

Emergências em
Assistência Social:
**Gestão e Funcionamento
dos Abrigos Temporários
no SUAS**

Foto: Cassio Aranovich



Emergências em Assistência Social: Gestão e Funcionamento dos Abrigos Temporários no SUAS

Brasília, 2024



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

Apresentação

Esta publicação tem como objetivo apresentar orientações técnicas da Política de Assistência Social para a gestão e o funcionamento dos Abrigos Temporários¹ em desastres e emergências², trazendo elementos práticos para sua implantação e operacionalização no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), de forma ágil e qualificada.

A elaboração do documento considerou o conhecimento acumulado ao longo de quase duas décadas de experiência no SUAS na atenção às populações afetadas por esses contextos. Nesse percurso, em 2008, foi realizado o primeiro repasse de recursos do cofinanciamento federal da Assistência Social para apoiar municípios afetados por chuvas intensas em Santa Catarina³. Em 2009, o *Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências* foi reconhecido no rol das ofertas do SUAS, com sua inclusão na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (CNAS, 2009). A Tipificação Nacional lançou as bases normativas necessárias para a atenção às populações afetadas, por meio de esforços convergentes entre os entes federados.

1 Na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais a nomenclatura *Alojamentos Provisórios* é utilizada no âmbito do Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências. Nesta publicação, será utilizada a nomenclatura *Abrigos Temporários*, de modo a empregar um termo mais conhecido e disseminado nacional e internacionalmente, conforme sugestões advindas da consulta pública.

2 Vale destacar que conceitos como desastre, emergências e emergência em assistência social estão em discussão e construção no âmbito do SUAS, de modo a direcionar a abordagem da proteção social própria da política de Assistência Social nesses contextos. Para efeitos dessa publicação o termo "emergência" poderá ser utilizado de forma ampla, abrangendo os desastres.

3 Repasse de recursos a municípios do estado de Santa Catarina, em razão dos impactos da emergência à época (Portaria MDS nº 460, de 22 de dezembro de 2008).

As referências técnicas construídas no âmbito do SUAS acerca da temática foram, igualmente, consideradas na construção desse material, com destaque para as *Diretrizes para a Atuação da Política de Assistência Social em Contextos de Emergência Socioassistencial* (MC, 2021a). Referências técnicas da literatura foram, também, consultadas, com destaque para produções da Defesa Civil⁴, no âmbito da União e de alguns estados, e documentos da Organização das Nações Unidas (ONU).

Adicionalmente, contribuíram para o aprendizado refletido neste documento os debates com atores nacionais e internacionais e o intercâmbio com a gestão e os(as) trabalhadores(as) de estados e municípios afetados por emergências, sobretudo nos últimos anos e, mais especialmente, pela situação ocorrida no Rio Grande do Sul, em abril e maio de 2024.

Trata-se, portanto, de um documento que reflete o compromisso do governo, nas diferentes esferas, da sociedade civil e das Agências da ONU com a proteção das populações afetadas por desastres e emergências no país. A integração de esforços entre governo, sociedade civil e ONU tem marcado a experiência brasileira de atuação da política de Assistência Social nesses contextos.

A expectativa é que estas orientações técnicas possam subsidiar gestores(as) e trabalhadores(as) do SUAS, não apenas na fase de resposta, mas, também, nas fases de prevenção, mitigação, preparação e recuperação, com destaque para a elaboração de Planos de Contingência.

As mudanças climáticas e os desastres são preocupações no cenário nacional e internacional, expressas em documentos das Nações Unidas - como o Quadro de Ações de Hyogo (2005-2015) e o Marco de Sendai (2015-2030) - e em normativas nacionais, com destaque para a Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012, que instituiu a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil (PNPDEC) e o Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil (SINPDEC). Estas normativas têm chamado a atenção para o trabalho com a gestão integrada de riscos e desastres (GIRD), com ênfase nas pessoas, e na adoção de medidas para a redução de riscos, além do aprimoramento da capacidade de resposta e recuperação.

Os desastres e as emergências podem estar associados ao modelo de crescimento econômico e a aspectos diversos como degradação do meio ambiente, desigualdades sociais, urbanização acelerada e condições precárias de infraestrutura nos territórios. As populações em situação de pobreza são mais vulneráveis a estes eventos e sua proteção exige o compromisso e a atuação integrada de várias políticas públicas, como Meio Ambiente, Infraestrutura, Habitação, Defesa Civil, Assistência Social, Saúde e Educação.

4 Secretaria de Estado de Defesa Civil do Estado do Rio de Janeiro (2006); Coordenadoria Estadual de Defesa Civil do Paraná(S/D); Defesa Civil do Estado de Santa Catarina (S/D).

Embora os Abrigos Temporários representem medida de fundamental importância na fase de resposta, a proteção às populações em situação de pobreza e que vivem em territórios mais expostos a risco de desastres e emergências não deve se limitar a apenas essa ação. É fundamental que sejam desenvolvidas ações intersetoriais para o trabalho com estas famílias e comunidades em todas as fases, ou seja, na prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação. A Assistência Social deve participar dessas ações e da elaboração do Plano de Contingência, contribuindo com o que lhe couber, considerando suas funções.

Um processo participativo, envolvendo as comunidades - que vivem em territórios mais expostos a riscos - na tomada de decisão e no planejamento, poderá conduzir a melhores resultados. Essa perspectiva deve ser também empreendida nos Abrigos Temporários, com envolvimento das pessoas acolhidas na tomada de decisão e na dinâmica de funcionamento, de modo a favorecer o respeito à dignidade e apoiar a retomada da trajetória de vida após a ocorrência desses eventos.

Ressalta-se que a instalação dos Abrigos Temporários deve ser prevista no Plano de Contingência, para que na fase da preparação as medidas para seu funcionamento já possam ser empreendidas. A comunidade deve conhecer previamente os riscos, participar do planejamento da instalação e ter informações claras sobre o que fazer e para onde ir, em caso de alerta.

A presente publicação integra uma série de orientações técnicas sobre a atuação em emergências⁵. Seu objetivo é apoiar estados, Distrito Federal (DF) e municípios quanto à instalação, gestão, organização, funcionamento e trabalho social nos Abrigos Temporários. Direciona-se a gestores(as), trabalhadores(as) e conselheiros(as) de Assistência Social e, igualmente, a parceiros das diversas políticas públicas, organizações da sociedade civil, organismos internacionais, profissionais e estudantes com interesse no assunto.

O material foi discutido em oficina realizada em setembro de 2024, com a participação de representantes das instâncias de pactuação e deliberação do SUAS, diversas áreas do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), especialistas e convidados(as). A versão foi atualizada após Consulta Pública e deve ser atualizada periodicamente, de modo a contribuir com as discussões e a atuação em âmbito nacional.

Boa leitura!

⁵ As demais publicações da série Emergências em Assistência Social podem ser acessadas na página do MDS: <https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/calamidades-publicas-e-emergencias/orientacoes-tecnicas>

SUMÁRIO

10

Introdução

15

**Instalação dos
abrigo temporários**

28

**Gestão dos
abrigo temporários**

55

**Organização e
funcionamento dos
abrigo temporários**

76

**Trabalho social com
territórios, famílias
e indivíduos no
contexto dos abrigo
temporários**

102

Referências

107

Anexos

LISTA DE SIGLAS

ACNUR: Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados

BPC: Benefício de Prestação Continuada

Cadastro Único: Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal

CEDEC-PR: Coordenadoria Estadual da Defesa Civil do Paraná

Centro POP: Centro de Referência Especializados para População em Situação de Rua

CNAS: Conselho Nacional de Assistência Social.

COBRADE: Classificação e Codificação Brasileira de Desastres

CRAS: Centro de Referência de Assistência Social.

CREAS: Centro de Referência Especializado de Assistência Social

DF: Distrito Federal

FN-SUS: Força Nacional do Sistema Único de Saúde

FORSUAS: Força de Proteção do Sistema Único de Assistência Social

GIRD: Gestão Integrada de Riscos e Desastres

IASC: Inter-Agency Standing Committee

INSS: Instituto Nacional do Seguro Social

LGBTQIAPN+: Lésbica, Gay, Bissexual, Travesti e Transexual, Queer, Intersexo, Assexual, Pansexual e Não-Binário

LOAS: Lei Orgânica de Assistência Social

MC: Ministério da Cidadania

MDS: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate a Fome

MIDR: Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional

MS: Ministério da Saúde

NIS: Número de Identificação Social

NOB RH: Norma Operacional Básica de Recursos Humanos

NOB SUAS: Norma Operacional Básica do SUAS

OSC: Organização da Sociedade Civil

ONU: Organização das Nações Unidas

PBF: Programa Bolsa Família

PNAS: Política Nacional de Assistência Social.

PNPDEC: Política Nacional de Proteção e Defesa Civil.

SAN: Segurança Alimentar e Nutricional

SCFV: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SDC- SC: Secretaria de Estado da Proteção e Defesa Civil de Santa Catarina

SEDEC-RJ: Secretaria de Estado de Defesa Civil do Estado do Rio de Janeiro

SINPDEC: Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil

SISAN: Sistema de Segurança Alimentar e Nutricional

SNAS: Secretaria Nacional de Assistência Social

SES-RS: Secretaria de Saúde do Rio Grande do Sul

SUAS: Sistema Único de Assistência Social.

SUS: Sistema Único de Saúde

TEA: Transtorno do Espectro Autista

TICs: Terapias Integrativas Complementares

TSF: Trabalho Social com Territórios, Famílias e Indivíduos

UFG: Universidade Federal de Goiás

UNICEF: Fundo das Nações Unidas para a Infância

VMI: Visión Mundial Internacional

WTF: War Trauma Foundation

01

INTRODUÇÃO



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

01 - INTRODUÇÃO

Os Abrigos Temporários são espaços organizados para acolhimento emergencial e proteção imediata de pessoas cujas residências se localizam em áreas de risco ou afetadas por desastres e emergências. Funcionam como local transitório de moradia até que as pessoas acolhidas possam dar continuidade à sua trajetória de vida sem a necessidade deste tipo de suporte. São implementados pela política de Assistência Social durante a fase de resposta à situação. Seu ciclo de existência envolve a instalação, a manutenção e a desativação.

No âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), os Abrigos Temporários integram as atenções do *Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências* e tem como objetivo promover apoio material e proteção social a famílias e indivíduos atingidos por emergências, conforme previsão na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, Resolução CNAS nº109, de 2009.

São usuários desse Serviço as famílias e os indivíduos que tiveram perdas parciais ou totais de suas moradias ou que precisaram deixá-las em razão de enxurradas, inundações, alagamentos, desabamentos, deslizamentos, incêndios, dentre outras situações, encontrando-se desabrigados(as).

A oferta de Abrigos Temporários pode ser realizada na modalidade coletiva, familiar ou individual. A modalidade familiar ou individual pode ser viabilizada por meio da locação de imóvel pelo poder público, a ser disponibilizado para famílias e/ou indivíduos, ou pela contratação de rede hoteleira - hotéis, pousadas ou congêneres. A presente publicação visa reunir orientações para apoiar a instalação e a manutenção da modalidade coletiva.

O período de funcionamento dos Abrigos Temporários pode ser variável, podendo durar dias, semanas e até alguns meses. Em todos os casos, trata-se de uma oferta

de acolhimento de caráter emergencial e provisório. Para situações que exijam acolhimento por mais de dois meses, alternativas devem ser viabilizadas, como o acolhimento temporário na modalidade familiar ou individual, o aluguel social ou a transferência para Serviços de Acolhimento do SUAS. Quando o impacto no território comprometer a residência de tal modo que o retorno não seja mais possível, soluções mais definitivas, que não constituem competência da política de Assistência Social, devem ser buscadas - por meio da política de Habitação ou de indenizações, por exemplo.

Este documento visa fornecer orientações práticas para a gestão eficiente dos Abrigos Temporários, garantindo que as necessidades básicas das pessoas acolhidas sejam atendidas, com dignidade e segurança. A implementação dessas diretrizes busca não apenas a logística, mas, fundamentalmente, a organização de um ambiente que favoreça o respeito aos direitos humanos, o convívio pacífico e a priorização do bem-estar e da segurança das pessoas acolhidas. A conjugação de esforços intersetoriais e a observância das recomendações aqui reunidas são elementos essenciais para assegurar uma resposta rápida e eficaz nessas situações.

Para assegurar eficiência a essa ação, destaca-se a importância de estados, Distrito Federal e municípios construir Planos de Contingência que contemplem o planejamento da instalação dos Abrigos Temporários, com a participação da Assistência Social e das comunidades mais expostas a riscos de desastres e emergências. Além da Assistência Social, esse planejamento deve envolver, necessariamente, a Defesa Civil e outras políticas públicas, como a Saúde, a Educação e as políticas de desenvolvimento urbano.

O mapeamento das áreas de risco, a conjugação de esforços conjuntos dos entes federados (União, estados e municípios/DF) e o trabalho com as comunidades, nas fases de prevenção, mitigação e preparação, são elementos importantes para fortalecer a gestão de riscos em âmbito nacional e local e, por conseguinte, a proteção da população.

De acordo com a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), compete aos entes federados, de forma complementar, "atender às ações assistenciais de caráter de emergência". No âmbito da União, para além das iniciativas de apoio e orientações técnicas realizadas, existe um cofinanciamento federal específico para o *Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências* que pode ser destinado à organização de Abrigos Temporários. Maiores informações sobre esse cofinanciamento podem ser acessadas em normativas e documentos específicos do SUAS⁶.

6 Maiores informações podem ser acessadas na Portaria MDS nº 90, de 3 de setembro de 2013; na Nota Técnica nº 14, de 2023; e no Caderno de Orientações Técnicas Emergências em Assistência Social: Gestão Legal, Administrativa, do Trabalho do Trabalho e Orçamentária (MDS; UNICEF, 2024).

1.1. Objetivo dos Abrigos Temporários

A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais estabelece quatro objetivos principais para o *Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências*, que devem ser observados pelos Abrigos Temporários:

- Assegurar acolhimento imediato em condições dignas e de segurança;
- Identificar perdas e danos ocorridos e cadastrar a população atingida;
- Articular a rede de serviços públicos e da sociedade civil para prover as necessidades detectadas;
- Promover a inserção na rede socioassistencial e o acesso a benefícios eventuais.

Os Abrigos Temporários têm como prerrogativa o acolhimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social afetadas por desastres e emergências, a identificação de sua condição e especificidades, e a articulação com as demais políticas públicas para a proteção imediata e o empoderamento gradativo. Dessa forma, pontua-se o desafio para viabilizar proteção sem que isso implique, no entanto, tutela das pessoas acolhidas.

A escuta e a participação das pessoas acolhidas na rotina de funcionamento do Abrigo Temporário e na tomada de decisão são estratégias necessárias para resguardar o respeito à dignidade e o trabalho na perspectiva do empoderamento e da autonomia.

O que é Proteção Social?

A **Política Nacional de Assistência Social** (PNAS) (MDS, 2005) define o conceito de Proteção Social como formas organizadas para proteger a população em situações de vicissitudes, como pobreza, envelhecimento, violência doméstica e abandono.

Afirma, ainda, que a atuação da Assistência Social deve ser orientada pela provisão das Seguranças Socioassistenciais: *Segurança de Sobrevivência* (de rendimento e de autonomia); *de Acolhida*; e de *Convívio ou Vivência Familiar*.

A PNAS mencionou a necessidade de assegurar a Segurança de Acolhida às pessoas em situação de vulnerabilidade social afetadas por desastres e emergências, questão abordada nesse material.

A seguir, serão apresentados parâmetros e orientações sobre a instalação, a gestão, a organização, o funcionamento e o trabalho social a ser realizado nos Abrigos Temporários.

Ressalta-se, todavia, que em eventos totalmente inesperados, de grandes proporções ou nas primeiras horas ou primeiros dias após sua ocorrência, quando os esforços estão concentrados em salvar vidas, pode não ser possível viabilizar o atendimento em conformidade com os parâmetros e as orientações dispostas nesse documento. Nesse caso, recomenda-se que sejam utilizados para nortear melhorias gradativas.

- *Este documento tem caráter orientador e admite adaptações às diferentes realidades.*
- *Aborda o papel da Assistência Social e a importância da participação de outras políticas públicas - como Defesa Civil, Saúde e Segurança Pública - na proteção às pessoas acolhidas nos Abrigos Temporários.*
- *Subsidia a elaboração dos Planos de Contingência, pelos estados, DF e municípios, com previsão da instalação dos Abrigos Temporários.*
- *Orienta a instalação e o funcionamento dos Abrigos na etapa de resposta a desastres e emergências.*



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

The background is a solid orange color. Overlaid on this are several abstract shapes in a lighter shade of orange. These include a large circle in the upper left, a long, thin, curved shape extending from the top right towards the center, and a long, thin, curved shape extending from the bottom left towards the center. A large, bold, white number '2' is positioned in the upper left, partially overlapping the lighter orange shapes.

02

INSTALAÇÃO DOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS



02 - INSTALAÇÃO DOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS

2.1. Instalação

Neste tópico, será abordada a instalação, a organização e o funcionamento dos Abrigos Temporários, que funcionam em espaços adaptados a esta finalidade (como clubes, igrejas, ginásios, organizações da sociedade civil etc.).

A instalação dos Abrigos deve ser efetivada a partir de um planejamento realizado nas fases anteriores de mitigação e de preparação, prevendo-os no Plano de Contingência. Esse planejamento prévio permite avaliar - com mais tempo - as edificações existentes no território e preparar aquelas que melhor se adaptem a essa finalidade. Possibilita, ainda, a escuta e a participação da comunidade nesse processo.

É particularmente importante propiciar a participação da comunidade na definição - nos Planos de Contingência - dos espaços a serem utilizados para o funcionamento dos Abrigos Temporários. Ressalta-se que estes não devem ser instalados nas unidades do SUAS, como CRAS, CREAS e Centro POP, dada a importância de assegurar a continuidade da oferta dos serviços socioassistenciais para o suporte à população afetada.

Sobre a utilização de escolas, recomenda-se que essa definição seja discutida em âmbito local, com a participação da Educação, de outras áreas e da comunidade, uma vez que seu funcionamento é de suma relevância para apoiar as famílias, as crianças e os adolescentes na retomada da vida cotidiana, após a fase aguda da emergência.

No Plano de Contingência deve-se prever estratégias de comunicação com a população, para que saibam aonde ir em caso de risco que possa afetar sua residência.

Nem sempre é possível instalar os Abrigos Temporários a partir de um planejamento refletido no Plano de Contingência, pois as situações podem ocorrer de forma inesperada ou com proporções maiores do que as previstas, levando à necessidade de instalação tempestiva. Nestas situações, **a principal recomendação é que se busque edificações com estruturas seguras, em condições de salubridade, habitabilidade e distantes da área de maior risco de impacto.**

Para que uma edificação seja utilizada como Abrigo Temporário, é importante avaliar os aspectos abaixo (SEDEC-RJ, 2006; CEDEC-PR, S/D; SDC-SC, S/D).



- **A localização:** os Abrigos devem ser estabelecidos em uma área segura, longe de riscos imediatos, como enchentes e deslizamentos de terra. Deve-se assegurar que não sejam instalados em proximidade de áreas com riscos químicos ou industriais e priorizar localização que facilite, por exemplo:
 - o abastecimento do abrigo com água, alimentos, roupas etc.;
 - a chegada e saída de profissionais da Saúde, Assistência Social, Segurança Pública etc;
 - o acesso das pessoas acolhidas a serviços essenciais que estejam funcionando, como CRAS, hospitais, Unidades Básicas de Saúde e escolas.

É importante que o local não ofereça riscos ambientais, sanitários ou de contaminação.



- **As características da edificação e do espaço físico:** a edificação deve contar com condições de ventilação, de iluminação e de acesso à água potável e à energia elétrica; banheiro com sanitários e chuveiros; e não ter acúmulo de água de esgoto. É importante observar se o ambiente oferece condições para viabilizar a acomodação das famílias de forma setorizada, por grupos de pessoas acolhidas, conforme suas especificidades.

Recomenda-se que sejam priorizadas as edificações que facilitem a acomodação das famílias em ambientes que ofereçam privacidade, por exemplo, em diferentes salas. Deve-se considerar se há espaços que possam ser adaptados para atender a outras funções necessárias, tais como a acomodação de pessoas com doenças infectocontagiosas; acondicionamento, pré-preparo e preparo de refeições (cozinha); espaço para refeições, recreação e convívio, lavagem e secagem de roupas, acomodação de animais domésticos, guarda de pertences, recepção e cadastramento etc.

Instalações elétricas improvisadas, fiações mal instaladas, equipamentos inadequados, fogareiros e outras formas precárias de cozimento em Abrigos Temporários podem gerar sérios riscos, como sobrecarga de circuitos, curto-circuito e incêndios. A ausência de sistemas adequados de prevenção, como detectores de fumaça, hidrantes e extintores (sistema preventivo instalado), agrava esses riscos. Além disso, materiais inflamáveis próximos às instalações elétricas e fogareiros elevam a vulnerabilidade do local. Para garantir a segurança das pessoas acolhidas, é imprescindível a presença de sistemas de prevenção de incêndios, bem como rotas de evacuação bem-sinalizadas, que permitam uma saída rápida em situações de emergência.



- **A capacidade de atendimento**, que deve ser condicionada às dimensões do espaço físico, ao número de sanitários, de chuveiros, de lavatórios etc. Isso permitirá dimensionar a quantidade de pessoas que poderá ser acolhida.



- **As condições para o atendimento a pessoas idosas e pessoas com deficiência:** é importante observar se o espaço físico oferece acessibilidade ou favorece a realização de adaptações com este objetivo, de modo a assegurar o atendimento a este público, principalmente o acesso aos banheiros e às áreas destinadas à acomodação e refeições.

Em situações de eventos inesperados ou de proporções muito acima das previstas, pode ser particularmente difícil encontrar locais fora da área de maior risco que reúnam condições para a instalação tempestiva dos Abrigos Temporários com atendimento das recomendações acima, o que não significa que o espaço não possa ser utilizado. Nesses casos, tais parâmetros devem ser empregados como referências para subsidiar adaptações gradativas que possam ser efetivadas de forma célere, visando assegurar conforto e segurança às pessoas acolhidas.

Para a instalação de Abrigos Temporários, os espaços físicos podem ser adaptados lançando-se mão de recursos como: geradores de energia elétrica; caminhão pipa; banheiros químicos (sanitários e chuveiros); uso de materiais como divisórias e biombos para setorizar o espaço destinado à acomodação das pessoas acolhidas; fornecimento de refeições prontas (quentinhas/marmitas); e unidades móveis com estrutura para preparação de refeições ou para lavar e secar roupas.

Containers ou tendas alocados junto aos Abrigos podem funcionar como espaços de atendimento, cadastramento etc. Locais próximos podem ser utilizados para atender algumas funcionalidades, como, por exemplo, preparar refeições, acondicionar alimentos perecíveis e não perecíveis, guardar pertences ou acomodar animais domésticos.

2.2. Organização do espaço físico

Os Abrigos Temporários funcionam 24 horas e devem contar, necessariamente, com espaços para atender às necessidades das pessoas acolhidas (sono, alimentação, higiene, convivência etc.), de forma digna e segura. Devem ter dimensões adequadas ao quantitativo de pessoas acolhidas, pois a superlotação nos espaços de acomodação e nas áreas comuns pode reduzir a privacidade e a segurança e aumentar o risco de estresse, conflitos, violência ou transmissão de doenças.

Em eventos de grandes proporções, ou nas primeiras horas ou dias após o ocorrido, é possível que a demanda aumente de forma repentina, principalmente quando o quadro se agrava ou alternativas de Abrigamento se tornam ineficazes ou insuficientes para atender a demanda crescente. Assim, ao idealizar a organização do espaço físico, é importante analisar previamente possíveis alternativas para acomodar um quantitativo maior de pessoas, caso necessário, em razão dessas contingências.

Recomenda-se, que sejam previstas estratégias de reorganização dos espaços, da rotina e demais mecanismos que possam contribuir para adaptações ágeis, de modo a evitar tensões e mitigar riscos quando o número de pessoas acolhidas aumentar de forma repentina. Nesses casos, pode ser necessário, por exemplo, adotar o **uso de escalas** para rodízio na utilização de espaços comuns (ex.: banho, refeições etc.) - até que se possa adequar o quantitativo de pessoas acolhidas à capacidade de atendimento do Abrigo - a **adaptação do espaço físico** ou até mesmo a **abertura de outros Abrigos**, por exemplo. O Plano de Contingência deve buscar dimensionar situações como essa, prevendo alternativas para ampliar a capacidade de atendimento, de forma rápida, inclusive para outros espaços.

Para a atenção às especificidades e para assegurar privacidade, conforto e segurança às pessoas acolhidas, alguns Abrigos Temporários podem ser organizados de modo a acolher públicos específicos (ex.: mulheres; mulheres com filhos; famílias com pessoas com deficiência ou Transtorno do Espectro Autista - TEA etc.). No caso de pessoas em situação de rua, quando o município contar com serviço de acolhimento para este público, recomenda-se que seja avaliada a possibilidade deste serviço receber novos acolhidos, uma vez que já conta com infraestrutura e equipe preparada para o atendimento 24 horas a este público.

De modo geral, recomenda-se que os Abrigos Temporários contem os seguintes espaços:

- Espaço para recepção, cadastramento e registro de entrada e saída.
- Espaços para atividades administrativas e de atendimento.
- Espaços para acomodação e higiene das pessoas acolhidas.
- Espaço para acomodar animais domésticos.

- Local para recepção, armazenamento, preparação de alimentos e distribuição de refeições.
- Espaço para recreação, convívio e outras atividades coletivas (reuniões, assembleias etc.).
- Lavanderia.

2.2.1. Espaços para Atividades Administrativas e de Atendimento

a. Recepção, Cadastramento e Registro de Entrada e Saída: é necessário organizar uma área de recepção coberta e protegida que permita a realização da acolhida inicial, do cadastramento e do registro de entrada e saída de pessoas. Isso é importante para a segurança, para organizar o fluxo de pessoas que circulam no Abrigo e, ainda, para subsidiar a rotina de funcionamento, com base no quantitativo de pessoas acolhidas. Recomenda-se afixar, nesses espaços, informações como regras de convivência; rotina do Abrigo com horários; e proibições (ex.: entrar com armas de fogo, com armas brancas, com qualquer substância ilícita etc.).

b. Identificação e Guarda de Bens: os Abrigos Temporários devem contar com espaço seguro e coberto onde possam ser guardados os pertences das pessoas acolhidas. Esse espaço pode fazer parte da edificação do Abrigo ou ser organizado em local próximo, com sistema de controle e pessoas responsáveis por sua organização.

c. Atividades administrativas e de atendimento: é necessário assegurar espaços reservados para a realização de atividades administrativas, reuniões (da equipe; de coordenação; dos grupos, etc) e para o atendimento por profissionais - da Assistência Social, da Saúde e de outras políticas/setores, voltados à proteção das pessoas acolhidas.

Quando a edificação não dispuser de infraestrutura para a realização do atendimento das pessoas acolhidas em condições de privacidade, o ambiente deve ser adaptado com o uso de divisórias, containers ou instalação de tendas na área externa, de modo a assegurar a confidencialidade e a segurança. Estes espaços devem contar com equipamentos e materiais essenciais ao trabalho, tais como notebooks, mesas, cadeiras etc. Sugere-se que estes espaços estejam identificados de alguma forma, com a indicação de quem pode acessá-los. Quando a edificação não dispuser de espaços que possam ser utilizados para atividades administrativas e reuniões, pode-se avaliar alternativas como adaptações no espaço (interno ou externo) do Abrigo ou utilização de espaços próximos.

d. Armazenamento e distribuição de materiais: é importante viabilizar espaços onde possam ser armazenados e distribuídos materiais para atender às necessidades básicas das pessoas acolhidas como kits de higiene, roupas, calçados, roupa de cama e banho, brinquedos etc. Sugere-se que nesses espaços sejam afixadas informações relevantes, como horário de distribuição e regras relativas à retirada desses itens por pessoa/família acolhida, se for o caso. É importante também organizar registros das retiradas, o que pode facilitar, inclusive, a identificação de itens prioritários para reposição.

Estes espaços podem ser organizados em estrutura distinta daquela destinada ao Abrigo Temporário. Nesse sentido, recomenda-se a avaliação quanto à possibilidade de organizar centrais de armazenamento e distribuição de materiais em locais fora do Abrigo. Com este arranjo, evita-se o fluxo de pessoas envolvidas com a recepção, o armazenamento e a distribuição desses materiais, resguardando a privacidade e a segurança das pessoas acolhidas. Essas centrais podem atender a um conjunto de abrigos e, até mesmo, famílias desalojadas que não estejam em Abrigo Temporário. Nesses casos, é importante que haja cadastro das famílias que devem ser atendidas e registros organizados, de forma a facilitar a identificação de itens prioritários de reposição.

Estas centrais podem ser organizadas pela própria comunidade, com voluntários, recomendando-se que sejam previamente treinados, na fase de preparação ou antes.



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

2.2.2. Espaços para acomodação e higiene das pessoas acolhidas

a. Espaços para acomodar as pessoas acolhidas: a setorização e a acomodação das famílias em ambientes com privacidade são aspectos importantes para o conforto e a segurança das pessoas acolhidas. Para a acomodação das famílias, recomenda-se **considerar as relações de vizinhança, os vínculos comunitários pré-existent e as especificidades dos diferentes grupos. Membros da mesma família devem ser mantidos juntos**, se assim desejarem e se isso não configurar risco a algum deles. Os espaços para acomodar as pessoas acolhidas devem contar com os recursos necessários como colchões, travesseiros, roupa de cama, cobertores, camas, berços etc.

Quando o Abrigo atender a públicos diversos, é importante setorizar a área destinada à acomodação por grupos de pessoas acolhidas (ex.: famílias com crianças e adolescentes; famílias com pessoas idosas e pessoas com deficiência; famílias com bebês; homens sozinhos; mulheres sozinhas; povos e comunidades tradicionais; população LGBTQIAPN+ etc.).

A setorização é importante para assegurar privacidade e segurança às pessoas acolhidas e para prevenir riscos de conflitos e de violência. Essa setorização pode ser favorecida quando há diferentes ambientes na edificação utilizada. Nessa perspectiva, é importante que as pessoas acolhidas sejam ouvidas. O planejamento no Plano de Contingência possibilita o envolvimento da comunidade nesse tipo de decisão e pode favorecer a definição de melhores arranjos.

A acomodação das famílias em ambientes que não oferecem condições de privacidade pode ser necessária em um primeiro momento. Porém, quando o ambiente não dispuser de infraestrutura que viabilize a delimitação de espaços privativos para a acomodação das famílias, deve-se buscar alternativas como o uso de biombos e divisórias - com portas e cadeados - pois a falta de privacidade pode aumentar o estresse e os riscos de conflitos e violência. Espaços privativos também possibilitam que as famílias organizem de forma mais personalizada seu espaço, com seus pertences, o que humaniza o atendimento e contribui para a dignidade e o bem-estar das pessoas acolhidas.



Foto: Acervo Cruzeiro do Sul/ RS

Pessoas com doenças infectocontagiosas como Tuberculose, Covid-19, H1N1, entre outras, devem ser acolhidas em espaço com condições de isolamento, para prevenir riscos de surtos. Essas situações devem ser comunicadas à Saúde, para avaliação conjunta da melhor alternativa para o acolhimento, acompanhamento e orientações sobre medidas preventivas a serem adotadas. O Plano de Contingência pode prever algumas medidas e espaços distintos para a acomodação, nesses casos.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU COM MOBILIDADE REDUZIDA

É importante atentar para as necessidades de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e buscar adaptar o espaço físico para assegurar-lhes acessibilidade e segurança, sobretudo nos banheiros e no espaço de acomodação.



Algumas estratégias podem ajudar como, por exemplo, a acomodação em espaços mais próximos ao banheiro e a disponibilização de cadeiras de rodas, cadeiras de banho, camas etc.

b. Banheiros: os Abrigos Temporários devem contar com banheiros com lavatórios, sanitários e chuveiros, em condições de funcionamento e em quantidade condizente com o número de pessoas acolhidas. Caso seja necessário, pode-se lançar mão de uso de banheiros químicos para ampliar o quantitativo de sanitários e chuveiros disponíveis. Para maior segurança, os banheiros devem ser bem iluminados (com fonte de luz natural ou artificial) e conter paredes e portas com tranca. Recomenda-se que os banheiros utilizados por crianças, adolescentes e mulheres sejam próximos ao local de sua acomodação e, quando isso não for possível, que o trajeto seja iluminado, sobretudo no período noturno.

Os Abrigos Temporários devem contar com banheira e trocador, que são itens essenciais para assegurar a segurança dos bebês e evitar riscos de acidentes. Os banheiros devem ser separados em, pelo menos, banheiro masculino e banheiro feminino, respeitando a identidade de gênero de cada pessoa acolhida no uso desses espaços, sempre que viável. É importante que sejam, ainda, acessíveis às pessoas com deficiência e possuam recursos como cadeira de banho.

A seguir, apresenta-se tabela com algumas referências para a organização de banheiros nos Abrigos Temporários, cabendo adaptação local.

Tabela 1: Referência para Abrigos Temporários

Espaço	Dimensão/Quantidade recomendada
Banheiro	• Distância de até 50 m do espaço de acomodação/dormitório • Pelo menos 1 sanitário e 1 chuveiro com acessibilidade
Sanitários, chuveiros e lavatórios	• 1 sanitário para cada 20 pessoas • 1 chuveiro para cada 25 pessoas • 1 lavatório para cada 10 pessoas

Fonte: Baseada nos documentos Administração de Abrigos Temporários (MIDR/UFG, 2024) e no Manual para o Desenho de Alojamentos Coletivos Temporários nas Américas (ACNUR, S/D).

c. Lavanderias: devem ser organizados espaços para lavar roupas e outros itens pessoais. Recomenda-se a disponibilização de 1 tanque e 1 máquina de lavar roupas para cada 25 pessoas acolhidas, cabendo adaptações locais.

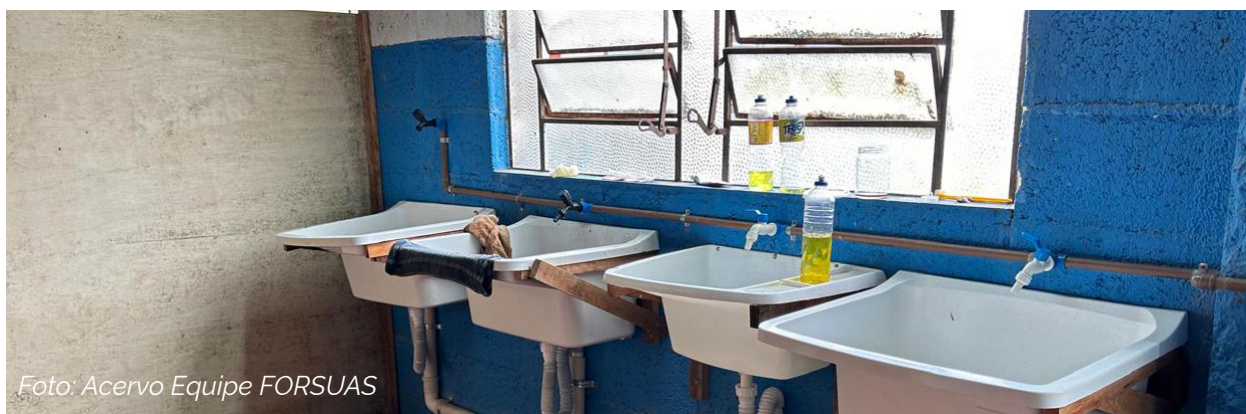


Foto: Acervo Equipe FORSUAS

2.2.3. Espaço para acomodar animais domésticos

Recomenda-se a destinação de espaço específico para acomodar os animais domésticos, devido às questões de higiene, sanitárias (prevenção de doenças) e de segurança. Esse espaço pode já fazer parte da edificação do Abrigo Temporário, ser instalado na área externa ou, ainda, funcionar em local próximo. Sempre que viável, deve-se consultar a área de Saúde/Vigilância Sanitária local para orientações devidas.



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

2.2.4. Local para recepção, armazenamento, preparação de alimentos e distribuição de refeições

Uma das principais dificuldades para a instalação de Abrigos Temporários é encontrar edificações com estrutura para armazenar alimentos e preparar refeições. Assim, a depender da estrutura da edificação, pode-se **optar pela preparação no espaço do Abrigo, em local externo ou pelo recebimento de refeição prontas.**



Em caso de **preparação de refeições no local, é preciso assegurar estrutura física, equipamentos e utensílios necessários** (panelas, fogões, refrigeradores, pia, bebedouros, utensílios de cozinha, pratos, talheres, abastecimento e escoamento de água, coletores de resíduos, etc). Neste caso, pode-se também recorrer a adaptações como o uso de **unidades móveis com estrutura para preparar refeições.**

Quando se optar pelo **recebimento de refeições prontas**, é preciso dispor de espaços onde se possa: receber e acondicionar adequadamente as refeições até a sua distribuição; fornecer as refeições; e fazer o descarte de resíduos (lixo); além de lavatórios para a higienização das mãos, com água e sabão.

O espaço para o armazenamento dos alimentos que serão usados no preparo das refeições deve ser preferencialmente exclusivo, tomando-se cuidado para não utilizar o mesmo local para guarda de materiais de limpeza, higiene ou de outros produtos químicos. Não existindo possibilidade de locais exclusivos, deve-se organizar o espaço de modo que tais produtos sejam guardados separados, com distanciamento dos alimentos.

Em quaisquer situações, deve-se evitar o consumo de alimentos nas áreas de acomodação das famílias, de modo a evitar a disseminação de vetores de transmissão de doenças (como insetos, roedores etc.). Assim, deve-se buscar organizar uma área própria, com mesas e cadeiras, para funcionar como refeitório, onde as pessoas acolhidas possam realizar suas refeições, coletivamente e de forma digna. Pode-se recorrer a adaptações com o uso de tendas ou outros recursos. Quando não estiverem sendo utilizados para refeições, esses espaços podem atender a outras finalidades (reuniões, assembleias etc.). Quando o mesmo espaço for utilizado para outras finalidades, recomenda-se que seja organizada uma escala com horários, a ser socializada para conhecimento das pessoas acolhidas.

Em caso de acolhimento de famílias com bebês, deve-se apoiar a amamentação materna, prioritariamente, e a preparação das refeições das crianças pequenas, sempre que necessário, por meio do acesso à água potável, utensílios e condições adequadas para sua higienização e acondicionamento.

2.2.5. Espaço para recreação, convívio e outras atividades coletivas (reuniões, assembleias etc.)

Recomenda-se a destinação de espaço físico onde possam ser realizadas atividades de recreação, de convívio e outras atividades coletivas - como quadras ou campos abertos com grandes tendas, por exemplo. O espaço para a realização dessas atividades pode ser o mesmo. Nesse caso, é preciso organizar uma escala com horários para atender às diferentes funções, a qual deve ser de conhecimento das pessoas acolhidas.

Para a realização de atividades recreativas e educativas, é importante que seja definido espaço ou horário de uso exclusivo por crianças e adolescentes. Este espaço deve ser seguro e contar com materiais necessários. Bebês e crianças devem fazer uso destes espaços com supervisão de adulto responsável.

Por questões de segurança, recomenda-se organizar cantinhos com tatames de borracha para concentrar bebês e crianças na primeira infância e ter especial atenção com brinquedos que possam oferecer riscos de acidentes e engasgos. Sempre que possível, deve-se propiciar que as crianças brinquem em espaços ao ar livre, com supervisão, no Abrigo Temporário ou em locais próximos.

As pessoas acolhidas devem ser incentivadas a utilizar espaços do território para o convívio e o brincar - como praças e parques - se estes estiverem localizados fora da área de risco de impacto e sua utilização for possível e segura.



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

2.3 Plano de evacuação em caso de emergência

De forma preventiva, é necessário estabelecer planos de evacuação da equipe e das pessoas acolhidas para situações de convulsão social, incêndio, inundação ou outros eventos que possam afetar o Abrigo e a segurança das pessoas. É essencial a criação de Procedimentos Operacionais Padrão, de forma participativa e amplamente comunicada, para orientar e preparar a todos sobre como agir nessas situações.

Esses procedimentos e planos devem incluir rotas de fuga sinalizadas, pontos de encontro e treinamento regular de toda a equipe e das pessoas acolhidas. Nesse contexto, simulações periódicas são essenciais para que todos(as) estejam cientes e saibam o que fazer.

O acionamento de atores auxiliares especializados, como bombeiros e Defesa Civil, para a construção e manutenção desses planos é essencial, visando à fundamentação técnica e à eficácia.

É de suma importância, ainda, incluir estratégias particulares para populações com mobilidade reduzida, pessoas com deficiência, gestantes e outros grupos com necessidades específicas, tendo em vista sua maior exposição a riscos frente a esses eventos.



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

A large, stylized sun graphic in a lighter shade of yellow, featuring a circular head and several long, tapering rays extending across the page. It serves as a background for the text.

03

GESTÃO DOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

03 - GESTÃO DOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS

Os Abrigos Temporários devem ser instalados e coordenados pelo órgão gestor da política de Assistência Social, dos municípios, DF ou dos estados, em articulação com a área de Proteção e Defesa Civil local. Devem contar com apoio de outras políticas públicas e outros atores – como organismos internacionais e sociedade civil.

Em eventos com repercussões de grande proporção e elevado quantitativo de residências afetadas, a resposta imediata pode envolver a instalação de Abrigos Temporários por iniciativa de outras políticas ou até mesmo outros atores. Nesse contexto, iniciativas comunitárias podem ser de grande relevância para o atendimento à população.

Caso não seja possível a execução e a manutenção dessa oferta pela política de Assistência Social, é importante resguardar as orientações contidas neste documento e o papel do SUAS no Trabalho Social com Territórios, Famílias e Indivíduos (TSF) – tema abordado na última seção deste documento.

No escopo do SUAS, os Abrigos Temporários integram o Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências. A gestão pela Assistência Social pode envolver a cooperação entre entes federados e ser pública-estatal ou pública não-estatal, viabilizada, neste caso, por meio de parcerias com Entidades e Organizações da Sociedade Civil (OSCs) ou com organismos internacionais.

Recomenda-se que, em âmbito local, seja instituído espaço de planejamento com as várias políticas públicas – Comitê de Crise ou similar – no qual possam ser articulados suportes e responsabilidades das demais políticas aos Abrigos Temporários (recursos humanos, melhorias na infraestrutura, atendimento de saúde às pessoas acolhidas, suprimento de materiais e insumos etc.). A Assistência Social deve, necessariamente, participar desse espaço, sendo recomendado que representantes da comunidade também sejam envolvidos nas discussões e planejamentos.

O órgão gestor da política de Assistência Social no território é responsável pela gestão dos Abrigos Temporários em âmbito local, o que envolve questões como:

- planejamento da instalação, abertura e comando único;
- estabelecimento de parcerias com entidades e organizações da sociedade civil ou organismos internacionais para a execução, no caso de execução indireta;
- padronização de instrumentos para o cadastramento de pessoas acolhidas e para o registro de outras informações relevantes;
- gestão das informações relativas aos Abrigos (localização, quantitativo e caracterização das pessoas acolhidas, demandas de materiais e insumos etc.);
- articulação com outras políticas para suporte à instalação, ao funcionamento e à desativação dos espaços;
- planejamento e melhorias, com apoio de outras Secretarias e outros atores;
- organização dos recursos humanos para atuação nos Abrigos, com apoio de outras secretarias;
- gestão das vagas - o que pode ser realizado por intermédio de uma central de vagas, nos municípios com vários Abrigos.

O órgão gestor tem o papel, ainda, de planejar a desativação dos Abrigos Temporários, o que envolve o planejamento do desligamento das pessoas acolhidas ou a mudança de abrigo. Isso pode ocorrer por diversos motivos, como: redução do quantitativo de pessoas acolhidas, mudança para outro abrigo com melhores condições de atendimento etc.

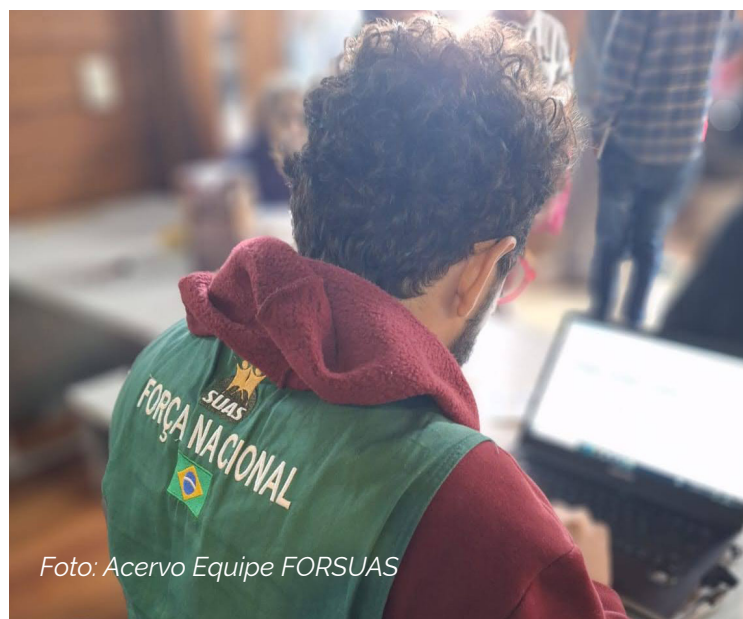


Foto: Acervo Equipe FORSUAS

É imprescindível que o órgão gestor da Assistência Social mapeie a totalidade dos Abrigos Temporários em âmbito local e das pessoas acolhidas e construa informações ágeis, para subsidiar ações durante a fase de resposta ao desastre ou à emergência.

No caso dos Abrigos Temporários que não tenham sido instalados por iniciativa da Assistência Social, o órgão gestor da política deve buscar apoiar:

- » a coordenação e o funcionamento do serviço;
- » o cadastramento das pessoas acolhidas e o registro de outras informações relevantes, por meio de instrumentos padronizados;
- » a organização das equipes/grupos que irão atuar diretamente no abrigo;
- » o trabalho social com territórios, famílias e indivíduos;
- » a articulação com outras políticas públicas e com os serviços do território, para suporte à manutenção e ao funcionamento, e para a atenção às necessidades das pessoas acolhidas;
- » a provisão de necessidades diversas do abrigo (adaptação do espaço físico, suprimento de materiais e insumo e organização de espaços seguros para atividades lúdicas e de convivência entre crianças e adolescentes etc.); e
- » a construção de fluxos com a Defesa Civil e outros atores para conectar os Abrigos Temporários com os atores responsáveis pelo abastecimento de materiais e insumos (como água, produtos de higiene e limpeza, alimentos etc.);

A Assistência Social deve se articular com os Abrigos instalados por iniciativa da sociedade civil e de outros atores, a fim de acordar conjuntamente quais apoios/suportes serão necessários. Em algumas situações, pode ser necessária a transição da gestão para a Assistência Social, o que exigirá um planejamento, ou, ainda, a transferência das pessoas acolhidas para Abrigos Temporários da Assistência Social.

Foto: Acervo Equipe FORSUAS

3.1 Coordenação e Equipes/Grupos de trabalho

Cada Abrigo Temporário deve contar com:

- Coordenador(a);
- Equipe administrativa;
- Equipe de logística e manutenção;
- Equipe técnica de Assistência Social - com, pelo menos, assistente social e psicólogo(a), podendo agregar outros profissionais do SUAS;
- Equipes/grupos de trabalho organizados por áreas para determinadas funções (ex.: limpeza, alimentação etc.).

Recomenda-se que, sempre que possível, profissionais do SUAS assumam a função de coordenador(a) do Abrigo e integrem demais equipes (administrativa, equipe técnica). Quando isso não for possível, tais papéis podem ser desempenhados por profissionais da Defesa Civil, de outras políticas públicas cedidos à Assistência Social durante a emergência, de entidades e organizações da sociedade civil, de organismos internacionais etc. Em todos os casos, é imprescindível que o papel desses(as) profissionais esteja articulado à gestão da Assistência Social em âmbito local. Estes(as) profissionais devem ter conhecimento apropriado do trabalho que deve ser desempenhado no Abrigo, visando à promoção do acesso a direitos.

Recomenda-se que o(a) coordenador(a) e as equipes observem o perfil das pessoas acolhidas, levando em consideração suas capacidades e experiências, com o intuito de incentivar a participação na dinâmica de funcionamento do local, especialmente nos grupos organizados por áreas (alimentação, limpeza etc.). O engajamento das pessoas acolhidas na dinâmica de funcionamento do espaço deve fazer parte de uma estratégia de gestão, com o intuito de apoiar a participação, a colaboração e a autonomia.

A articulação entre coordenadores(as) e equipes, a troca de experiências e o compartilhamento de informações relevantes devem ser promovidos de maneira sistemática entre os Abrigos Temporários instalados na mesma localidade, de modo a favorecer uma organização em rede, visando à proteção e ao bem-estar das pessoas acolhidas. Para tanto, caso o contexto permita, recomenda-se a realização de reuniões para o compartilhamento de práticas, para a discussão de soluções conjuntas e incidência coletiva. Isso pode favorecer, também, as transferências necessárias e o planejamento da desativação dos Abrigos, quando pertinente.

Num primeiro momento da resposta emergencial, durante o qual a organização de capacitações e treinamentos para equipes/membros menos

experientes não for possível devido à sobrecarregada de trabalho, recomenda-se - como alternativa para a capacitação continuada - a escala/rotatividade de membros mais experientes entre os Abrigos Temporários, visando ao compartilhamento de conhecimento e à partilha de experiências.

As informações a seguir são referências para a organização dos Abrigos Temporários e poderão ser adaptadas a cada realidade. Todos os Abrigo deverão definir a quantidade necessária de pessoas para cada equipe/grupo considerando, sobretudo, o quantitativo e as especificidades das pessoas acolhidas.

COMPOSIÇÃO DAS EQUIPES/GRUPOS DE TRABALHO

Para a composição das equipes/grupos que atuarão nos Abrigos Temporários, deve-se recorrer a estratégias diversas - profissionais do município, contratações emergenciais, mobilização de voluntários(as) credenciados(as), parceria com a sociedade civil e organismos internacionais, participação das pessoas acolhidas etc.



Em eventos de grande proporção é fundamental que os municípios e o Distrito Federal possam contar com suportes externos para a instalação e o funcionamento do serviço, a exemplo de equipes da Força de Proteção do SUAS (FORSUAS), Força Nacional do SUS (FN-SUS), da Defesa Civil, de organismos internacionais, do estado etc., uma vez que as equipes locais podem ser insuficientes e, ainda, estarem entre a população afetada.

Recomenda-se que a composição das equipes seja planejada como parte do Plano de Contingências. Um planejamento com antecedência possibilitará ao órgão gestor considerar:

- Características e peculiaridade dos(as) profissionais do SUAS, a fim de melhor compor as equipes que irão atuar nos Abrigos (vínculo empregatício, local de moradia, carga horária de trabalho etc.);
- O conjunto de trabalhadores(as) do SUAS (cuidadores(as), educadores(as), profissionais da área administrativa, assistentes sociais, psicólogos etc.), de modo a direcionar cada um para a atuação, conforme sua formação e, também, habilidades e/ou disponibilidade; e
- A articulação com outras políticas, que possam disponibilizar profissionais para atuar na Assistência Social no momento de resposta.

Todas as pessoas que trabalham no Abrigo Temporário, voluntariamente ou não, devem conhecer e respeitar as regras de convivência e a rotina de funcionamento, a dinâmica de trabalho e os cuidados necessários para o desempenho de suas atribuições.

Assim, é importante estabelecer uma rotina de reuniões, orientações e até mesmo de treinamento, se necessário e viável.

Sugere-se que cada equipe/grupo de trabalho tenha um(a) líder/pessoa de referência, que será o ponto focal para a comunicação com outras equipes/grupos e com a coordenação do Abrigo.

APOIO TÉCNICO E CUIDADO

Algumas ações podem apoiar os(as) trabalhadores(as) na resposta à emergência, inclusive no manejo do estresse e da sobrecarga, como:



- Reuniões em equipe para troca de informações, tomada de decisão, compartilhamento de angústias e apoio mútuo;
- Escalas, rodízio de funções e suporte de profissionais externos para apoio técnico e supervisão;
- Primeiros Cuidados Psicológicos também para os(as) trabalhadores(as);
- Suporte psicológico e atividades com Terapias Integrativas Complementares (TICs), com apoio da política de Saúde, para manejo do estresse;
- Identificação dos(as) trabalhadores(as) afetados(as) pela emergência e que podem estar vivenciando situações de extremo estresse e dificuldade emocional, visando avaliar estratégias mais adequadas nesses casos.



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

ATUAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS(AS) NO ABRIGO TEMPORÁRIO

Algumas observações:

- É preciso fazer o cadastramento e uma listagem com a identificação dos(as) voluntários(as), que deve ser atualizada de forma sistemática.
- Deve ser observada a disponibilidade e a experiência na hora de organizar equipes/grupos de trabalho.
- Os(as) voluntários(as) deverão manter contato direto com o(a) líder/pessoa de referência da equipe/grupo em que estiverem atuando, conhecer suas tarefas e responsabilidades e, sempre que necessário, contar com orientações ou até mesmo treinamento para o desempenho de seu papel.
- Os(as) voluntários(as) devem ser informados(as) sobre a organização da escala de atividades (dias, horários, duração etc.).



Para o trabalho junto a crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e pessoa idosas que dependam de cuidados, recomendam-se cuidados adicionais, como verificação de experiência prévia e acompanhamento da atuação.

Recomenda-se que os(as) voluntários(as) sejam treinados(as), com o apoio de atores especializados, sobre: prevenção de abuso e exploração sexual e outras formas de violência, e medidas a serem adotadas quando essas situações forem identificadas; SUAS e serviços locais; respeito à diversidade e outros temas essenciais para garantir sua preparação para apoiar a proteção, a segurança e o bem-estar das pessoas acolhidas.

A composição de voluntários(as) nas fases que antecedem a resposta à emergência favorece a seleção, o treinamento e a preparação adequada destes(as) para atuar nos Abrigos, quando necessário.

PARTICIPAÇÃO DAS PESSOAS ACOLHIDAS

Algumas observações:

- A limpeza e a organização do Abrigo Temporário são responsabilidades de todos(as).
- As pessoas acolhidas devem manter seu espaço e de sua família sempre limpo e seus pertences organizados.
- As pessoas acolhidas devem ser mobilizadas a participar da rotina de organização e funcionamento do Abrigo, como, por exemplo, do trabalho dos grupos de alimentação, limpeza, manutenção etc. Algumas pessoas podem, inclusive, se sentir melhor participando dessas atividades.
- É importante contribuir para que todos(as) busquem encontrar uma função dentro do espaço e sintam-se participes. A participação e a colaboração mútua podem favorecer o bem-estar, a autonomia e o senso de pertencimento.
- As pessoas acolhidas devem participar também da construção das regras de convivência do Abrigo Temporário.



3.1.1 Coordenação

Ao(a) coordenador(a) cabe a **coordenação do funcionamento interno do Abrigo Temporário e da articulação com atores diversos** (ex.: órgão gestor da Assistência Social e outros órgãos governamentais; organismos internacionais; serviços que estejam em funcionamento em âmbito local; grupos de voluntários; parceiros responsáveis pelo abastecimento do Abrigo, sociedade civil etc.).

Para que seja possível desempenhar a sua função, o(a) coordenador(a) deve contar com o apoio de uma equipe administrativa e trabalhar de forma integrada com os líderes de cada equipe/grupo. A integração entre coordenador(a), equipe administrativa e líderes de equipes/grupos - com diálogo, alinhamento, tomada de decisão e troca de informações sistemática - será fundamental para estruturar um bom funcionamento do Abrigo Temporário. Recomenda-se que o(a) coordenador(a) tenha um(a) substituto(a).

Para o bom desempenho de suas funções, é necessário **articular-se com o órgão gestor da Assistência Social e outros atores externos**, visando viabilizar, por exemplo, questões logísticas para o suprimento de demandas (ex.: água, alimentos etc.) e encaminhamento das pessoas acolhidas a serviços que necessitem.

É importante que o órgão gestor da Assistência Social, em âmbito local, ofereça os suportes necessários à coordenação do Abrigo Temporário, o que inclui o compartilhamento de informações e orientações de forma ágil e confiável.

É, igualmente, importante que defina fluxos de articulação entre os serviços socioassistenciais e informe os fluxos locais para o suprimento das demandas existentes, sobretudo de alimentos, materiais e outros insumos. Essa organização pode ser facilitada quando já houver previsão em Plano de Contingência local ou quando o município contar com um Comitê de Crise (ou similar), com representação das várias políticas, inclusive a Assistência Social, com o objetivo de integrar as ações intersetoriais no contexto da emergência.

Coordenador(a) – Principais Atribuições



Coordenação geral do Abrigo Temporário;



Organização, liderança e articulação sistemática com as equipes/grupos de trabalho do Abrigo (reuniões, orientações, informes etc.);



Coordenação da dinâmica de funcionamento do Abrigo, incluindo: a organização/setorização dos espaços de acomodação e da dinâmica para acomodação das pessoas acolhidas; a definição de espaços para a realização de refeições, recreação e atividades coletivas; a construção participativa de regras de convivência, da rotina de funcionamento e de estratégias para a escuta e a participação das pessoas acolhidas;



Estruturação de fluxos/rotinas, com apoio das equipes, para: comunicação externa e interna; requisição/recepção de materiais e insumos; encaminhamentos das pessoas acolhidas a serviços etc.;



Comunicação com as equipes/grupos que atuam no Abrigo Temporário e com as pessoas acolhidas;



Controle e análise de informações para conhecimento das demandas do Abrigo e das pessoas acolhidas, tomada de decisão e desenvolvimento de ações como, por exemplo, a requisição de materiais e insumos;



Planejamento de ações diversas a serem desenvolvidas no Abrigo, em parceria com as demais equipes/grupos;



Articulações externas e coordenação logística para atendimento às necessidades do Abrigo e das pessoas acolhidas (recursos humanos, manutenção, adaptações do espaço físico; suprimento de materiais e insumos etc.);



Transparência, junto ao órgão gestor de Assistência Social, com compartilhamento de informações relevantes de forma sistemática, para apoiar a dinâmica de funcionamento do Abrigo; e junto às pessoas acolhidas, com reuniões, assembleias, quadro de avisos etc.;



Avaliação de eventuais necessidades de adequação na dinâmica de funcionamento do Abrigo, considerando que esta realidade não é estática. É essencial que a coordenação esteja atenta à rotina do espaço e às demandas para viabilizar as mudanças necessárias.

É fundamental que o(a) coordenador(a) do Abrigo Temporário mantenha comunicação com o órgão gestor da Assistência Social em âmbito local para, por exemplo, assegurar o envio sistemático de informações atualizadas sobre o serviço, as pessoas acolhidas, as demandas de alimentos, materiais e outros insumos; a solicitação de recursos humanos; o planejamento de melhorias no Abrigo ou até mesmo de sua desativação.

Recomenda-se que o papel de coordenador(a) do Abrigo Temporário seja desempenhado por um(a) profissional da Assistência Social.

3.1.2 Equipes e grupos de trabalho

a. Equipe Administrativa - Principais Atribuições



Suporte ao(a) coordenador(a);



Articulação sistemática com outras equipes/grupos;



Sistematização de instrumentos padronizados (ex.: tabelas, formulários) para registro de informações;



Sistematização e análise de informações sobre o Abrigo e as pessoas acolhidas, para subsidiar a coordenação;



Atividades administrativas;



Organização da recepção, do cadastramento e dos registros de entrada e saída;



Organização/setorização dos espaços de acomodação e ações para a acomodação das pessoas acolhidas;



Organização da identificação e guarda de bens;



Definição de critérios para distribuição de itens de uso pessoal, tendo em vista o número de pessoas acolhidas, a quantidade de itens em estoque e a necessidade de novas aquisições.

Recomenda-se que, sempre que possível, o papel da equipe administrativa seja desempenhado por profissionais da Assistência Social (nível superior e médio).

b. Equipe técnica de Assistência Social – Principais Atribuições

No caso dos Abrigos Temporários, a Assistência Social tem como papéis preponderantes:

- » A instalação e a gestão desses espaços em âmbito local (órgão gestor);
- » A coordenação de cada Abrigo;
- » E o trabalho social com as famílias e as pessoas acolhidas (equipe técnica de Assistência Social).

A equipe técnica de Assistência Social deve contar com profissionais de nível superior - preferencialmente assistente social e psicólogo(a) - e se responsabilizar pelo trabalho social no contexto do Abrigo Temporário. Profissionais do SUAS (nível médio e superior) podem também se responsabilizar pelas atribuições da equipe administrativa.

Quando a Assistência Social não for a responsável pela instalação e coordenação do Abrigo Temporário, recomenda-se que realize o trabalho social e apoie a coordenação do Abrigo. Para isso, é imprescindível que haja uma equipe técnica da Assistência Social de referência para cada Abrigo, sendo sua composição compatível com o número de pessoas acolhidas.

A depender da quantidade de pessoas acolhidas em cada Abrigo e da realidade local, pode-se optar pela composição de equipes técnicas de Assistência Social volantes, que fiquem responsáveis pelo desenvolvimento do trabalho em mais de um Abrigo.

COMPOSIÇÃO DAS EQUIPES TÉCNICAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Para a composição de equipes técnicas de Assistência Social, deve-se considerar os profissionais da Proteção Social Básica e da Proteção Social Especial do SUAS do município e recorrer, ainda, a estratégias como: mobilização de profissionais de outras políticas, de outros entes, contratação emergencial, parceria com organizações da sociedade civil etc. O quantitativo de profissionais das equipes técnicas de Assistência Social deve ser compatível com o número de pessoas acolhidas.



Em situações de desastre e emergências de grandes proporções é fundamental que o município possa contar com suportes adicionais para a composição dessas equipes, uma vez que os recursos humanos locais podem ser insuficientes e estarem, ainda, entre a população afetada. Nessas situações, pode ser importante o suporte da Força de Proteção do SUAS (FORSUAS), de entidades e organizações da sociedade civil, de organismos internacionais, dos estados, bem como o apoio de outros municípios.

Em contextos de emergência, o trabalho social abrange, entre outras, as seguintes atribuições:



acolhida inicial às famílias e aos indivíduos;



coordenação dos procedimentos para cadastramento e registros de entrada, saída e desligamento, em parceria com a coordenação;



orientações e apoio para a inclusão no Cadastro Único e para o acesso a benefícios, à documentação e a informações sobre direitos;



informações claras e objetivas para as pessoas acolhidas, em especial sobre programas, serviços e projetos que possam contribuir para a atenção às demandas identificadas;



escuta e acompanhamento das famílias e pessoas acolhidas (entrevistas; atendimento individual e em grupo; apoio psicossocial);



Primeiros Cuidados Psicológicos, com encaminhamento dos casos que exijam atendimento especializado na rede de Saúde Mental;



suporte para a localização de familiares e a reunificação familiar e, no caso de perda de familiar ou ente querido, apoio ao luto, incluindo a participação da pessoa acolhida em rituais;



apoio para resolver questões práticas, quando a pessoa necessitar desse tipo de suporte - como, por exemplo, emissão de documentos ou outras providências que precisem ser adotadas com celeridade;



articulação intersetorial, orientações e encaminhamento à rede socioassistencial e a outras políticas públicas;



construção e socialização das regras de convivência do Abrigo;



estruturação de rotina de atividades de convivência, adequadas ao ciclo de vida e outras características das pessoas acolhidas;



promoção da participação das pessoas acolhidas na rotina e na tomada de decisão no Abrigo;



realização ou facilitação de atividades lúdicas e comunitárias, entre outras;



suporte ao desligamento;

c. Equipe de Logística e Manutenção - Principais Atribuições



Suporte ao coordenador;



Requisição e recebimento de materiais e insumos (incluindo doações);



Registro de entrada e saída de materiais e insumos;



Controle de informações sobre materiais e insumos disponíveis e demandas de reposição;



Triagem e organização/armazenamento dos materiais e insumos recebidos;



Organização da rotina de distribuição de itens de uso pessoal, observando-se critérios definidos;



Registro de entregas/retiradas de itens de uso pessoal pelas pessoas acolhidas (roupa de cama, cobertor, roupas, calçados, produtos de higiene etc.);



Criação de rotina para avaliação das condições de infraestrutura e dos equipamentos (acesso a água, funcionamento dos banheiros/sanitários e chuveiros etc.);



Identificação de necessidades de reparos, de adaptação do espaço físico e de demandas de recursos, como materiais, equipamentos etc.;



Realização de reparos/manutenção e comunicação à coordenação quando estes não puderem ser solucionados pela equipe de logística e manutenção;



Organização do espaço físico (para acomodação das famílias; realização de refeições, recreação e outras atividades coletivas etc.).

A equipe de logística e manutenção deve ter uma dinâmica de comunicação e troca de informações sistemática com as demais equipes/grupos e com a coordenação do Abrigo, visando à resolutividade das demandas diversas como abastecimento, manutenção, reparos, aquisição de equipamentos etc.



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

CENTRAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ITENS DE USO PESSOAL

Recomenda-se que os municípios/DF centralizem o recebimento, a triagem, a organização e a distribuição de itens de uso pessoal (roupas, calçados, brinquedos etc.), incluindo doações, em espaço fora do local do Abrigo Temporário.



Com a organização de uma central evita-se o fluxo, no Abrigo, de pessoas envolvidas com a entrega, o recebimento, a triagem, a organização e a distribuição de itens de uso pessoal, assegurando privacidade às pessoas acolhidas.

Na organização de uma central com essa finalidade é importante que seja utilizado um cadastro das famílias/pessoas que possam fazer as retiradas de itens e um registro de entregas/retiradas realizadas. Os itens devem ser triados e disponibilizados de forma organizada, com identificação, de modo a facilitar a retirada pelas famílias.

Essa central pode atender pessoas acolhidas em diferentes Abrigos. É importante que seja localizada em local de fácil acesso para as pessoas acolhidas.

É importante que a população seja informada acerca do fluxo de doações de itens (alimentos, roupas, móveis, entre outros) e sobre a área responsável por essa função, que não compete à Assistência Social, sobretudo nesse momento de estresse agudo e sobrecarga de trabalho para os profissionais do SUAS atenderem a população afetada.

d. Equipe de Alimentação – Principais Atribuições (SEDEC-RJ, 2006).

Em caso de preparação das refeições/lanches no Abrigo Temporário

>> Recepção e armazenamento de alimentos



Recepção e triagem dos alimentos, com especial atenção às datas de validades dos produtos recebidos e condições das embalagens, inclusive aqueles provenientes de doação;



Organização/armazenamento dos alimentos recebidos, com separação e identificação dos alimentos para pessoas com necessidades alimentares especiais;



Acondicionamento de alimentos perecíveis em equipamentos de refrigeração, evitando contato de alimentos crus com cozidos ou semipreparados, ou entre carnes e vegetais;



Registro de entrada e controle de informações sobre alimentos disponíveis e demandas para subsidiar a requisição;



Requisição de alimentos baseada no planejamento da oferta de refeições e público atendido;

>> Preparação



Planejamento das refeições com base nos alimentos disponíveis;



Higienização de alimentos;



Organização da rotina de preparação de refeições e lanches (escalas da equipe, funções etc.);



Pré-preparação e preparação de refeições/lanches, com atenção às dietas específicas e restrições alimentares;



Adoção de técnicas e cuidados para evitar perdas e desperdício de alimentos em todas as fases do preparo das refeições;



Higienização da cozinha, dos equipamentos e dos utensílios, com cuidados para evitar a contaminação cruzada - antes e depois do preparo;



Abastecimento e higienização de bebedouros disponíveis no Abrigo, quando for o caso.

>> Distribuição



Organização da rotina de fornecimento das refeições ou lanches, respeitando horários e escalas definidas, com atenção às pessoas com dietas específicas e restrições alimentares;



Separação e identificação das refeições/lanches para pessoas com dietas específicas ou restrições alimentares;



Registros sobre o consumo, para subsidiar a quantificação da demanda e requisição pela equipe de logística e manutenção;



Higienização do espaço utilizado para as refeições.

Cabe mencionar que a produção de refeições deve atender a requisitos mínimos estabelecidos pelas normativas e orientações da Vigilância Sanitária de cada local. É importante que haja articulação com as áreas/setores responsáveis no município para manter condições adequadas no que se refere ao armazenamento, preparo e distribuição de alimentos no Abrigo Temporário.

Foto: Acervo Equipe FORSUAS



Em caso de recebimento de refeições/lanches prontos



Recepção dos lanches/refeições e verificação da qualidade, incluindo data de preparação e de validade, condições da embalagem e de temperatura, quando se aplicar;



Registro de entrada e controle de informações;



Registro e controle do consumo e quantitativo de refeições/lanches necessários para subsidiar a sua requisição;



Organização da rotina de distribuição, com separação e identificação das refeições/lanches para pessoas com dietas específicas ou restrições alimentares;



Compartilhamento de informações para subsidiar a quantificação da demanda pela equipe de logística e manutenção.

As pessoas que participarão da Equipe de Alimentação deverão ser orientadas quanto aos cuidados necessários (com a recepção, armazenamento, preparação e distribuição de alimentos, registro e controle de informações etc.) e, ainda, quanto à preparação e distribuição de refeições/lanches diferenciados para pessoas com dietas específicas ou restrições alimentares (ex.: bebês a partir de 6 meses com introdução alimentar, pessoas idosas, pessoas com deficiência, pessoas com intolerância e alergias a determinados alimentos etc.) (SEDEC-RJ, 2006).

Essas orientações devem ser dadas às equipes, preferencialmente, por nutricionistas da rede local. É importante que essas orientações contemplem, ainda, a promoção do aleitamento materno, exclusivo até os seis meses de idade e complementar até dois anos de idade.

O fornecimento de fórmulas infantis deve ser realizado sob avaliação e recomendação de profissional de saúde, nutricionista e/ou médico, considerando os desafios relacionados à qualidade da água e às condições para a higienização dos utensílios para o preparo e consumo adequado de fórmulas, que podem ser observados em contextos de emergência.

Recomenda-se que as pessoas que irão compor a Equipe de Alimentação tenham conhecimento/qualificação para a função ou, pelo menos, noções básicas. Porém, para algumas funções a experiência anterior não é necessária, podendo ser suficiente a realização de orientações básicas (SEDEC-RJ, 2006).

Recomenda-se, ainda, que essa ação seja realizada com apoio e em articulação com a política de Saúde e/ou de Segurança Alimentar e Nutricional do município, com o objetivo de garantir suporte de nutricionista e outros profissionais da área para orientações à equipe. Esse suporte pode ser viabilizado por meio de outras parcerias, como organismos internacionais, sociedade civil etc.

A participação das pessoas acolhidas na Equipe de Alimentação deve ser incentivada, sobretudo no caso daqueles que tenham conhecimentos e experiência na área.

e. Equipe de Limpeza – Principais Atribuições



Organização da rotina de limpeza, com escalas envolvendo pessoas acolhidas e voluntários(as) credenciados(as);



Higienização dos espaços físicos, lembrando que as pessoas acolhidas devem se responsabilizar pela organização e limpeza de seu espaço de acomodação;



Registro de entrada e controle de informações sobre materiais e produtos de higiene e limpeza disponíveis e demandas de reposição de itens (vassouras, rodos, baldes, papel higiênico etc.);



Requisição de materiais e produtos de limpeza à Equipe de Logística e Manutenção, visando à reposição;



Identificação de demandas de reparos e manutenção, e comunicação à equipe de Logística e Manutenção.

f. Equipe para cuidados com animais domésticos – Principais Atribuições



Controle e registro de entrada e saída de animais domésticos;



Organização do espaço físico e da acomodação dos animais domésticos;



Organização dos cuidados aos animais domésticos, com o envolvimento dos tutores (alimentos, água, vacinação etc.);



Controle de informações sobre entrada, disponibilidade e demanda de suprimentos à Equipe de Logística e Manutenção para cuidados aos animais domésticos (ração, água etc.);



Articulação com a coordenação do Abrigo Temporário para viabilizar, com apoio de outras políticas, a vacinação, os medicamentos e outras questões relacionadas aos cuidados com os animais domésticos.

g. Equipe de Segurança – Principais Atribuições



Segurança do Abrigo Temporário (recepção/entrada; espaço de acomodação das pessoas acolhidas; banheiros etc.);

Recomenda-se que estes profissionais permaneçam 24 horas no Abrigo. Além de zelar pela segurança, eles devem observar eventuais riscos no espaço e propor à coordenação medidas para sua prevenção e redução.

Para assegurar a composição desta equipe, recomenda-se que o órgão gestor da Assistência Social estabeleça articulação com a área da Segurança Pública do município/DF e/ou do Estado.

Sob orientação destes profissionais, voluntários poderão apoiar a segurança, como, por exemplo, nos banheiros.

h. Equipe de Saúde - Principais Atribuições

A seguir, serão elencadas algumas ações importantes da política de Saúde para a atenção às pessoas acolhidas nos Abrigos Temporários. Todavia, essa definição deve ser realizada em âmbito local, considerando as orientações das autoridades de Saúde do município, do Estado, do DF e da União. Assim, em cada localidade, o órgão gestor da Assistência Social e da Saúde deverão acordar como será a assistência à saúde das pessoas acolhidas.

Recomenda-se que cada Abrigo conte com suporte de equipe da Saúde, que pode ficar no local ou atuar de forma volante. Além disso, as pessoas acolhidas devem ser vinculadas e encaminhadas, conforme demandas, aos equipamentos públicos de Saúde que estejam em funcionamento no território.

Principais Atribuições⁷ (CEDEC-PR, S/D; SEDEC-RJ, 2006):



Coleta de informações relevantes sobre questões de saúde no momento da entrada das pessoas acolhidas (entrevista; formulário etc.);



Identificação, monitoramento e acompanhamento de pessoas com demandas específicas ou agravos de saúde (gestantes, puérperas, bebês, pessoas com dietas especiais, acamadas, pessoas com transtorno psiquiátrico, uso abusivo ou dependência de álcool ou outras drogas, com deficiência, com doenças raras, com câncer, com doenças crônicas, etc.);



Identificação das pessoas acolhidas acompanhadas previamente pela Saúde Mental, visando assegurar a continuidade do atendimento especializado e o acesso à medicação, quando for o caso;



Definição, com a coordenação do Abrigo, de fluxos de encaminhamento das pessoas acolhidas para a rede de saúde, considerando o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS) em âmbito local para acesso a consultas, vacinas, exames, me-

⁷ Sugestões que deverão ser definidas pela política local de Saúde.



dicação, hospitais, atendimentos de emergência etc. Esses fluxos devem também contemplar a contrarreferência de casos que precisem de atenção especial para um plano de cuidado por parte da equipe técnica do Abrigo Temporário;



Encaminhamento das pessoas acolhidas para acesso aos serviços de saúde em funcionamento e a medicamentos, conforme necessidades;



Planejamento e execução de campanhas de educação em saúde e nutrição, para orientação às pessoas acolhidas;



Identificação de demanda e realização de ações preventivas para atenção primária à saúde e prevenção de agravos decorrentes da própria situação de emergência (vacinação; prevenção de desidratação, da disseminação de doenças infectocontagiosas e de surtos no Abrigo; controle de roedores, promoção de práticas de higiene, acompanhamento de peso e altura das crianças etc.);



Envio de informações à rede local de Saúde, a fim de construir protocolos de atendimento;



Orientações às pessoas com doenças infectocontagiosas e encaminhamentos, sempre que necessário, de modo a prevenir surtos⁸;



Apoio em questões como verificação da qualidade da água, saneamento e nutrição (alimentação e monitoramento do estado nutricional);

8 Ver algumas orientações em: https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/cartazes/2-precaucoes_servico_saude_alta.pdf



Registro de informações, de doenças e de agravos à saúde de notificação compulsória;



Monitoramento de eventos de saúde e riscos de surtos;



Orientações e apoio à amamentação;



Ações para a promoção da alimentação adequada e saudável, para os diferentes grupos etários; com especial atenção para crianças menores de 5 anos, gestantes, nutrizes, idosos e pessoas com doenças crônicas não transmissíveis ou necessidades alimentares especiais, observando hábitos e preferências alimentares condicionadas por culturas étnico-raciais e/ou regionais, religião ou filosofias de vida;



Orientações à Equipe de Alimentação, inclusive em caso de pessoas acolhidas com necessidades específicas (bebês, pessoas com dietas específicas, com restrições ou alergias alimentares etc.) ou demandas de suplementação nutricional/alimentação diferenciada;



Promoção da saúde mental, por meio de ações desenvolvidas por profissionais da Saúde no Abrigo, orientação e suporte à equipe de Assistência Social para a realização dos Primeiros Cuidados Psicológicos, e encaminhamentos para a rede de Saúde Mental, sempre que necessário;



Organização de rotina de atividades com PICs, e desenvolvimento de outras ações voltadas à promoção da saúde mental e atenção psicossocial com as pessoas acolhidas e com os(as) trabalhadores(as);



Promoção de ações voltadas à prevenção de Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST's);



Orientação às gestantes e puérperas;

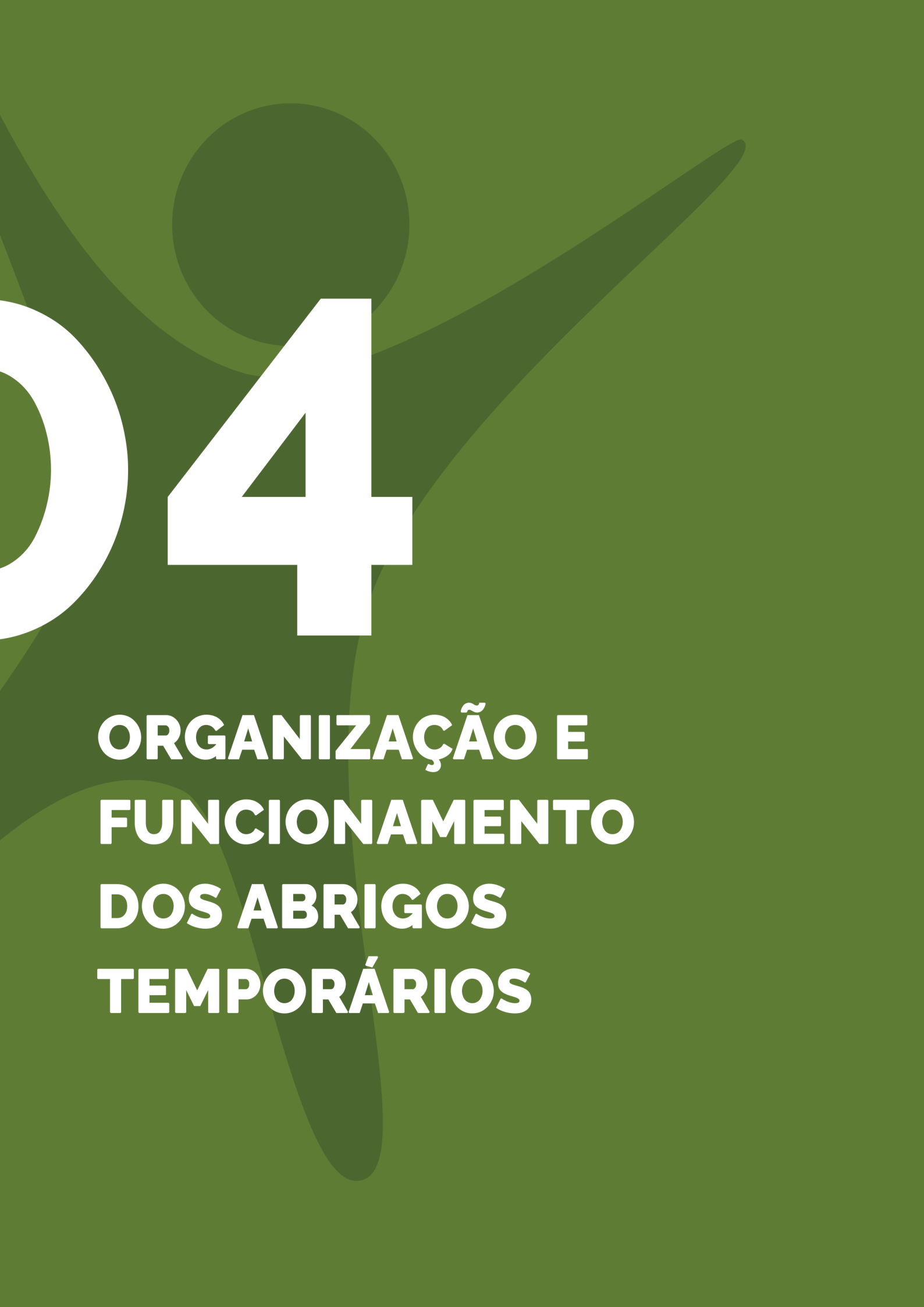


Orientação a parceiros da rede, profissionais do SUAS, voluntários(as) e pessoas acolhidas para o desempenho de ações de promoção da saúde que possam ser efetuadas por eles.

CUIDADOS À SAÚDE DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA EM CONTEXTOS DE EMERGÊNCIA

- Suporte de equipe da Saúde às pessoas em situação de rua acolhidas, podendo ser Equipe de Consultório na Rua ou outra;
- Acesso a serviços e equipamentos do SUS, dos diferentes níveis de complexidade, conforme demandas;
- Cuidado e atendimento digno, respeitoso e humanizado a essa população que já enfrenta inúmeras violações de direito e preconceitos, de forma a evitar riscos de desatenção, exclusão e tratamento inadequado;
- Apoio para a continuidade ou retomada de tratamento de diferentes agravos e condições crônicas;
- Atenção a agravos prevalentes que afetam, com mais frequência, a saúde dessa população, como: tuberculose, hepatites, Infecções respiratórias, dermatites, Infecções de pele e Infecções sexualmente transmissíveis, diabetes, hipertensão, doenças cardiovasculares, depressão, ansiedade, transtorno de estresse pós-traumático e uso abusivo de álcool e outras substâncias psicoativas, gestação de alto risco, desnutrição, deficiências nutricionais e outros problemas de saúde relacionados à má alimentação.

Com a emergência devido aos impactos das fortes chuvas no Estado do Rio Grande do Sul, em 2024, foi elaborado um material direcionado a profissionais de Saúde denominado: Recomendações aos profissionais de saúde para atuação nos abrigos temporários em virtude da emergência por desastres climáticos – Guia Rápido – Profissionais de Saúde (SES-RS, 2024), que pode ser acessado nesse link: <https://bit.ly/3ZsVTSb>

The background is a solid olive green color. It features several large, overlapping, organic shapes in a slightly darker shade of green. These shapes include a circle in the upper left, a long, thin, curved shape resembling a leaf or a comet tail extending from the upper right towards the center, and a larger, more complex shape at the bottom left. The overall effect is a modern, minimalist design.

04

ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

04 - ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS

4.1. Acolhida inicial, cadastramento, registro de entradas e saídas e desligamento

4.1.1 Acolhida inicial

A acolhida nos Abrigos Temporários deve ser realizada de forma empática e respeitosa. Nesse momento, é importante identificar as necessidades imediatas de cada pessoa (frio, fome, troca de roupa, cuidados de saúde, medicamentos, itens de higiene pessoal, dentre outras). A equipe deve fazer o possível para atender prontamente essas demandas, sem que seja necessária a conclusão do cadastramento ou a realização de qualquer outro procedimento.

Na acolhida, deve-se realizar o cadastramento das pessoas acolhidas. Recomenda-se que, nesse momento, ou posteriormente, seja realizada entrevista com a equipe de Saúde e a de Assistência Social, para conhecimento da realidade da família/pessoa acolhida, suas vulnerabilidades e necessidades, sobretudo, as mais imediatas (CEDEC-PR, S/D; SEDEC-RJ, 2006). No caso de pessoas que estejam sendo transferidas de outros abrigos, é importante que o abrigo anterior repasse as informações que já tenha.

4.1.2 Cadastramento das pessoas acolhidas, dos(as) profissionais e dos(as) voluntários(as)

Deve ser realizado o cadastramento de todas as pessoas que serão acolhidas (bebês, crianças, adolescentes, jovens, adultos, pessoas idosas e pessoas com deficiência) e, também, dos(as) trabalhadores(as), voluntários(as) e outras pessoas envolvidas na organização do Abrigo Temporário.

O cadastramento tem como objetivo registrar, entre outras, informações que possibilitem:

- ✓ Identificar e quantificar as pessoas e os grupos familiares, incluindo recorte de idade, sexo e composição familiar;
- ✓ Identificar, em cada grupo familiar, necessidades específicas, incluindo: migrante internacional, gestante ou lactante, pessoa com deficiência, pessoa idosa desacompanhada e com demandas de cuidado, pessoa com doença crônica, indígenas, pessoas LGBTQIAPN+, dentre outros;
- ✓ Identificar as pessoas em situação de rua, para melhor direcionamento da atenção a esse público, como, por exemplo, encaminhamento para abrigo específico, apoio para a localização de familiares etc.;
- ✓ Registrar informações relevantes relativas à ocupação ao nível educacional para, inclusive, otimizar a participação na rotina de funcionamento do Abrigo, considerando as capacidades da população acolhida;
- ✓ Registrar informações sobre locais onde as pessoas e/ou famílias costumavam trabalhar e estudar, visando apoiar a retomada da rotina de vida, inclusive por meio do direcionamento ao Abrigo Temporário mais próximo do contexto de origem, quando viável;
- ✓ Acomodar adequadamente as pessoas e grupos familiares que serão acolhidos;
- ✓ Dimensionar a quantidade de suprimentos necessários (água, alimentos, kits de higiene, cobertores, colchões, roupas, dentre outros);
- ✓ Identificar crianças e adolescentes desacompanhados, separados e indocumentados. As crianças e os adolescentes desacompanhados devem ser encaminhados para o espaço único de referência definido localmente para o acolhimento deste público⁹;
- ✓ Identificar crianças e adolescentes que estejam fora da escola;
- ✓ Identificar trabalhadores(as), voluntários(as) e demais pessoas envolvidas na organização do Abrigo Temporário.

9 Para maiores informações consultar o Anexo II deste documento: MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME. Recomendações para Abrigos Temporários de Crianças e Adolescentes desacompanhados na situação de emergência no estado do Rio Grande do Sul. Informativo nº7, de 10 de maio de 2024. Brasília, MDS, 2024. Disponível em: https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Calamidade_Publica_e_Emergencias/SUAS/Informativos_Operacao_Rio_Grande_do_Sul/Informativo_SNAS_N_07.pdf Acesso em 05.12.2024.

O processo de cadastramento deve ser realizado de forma simples e organizada, utilizando-se instrumento de cadastramento padronizado, disponibilizado pela coordenação do Abrigo (sistema informatizado, formulário, ficha de identificação etc.).

A padronização do cadastro nos Abrigos Temporários possibilitará a integração de dados e o conhecimento da realidade local, pelo órgão gestor da AS e de outras políticas públicas. Essa integração é necessária para subsidiar o planejamento e para agilizar a implementação das ações necessárias para o suporte aos Abrigos Temporários e às pessoas acolhidas.



Esse cadastramento deve ser constantemente atualizado, especialmente nos casos de saída definitiva do Abrigo Temporário, hospitalização ou falecimento de pessoa acolhida. Essa atualização é fundamental para a organização do Abrigo, uma vez que permite precisar o número de pessoas acolhidas e os insumos necessários para a sua manutenção (SDC-SC, S/D).

Importante ressaltar que, a depender da situação, as chegadas podem ocorrer em massa, devido à magnitude e natureza do evento. Nessas circunstâncias, um cadastramento mais detalhado pode ser inviável em um primeiro momento. Nesses casos, recomenda-se optar por um procedimento mais célere e simplificado, com a coleta de informações centrais, de modo a viabilizar que as entradas sejam registradas e as pessoas acomodadas. Assim, sugere-se que, nesse momento, seja realizado o cadastramento apenas dos dados pessoais e das informações mais relevantes. Informação mais detalhada podem ser organizadas após a estabilização do fluxo de entrada.

No momento do cadastramento, é importante identificar especificidades que demandem mais atenção (como pessoas com deficiência, pessoas idosas, crianças e adolescentes, famílias com bebês ou crianças pequenas, necessidades de cuidado em saúde, migrantes e refugiados, dentre outras). As informações obtidas nesse momento podem apoiar a coordenação do Abrigo na definição do local mais apropriado para a acomodação das pessoas ou grupos familiares. Recomenda-se que as crianças acolhidas utilizem pulseiras de identificação - com nome, nome dos responsáveis, contato e nome do Abrigo Temporário em que estão acolhidas.

As pessoas responsáveis pelo cadastramento devem ser orientadas sobre o caráter sigiloso das informações e dos relatos obtidos nesse momento ou nos demais contatos com as pessoas acolhidas. O compartilhamento dessas informações deve ser feito apenas com profissionais ou órgãos envolvidos diretamente no atendimento das pessoas ou famílias acolhidas e limitado às informações essenciais ao trabalho desenvolvido. Um fluxo de compartilhamento de informações e dados deve ser estabelecido, visando assegurar a agilidade necessária nessas situações.



As informações sobre as pessoas acolhidas devem ser atualizadas diariamente. O compartilhamento com os órgãos que estão atuando na emergência (órgão gestor da Assistência Social e da Defesa Civil, dentre outros) deve se restringir às informações relevantes para apoiar a dinâmica de funcionamento do Abrigo Temporário e a atenção ao público atendido, devendo-se observar a legislação vigente sobre proteção de dados.



É importante que o órgão gestor da Assistência Social defina e disponibilize modelos padronizados para o cadastramento nos Abrigos e registro de informações mais relevantes. A padronização dos instrumentos possibilitará uma melhor gestão das informações em âmbito local.

O *Formulário Nacional para Registro de Informações de Famílias e Indivíduos em Situações de Emergência e Calamidade Pública no SUAS* (versão estendida e versão curta) pode ser utilizado e, inclusive, adaptado localmente, para o cadastramento (MC, 2021b).

Este formulário encontra-se disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/formulario-nacional-para-registro-de-informacoes-de-familias-e-individuos-em-situacoes-de-emergencia-e-calamidade-publica-no-suas/>

Depois de realizado o cadastramento, é importante que sejam disponibilizadas às pessoas acolhidas informações relevantes sobre o funcionamento do Abrigo Temporário, tais como: horário das refeições, de banho, de silêncio e de entrada e saída; equipes existentes etc.

Quando já existirem regras de convivência definidas, recomenda-se que seja entregue uma cópia para cada grupo familiar, com uma explicação sobre as mesmas e sobre o funcionamento do Abrigo. Nesse momento, é importante que as pessoas possam tirar suas dúvidas e informar particularidades que possam impactar no cumprimento das regras, se for o caso.

Deve-se ter atenção para identificar as pessoas não alfabetizadas, com deficiência visual ou auditiva, migrantes, apátridas e refugiados, dentre outras, e para buscar alternativas de comunicação das Regras de Convivência e de outras informações relevantes.

Cabe destacar a importância do cadastramento, também, dos(as) profissionais(as) que atuam e compõem cada equipe no Abrigo Temporário, incluindo a escala de trabalho de cada um(a). E, igualmente, dos(as) voluntários(as) designados para atuar no local. Esse cadastro deve ser mantido pela coordenação do Abrigo, atualizado, sempre que necessário, e compartilhado com o órgão gestor de Assistência Social.

4.1.3 Acomodação das pessoas acolhidas

Quando o Abrigo Temporário atender públicos muito diversos, é importante organizar o acolhimento de forma setorizada. Assim, a acomodação das pessoas ou grupos familiares deve considerar as especificidades identificadas no momento do cadastramento e direcionar as pessoas para os setores preestabelecidos pela coordenação.

Contemplar as especificidades das pessoas acolhidas na organização do Abrigo pode reduzir o nível de estresse e prevenir riscos. Pode, também, favorecer o convívio mais harmônico, a segurança, a privacidade e o bem-estar. Assim, sempre que possível, a alocação das pessoas acolhidas deve buscar (CEDEC-PR, S/D):

- Manter os membros da mesma família juntos, especialmente no caso de famílias com crianças e adolescentes, pessoas idosas e pessoas com deficiência;
- Acomodar vizinhos e famílias com crianças e adolescentes em áreas próximas;
- Acomodar famílias com bebês, com pessoas idosas ou com pessoas com deficiência em área mais reservada e silenciosa, o que deve ser particularmente observado no caso de famílias com pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA);
- Acomodar famílias com pessoas idosas, com pessoas com deficiência, com gestantes e bebês em andar térreo e em áreas de fácil acesso aos banheiros e ao refeitório;
- Acomodar homens adultos desacompanhados em um setor distinto, separado de mulheres, crianças, adolescentes e famílias.

Caso seja identificada a existência de conflitos preexistentes entre grupos de pessoas acolhidas no mesmo local, deve-se acomodar estes grupos em Abrigos Temporários distintos, com foco na prevenção de situações de risco e na proteção das pessoas acolhidas, dos(as) profissionais(as), dos parceiros e dos(as) voluntários(as). Nessas situações, recomenda-se que seja considerada também a alternativa do aluguel social.

Recomenda-se atenção quando algum membro da família manifestar resistência em ficar junto aos familiares nas acomodações do Abrigo, o que pode ser indicativo de situações diversas que precisam ser verificadas, inclusive de risco de violência.



Sugere-se que as pessoas acolhidas “possam trazer características suas a esses espaços como, por exemplo, desenhos, objetos ou outros elementos, sempre que possível. Isso potencialmente contribui para a representação simbólica de pertencimento e identidade, consistindo em uma estratégia para enfrentamento às perdas decorrentes do desastre.” (MS, 2024, p. 3).

4.1.4 Registro de entradas e saídas

Por questões de segurança, o acesso às áreas do Abrigo deve ser restrito às pessoas acolhidas, aos envolvidos na sua organização e a outras pessoas autorizadas, como voluntários(as) cadastrados(as). Para tanto, deve-se contar com uma recepção e com controle de entradas e saídas. Sugere-se que se avalie, ainda, a possibilidade de disponibilizar formas de identificação para as pessoas (ex.: crachá, pulseiras.).

- *As pessoas acolhidas têm direito a entrar e sair do Abrigo Temporário. Contudo, devem respeitar os horários estabelecidos. Caso tenham alguma particularidade que dificulte o cumprimento dos horários para entrada e saída, devem informar à Coordenação. O Abrigo deve considerar as distintas necessidades, inclusive para apoiar a retomada da rotina de vida e trabalho.*
- *As pessoas que dependem de cuidados só devem sair acompanhados de familiar ou responsável e não devem ser deixadas desacompanhadas no Abrigo Temporário.*
- *As crianças e os adolescentes só devem sair acompanhados dos pais ou responsáveis e não devem ser deixados desacompanhados no Abrigo Temporário.*

Deve ser proibida:

- *A entrada e o consumo de bebida alcoólica ou de outras drogas;*
- *A entrada de pessoas sob efeito de álcool ou outras drogas;*
- *A entrada com armas de fogo e armas brancas, incluindo objetos cortantes e pontiagudos.*

Quando necessário, os órgãos de segurança pública devem ser acionados para apoiar as ações de controle de acesso ao Abrigo Temporário, visando prevenir a entrada de armas, de bebidas alcoólicas e outras drogas.

4.1.5 Registro do desligamento das pessoas acolhidas

O registro do desligamento das pessoas acolhidas é fundamental para a organização do Abrigo Temporário. As pessoas acolhidas devem ser informadas sobre a importância desse procedimento e orientadas a comunicar o desligamento à coordenação, quando forem deixar o local de forma definitiva.

Nesse momento, deve ser verificada a existência de bens acautelados e de animais domésticos vinculados ao cadastro das pessoas acolhidas. A devolução dos bens ou a entrega dos animais deve ser devidamente registrada.

Crianças e adolescentes, pessoas idosas e pessoas com deficiência que dependam de cuidados devem ser desligados junto com seus familiares. Recomenda-se consultar o cadastro das pessoas que estão deixando o Abrigo para garantir que nenhum de seus dependentes permaneça acolhido sem a presença de, pelo menos, um adulto responsável.

4.1.6 Registro e acomodação de animais domésticos

O registro dos animais domésticos deve ser realizado no momento da chegada no Abrigo Temporário, de modo que as informações sobre o animal fiquem vinculadas ao cadastro dos seus tutores.

A acomodação dos animais, exceto animais de serviço, deve ser realizada em espaço reservado exclusivamente para essa finalidade. Isso possibilita a prevenção de zoonoses; evita a propagação de pulgas e carrapatos; contribui para a manutenção da limpeza e higiene do local; e garante a segurança e o bem-estar de todos os envolvidos (animais, pessoas acolhidas, trabalhadores(as) e voluntários(as) (CEDEC-PR, S/D; SDC-SC, S/D; SEDEC-RJ, 2006).



No caso de animal de animal de serviço, como o cão-guia, ou de animal de suporte emocional, deve-se viabilizar sua permanência na área de acomodação das famílias, junto à pessoa que auxilia.

O espaço reservado para a acomodação dos animais deve estar localizado nas proximidades do Abrigo e possibilitar que os tutores ofereçam os cuidados necessários (alimentação, banho, brincadeiras, etc.).

É importante que todos os animais recebam remédio antipulgas e carrapatos ao entrar no Abrigo. Caso não estejam devidamente vacinados, a imunização também deve ser providenciada (CEDEC-PR, S/D; SDC-SC, S/D; SEDEC-RJ, 2006).

A alocação dos animais, bem como sua convivência com humanos dentro do Abrigo, deve ser condicionada e supervisionada pelos órgãos de regulamentação competentes em cada localidade.

Animais que não estejam acompanhados dos responsáveis, deverão ser encaminhados para locais próprios para animais perdidos, de modo a facilitar sua localização por seus tutores.

4.1.7 Identificação e guarda de bens

Os itens que não possam permanecer junto das pessoas acolhidas devem ser identificados e guardados em local seguro, destinado a esta finalidade. Os procedimentos e critérios para a guarda e devolução desses itens devem ser definidos em cada Abrigo Temporário (CEDEC-PR, S/D; SDC-SC, S/D; SEDEC-RJ, 2006).



Recomenda-se que os registros de guarda e de devolução sejam realizados em formulários apropriados, contendo: o nome do(a) proprietário(a); a descrição detalhada do item; o local e a data da guarda ou devolução; e a assinatura do(a) proprietário(a) e do(a) responsável pela guarda. É importante que esse registro fique vinculado ao cadastro da pessoa acolhida para que os itens sejam devolvidos quando essa deixar, de forma definitiva, o Abrigo.



4.2 Rotina e Convívio

4.2.1 Rotinas

A organização de uma rotina com horários preestabelecidos auxilia no desenvolvimento das atividades cotidianas e no convívio entre as pessoas acolhidas e com outras pessoas que atuam no Abrigo (profissionais, voluntários(as) etc.).



Os horários estabelecidos devem ser divulgados em locais visíveis (mural, entradas do refeitório e dos banheiros, locais de distribuição de itens de uso pessoal, entre outros) e respeitados.

4.2.2 Banheiros

É importante que a coordenação do Abrigo Temporário organize escalas com horários para o banho das pessoas acolhidas (ex.: horário dos bebês e das crianças; dos adolescentes; das pessoas idosas e das pessoas com deficiência, dependentes de cuidados; e dos adultos).



As famílias devem se responsabilizar pelo banho e cuidados das crianças acolhidas e das demais pessoas que dependam de cuidados. Se necessário apoio adicional, a família deve comunicar à coordenação do Abrigo.

Para maior segurança, crianças e adolescentes devem ser acompanhados de um responsável quando forem usar o banheiro. O mesmo se aplica para pessoas com deficiência e pessoas idosas com dependência de cuidados.

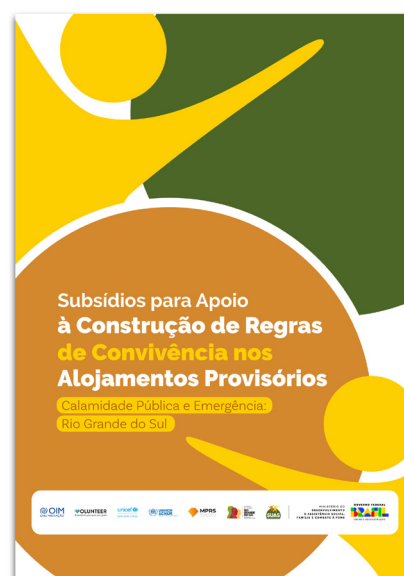
É importante que os banheiros contem com a presença de pessoa responsável por zelar pela segurança neste espaço, o que pode ser organizado por meio de escala com horários.

4.2.3 Regras de convivência

As regras de convivência, quando construídas coletivamente e respeitadas, contribuem para que o convívio seja mais harmônico e pacífico entre todos (pessoas acolhidas, trabalhadores(as), parceiros(a), voluntários(a) etc.). Desse modo, é importante que cada Abrigo defina suas próprias regras de convivência.

Para isso, recomenda-se a consulta ao documento *"Subsídios para Apoio à Construção das Regras de Convivência nos Alojamentos Provisório - Calamidade Pública e Emergência: Rio Grande Sul"* (MDS, 2024)¹⁰, que apresenta sugestões para a construção das regras de convivência, as quais podem ser discutidas e aprimoradas pela coordenação de cada Abrigo Temporário, envolvendo profissionais, parceiros e pessoas acolhidas.

A equipe técnica de Assistência Social deve apoiar a coordenação do Abrigo na construção participativa das regras de convivência.

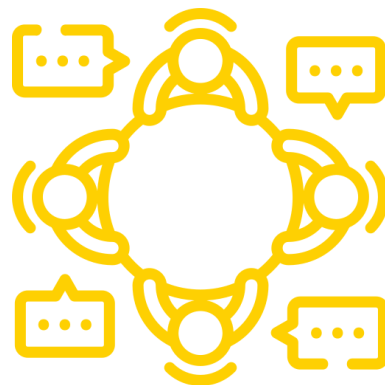


4.2.4 Comunicação

É importante que as pessoas acolhidas tenham informações sobre aspectos relacionados ao funcionamento do Abrigo Temporário e a outras questões de interesse comum. A falta de informações "causa desorientação e rumores, podendo aumentar a ansiedade e desenvolver condutas inadequadas, favorecendo lideranças negativas e atuações violentas" (CEDEC-PR, S/D, p. 24).

¹⁰ Disponível em: https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Calamidade_Publica_e_Emergencias/SUAS/Informativos_Operacao_Rio_Grande_do_Sul/Informativo_SNAS_N_16.pdf Acesso em 05.12.2024.

Um papel importante da Coordenação do Abrigo é promover a circulação de informações, como, por exemplo, sobre a rotina de funcionamento e as mudanças, as regras de convivência, as ações que serão realizadas (inclusão no Cadastro Único, emissão de documentos etc.); os canais de denúncia em caso de suspeita de violência (como Conselho Tutelar, Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente; Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher etc.); e os serviços locais disponíveis e como acessá-los (Saúde, Assistência Social etc.). Recomenda-se que a equipe técnica de Assistência Social apoie a coordenação do Abrigo na circulação destas informações.



A comunicação deve abranger a escuta e a participação das pessoas acolhidas - na tomada de decisão e na proposição e implementação de melhorias no Abrigo Temporário - o que pode ser efetivado pela equipe técnica de Assistência Social, em articulação com a coordenação.

Recomenda-se que seja adotada uma rotina de compartilhamento de informações e que se utilize estratégias como: Mural Informativo; reuniões sistemáticas para informes; assembleias; reuniões com representantes das pessoas acolhidas, caixa de sugestões etc.

O bom funcionamento do Abrigo Temporário depende, ainda, da comunicação eficaz da coordenação com as diversas equipes organizadas para seu funcionamento (limpeza, alimentação, logística e manutenção etc.), com os voluntários, com a equipe técnica de Assistência Social, os demais profissionais envolvidos(as) e os parceiros externos. Reuniões periódicas podem contribuir para que isso seja viabilizado.

Recomenda-se que sejam definidos alguns representantes das pessoas acolhidas que possam ficar como pontos focais para a comunicação com a coordenação.

Na **comunicação** com as pessoas acolhidas, é importante utilizar **linguagem acessível, postura acolhedora** e não fazer promessas e combinados que não possam ser assegurados. Deve-se buscar estratégias de comunicação considerando a diversidade das pessoas acolhidas como, por exemplo, migrantes e refugiados, pessoas com deficiência e aqueles que não saibam ler ou que não compreendam o português.

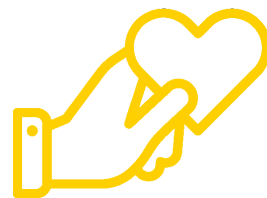
Recomenda-se que a equipe técnica da Assistência Social fique como ponto focal para organizar as informações que devam ser compartilhadas periodicamente com as pessoas acolhidas e proponha as estratégias que poderão ser utilizadas para isso (assembleia, reuniões, rodas de conversa, etc.).

MURAL INFORMATIVO

Deve ser definido um local específico no Abrigo Temporário para afixar informações importantes para as pessoas acolhidas, como as regras de convivência, horários, canais de denúncia de violência, acesso a serviços e direitos etc.

4.2.5 Atividades Religiosas

Em respeito à liberdade de crença e religião e mediante solicitação das pessoas acolhidas, a coordenação do Abrigo Temporário poderá disponibilizar espaços para a realização de reuniões de cunho espiritual ou religioso (CEDEC-PR, S/D; SDC-SC, S/D; SEDEC-RJ, 2006).



Para tanto, sugere-se que seja organizada escala para a utilização desses espaços, considerando as diferentes manifestações e o horário de silêncio.

As práticas espirituais e religiosas podem aliviar o sofrimento e melhorar a sensação de bem-estar. Porém, é importante lembrar que as pessoas acolhidas não devem ser obrigadas ou pressionadas a participar de manifestações religiosas de qualquer natureza e que estas atividades devem ser realizadas de forma a não perturbar os demais ocupantes do Abrigo.

Considerando a diversidade religiosa, recomenda-se que símbolos e objetos religiosos utilizados nestas atividades sejam sempre recolhidos após sua finalização.

4.2.6 Atividades lúdicas e de convivência

Estruturar uma rotina de atividades lúdicas e de convivência é central para apoiar as crianças, os adolescentes e as pessoas acolhidas a lidarem com o estresse e os impactos emocionais decorrentes da emergência (CEDEC-PR, S/D; SDC-SC, S/D; SEDEC-RJ, 2006). É importante que a equipe técnica da Assistência Social coordene a organização destas atividades, que podem ser livres ou dirigidas e organizadas para as diferentes faixas etárias.

Para a realização dessas atividades, pode-se contar com outros profissionais do SUAS – a exemplo do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFC) – com voluntários(as), parceiros de organismos internacionais ou da sociedade civil etc. Pessoas acolhidas com perfil, experiência na área e disponibilidade podem, igualmente, serem mobilizadas para contribuir.

Recomenda-se a definição de áreas ou horários exclusivos para a realização de atividades lúdicas e de convivência com bebês, crianças e adolescentes. Nesse caso, é importante que estas atividades sejam realizadas com acompanhamento/supervisão de familiares e/ou responsáveis e que se reúna os materiais necessários – como brinquedos, jogos, tatames de borracha, material pedagógico, tendas, cadeiras etc.



4.2.7 Estabelecimento de governança baseada em Participação Coletiva

A NOB-SUAS (CNAS, 2012), no seu artigo 126, estabelece a criação de “coletivos de usuários” com o fim de ensejar “o debate permanente sobre os problemas enfrentados, o acompanhamento das ações desenvolvidas e a discussão das estratégias mais adequadas para o atendimento das demandas sociais, com vistas a assegurar o constante aprimoramento das ofertas e prestações do SUAS” (p. 51).

Nesse contexto, a escuta dos usuários através de mecanismos de governança é essencial para o estabelecimento do acolhimento a curto, médio ou longo prazo. A criação das já citadas assembleias, rodas de conversa - organizadas por gênero, idade e especificidades - e outros instrumentos comunitários, são essenciais para que as vozes das pessoas acolhidas sejam escutadas e a tomada de decisão se dê de forma democrática.

Recomenda-se, por exemplo, a realização de reuniões gerais/assembleias semanais ou quinzenais, nas quais sejam discutidos os pontos trazidos pela comunidade em sua integralidade. Encaminhamentos de demandas provenientes de reuniões anteriores devem ser comunicados, assim como eventuais impossibilidades de soluções devem ser informadas de forma clara, com os motivos explicados. Em contextos de emergência, qualquer lacuna de comunicação no Abrigo Temporário pode despertar dúvidas e questionamentos, colocar em risco a credibilidade da coordenação do espaço e ensejar ruídos e situações conflituosas.¹¹

¹¹ Para maiores informações, consultar ACNUR et all. Guia para acolhimento de pessoas refugiadas e migrantes. 1ª Edição. São Paulo, março 2024. pp. 57 - 68. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2024/03/WEB-Guia-para-acolhimento-de-pessoas-refugiadas-e-migrantes-1.pdf>

4.3 Preparo e distribuição de alimentos

A oferta de alimentação nos Abrigos Temporários é fundamental para promover o bem-estar e a saúde das pessoas acolhidas. Assim, a coordenação, a Equipe de Logística e Manutenção e a Equipe de Alimentação devem trabalhar de forma integrada para assegurar refeições e lanches de qualidade e em quantidade suficiente para suprir as necessidades nutricionais das pessoas acolhidas.

Para assegurar a alimentação no serviço, o órgão gestor da Assistência Social pode articular suportes de outras políticas do município, como Saúde, Educação e Segurança Alimentar e Nutricional, a fim de articular apoio técnico de profissionais específicos, tais como: nutricionistas, agentes de vigilância sanitária, cozinheira(o) e merendeiras.

Deve-se ter atenção às dietas específicas e às restrições alimentares - como, por exemplo, a alimentação de bebês maiores de 6 meses de idade; crianças em fase de introdução alimentar; pessoas com deficiências e pessoas idosas, que requerem alimentos com consistências apropriadas; e pessoas diabéticas, com alergias ou intolerâncias alimentares.

Sempre que possível, a Equipe de Alimentação deve contar com o apoio de um(a) nutricionista. É fundamental definir a orientação de processos e a promoção de práticas que garantam o acesso à alimentação adequada e evitem o desperdício e as perdas de alimentos. O(a) nutricionista poderá orientar a manipulação adequada dos alimentos em todas as etapas que antecedem o seu consumo, a fim de evitar risco de doenças transmitidas por alimentos, infecções e intoxicações alimentares.



Quando viável, recomenda-se, igualmente, a adequação das refeições considerando o respeito à cultura e às preferências alimentares das pessoas acolhidas, um pressuposto do direito humano à promoção da alimentação adequada e saudável.

A definição da quantidade suficiente de refeições deve ter como base o número de pessoas acolhidas, que precisa ser atualizado e informado diariamente para a Equipe de Alimentação (com detalhamento de quantos são bebês, crianças, adolescentes, adultos ou pessoas com dietas especiais). Isso assegura que todas as pessoas acolhidas possam ter suas necessidades nutricionais atendidas e evita o desperdício de alimentos.

A oferta de refeições às pessoas acolhidas pode ser viabilizada de maneiras diversas, conforme a realidade local. A seguir, serão apresentados alguns arranjos possíveis.

Para orientações sobre local para recepção, armazenamento, preparação de alimentos e distribuição de refeições, consultar item específico neste Caderno.

4.3.1 Abrigos Temporários com estrutura física adequada para o preparo e oferta de refeições

Caso haja estrutura física adequada, pode-se optar pelo preparo de refeições no Abrigo. Para isso, deve-se contar com pessoal capacitado, espaço, móveis e equipamentos adequados (fogão, refrigerador, freezer etc.) e utensílios de cozinha (panelas, frigideiras, conchas, escumadeiras, colheres, facas, garfos etc.).



A Equipe de Alimentação deve manter articulação constante com a Equipe de Logística e Manutenção responsável pela requisição/aquisição de mantimentos, de modo a solicitar com antecedência os tipos e as quantidades de alimentos e de ingredientes necessários para a produção das refeições.

A quantidade de alimentos preparada para cada refeição deve ser dimensionada, visando evitar sobras ou desperdício - especialmente quando não for possível a manutenção desses alimentos sob refrigeração.

4.3.2 Abrigos Temporários sem estrutura física adequada para o preparo de refeições

Quando o Abrigo não contar com estrutura física adequada e pessoal capacitado, o fornecimento de refeições poderá ser feito por meio de alternativas como:



Aquisição de refeições (quentinhas): o fornecimento das refeições poderá ser feito por empresa especializada ou outros parceiros, desde que garantidas a qualidade e a quantidade suficientes de refeições.



Unidades móveis: a preparação das refeições no local ou em suas imediações pode ser viabilizada por meio de unidades móveis, com cozinha, utensílios e demais recursos necessários. Essas unidades podem ser criadas/acionadas pelo poder público para a oferta de refeições às pessoas acolhidas. A coordenação do Abrigo, a Equipe/grupo de Logística e a Equipe/grupo de Alimentação das unidades móveis devem atuar de forma integrada, de modo a garantir a qualidade e a quantidade suficientes de refeições.



Preparação em outros espaços: a preparação das refeições poderá ser feita em espaço externo ao Abrigo, que disponha de cozinha, equipamentos e utensílios necessários. Nesses casos, a coordenação, a Equipe/grupo de Logística e a equipe/grupo responsável pelo preparo das refeições devem trabalhar de forma integrada para garantir a qualidade das refeições e a quantidade suficiente. Nesses casos, deve-se atentar para o transporte adequado das refeições e lanches até o Abrigo, de modo a evitar contaminações.

Restaurantes Populares, Cozinhas Comunitárias, Cozinhas Solidárias e outras iniciativas do SISAN podem constituir importante recurso para assegurar o direito à alimentação das pessoas acolhidas.

Em qualquer uma das alternativas acima, deve-se buscar assegurar a qualidade das refeições, com variedade de alimentos e de preparações; o uso de alimentos in natura e minimamente processados; as condições adequadas de preparo e conservação; e as dietas adequadas às necessidades alimentares especiais, incluindo alergias, intolerâncias alimentares, e demandas fisiológicas específicas.



4.3.3. Distribuição das refeições

As pessoas acolhidas devem ser orientadas sobre os horários de refeições e lanche e sobre os locais destinados para essa finalidade no Abrigo.

Recomenda-se que, sempre que possível, a distribuição e o consumo das refeições ocorram em áreas organizadas para funcionar como refeitório, de modo a preservar as áreas comuns e os espaços de descanso. Isso contribui para a manutenção da limpeza e evita a proliferação de roedores e insetos no local (SEDEC-RJ, 2006). Caso haja previsão de acomodação das famílias por semanas ou até meses no Abrigo, é importante organizar um espaço para refeitório, se o local não dispuser.



As refeições devem ser ofertadas nos horários preestabelecidos, conforme rotina de funcionamento. Crianças, gestantes, pessoas idosas e pessoas com necessidades específicas devem ser priorizadas. Mães/pais/responsáveis de crianças que não

se alimentam sozinhas devem receber suas refeições no mesmo momento (SEDEC-RJ, 2006).

É importante que a distribuição seja realizada logo após o preparo, em especial quando não se dispuser de equipamentos para acondicionar e conservar adequadamente os alimentos e as refeições. É importante que o tempo entre o preparo e a distribuição também seja observado no caso de refeições adquiridas prontas (quentinhas), preparadas em unidades móveis ou em espaços externos ao Abrigo.

Visando ao melhor dimensionamento da quantidade de alimentos necessários para atender às famílias e pessoas acolhidas, recomenda-se que a equipe de alimentação registre diariamente a quantidade de refeições distribuídas e eventuais excedentes em cada uma das refeições ofertadas.

4.4 Limpeza e Higiene

Cada Abrigo Temporário deve estabelecer uma rotina de higienização dos espaços, com a participação das pessoas acolhidas. Sugere-se que sejam definidos os dias da semana e os horários para a limpeza de cada área, com atenção aos seguintes aspectos.



Recomenda-se que a limpeza dos banheiros seja realizada, pelo menos, duas vezes ao dia.



Os espaços de armazenamento de alimentos devem ser limpos uma vez ao dia e ao final do dia, observando o adequado acondicionamento e fechamento de embalagens abertas e a organização do espaço.



A cozinha deve ser limpa após cada refeição e antes, caso a higienização não tenha sido realizada anteriormente.



A frequência de limpeza das demais áreas deve ser definida considerando-se a quantidade de pessoas e as condições de uso de cada espaço.



Panos de limpeza, panos de chão, buchas e outros materiais usados na limpeza dos banheiros não devem ser utilizados na cozinha, no local de armazenamento de gêneros alimentícios ou nos refeitórios.



O lixo dos banheiros, da cozinha e das demais áreas deve ser recolhido com frequência, inclusive no momento em que os ambientes forem limpos.



O lixo recolhido deve ser acondicionado em coletores com tampa e em local distante do Abrigo, que seja coberto e protegido.



Deve ser estabelecida rotina de coleta regular do lixo, com separação de resíduos orgânicos e de lixo seco (reciclável/não reciclável).

A Equipe/grupo de Limpeza deve ser composta envolvendo as pessoas acolhidas, que tenham condições e disponibilidade. Nesses casos, as pessoas acolhidas deverão ser orientadas quanto às práticas de higienização de cada espaço e quanto aos cuidados necessários com o manuseio de produtos de limpeza e com a retirada do lixo, dentre outros. Itens de proteção, tais como luvas e botas, devem ser disponibilizados pela coordenação do Abrigo Temporário.

Além das áreas comuns, as pessoas acolhidas devem ser incentivadas a se responsabilizar pela limpeza e organização de seu espaço de acomodação.

4.5 Logística e Manutenção

4.5.1 Organização do espaço físico

O espaço do Abrigo Temporário precisa comportar áreas com finalidades diversas (cadastramento, acomodação das famílias; realização de refeições, recreação etc.). Para que a distribuição/alocação desses espaços seja o mais funcional possível, é fundamental que a coordenação defina responsáveis por pensar essa organização.

Pode ser necessário fazer adequações dos espaços, visando assegurar privacidade, conforto e segurança às pessoas acolhidas. Nesses casos, as pessoas devem ser comunicadas previamente. É importante que as adaptações sejam céleres e que se busque mitigar e amenizar os possíveis impactos para as pessoas acolhidas, especialmente para pessoas com deficiência, com TEA, pessoas idosas, gestantes, crianças e bebês. Recomenda-se, ainda, que sejam pensadas alternativas que possam ajudar a preservar a privacidade das pessoas e grupos familiares acolhidos, enquanto os espaços estão sendo adequados.

As pessoas acolhidas devem ser escutadas quanto à setorização, à acomodação e às melhorias no Abrigo, tanto para compartilharem suas necessidades, quanto para fazerem sugestões visando melhorar a infraestrutura e a organização.



4.5.2 Organização e distribuição de itens de uso pessoal

Organização

Os itens de uso pessoal devem ser organizados para distribuição às pessoas acolhidas. No caso de itens de uso pessoal provenientes de doações, é importante que passem por um processo de triagem:



Roupas e calçados em bom estado de conservação devem ser separados, de modo a facilitar a distribuição. Podem ser criadas seções de roupas e calçados femininos masculinos e infantis, com separação por tamanho e tipo (calças, shorts, saias, vestidos, blusas, casacos, dentre outros). É importante separar itens que não estejam em condições de uso imediato e definir sua destinação.



No caso de itens de higiene pessoal é importante verificar as condições da embalagem e a data de validade. Itens com embalagem danificada, ou que apresentem sinais de uso, podem representar risco à saúde das pessoas acolhidas e devem ser descartados, assim como aqueles com prazo de validade vencido.



Roupas de cama, cobertores, toalhas de banho e colchões também devem passar pelo processo de triagem para verificação das condições de uso imediato. A depender da necessidade, é importante dar tratamento adequado a itens sujos ou danificados para que possam ser reaproveitados.

Após o processo de triagem, os itens aptos para o uso devem ser organizados para distribuição.

Ainda que o Abrigo receba um grande volume de doações, a Equipe de Logística deve observar se as quantidades e a variedade são suficientes para atender as necessidades das pessoas acolhidas. A coordenação deve ser comunicada sobre os itens faltantes, para que providências sejam tomadas, visando à reposição. Deve-se adotar o mesmo procedimento para os itens em excesso, de modo a possibilitar o envio para outros Abrigos ou locais com demanda.



Distribuição

Sempre que viável, a entrega de roupas de cama, cobertores, toalhas de banho, colchões e itens de higiene deve ocorrer no momento da chegada ao Abrigo Temporário.

Recomenda-se que sejam confeccionados kits com itens básicos de higiene (escova e pasta de dente, sabonete, papel higiênico etc.). A composição dos kits e a frequência de distribuição pode variar e deve considerar as necessidades de cada pessoa ou grupo familiar acolhido. Itens como fraldas, absorventes higiênicos e lâminas de barbear devem ser disponibilizados quando solicitados.

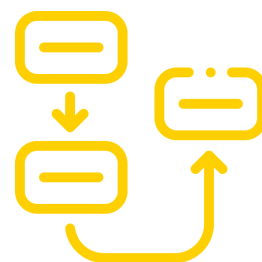
A distribuição de roupas e calçados deve ser feita de acordo com a necessidade das pessoas acolhidas. Nos abrigos onde inicialmente não houver alternativa para a higienização destes itens, pode ser necessária a disponibilização de trocas diárias – até que se organize espaço para essa finalidade, com tanque e máquina de lavar roupas.



Devem ser estabelecidos os horários e os locais para a retirada dos itens de uso pessoal pelas pessoas acolhidas. Podem ser definidos critérios para as retiradas e organizado um registro, no qual pode constar, por exemplo, o nome da pessoa que fez a retirada, a data, a quantidade de itens retirados etc. Esse tipo de controle pode facilitar a identificação de demandas e de itens a serem priorizados na reposição.

4.5.3 Requisição, recebimento e controle de entrada e saída de materiais e insumos

O estabelecimento de fluxos e a comunicação sistemática entre a Equipe de Logística e as demais equipes de trabalho do Abrigo Temporário é fundamental para garantir a manutenção e a disponibilidade dos materiais e insumos no tempo e nas quantidades necessárias, com o objetivo de suprir as demandas das equipes e das pessoas acolhidas.



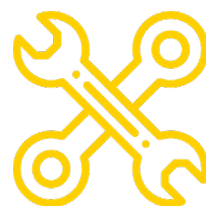
A requisição de materiais e insumos para o abastecimento deve ser planejada com base no número de pessoas acolhidas e nas demandas das equipes (alimentação, limpeza, manutenção, coordenação etc.). Para facilitar esse trabalho, é importante registrar a entrada de materiais e insumos no Abrigo e a saída/utilização, de modo a permitir a identificação das quantidades e dos materiais recebidos, daqueles disponíveis e as necessidades de reposição. É fundamental definir responsáveis de cada equipe/grupo para o envio das demandas à Equipe de Logística para a requisição e, ainda, estabelecer uma rotina de envio destas informações.

O armazenamento deve considerar as características de cada material ou insumo para a definição de local adequado para a sua conservação. Sempre que possível, os alimentos devem ser armazenados em local reservado para essa finalidade (limpo, seco e distante de produtos que possam causar a contaminação dos alimentos). Caso sejam identificados produtos alimentícios com validade vencida ou embalagem danificada, esses devem ser descartados.

4.5.4 Manutenção e reparos

A Equipe de Logística e Manutenção deve manter diálogo constante com as demais equipes do abrigo para a identificação e resolução das demandas que envolvam a manutenção ou a realização de reparos nas instalações ou equipamentos do Abrigo Temporário.

Recomenda-se a criação de uma rotina de avaliação das condições de infraestrutura e dos equipamentos (banheiros, sanitários, lavatórios, chuveiros, pontos de água, iluminação etc.). As demandas que não puderem ser solucionadas pela Equipe de Logística devem ser imediatamente comunicadas à coordenação do Abrigo.



A Equipe de Logística e Manutenção pode contemplar pessoas acolhidas que demonstrem ter capacidade, experiência e disponibilidade para a realização das atividades previstas.

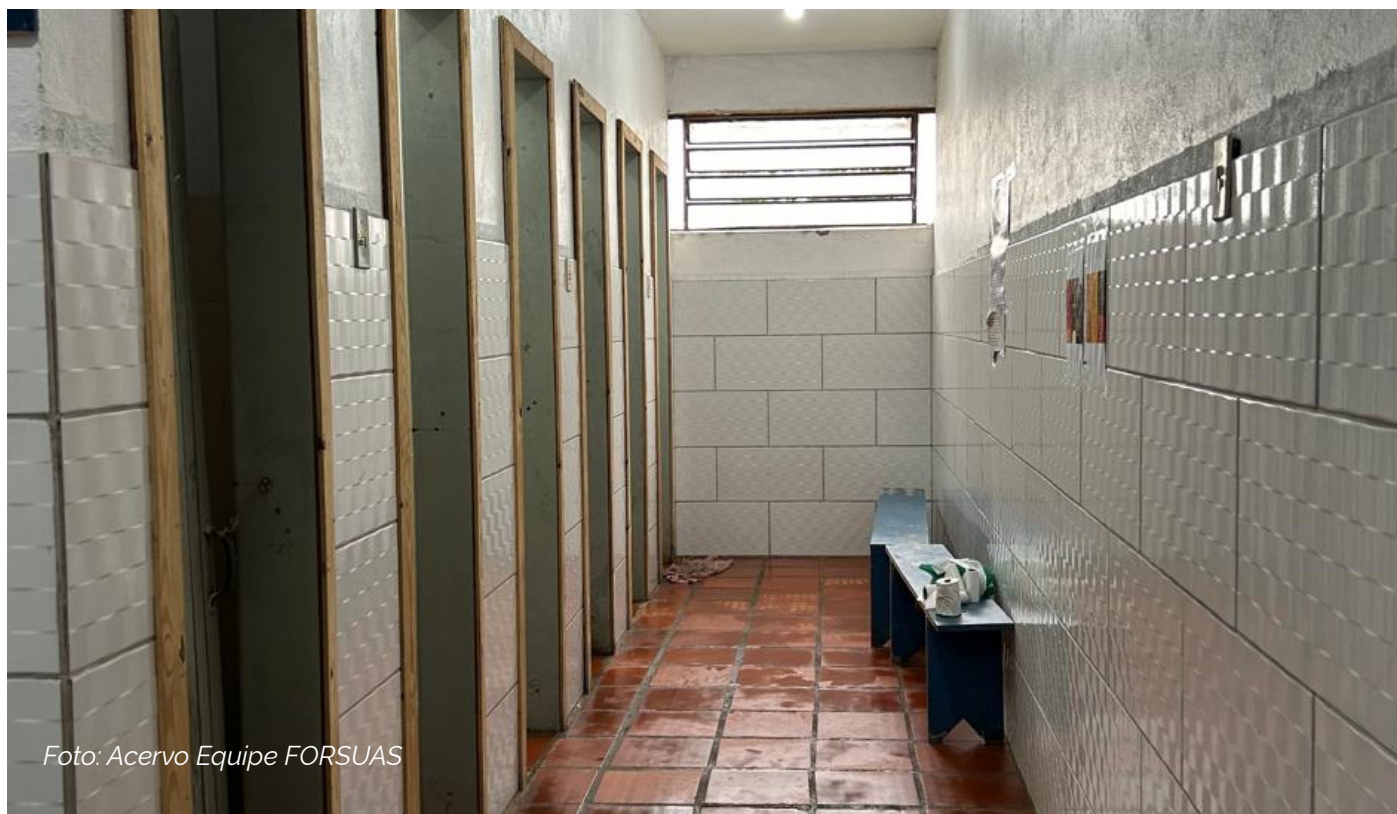
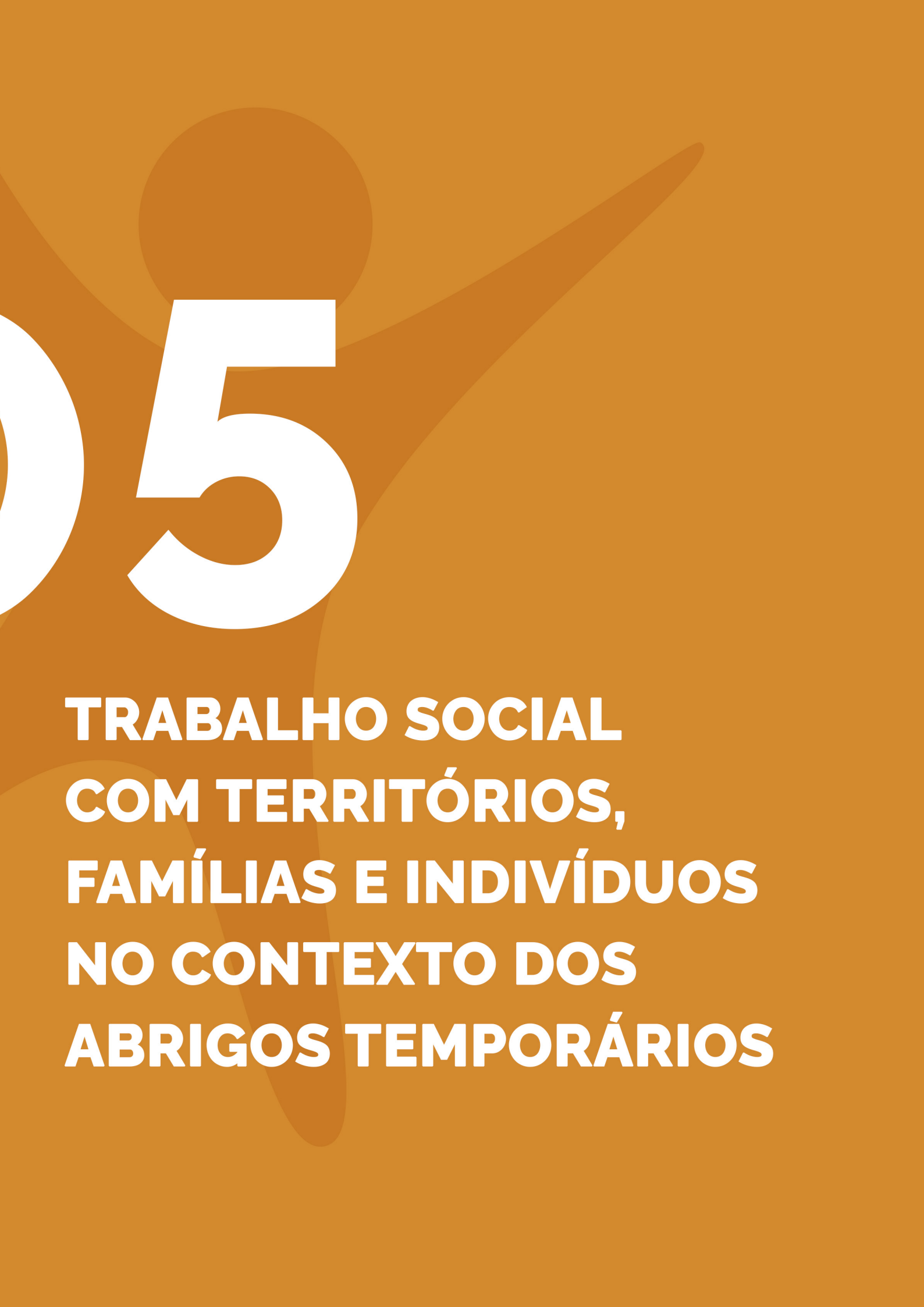


Foto: Acervo Equipe FORSUAS



5

**TRABALHO SOCIAL
COM TERRITÓRIOS,
FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS
NO CONTEXTO DOS
ABRIGOS TEMPORÁRIOS**



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

05 - TRABALHO SOCIAL COM TERRITÓRIOS, FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS NO CONTEXTO DOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS

Este tópico tem como objetivo abordar as possibilidades de atuação da equipe técnica de Assistência Social no Trabalho Social a ser realizado com indivíduos e famílias nos Abrigos Temporários, no âmbito do Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências do SUAS.

O Trabalho Social com Territórios, Famílias e Indivíduos (TSF) desempenha um papel crucial no suporte às pessoas e famílias afetadas por situações de emergência e no restabelecimento de condições de vida mais protegidas. Deve ser orientado pela garantia das Seguranças Socioassistenciais.

SEGURANÇAS SOCIOASSISTENCIAIS NO CONTEXTO DOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS

Segurança de sobrevivência ou de rendimento e autonomia: acesso a benefícios e programas de transferência de renda e auxílios (Benefício de Prestação Continuada, Programa Bolsa Família e outros); atenção às necessidades básicas das pessoas acolhidas; escuta, participação social e respeito à autonomia no contexto dos Abrigos Temporários, com engajamento das pessoas acolhidas na dinâmica de funcionamento e na tomada de decisão.



Segurança de convívio (familiar e comunitário): manutenção dos membros da família juntos e apoio à reunificação familiar; suporte para processos de luto; preservação de vínculos comunitários preexistentes, incluindo as relações de vizinhança; apoio à construção de rede de relações comunitárias e de apoio mútuo no Abrigo; promoção da convivência pacífica e adoção de medidas para a prevenção de situações de violência e outras violações de direitos no contexto do Abrigo; suporte para a retomada da rotina de vida familiar e comunitária.

Segurança de acolhida: proteção em situações de desastre e emergência, nas quais seja necessário prover acolhimento em Abrigos Temporários, com funcionamento 24 horas. Atenção às necessidades básicas de proteção e subsistência, Primeiros Cuidados Psicológicos e apoio psicossocial para o enfrentamento da situação adversa, com articulação intersetorial.

A ocorrência de desastres, frequentemente, gera ou agrava situações de desproteção social já existentes, resultando em perdas e danos materiais e imateriais significativos às populações afetadas – como perdas ou danos às moradias, aos serviços locais e aos territórios; perda de familiares, amigos e animais domésticos; perda da rotina de vida, do trabalho e dos meios de vida etc. Essas perdas e danos geram sofrimento, estresse e lutos.

Em contextos de desastre e emergência, o TSF abrange, dentre outras possibilidades:

- acolhida inicial às famílias e aos indivíduos;
- coordenação dos procedimentos para cadastramento e registros de entrada, saída e desligamento, em parceria com a coordenação do Abrigo Temporário;
- informações claras e objetivas para os usuários sobre questões diversas, incluindo, programas e serviços que possam acessar e dinâmica de funcionamento do Abrigo;
- orientações e apoio para a inclusão no Cadastro Único e para o acesso a benefícios, documentação e direitos;
- apoio psicossocial e Primeiros Cuidados Psicológicos, incluindo, entre outras intervenções, escuta e acompanhamento das famílias (entrevistas, atendimento individual ou em grupos); articulação intersetorial, orientações e encaminhamentos à rede socioassistencial e de outras políticas públicas; suportes práticos para a localização de familiares desaparecidos, para a reunificação familiar, para a emissão de segunda via de documentos e outras demandas; e encaminhamento para atendimento especializado na Saúde Mental, quando necessário;

- promoção da participação das pessoas acolhidas na rotina e na tomada de decisão no Abrigo;
- construção e socialização das regras de convivência do Abrigo, de forma participativa, envolvendo as pessoas acolhidas;
- estruturação de rotina de atividades coletivas e de convivência, adequadas aos interesses, ao ciclo de vida e às outras especificidades das pessoas acolhidas, visando à participação, à expressão, à redução do estresse, ao bem-estar e ao apoio mútuo;
- suporte ao desligamento.

Os profissionais de nível superior, com seu conhecimento técnico e compromisso ético-político, podem oferecer importantes contribuições, incluindo orientações à população sobre seus direitos; mediação do acesso a serviços e benefícios; Primeiros Cuidados Psicológicos; apoio à reunificação familiar, tendo em vista que os membros da família podem ter se separado no momento do resgate; e gestão dos abrigos, entre outras atividades.

No desenvolvimento das atividades, é importante que a equipe técnica de Assistência Social assegure a escuta das pessoas acolhidas, a articulação intersetorial e a organização de registros que são importantes para a atenção durante o acolhimento e na fase posterior, inclusive para a continuidade do acompanhamento pela rede local existente.



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

Recomendação

Recomenda-se que os profissionais estejam atentos às necessidades e à proteção de públicos particularmente vulneráveis em contextos de emergência, como crianças, gestantes, pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas com problemas de saúde (com doenças crônicas e acamados, por exemplo), povos indígenas e povos e comunidades tradicionais, população em situação de rua e população LGBTQIAPN+.



PRIMEIROS CUIDADOS PSICOLÓGICOS (OMS; WTF; VMI, 2012)

Os **Primeiros Cuidados Psicológicos** em situações de desastre e emergências abrangem intervenções para o apoio psicossocial às pessoas afetadas, de modo a lidar com o sofrimento, o estresse e os impactos sociais da situação. Esses cuidados são importantes para a proteção e o bem-estar e, ainda, para prevenir o adoecimento psíquico e o aumento dos transtornos mentais graves nesses contextos.



Segundo o Manual Esfera (2011) e as Diretrizes do IASC (2007), os Primeiros Cuidados Psicológicos abrangem: apoio às pessoas para atender suas necessidades básicas (como alimentos e água); identificação de necessidades e preocupações; apoios práticos, não invasivos; escuta, sem que as pessoas sejam pressionadas a falar; apoio para confortá-las e ajudá-las a se sentirem mais calmas; suporte para acesso a informações, serviços e apoios sociais; e proteção de riscos adicionais (OMS, WTF; VMI, 2012).



Esses cuidados destinam-se às pessoas afetadas nas diferentes etapas do ciclo vital. Nem todas as pessoas impactadas por esses eventos demandam Primeiros Cuidados Psicológicos, mas eles devem estar disponíveis para aqueles que se encontrem em situação de desproteção e sofrimento emocional e aceitem receber esse tipo de suporte (OMS, WTF; VMI, 2012).

» Para saber mais, consulte materiais elaborados pelo Ministério da Saúde sobre o tema: <https://profesp.saude.gov.br/local/pages/?id=9>

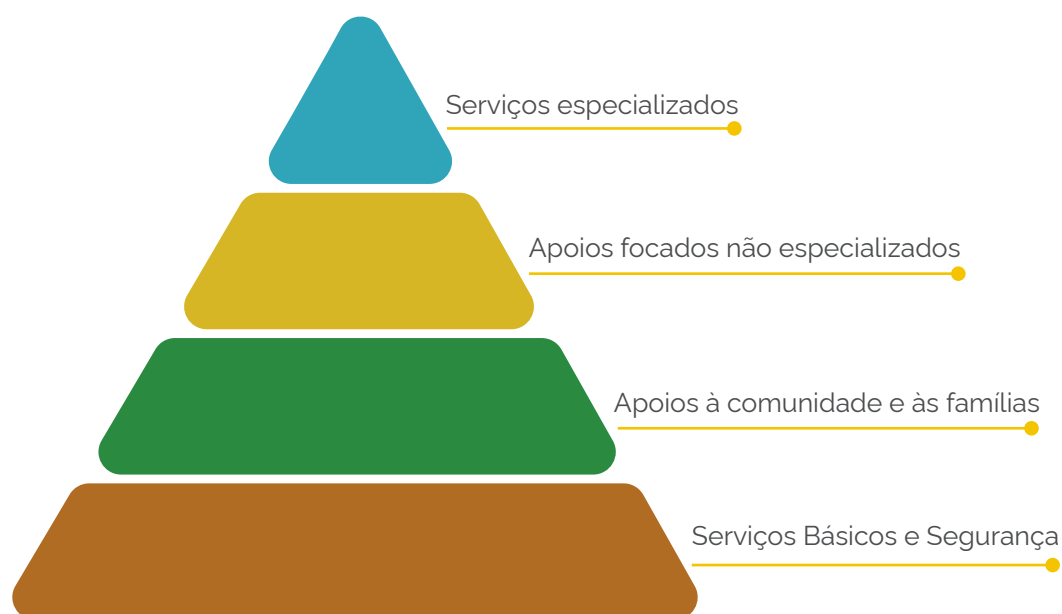
Recomenda-se que os Primeiros Cuidados Psicológicos sejam prestados logo após a ocorrência do desastre, ainda que possam ser ofertados dias, semanas ou até mesmo muito tempo depois desse momento (OMS, WTF; VMI, 2012). Estes cuidados podem ser prestados por profissionais que atuam em diversas políticas, incluindo a Assistência Social.



As diretrizes internacionais do *Inter-Agency Standing Committee*¹² (IASC, 2007) abrangem um conjunto de recomendações importantes para a atenção à saúde mental e ao apoio psicossocial, com intervenções que devem ser realizadas a partir da ocorrência do evento. O objetivo dessas intervenções é proteger as pessoas afetadas, buscando assegurar seu bem-estar e a prevenção do adoecimento psíquico.

O IASC (2007) enfatiza que esses suportes devem primar pela participação e pelo respeito à autonomia das comunidades, assim como pela promoção do acesso a serviços. Destaca, ainda, que as intervenções intersetoriais para a proteção e a promoção do bem-estar e da saúde mental das pessoas afetadas devem ser organizadas em diferentes níveis, representados, graficamente, por meio da pirâmide a seguir.

Figura 1: Pirâmide de intervenções para serviços de saúde mental e apoio psicossocial em emergências



Fonte: IASC (2007), com adaptações.

¹² As Diretrizes do IASC podem ser acessadas em : https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2019-03/iasc_mhpss_guidelines_portuguese.pdf

Os diferentes níveis envolvem ações complementares das políticas públicas. A perspectiva é que, por meio dessas intervenções, se possa atuar de forma preventiva, com apoio a um contingente maior de pessoas na base da pirâmide e a redução da demanda de suporte nos níveis acima.

No caso do Brasil, a política de Assistência Social deve atuar nos primeiros três níveis, em articulação com a política de Saúde, além de outras que se mostrarem necessárias.

Segundo o IASC (2007), os níveis compreendem, respectivamente:

1º nível - Serviços Básicos e Segurança: abrange intervenção massiva para a proteção e a atenção às necessidades imediatas após o evento, incluindo alimentação, abrigo, acesso à água e a serviços do SUS (Atenção Básica) e do SUAS (Abrigo Temporário e serviços de Proteção Social Básica).

2º nível - Apoio à comunidade e às famílias: centrados na comunidade e nas famílias, com acesso a serviços locais; apoio para a localização e reunificação familiar; comunicação e orientação para apoiar as famílias a enfrentarem a situação; suporte ao luto, incluindo rituais; e fortalecimento das redes comunitárias e de apoio mútuo. No contexto do Abrigo Temporário, a articulação intersetorial e a realização de atividades coletivas e de convivência - que propiciem a escuta, a expressão e o suporte mútuo, podem favorecer ações nesse nível.

3º nível - Apoios focados não especializados: centrados em indivíduos, famílias e grupos que demandem atendimento especializado, como, por exemplo, pessoas que sofreram violência no contexto de desastre e emergência. Nesse nível, as pessoas apresentam estresse elevado e sofrimento que demandam Primeiros Cuidados Psicológicos e cuidados em saúde mental. Podem demandar escuta individualizada no contexto do Abrigo Temporário, além de encaminhamento a outros serviços do SUAS, como CREAS, e a serviços de Saúde Mental.

4º nível - Serviços Especializados: apoio especializado (psicológico e psiquiátrico) às pessoas com sofrimento intolerável e transtorno mental grave, com encaminhamento a serviços de Saúde Mental. É importante que os suportes nos níveis 1, 2 e 3 da pirâmide sejam assegurados para prevenir, nas emergências, o adoecimento psíquico e, por conseguinte, que o percentual de pessoas que demande atenção no 4º nível seja muito aumentado.

PESSOAS QUE EXIGEM APOIO ESPECIALIZADO NA SAÚDE, EM CONTEXTOS DE EMERGÊNCIAS (OMS, WTF; VMI, 2012).

- pessoas com lesões graves que representem risco à vida e demandem atendimento médico urgente;
- pessoas que estejam muito alteradas, sem condições de cuidar de si mesmas e de seus familiares; e/ou que estejam em risco de causar danos a si mesmas ou a outros.



5.1 Acolhida

É importante que a equipe técnica de Assistência Social realize uma primeira entrevista na chegada das pessoas ao Abrigo Temporário. Isso não precisa ocorrer exatamente no momento de chegada, podendo ser logo depois, quando houver condições para realizá-la.



A acolhida tem como objetivo realizar a escuta qualificada; conhecer o perfil das pessoas acolhidas e sua condição de vida; identificar necessidades imediatas que precisem de providências céleres (frio, fome, sede etc.) e públicos mais vulneráveis, que demandem cuidados e suportes mais específicos (como mulheres, crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência, acamadas, gestantes e nutrízes, migrantes, indígenas etc.). Nesse momento, podem ser identificadas potencialidades das pessoas acolhidas, que venham a favorecer o seu engajamento na rotina do Abrigo Temporário.

A acolhida complementa os procedimentos realizados no momento do cadastramento e oportuniza um primeiro contato individualizado com a Assistência Social, que é importante para a construção de um vínculo de confiança e de referência para a atenção às necessidades psicossociais durante o período de permanência no Abrigo.

A acolhida "consiste no processo inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações" (MDS, 2012, p. 17). Caracteriza-se por ser o momento "no qual há o conhecimento das condições de vida, vulnerabilidades e potencialidades das famílias pelos profissionais e do estabelecimento de vínculos entre o Serviço e seus usuários" (MDS, 2012, p. 19).

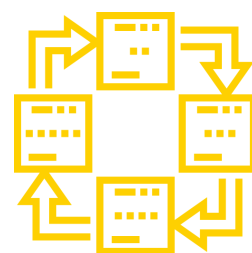
No momento da acolhida uma cópia das regras de convivência pode ser entregue, com uma explicação sobre as mesmas e sobre o funcionamento do Abrigo Temporário. Para disseminar essas informações pode-se também organizar reuniões com um conjunto de pessoas recém-acolhidas para recebê-las, abordar as regras de

convivência e a dinâmica de funcionamento do espaço.

Na acolhida, é importante que as pessoas possam tirar suas dúvidas e informar particularidades que impactem no cumprimento das regras de convivência, se for o caso. As pessoas acolhidas devem ser informadas, inclusive, sobre a possibilidade de proporem mudanças nessas regras, em prol da coletividade. Nesses momentos, deve-se adotar linguagem simples, acessível, postura acolhedora e oportunizar que as pessoas acolhidas se expressem, tirem dúvidas etc. É necessário estar atento(a), ainda, às pessoas com especificidades, como pessoas com deficiência visual ou auditiva, migrantes e indígenas. Nesses casos, será preciso buscar alternativas para viabilizar o compartilhamento das informações.

5.2 Cadastramento e registros de entrada, saída e desligamento

Recomenda-se que a Assistência Social estruture procedimentos e instrumentos padronizados de cadastramento e registros de entrada, saídas e desligamento do Abrigo Temporário. Além disso, deve orientar as pessoas que realizarão esses procedimentos no local.



Para além da questão da segurança, o registro de informações no momento do cadastramento e o controle de entrada, saída e desligamento permitirão quantificar e caracterizar o público atendido, o que será fundamental para subsidiar os trabalhos da coordenação, das equipes/grupos atuando no Abrigo e toda a dinâmica de funcionamento deste local.

5.3 Escuta e acompanhamento (entrevistas, atendimentos em grupo e individual)

A escuta e o acompanhamento dos indivíduos e das famílias têm como objetivo prestar apoio psicossocial para abordar aspectos diversos, tais como: perda de renda e da moradia, agravos de vulnerabilidades sociais, traumas, luto, medo, revolta, ansiedade, angústia e solidão.

A **escuta e o acompanhamento** pela equipe técnica de Assistência Social podem ser realizados por metodologias diversas (entrevistas, atendimento em grupo, individual, oficinas etc.) e em diferentes momentos do acolhimento (acolhida, acolhimento e desligamento). Propiciam, dentre outros aspectos:



o conhecimento da condição de vida das pessoas acolhidas e a identificação de vulnerabilidades, especificidades e demandas que exijam mais atenção ou ações imediatas;

- » a orientação para o acesso a suportes concretos, como renda, auxílios, direitos e documentos;
- » o suporte às pessoas acolhidas para lidarem com os impactos emocionais decorrentes do contexto de desastre e emergências;
- » a promoção do convívio pacífico no Abrigo Temporário e a prevenção de situações de violência;
- » a construção de uma rede de relações e apoio mútuo no Abrigo;
- » o engajamento das pessoas acolhidas no funcionamento do Abrigo;
- » a retomada gradativa da rotina e a construção de projetos de vida e do processo de desligamento do Abrigo;
- » o apoio psicossocial e os Primeiros Cuidados Psicológicos.

Os **atendimentos individuais e em grupos** devem possibilitar a expressão e o trabalho com os impactos emocionais da situação. A exposição ao sofrimento ensejada por desastres e emergências pode gerar impactos psicológicos e sociais acentuados a curto prazo e, também, deteriorar a saúde mental a longo prazo (IASC, 2007).

As perdas (de familiares, amigos, animais de estimação, da moradia, locais de referência no território, rotina de vida, trabalho, projetos etc.), os lutos e o afastamento do convívio familiar e comunitário podem agravar ainda mais a vulnerabilidade dos indivíduos e das famílias (IASC; 2007). Para trabalhar estas questões, é importante que a Assistência Social possa contar com a parceria da Saúde Mental, para o desenvolvimento de trabalhos conjuntos, orientações/treinamento/suporte aos profissionais do SUAS e, ainda, encaminhamento daqueles que demandem acompanhamento psicológico e psiquiátrico.



Foto: Acervo Equipe FORSUAS

É importante disponibilizar espaço de escuta para as pessoas acolhidas e propiciar-lhes uma escuta ativa, sem pressioná-las a falar ou se expressar, o que pode ser invasivo. A escuta por um(a) profissional preparado e tranquilo(a), que seja capaz de permitir o silêncio, confortar a pessoa e acolher suas perdas pode ajudar a pessoa a também se sentir mais calma (MS, 2024a; 2024b).



Deve-se atentar para as necessidades específicas de cada pessoa acolhida; auxiliar na busca por outros apoios e serviços; prestar informações honestas e precisas; favorecer o contato com a rede de apoio e a potencialização do suporte mútuo no contexto do Abrigo; o acesso a direitos; e a realização de atividades que possam contribuir para as pessoas lidarem com o sofrimento e para a redução do estresse (MS, 2024a; 2024b).

Por outro lado, não se deve fazer promessas que não possam se concretizar ou comparar as vivências de perda e dor. Nesse sentido, toda manifestação de luto deve ser reconhecida como potencialmente geradora de sofrimento, independentemente da natureza da perda (ex.: de familiar, amigo, vizinho, casa, animal de estimação, documentos, pertences pessoais etc.) (MS, 2024b).

Um aspecto que pode contribuir para atenuar os impactos emocionais é **estabelecer rotinas**, preferencialmente definidas em conjunto com as famílias e indivíduos acolhidos, considerando seus interesses. As rotinas permitem alguma previsão do uso do tempo e garantem alguma regularidade. É importante que as rotinas viabilizem a alternância entre realização de tarefas e atividades de lazer e de cuidados com a própria higiene e saúde. Outro aspecto que pode ser favorável é estimular a participação das famílias e dos indivíduos na rotina do Abrigo, tornando-os corresponsáveis pela organização e manutenção do espaço, pela construção de regras de convivência e pela tomada de decisões coletivas.

A escuta e o acompanhamento podem contribuir, ainda, para fortalecer potencialidades e o acesso a recursos das diversas políticas públicas, visando ao enfrentamento dos impactos da situação e a construção de novos projetos de vida. As **atividades coletivas** podem favorecer a construção de um senso de pertencimento e de uma rede de relacionamentos comunitária que pode funcionar como apoio mútuo durante o acolhimento no Abrigo, no processo de desligamento e na etapa após o desligamento.

É importante que crianças e adolescentes também tenham acesso a informações que expliquem o contexto vivido e a finalidade do Abrigo Temporário, em linguagem apropriada. Por meio de recursos lúdicos e oficinas pode-se possibilitar que expressem seus sentimentos, medos e angústias, o que pode ajudá-las a lidar com a situação vivida. As crianças e os adolescentes também podem demandar Primeiros Cuidados Psicológicos e encaminhamentos a serviços especializados em saúde mental.

Protegendo mulheres, meninas e pessoas LGBTQIAPN+

Alguns grupos são particularmente vulneráveis em emergências. É importante considerar as vulnerabilidades na organização e na rotina de funcionamento dos Abrigos Temporários, desde o acesso a banheiros e a acomodação, até medidas para assegurar a escuta e a expressão.



Um espaço seguro para mulheres, meninas e pessoas LGBTQIAPN+ é um ambiente que garante tanto a segurança física quanto emocional, com possibilidade de serem escutadas, se expressar, receber informações e participar ativamente das rotinas e da tomada de decisão. É importante que os Abrigos possam contar com estratégias de suporte, escuta e expressão, de forma coletiva e, quando necessário, individual. Podem ser organizadas rodas de conversa, atividades culturais, TICs ou outras atividades de interesse do grupo. A presença de psicólogo(a) na equipe e a articulação com a política de Saúde, com o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e outros recursos da rede local podem favorecer a implementação de ações dessa natureza.

Essas estratégias podem contribuir para que as pessoas manifestem suas preocupações, inclusive sobre riscos de violações, e para que expressem suas necessidades. Podem apoiar, ainda, as pessoas a lidarem com a situação de estresse agudo, com as perdas, os lutos e outros impactos psicossociais dos desastres e das emergências, tendo em vista o bem-estar psicossocial e o respeito à autonomia e aos direitos.



5.4 Construção e socialização das regras de convivência

A coordenação do Abrigo e a equipe técnica de Assistência Social devem liderar o processo de construção participativa das regras de convivência. Quando construídas coletivamente e respeitadas, as regras contribuem para que o convívio seja mais harmônico e pacífico entre todos(as) (pessoas acolhidas, trabalhadores, parceiros da rede, voluntários etc.).

As necessidades e preocupações das pessoas acolhidas precisam ser ouvidas e consideradas para que as regras de convivência sejam mais convergentes às necessidades coletivas. Assim, a equipe técnica de Assistência Social deve estruturar procedimentos que assegurem a escuta e a participação em sua construção.



É fundamental que todas as pessoas acolhidas conheçam as regras de convivência do Abrigo Temporário. Deve-se assegurar que grupos mais vulneráveis consigam acessá-las e compreendê-las, incluindo pessoas não alfabetizadas, pessoas com deficiência visual ou auditiva, imigrantes e refugiados.

A coordenação e a equipe técnica de Assistência Social têm papel fundamental na disseminação dessas informações e de sua importância para o convívio pacífico no Abrigo. Além de afixar as regras de convivência em Mural e outros locais visíveis, a equipe pode abordá-las no momento da acolhida e/ou criar dinâmicas para repassá-las, periodicamente, com aqueles(as) que já estejam acolhidos(as). Além disso, cabe escutar e acolher sugestões de alterações que possam contribuir para melhorar o convívio e a dinâmica de funcionamento do espaço.

Com o passar do tempo, pode ser necessário fazer mudanças na organização do Abrigo Temporário e nas regras de convivência. Nesses casos, é importante que as regras sejam adaptadas, com a escuta das pessoas acolhidas, para que as mudanças sejam adequadas à dinâmica do Abrigo e às necessidades coletivas.

Sugestões para o compartilhamento das regras de convivência

- Afixar as regras em locais visíveis do Abrigo e no “Mural Informativo”.
- Entregar cópia das regras de convivência às novas pessoas acolhidas no momento de sua chegada, com uma explicação sobre as mesmas e sobre o funcionamento do local.
- Organizar reuniões com um conjunto de pessoas recém-acolhidas para abordar o assunto e a dinâmica de funcionamento do Abrigo Temporário. Nesse momento, é importante usar linguagem simples e assegurar que as

peças possam tirar suas dúvidas e informar particularidades que possam impactar no cumprimento, se for o caso.

- Disponibilizar as regras de convivência nos respectivos idiomas nativos a pessoas imigrantes, refugiados e apátridas, sempre que viável. Na ausência de pessoas que possam fazer a tradução, pode-se recorrer ao uso de aplicativos, por exemplo.

Em caso de desrespeito às regras de convivência estabelecidas, recomenda-se que a equipe técnica de Assistência Social dialogue com os(as) envolvidos(as) sobre os motivos e verifique se as regras foram compreendidas. As pessoas acolhidas também podem contribuir para o manejo dessas situações.



Aqueles(as) que desrespeitarem as regras de convivência devem ser advertidos(as) para que a situação não se repita. A depender da situação, será preciso avaliar a necessidade de escutar outras pessoas que tenham sido afetadas pelo descumprimento, mediar a situação e levá-la ao conhecimento da coordenação do Abrigo.

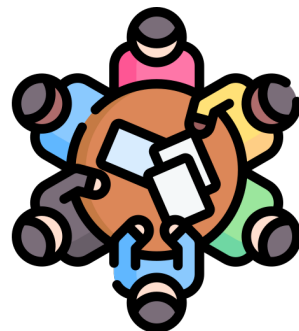
Em situações extremas, como de ameaça, violência ou outras agressões, deve-se comunicar a coordenação do Abrigo e as autoridades locais – como Conselho Tutelar e Delegacias – e orientar sobre o registro de Boletim de Ocorrência, para que as providências sejam tomadas. É importante que as pessoas acolhidas tenham conhecimento que situações de violência, ameaça e outras violações de direitos não serão aceitas no espaço do Abrigo Temporário.

5.5 Orientações e apoio para inclusão no Cadastro Único, acesso a benefícios e à documentação e informação sobre direitos

O órgão gestor da Assistência Social e a coordenação do Abrigo Temporário devem se articular com a área responsável pela gestão do Cadastro Único no município/DF, para verificar a necessidade de inclusão ou atualização cadastral das pessoas acolhidas e planejar como esse atendimento será realizado.

No mesmo sentido, recomenda-se a articulação com cartórios, institutos de identificação, Receita Federal e delegacias para viabilizar a emissão da segunda via de documentos. Para facilitar esse processo, a equipe técnica de Assistência Social e a coordenação do Abrigo podem planejar o desenvolvimento de ações com este objetivo no próprio local, na área externa (em tendas ou containers, por exemplo) ou, ainda, nas suas imediações.

A equipe técnica de Assistência Social deve propiciar a socialização de informações e orientações às pessoas acolhidas sobre o Cadastro Único e o acesso a benefícios (como BPC e benefícios eventuais), transferência de renda e outros auxílios. Para tanto, podem fazer uso de estratégias diversas, como disponibilização de informações em mural, atividades em grupo para orientação, resposta a dúvidas etc.



Cabe lembrar a importância de informar às pessoas migrantes no Brasil seus direitos e critérios de acesso a benefícios e transferência de renda.

É importante orientar as pessoas acolhidas, ainda, quanto aos procedimentos para a antecipação do pagamento referente ao Programa Bolsa Família (PBF) e ao Benefício de Prestação Continuada (BPC).

Em situações de emergência, reconhecidas pela União, os beneficiários do BPC dos territórios afetados têm direito à esta antecipação. Além disso, podem solicitar adiantamento do benefício no valor de um salário-mínimo mensal, que pode ser devolvido em até 36 parcelas fixas. Os beneficiários do BPC que estiverem sem o cartão e sem seus documentos devem procurar uma agência do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).



No caso do Programa Bolsa Família, normativo específico do MDS¹³ disciplina, entre outros aspectos, excepcionalidades em razão de emergências, que devem ser conhecidas pela equipe técnica e coordenação do Abrigo Temporário. Nessa perspectiva, nos municípios com declaração de situação de emergência ou de calamidade pública pelos estados ou pela União, poderão ser adotadas as seguintes medidas, entre outras acordadas com o Agente Operador:



liberação do escalonamento de pagamentos do calendário, permitindo que a transferência monetária e o saque ocorram em qualquer data do calendário, independentemente do número do último dígito do NIS das famílias beneficiárias do Programa, sempre que autorizado pelo MDS;



prorrogação dos prazos de atualização cadastral para evitar repercussão nos benefícios do PBF em favor das famílias incluídas nos processos da Ação de Qualificação do Cadastro Único; e

13 Portaria MDS nº 954, de 29 de dezembro de 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mds-n-954-de-29-de-dezembro-de-2023-535310984>. Acesso em 05/12/2024.



independentemente de autorização do MDS ou de pedido ao Agente Operador, o Coordenador Municipal do PBF poderá emitir Declaração Especial de Pagamento em nome do Responsável Familiar titular de conta contábil, que eventualmente teve o cartão e seus documentos de identificação extraviados, em decorrência de situação de emergência ou de calamidade pública. Isso possibilitará a realização do saque por guia de pagamento, em local definido pelo Agente Operador, até a entrega de novo cartão social.

Recomenda-se que a equipe técnica de Assistência Social se articule com o órgão gestor da Assistência Social do município/DF, a gestão local do PBF e outros órgãos, para organizar ações coletivas visando viabilizar, por exemplo, a emissão de segunda via de documentos e da Declaração Especial de Pagamento aos beneficiários do PBF acolhidos(as) no Abrigo.



A Equipe deve conhecer, ainda, os Benefícios Eventuais do município/DF ou Estado e os auxílios do Governo Federal regulamentados especificamente para atender as populações afetadas por situações de calamidade pública e emergência. Deve adotar uma rotina de compartilhamento de informações sobre estes benefícios e auxílios e sobre os direitos que as pessoas afetadas podem acessar, com encaminhamentos e orientações claras sobre critérios de acesso, documentação e procedimentos necessários.

5.6 Informações claras e objetivas, dúvidas e queixas

Durante uma emergência, é comum a enorme profusão de informações, que podem gerar ruídos e boatos, aumentar o medo, o estresse e tensionar as relações. Para evitar essas situações, é fundamental que a equipe técnica de Assistência Social apoie a comunicação clara e acessível, com postura acolhedora. É importante acolher as incertezas e angústias com empatia e não fazer promessas e combinados que não possam ser assegurados nesse momento. Informações inverídicas e boatos devem ser combatidos, com compartilhamento de informações precisas. Isso fortalecerá a relação de confiança no contexto do Abrigo Temporário (CEDEC-PR, S/D; SDC-SC, S/D; SEDEC-RJ, 2006; MDS, UNICEF, 2024).

As informações precisam estar alinhadas entre a coordenação, a equipe técnica de Assistência Social e os demais atores relevantes. É importante que sejam definidos porta-vozes, que possam compartilhar as informações de forma clara e segura, sem alarmismo. Recomenda-se que a equipe técnica fique como ponto focal para organizar as informações que devam ser compartilhadas com as pessoas acolhidas e para estruturar as estratégias que serão utilizadas para isso (assembleia, reuniões, rodas de conversa etc.) (MDS, UNICEF, 2024).

A equipe técnica pode apoiar as pessoas acolhidas, de forma prática, na busca de informações importantes. Nesse sentido, vale ressaltar que, sobretudo nos primeiros dias após o desastre, pode ser mais difícil realizar essas ações de forma autônoma – como, por exemplo, buscar informações para localizar um familiar desaparecido, ou tomar providências para a emissão da segunda via de documentos. Assim, é preciso mediar o acesso das pessoas acolhidas às áreas que detenham as informações buscadas. Materiais como computador e telefone são fundamentais para que esse papel seja desempenhado (MDS, UNICEF, 2024).

Sempre que necessário, esses profissionais devem se articular com outras políticas públicas, a fim de levantar e repassar as informações de forma precisa. Podem também planejar ações no Abrigo, em parceria com outras políticas públicas, com o objetivo de viabilizar o acesso à informação adequada e fidedigna e atender demandas coletivas. Um exemplo de estratégias para o alcance dessa finalidade são as rodas de conversas com profissionais de outras políticas públicas.

Um Mural Informativo pode apoiar a disponibilização de informações úteis de forma clara e objetiva. Deve-se ter atenção a pessoas que não saibam ler ou que não compreendam o português, por exemplo, e buscar estratégias para assegurar a comunicação nesses casos.

É importante disponibilizar canais de comunicação acessíveis e confidenciais, como caixas de sugestões ou linhas telefônicas, que facilitem o registro de queixas ou a expressão de dúvidas de forma rápida e descomplicada. As respostas desses canais devem ser claras, assegurando retorno às dúvidas e/ou queixas. Esses mecanismos reforçam a confiança e o senso de pertencimento das pessoas acolhidas, promovendo um ambiente mais harmonioso e organizado para todos(as).



Relações de poder, conflitos de interesses e prevenção ao abuso e à exploração sexual

É fundamental compreender que, dentro dos Abrigos, as relações de poder também são profundamente influenciadas pela posição ocupada. Nesse contexto, a coordenação e a equipe dispõem de poder decisório, acesso a informações, controle de vagas etc. A definição do(a) coordenador(a) e da equipe deve levar em conta estes aspectos para prevenir que se instalem conflitos de interesse e, em casos extremos, situações abusivas ou exploratórias.

Recomenda-se que, em âmbito local, seja discutido um código de conduta para os(as) profissionais que atuarão nos Abrigos Temporários, de modo a prevenir conflitos ou relações abusivas em um contexto no qual a população atendida está extremamente vulnerável. Esse código de conduta deve ser claro quanto à não aceitação de situações de violência e violação de direitos, do estabelecimento de relações abusivas ou de laços com as pessoas acolhidas para além da relação profissional.



A prevenção de violências, abuso e exploração sexual é uma responsabilidade compartilhada entre todos(as). Assim, os(as) profissionais que irão atuar nos Abrigos Temporários devem ser orientados(as) quanto ao código de conduta, assim como os voluntários(as). Recomenda-se que equipes sejam treinadas sobre esse e outros assuntos essenciais para garantir proteção, segurança e bem-estar das pessoas acolhidas. Essas medidas podem ser favorecidas quando houver planejamento da instalação dos Abrigos em fase anterior à resposta.

VIOLÊNCIA BASEADA EM GÊNERO: UM TEMA TRANSVERSAL

A violência baseada no gênero é um conceito abrangente que descreve qualquer ato prejudicial perpetrado contra uma pessoa com base em diferenças socialmente atribuídas (ou seja, gênero) entre homens e mulheres. Inclui atos que causam danos físico, sexual ou mental, ou sofrimento, ameaças desses atos, coerção e formas de privação de liberdade. Esses atos podem ocorrer em espaços públicos ou privados.



Violência sexual (estupro, tentativa de estupro, toques indesejados, exploração sexual e assédio sexual) e violência doméstica são os exemplos mais frequentes de violência baseada em gênero. Esse tipo de violência está presente em toda a sociedade e tende a ser agravado na fase aguda das emergências, uma vez que as vulnerabilidades sociais pré-existentes se exacerbam e outros fatores que contribuem para os riscos de violência aumentam (como a falta de privacidade em abrigos coletivos; o estresse decorrente do evento ocorrido e as dificuldades de acesso a serviços e redes de proteção, dentre outros fatores).

Alguns grupos, como crianças, mulheres e pessoas LGBTQIAPN+ tornam-se, no contexto de Abrigos Temporários, ainda mais expostos a essas violências. É de extrema importância considerar a prevenção e a redução de riscos dessas violências nesses espaços. Isso inclui desde o planejamento estrutural –

como a atenção à iluminação e a disposição de banheiros em locais de fácil acesso – até o encorajamento da participação das pessoas acolhidas nos espaços de escuta qualificada, individual e em rodas de conversa. Nos Abrigos Temporários deve-se adotar estratégias para a conscientização sobre direitos e a divulgação de canais de denúncia.

Sempre que possível, recomenda-se a previsão de fluxo de encaminhamentos à rede especializada dos casos de violência que porventura venham a ocorrer (por exemplo, envolvendo violência baseada em gênero ou violência contra crianças). Profissionais mais especializados nesse tema podem ficar como referência para apoio às equipes do Abrigo, considerando os arranjos locais.



Foto: Cassio Aranovich

5.7 Estruturação de rotina de atividades lúdicas e de convivência

É importante que a equipe técnica de Assistência Social organize e/ou articule atividades lúdicas e de convivência, que passam ser desenvolvidas no espaço do Abrigo Temporário ou em espaços próximos, seguros e de fácil acesso. Deve-se organizar uma escala com a indicação de horários, local de realização e responsáveis pela mediação dessas atividades. Essas informações deverão ser amplamente comunicadas às pessoas acolhidas, sobretudo aos responsáveis por crianças e adolescentes.

Recomenda-se que as atividades lúdicas e de convivência sejam organizadas por ciclo de vida e viabilizadas com o apoio das equipes que atuam no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e de outras políticas públicas, como a Cultura, o Esporte e a Educação. Parceiros da rede, voluntários(as) e pessoas acolhidas com formação, experiência na área e disponibilidade podem, também, colaborar, com os cuidados necessários, tendo em vista a segurança de crianças, adolescentes e de outras pessoas mais vulneráveis como pessoas idosas e pessoas com deficiência.



>> As atividades lúdicas e de convivência devem favorecer o diálogo, a cooperação e a interação entre os(as) participantes, assim como a escuta e a expressão. Para sua realização é importante contar com recursos como **jogos, brinquedos e outros materiais didático-pedagógicos**.



>> No caso de **bebês e crianças**, é importante **delimitar um espaço exclusivo onde possam brincar de forma livre e segura e estruturar atividades lúdicas e recreativas dirigidas**. Como exemplo, pode-se citar: contação de histórias; brincadeiras e jogos coletivos (ex.: batatinha frita, corre cotia, estátua); e atividades artísticas (dança, teatro, pintura, escultura, colagens etc.), esportivas e de musicalização (SEDEC-RJ, 2006).



>> No caso de **adolescentes, adultos e pessoas idosas** pode-se recorrer, por exemplo, à disponibilização de **jogos, à exibição de filmes e à realização de oficinas, de atividades esportivas, artísticas, culturais** etc (SEDEC-RJ, 2006).



>> Estas atividades podem favorecer o **convívio pacífico e a formação de redes de apoio no Abrigo Temporário**. São importantes para reduzir o estresse, promover o bem-estar e prevenir o adoecimento psíquico das pessoas afetadas.



>> As **famílias** também devem ser incentivadas a, sempre que possível, destinar algum tempo do seu dia para **interagir com as crianças, os(as) adolescentes, as pessoas idosas e as pessoas com deficiência** sob seus cuidados, com uso de recursos apropriados a cada faixa etária (brincar, ler, contar histórias, conversar etc.) (SEDEC-RJ, 2006).

As atividades realizadas com as pessoas acolhidas que resultarem em produções autorais – poemas, desenhos, pinturas, instalações etc. – podem ser expostas em local designado para isso. É interessante que todos(as) tenham oportunidade de sugerir atividades pelas quais tenham interesse e serem estimulados(as) a compartilhar seus conhecimentos e habilidades, como tocar algum instrumento musical, cantar, dançar, compor poesia, praticar algum esporte etc.



Estruturar uma rotina de atividades lúdicas e de convivência é central para apoiar as pessoas acolhidas a lidar com o estresse e os impactos emocionais. Estas atividades podem contribuir para prevenir o adoecimento psíquico, conflitos e até mesmo situações de violência. Além disso, tais atividades promovem interações positivas e a construção de uma rede de relações no Abrigo Temporário, que pode favorecer o apoio mútuo e o protagonismo das pessoas acolhidas.



É importante que os(as) profissionais que atuem com as pessoas acolhidas - sobretudo com crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e pessoas idosas, observem as interações e apoiem a comunicação não violenta e a solução pacífica de conflitos. Essas medidas podem contribuir para prevenir e mitigar potenciais situações de violência.

ESPAÇOS SEGUROS E AMIGÁVEIS PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

- ✓ É fundamental assegurar espaços nos Abrigos Temporários para que crianças e adolescentes possam interagir, brincar, relaxar, se expressar e se sentirem apoiados(as) para lidar com os desafios impostos pelo contexto adverso.
- ✓ É importante que sejam realizadas atividades que propiciem a escuta de crianças e adolescentes e a expressão de suas vivências, medos e angústias com a situação, com a utilização de recursos como o brincar e a arte, por exemplo. Recomenda-se a organização de uma rotina com atividades lúdicas, culturais e educativas e que as crianças e os(as) adolescentes possam fazer sugestões e participar da rotina de funcionamento do Abrigo. Como exemplo, podem auxiliar nos cuidados com o espaço de brincar e com os brinquedos.
- ✓ A presença de psicólogo(a) na equipe do Abrigo Temporário e a parceria com o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, com a política de Educação ou outras políticas públicas, podem favorecer a realização dessas atividades. Entidades e Organizações da Sociedade Civil e Agências humanitárias podem igualmente apoiar¹⁴ a organização e a realização dessas atividades.
- ✓ Deve-se realizar o encaminhamento das crianças e dos(as) adolescentes a serviços da rede local, sempre que observada essa necessidade.

14 Para maiores informações, consultar: Estratégia de Espaços Seguros e Amigáveis do UNICEF no Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/enchentes-no-rio-grande-do-sul>. Acesso em 05/12/2024.
DAVIS, KIMBERLY and ILTUS, SELIM. A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces. UNICEF, 2008.

- ✓ Os cuidados elencados são importantes para a promoção da saúde mental e o apoio psicossocial a crianças e adolescentes, dada a condição de vulnerabilidade para lidar com situações de alto nível de estresse.

5.8 Promoção da participação das pessoas acolhidas

As situações de desastre e emergência repercutem sobre as famílias e os territórios e têm determinantes históricos, econômicos e sociais. Como já abordado, é fundamental apoiar a organização coletiva das pessoas acolhidas e sua participação ativa na dinâmica de funcionamento do Abrigo Temporário e na tomada de decisão (CEDEC-PR, S/D; SDC-SC, S/D). A rede de relações e de apoio mútuo pode ser fortalecida durante o acolhimento e os grupos podem permanecer organizados mesmo depois do desligamento do Abrigo.

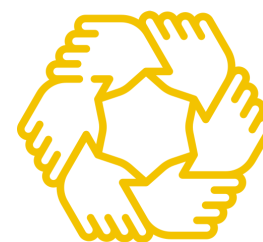
Durante o acolhimento, é importante estruturar estratégias que viabilizem a escuta das pessoas e famílias e acolhidas para a identificação de problemas e a busca de soluções para atender necessidades individuais, familiares e coletivas. Estes problemas podem estar relacionados a questões diversas como, por exemplo: organização e rotina de funcionamento do Abrigo; acesso a serviços, benefícios e direitos (acesso a serviço de saúde, emissão de documentos, etc.); retomada da vida cotidiana; e construção de alternativas para o desligamento.

- **Diversas estratégias podem ser utilizadas para a escuta das pessoas acolhidas, como: escuta individualizada, rodas de conversa, assembleias, caixa de sugestões etc.**
- **É importante que as pessoas sejam escutadas e possam participar da tomada de decisões relacionadas ao funcionamento e à rotina do Abrigo Temporário, com sugestões. Além disso, devem ser engajadas na implementação das melhorias e soluções propostas.**
- **Recomenda-se que sejam mapeadas as capacidades das pessoas acolhidas, para que possam ser incentivadas a participar das equipes/grupos do Abrigo Temporário, conforme seu perfil e disponibilidade (grupo de limpeza e higiene, de alimentação etc.).**
- **Adicionalmente, sugere-se que sejam definidos alguns representantes das pessoas acolhidas que possam ficar como ponto focal para a comunicação com a coordenação do Abrigo, com as equipes de trabalho (alimentação, limpeza, etc.) e com as demais pessoas acolhidas, o que pode favorecer a dinâmica de funcionamento cotidiana.**

Durante os processos de escuta, é essencial realizar o mapeamento das capacidades laborais e acadêmicas. Essas informações podem ser úteis tanto para engajar as pessoas acolhidas nas atividades de rotina do Abrigo, quanto para apoiar o desligamento e a continuidade do trabalho social após o desligamento, incluindo o suporte à recolocação profissional. Essas informações podem ser coletadas no momento do cadastramento e, quando isso não for possível, em momentos posteriores.

5.9 Articulação intersetorial

A equipe técnica de Assistência Social deve conhecer os recursos da rede local que possam ser acionados para o apoio às pessoas acolhidas e viabilizar os encaminhamentos necessários, de modo a atender as suas demandas. Para tanto, é importante que a coordenação do Abrigo Temporário e o órgão gestor da Assistência Social apoiem a definição ágil de fluxos de encaminhamentos, uma vez que a dinâmica usual de funcionamento da rede pode ter sido afetada pela situação de emergência.



Para facilitar a articulação intersetorial e a atenção às demandas das pessoas acolhidas, recomenda-se que outras políticas públicas possam desenvolver ações no espaço do Abrigo Temporário ou nas suas imediações - a exemplo da Saúde, Cultura e órgãos responsáveis pela emissão de documentos. Essas ações devem ser realizadas de forma planejada, em conjunto com o(a) coordenador(a) do Abrigo e a equipe técnica de Assistência Social. O deslocamento dos profissionais pode favorecer o contato direto com as pessoas acolhidas, assim como proporcionar medidas e ações mais próximas de sua realidade e demandas.

ARTICULAÇÃO EM REDE (ALGUNS EXEMPLOS):

Política de Educação: retomada da rotina escolar, tão logo isso seja possível, viabilizando meios para apoiar o retorno, a permanência na escola e a continuidade do processo de aprendizagem. Isso é importante porque a interrupção da rotina escolar pode agravar vulnerabilidades já existentes.

Política de saúde: promoção de saúde das pessoas acolhidas com ações como vacinação; continuidade dos atendimentos médicos, psicológicos e outros; e encaminhamentos à rede local para a atenção às novas demandas. Quando o Abrigo dispuser de equipe de saúde prestando atendimento no local, esta poderá apoiar a realização destes encaminhamentos à rede.

Política de Segurança Alimentar e Nutricional (SAN): acesso a alimentos e refeições, por meio do suporte dos equipamentos de SAN aos Abrigos Temporários – tais como: Restaurantes Populares, Cozinhas Comunitárias, Cozinhas Solidárias e Banco de Alimentos. A Segurança Alimentar e Nutricional pode, ainda, priorizar a população afetada nos programas e ações de SAN, como no Programa de Aquisição de Alimentos, na Ação de Distribuição de Alimentos (cestas emergenciais) etc.

Conselho Tutelar: encaminhamento de denúncias de violência e de outras violações de direito.

Delegacias: encaminhamento de denúncias, emissão de documentos etc.

Sistema de Justiça: orientações às pessoas acolhidas para o acesso à Justiça e a informações sobre questões como direito a indenizações de qualquer natureza; processos judiciais por danos individuais ou coletivos etc.

5.10 Suporte ao desligamento

O desligamento das famílias e pessoas acolhidas é tema de grande relevância no Trabalho Social com Territórios, Famílias e Indivíduos no contexto do Abrigo Temporário. A equipe técnica de Assistência Social deve trabalhar essa temática durante a permanência das pessoas no Abrigo, orientando-as sobre a temporalidade deste local e apoiando-as na busca da alternativa mais viável para cada caso.

Para tanto, é importante que esses(as) profissionais conheçam a realidade de cada família e as alternativas possíveis para o desligamento. Dados e informações dessa natureza são fundamentais para subsidiar e apoiar o desligamento do Abrigo considerando as possibilidades existentes – como aluguel social, moradia provisória, parceria com rede hoteleira, estruturação de programas habitacionais específicos etc. As pessoas acolhidas também devem ter conhecimento de todas as alternativas possíveis e, ainda, sobre os benefícios, auxílios e programas que possam contar para apoiar o desligamento e a retomada da trajetória de vida.

O tempo de permanência de cada família e pessoa no Abrigo é variável e depende da singularidade de cada caso e da situação de cada território. Todavia, trata-se de uma oferta de caráter emergencial e provisório, sendo recomendável que não se estenda para além de dois meses. É fundamental, entretanto, que a desativação do Abrigo Temporário não ocorra até que todas as pessoas acolhidas tenham sido desligadas com apoio e segurança.



O **desligamento de pessoas e famílias do Abrigo Temporário** pode ocorrer por diversos motivos, tais como (SEDEC-RJ, 2006):

- **Transferência a outro Abrigo Temporário**, em razão, por exemplo, da redução do quantitativo de pessoas acolhidas e da desativação do Abrigo em que estavam acolhidas; de mudança para outro local com condições melhores para propiciar a segurança, o conforto e o bem-estar das pessoas acolhidas; ou de encaminhamento para Abrigo com melhores condições de atendimento a públicos específicos (ex.: mulheres com filhos ou famílias com pessoas com TEA);
- **Transferência para ofertas de acolhimento mais prolongado**, a exemplo de Centros Humanitários de Acolhimento (CHA), organizados por agências das Nações Unidas em parceria com poder público e outros atores, quando for o caso;
- **Acolhimento emergencial na rede hoteleira** - em pousadas, hotéis e/ou similares - custeados pelo poder público, por meio de contrato de hospedagem para indivíduos e famílias;
- **Acolhimento emergencial em moradias provisórias** organizadas pelo poder público e outros parceiros, com foco na preservação das condições de dignidade de núcleos familiares;
- **Acesso a aluguel social**, viabilizado pelo poder público;
- **Retorno à moradia**;
- **Mudança para casa de familiares, amigos/rede de apoio**;
- **Encaminhamento a residências disponibilizadas** pelo poder público ou programas habitacionais;
- **Encaminhamento para Serviços de Acolhimento do SUAS**.

Em situações extremas, de violência ou outras violações de direitos no contexto do Abrigo Temporário, pode ser necessário o desligamento para assegurar a proteção coletiva. Situações de violência no contexto do Abrigo não devem ser toleradas. As pessoas acolhidas devem ter ciência acerca desse aspecto.

O desligamento do Abrigo pode mobilizar emocionalmente as pessoas, sobretudo nos casos em que o retorno à moradia não for possível. A destruição da residência e da comunidade de referência é um processo carregado de intenso sofrimento, que envolve perdas e lutos, o que exige suporte emocional.

Nessa perspectiva, é importante que - na abordagem do tema do desligamento - as pessoas acolhidas possam compartilhar o sofrimento e a angústia com as perdas vividas. A retomada da rotina, a expressão de sentimentos, a troca de experiência em grupo e o apoio mútuo podem favorecer o enfrentamento da situação, a vivência dos lutos e a busca de alternativas, inclusive coletivas, para reconstruir trajetórias.

A depender da realidade local, a equipe técnica de Assistência Social pode mobilizar o engajamento coletivo e a ajuda mútua para limpeza, reabilitação e reconstrução das moradias. É importante que, em âmbito local, as políticas responsáveis mobilizem estratégias para apoiar as famílias em relação a essas demandas.

As famílias devem tomar a decisão pelo desligamento e pela alternativa que lhes pareça melhor. No desligamento, deverão fazer a retirada dos bens móveis que tenham sido guardados no momento da chegada e registrar a sua saída, junto à equipe de cadastramento. A viabilização de recursos básicos como cesta básica, roupas, cobertores, itens de higiene, limpeza e outros pode contribuir para apoiar as famílias nesse momento e para mitigar um pouco as perdas decorrentes da situação.

O Abrigo Temporário é uma oferta de caráter provisório. Soluções de caráter mais definitivo, para famílias que perderam suas residências em emergências, devem ser buscadas no âmbito de outras políticas públicas, como a Habitação, ou por meio de alternativas diversas, como indenizações, quando for o caso.



Foto: Cassio Aronovich

06

REFERÊNCIAS

06 - REFERÊNCIAS

ACNUR et all. **Guia para acolhimento de pessoas refugiadas e migrantes: Padrões internacionais e a experiência do Sistema Único de Assistência Social no município de São Paulo**. 1ª Edição, São Paulo, 2024. Disponível em: <https://www.acnur.org/br/media/guia-para-acolhimento-de-pessoas-refugiadas-e-migrantes-padroes-internacionais-e-experiencia> Acesso em 05.12.2024

ASSOCIAÇÃO ESFERA. **O Manual Esfera: Carta Humanitária e Normas Mínimas para a Resposta Humanitária**. 4ª ed. Genebra: Suíça, 2018. disponível em: <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-BRPortuguese.pdf> Acesso em 05.12.2024.

BRASIL. **Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012**. Institui a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil – PNPDEC, dispõe sobre o Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil - SINPDEC e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12608.htm Acesso em 05.12.2024.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009**. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, n. 225 p. 1-43, 25 nov. 2009.

CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE. **Resolução nº 232, de 28 de dezembro de 2022**. Estabelece procedimentos de identificação, atenção e proteção para criança e adolescente fora do país de origem desacompanhado, separado ou indocumentado, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.gov.br/participamaisbrasil/blob/baixar/21417> Acesso em 05.12.2024.

COORDENADORIA ESTADUAL DE DEFESA CIVIL DO PARANÁ. **Manual de Instalação de Abrigos Temporários**. Curitiba, Defesa Civil, PR, s/d. Disponível em: https://www.justica.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/migrados/File/Capacitacao/CuritibaDefesaCivil/Material_de_Instrucao_abrigos.pdf Acesso em 05.12.2024.

DAVIS, KIMBERLY and ILTUS, SELIM. **A Practical Guide for Developing Child Friendly Spaces**. UNICEF, 2008. Disponível em: https://www.humanitarianlibrary.org/sites/default/files/2019/02/A_Practical_Guide_to_Developing_Child_Friendly_Spaces_-_UNICEF_%282%29.pdf Acesso em 05.12.2024.

DEFESA CIVIL DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Gerenciamento de Abrigos Temporários**. SC: Defesa Civil, s/d. Disponível em: <http://antigo.vigilanciasanitaria.sc.gov.br/phocadownload/vigidesastre/Anexos/anexo-vi-abrigos.pdf> Acesso em: 05.12.2024.

INTER-AGENCY STANDING COMMITTEE (IASC, Comitê Permanente Interagências). **Diretrizes do IASC sobre saúde mental e apoio psicossocial em emergências humanitárias.** Tradução de Márcio Gagliato. Genebra: IASC, 2007. Disponível em: https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2019-03/iasc_mhpss_guidelines_portuguese.pdf Acesso em 05.12.2024.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA. **Diretrizes para a Atuação da Política de Assistência Social em Contextos de Emergência Socioassistencial.** Brasília: MDS, 2021a. Disponível em: https://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2021/09/SUAS_CARTILHA-DIRETRIZES_14.073679.pdf Acesso em 05.12.2024.

_____. **Formulário para registro de informações de famílias e indivíduos em situações de emergência e calamidade pública no SUAS.** Brasília: MC, 2021b. Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/formulario-nacional-para-registro-de-informacoes-de-familias-e-individuos-em-situacoes-de-emergencia-e-calamidade-publica-no-suas/> Acesso em 05.12.2024.

_____. **Diretrizes para a Atuação da Política de Assistência Social em Contextos de Emergência Socioassistencial.** Brasília: MDS, 2021. Disponível em: https://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2021/09/SUAS_CARTILHA-DIRETRIZES_14.073679.pdf Acesso em 05.12.2024.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME. **Informativo nº 7, de 10 de maio de 2024.** Recomendações para Alojamento Provisório de Crianças e Adolescentes desacompanhados na situação de emergência no estado do Rio Grande do Sul. Brasília: MDS, 2024. Disponível em: https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Calamidade_Publica_e_Emergencias/SUAS/Informativos_Operacao_Rio_Grande_do_Sul/Informativo_SNAS_N_07.pdf Acesso em 05.12.2024.

_____. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Nota técnica nº 14/2023.** Orientações para solicitação e utilização dos recursos do Piso Variável de Alta Complexidade (PVAC) - Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências decorrentes da Portaria nº 90, de 03 de setembro de 2013. Brasília: MDS, 2023.

_____. **Portaria nº 954, de 29 de dezembro de 2023.** Disciplina procedimentos relativos ao pagamento de benefícios e aos cartões do Programa Bolsa Família – PBF, incluindo aqueles contratados junto à Caixa Econômica Federal. Brasília: MDS, 2023.

_____. **Subsídios para Apoio à Construção das Regras de Convivência no Alojamentos Provisório - Calamidade Pública e Emergência: Rio Grande Sul.** Brasília: MDS, 2024. Disponível em: https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Calamidade_Publica_e_Emergencias/SUAS/Informativos_Operacao_Rio_Grande_do_Sul/Informativo_SNAS_N_16.pdf Acesso em 05.12.2024.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME; UNICEF. **Emergências em Assistência Social: Gestão Legal, Administrativa, do Trabalho e Orçamentária.** Brasília: MDS, 2024. Disponível em: https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Calamidade_Publica_e_Emergencias/SUAS/Gestao_Legal_Administrativa_do_Trabalho_e_Orcamentaria_v_espelhada.pdf Acesso em 05.12.2024.

_____. **Emergências em Assistência Social: Trabalho Social com territórios, famílias e indivíduos no SUAS.** Brasília, MDS, 2024.

_____. **Emergências no SUAS: o que fazer?** Brasília: MDS, 2023. Disponível em: https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Calamidade_Publica_e_Emergencias/SUAS/O_que_fazer.pdf Acesso em 05.12.2024.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Suas - NOB-RH/SUAS.** Brasília: MDS, 2006.

_____. **Orientações Técnicas sobre o PAIF.** Brasília: MDS, 2012.

_____. **Política Nacional de Assistência Social: Norma Operacional Básica.** Brasília: MDS, 2005.

_____. **Portaria nº 460, de 22 de dezembro de 2008.** Brasília: MDS, 2008.

_____. **Portaria nº 204, de 8 de junho de 2011.** Disciplina procedimentos relativos ao pagamento e aos cartões de benefícios do Programa Bolsa Família - PBF, incluindo aqueles contratados junto à Caixa Econômica Federal. Brasília: MDS, 2004.

_____. **Portaria nº 90, de 03 de setembro de 2013.** Dispõe sobre os parâmetros e procedimentos para o cofinanciamento federal do Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e Emergências no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Brasília: MDS, 2013.

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL; UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. **Administração de Abrigos Temporários.** Brasília: Escola Virtual de Governo, ENAP, s/d. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1155> Acesso em 05.12.2024.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Respostas emocionais e Primeiros Cuidados Psicológicos em Desastres e emergências. **Série Saúde Mental e Atenção Psicossocial em Desastres.** Brasília: MS, 2024a.

_____. Perdas e Lutos. **Série Saúde Mental e Atenção Psicossocial em Desastres**. Brasília: MS, 2024b.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, WAR TRAUMA FOUNDATION Y VISIÓN MUNDIAL INTERNACIONAL. **Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo**. OMS: Ginebra, 2012. Disponível em: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf;jsessionid=A4ECCB10CFC7A42CA06C2E28F67C5AC2?sequence=1 Acesso em 05.12.2024

SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Administração para Abrigos Temporários, 1ª ed. Rio de Janeiro, SEDEC, 2006. Disponível em: https://www.defesacivil.rj.gov.br/images/sedec-arquivos/manual_abrigo_sedec_rj.pdf Acesso em 05.12.2024.

SECRETARIA DE SAÚDE DO RIO GRANDE DO SUL. **Recomendações aos profissionais de saúde para atuação nos abrigos temporários em virtude da emergência por desastres climáticos**. Guia Rápido – Profissionais de saúde. Porto Alegre: SES-RS, 2024. Disponível em: <https://atencao primaria.rs.gov.br/upload/arquivos/202406/12145854-guia-rapido-abrigos-profissionais.pdf> Acesso em 05.12.2024

UNICEF et al. **Guia para a Proteção de Crianças e Adolescentes Desacompanhadas/os, Separadas/os e Indocumentadas/os no Brasil**. Brasília: UNICEF, 2023. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/media/27746/file/guia-protecao-de-criancasdesacompanhadas-e-separadas.pdf> Acesso em 05.12.2024

The background is a solid green color. Overlaid on this are several abstract, organic shapes in a darker shade of green. A large, white, sans-serif number '07' is positioned in the upper left quadrant. The '0' is partially cut off by the left edge of the frame.

07

ANEXOS

ANEXO I

MODELO DE REGRAS DE CONVIVÊNCIA PARA ABRIGOS TEMPORÁRIOS COLETIVOS¹⁵

FICHA TÉCNICA

Realização

Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado do Rio Grande do Sul

Parceiros

Organização Internacional para as Migrações (OIM)
Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF)
Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR)
Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul
Vvolunteer

Redação

Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)

Juliana Maria Fernandes Pereira
Flávia Teixeira Guerreiro
Cinthia Barros dos Santos Miranda

Colaboração

Secretaria Nacional de Assistência Social

Ana Angélica Campelo de Albuquerque e Melo
Camila Pinheiro Medeiros
Glaucia Alice Coelho de Souza
Késsia Oliveira da Silva
Kelvia de Assunção Ferreira Barros
Natalia Isis Leite Soares
Niusarete Margarida de Lima
Vera Lúcia Campelo da Silva

Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF)

Ana Carolina Costa
Julia Albino
Maria Luiza Amaral Rizzotti

Organização Internacional para as Migrações (OIM)

Ana Laura Anschau
Ellene Baettker
Socorro Tabosa

Ministério Público do Rio Grande do Sul (MPRS)

Cristiane Della Múa Corrales
Fabiana Aguar de Oliveira
Silvia da Silva Tejedadas

Vvolunteer

Fábian Cheelkanoff
Roberta Abdanur

Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado do Rio Grande do Sul (SEDES-RS)

Becchara Miranda
Katia Regiane Fortes da Silveira
Thais Braga de Souza

Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR)

Ana Luiza Scattone Ferreira
Patricia De Campos Gomes Monteiro
Silvia Corradi Sander
Thais Silva Menezes
Viviana Ivon Pena Pereira

¹⁵ Documento "Subsídios para Apoio à Construção de Regras de Convivência nos Alojamentos Provisórios. Calamidade Pública e Emergência: Rio Grande do Sul" **com adaptações**.

Disponível em: https://mds.gov.br/web/arquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Calamidade_Publica_e_Emergencias/SUAS/Informativos_Operacao_Rio_Grande_do_Sul/Informativo_SNAS_N_16.pdf

Acesso em 09.08.2024. O termo Alojamento Provisório foi, posteriormente, substituído por Abrigo Temporário.

INTRODUÇÃO

- Este documento reúne **sugestões para a construção das regras de convivência nos Abrigos Temporários**, com a finalidade de apoiar as equipes do SUAS, parceiros, voluntários e pessoas acolhidas.
- As **regras de convivência devem ser definidas localmente, no âmbito de cada Abrigo Temporário, pois as realidades podem ser muito diferentes**. Assim, as sugestões apresentadas neste documento devem ser discutidas e aprimoradas pela coordenação do Abrigo Temporário, envolvendo profissionais, parceiros e representantes das pessoas acolhidas.
- É muito **importante criar estratégias de escuta e de participação das pessoas acolhidas na construção das regras de convivência**. Suas necessidades e preocupações **precisam ser ouvidas e consideradas**, para que as regras de convivência sejam mais convergentes às necessidades coletivas.
- Recomenda-se que **cada Abrigo Temporário defina estratégias para a escolha de representantes das pessoas acolhidas** que possam participar da construção/aprimoramento das regras de convivência, de decisões que os impactem e da comunicação com a coordenação do abrigo. A disponibilização de uma "caixa de sugestões" ou a realização de assembleias, quando isso for viável, pode facilitar a participação ampliada.

PARTE I - RECOMENDAÇÕES GERAIS À COORDENAÇÃO DOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS

RECOMENDAÇÕES PARA A COMUNICAÇÃO DAS REGRAS DE CONVIVÊNCIA

- Definidas as regras de convivência por cada Abrigo Temporário, estas **deverão ser afixadas em locais visíveis**. Recomenda-se que, **sempre que possível, cada grupo familiar receba uma cópia das regras de convivência**. Cada Abrigo Temporário pode pensar em estratégias adicionais para comunicar estas regras, para que sejam amplamente conhecidas.
- **Nos Abrigos Temporários com migrantes, refugiados, apátridas e indígenas acolhidos, recomenda-se que estas regras sejam disponibilizadas em seus respectivos idiomas**.
- Pode ser criado um '**Mural Informativo**' para a divulgação das regras de convivência e de outras informações relevantes, tais como: horário das refeições, de silêncio, de entrada e de saída; **canais de denúncia em caso de suspeita de violência** (como Conselho Tutelar, Delegacia de Proteção à Criança e ao Adolescente; Delegacia Especializada no Atendimento à Mulher, etc); serviços da rede de Saúde, de Assistência Social e de outras políticas públicas.

- No caso de novas pessoas acolhidas, **recomenda-se que uma cópia das regras de convivência seja entregue no momento da chegada**, com uma explicação sobre as mesmas e sobre o funcionamento do Alojamento Provisório. Nesse momento, é importante que as pessoas possam tirar suas dúvidas e informar particularidades que possam impactar no cumprimento das regras, se for o caso.
- Recomenda-se, adicionalmente, que sejam **organizadas reuniões com um conjunto de pessoas recém-acolhidas para recebê-las, abordar as regras de convivência e a dinâmica de funcionamento do Abrigo Temporário. Pode-se criar também uma dinâmica de repassar periodicamente as regras de convivência com aqueles que já estejam acolhidos**. Nesses momentos, é importante que seja adotada linguagem simples, acessível, postura acolhedora e que as pessoas acolhidas possam se expressar, tirar dúvidas, etc.
- É importante assegurar que grupos mais vulneráveis **consigam ter acesso e compreender as regras de convivência**, incluindo pessoas não alfabetizadas e pessoas com deficiência visual.
- Com o passar do tempo **pode ser necessário fazer mudanças na organização do Abrigo Temporário e nas regras de convivência**. Nesses casos, é importante que estas **regras sejam adaptadas, com a escuta das pessoas acolhidas**, para que as mudanças sejam mais adequadas à dinâmica do Abrigo Temporário e às necessidades coletivas.

RECOMENDAÇÕES PARA A PROMOÇÃO DO CONVÍVIO HARMÔNICO NO ABRIGO TEMPORÁRIO

- Recomenda-se que, se possível, seja organizada uma equipe de boas-vindas ao Abrigo Temporário, para uma acolhida inicial humanizada.
- O **funcionamento do Abrigo Temporário deve ser pautado no respeito mútuo** entre todos os envolvidos nesse contexto - como profissionais, parceiros, voluntários e pessoas acolhidas - e no **respeito às diferenças** (crianças e adolescentes; pessoas com deficiência; mulheres; pessoas idosas; pessoas de diferentes raças, etnias e religiões; pessoas LGBTQIA+; pessoas de diferentes nacionalidades).
- Em **respeito à liberdade de crença e religião**, a coordenação do Abrigo Temporário poderá disponibilizar espaços para a realização de reuniões de cunho espiritual ou religioso, organizando escalas para a utilização desses espaços. É importante lembrar que as pessoas acolhidas não devem ser obrigadas ou pressionadas a participar de manifestações religiosas de qualquer natureza.
- Para maior segurança, o **acesso à área de abrigo deve ser restrito** às pessoas acolhidas, aos envolvidos na organização do Abrigo Temporário e a outras pessoas autorizadas, como voluntários cadastrados. Para tanto, recomenda-se que o Abrigo Temporário organize um cadastro, realize o controle de entradas e saídas e avalie a possibilidade de disponibilizar formas de identificação (ex: crachá).

- **Contemplar as especificidades das pessoas acolhidas na organização do Abrigo Temporário pode favorecer as regras de convivência e um convívio mais harmônico.** Assim, recomenda-se que, por exemplo, vizinhos e famílias com crianças e adolescentes fiquem próximas; ou, ainda, que famílias com bebês, pessoas idosas ou com pessoas com deficiência fiquem em área mais reservada.
- **Quando o Abrigo Temporário atender públicos muito diversos, recomenda-se organizar as pessoas acolhidas de forma setorizada,** considerando as especificidades e preservando a manutenção dos membros da mesma família juntos (ex: setor com famílias com crianças; setor com famílias com pessoas idosas e pessoas com deficiência; etc). Nesses casos, recomenda-se que homens desacompanhados fiquem também em um setor distinto.
- **Crianças e adolescentes, pessoas idosas e pessoas com deficiência que possuam família devem ser acolhidas junto a seus familiares** e serem desligados com a família quando esta deixar, de forma definitiva, o Abrigo Temporário.
- Recomenda-se que, se possível, **famílias com pessoas idosas e com pessoas com deficiência sejam alojadas em áreas mais silenciosas,** o que deve ser particularmente observado no caso de famílias com pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).
- Para que haja segurança nos Abrigos Temporários é preciso **focar na prevenção de situações de risco,** o que envolve a implementação de medidas que possam preveni-las, a fim de proteger as pessoas acolhidas, os profissionais, os parceiros e os voluntários. Nesse sentido, é importante, por exemplo, **setorizar as pessoas acolhidas de acordo com suas especificidades e atentar para a existência de conflitos pré-existentes entre grupos de pessoas acolhidas no mesmo local.** Identificados conflitos pré-existentes, deve-se buscar alojar estes grupos em Abrigos Temporários diferentes, por questões de segurança.

RECOMENDAÇÕES PARA O FUNCIONAMENTO DO ABRIGO TEMPORÁRIO

- Sugere-se que cada Abrigo Temporário tenha uma **equipe responsável pela coordenação, com um comando central, e grupos responsáveis,** por exemplo, pela limpeza, alimentação, manutenção, etc. A coordenação do Abrigo Temporário pode ser composta por profissionais do SUAS e de outras políticas públicas, parceiros, voluntários cadastrados e pessoas acolhidas.
- Recomenda-se que a coordenação do Abrigo Temporário **observe o perfil das pessoas acolhidas,** levando em consideração suas capacidades e experiências, **com o intuito de incentivar sua participação na dinâmica de funcionamento do Abrigo Temporário** (alimentação, limpeza, manutenção, administrativo, etc.).
- As pessoas que **participarão de grupos como limpeza e alimentação deverão ser orientadas quanto aos cuidados necessários** (cuidados com o armazenamento de

alimentos, com o manuseio de produtos de limpeza, com a retirada do lixo, uso de luvas, botas, etc.).

- É importante que haja **uma dinâmica de comunicação entre a coordenação do Abrigo Temporário, os grupos (alimentação, manutenção, limpeza, etc.) e os representantes das pessoas acolhidas**. Reuniões periódicas podem ajudar.
- Recomenda-se que sejam **definidos alguns representantes das pessoas acolhidas que possam ficar como ponto focal para a comunicação** com a coordenação do Abrigo Temporário, com os grupos (alimentação, limpeza, etc.) e com as demais pessoas acolhidas.
- Na comunicação com as pessoas acolhidas é **importante utilizar linguagem acessível e postura acolhedora**. É importante acolher as incertezas e angústias com empatia e não fazer promessas e combinados que não possam ser assegurados nesse momento.

PARTE II – SUBSÍDIOS PARA CONSTRUÇÃO DE REGRAS DE CONVIVÊNCIAS NOS ABRIGOS TEMPORÁRIOS

Os **Abrigos Temporários** são **espaços temporários** destinados à proteção de pessoas afetadas por uma situação de calamidade pública. Funcionam como local transitório até que as pessoas acolhidas possam dar continuidade à sua trajetória de vida sem este tipo de suporte.

POR QUE AS REGRAS DE CONVIVÊNCIA SÃO IMPORTANTES?

- As pessoas que estão acolhidas no Abrigo Temporário passaram por situações muito difíceis, por muitas perdas e lutos. Essas situações podem deixar as pessoas esgotadas emocionalmente, tristes, desesperançosas e com medo. Essas emoções podem se misturar e se acentuar com o passar do tempo, impactando as relações dentro do Abrigo Temporário.
- Se precisar de apoio - como de médicos ou psicólogos - comunique a equipe de coordenação do Abrigo Temporário. Pedir ajuda é um sinal de força para enfrentar situações difíceis.
- As regras de convivência, quando construídas coletivamente e respeitadas, contribuem para que o convívio seja mais harmônico e pacífico entre todos (pessoas acolhidas, trabalhadores, parceiros, voluntários, etc.).
- A organização de uma rotina com horários pré-estabelecidos auxilia no desenvolvimento das atividades cotidianas e no convívio entre todas as pessoas que circulam no Abrigo Temporário.
- O convívio harmônico exige a colaboração de todos e, por isso, é necessário estabelecer algumas regras de convivência.

RESPEITE AS PESSOAS NO ABRIGO TEMPORÁRIO

- Respeite as demais pessoas que estão acolhidas, os profissionais, os parceiros e os voluntários que estão no Abrigo Temporário e respeite as diferenças (crianças e adolescentes; pessoas com deficiência, mulheres, pessoas idosas, pessoas de diferentes raças, etnias e religiões, pessoas LGBTQIA+; pessoas de diferentes nacionalidades).
- Respeite a espiritualidade, as crenças e a religião de cada acolhido. As práticas espirituais e religiosas podem aliviar o sofrimento e melhorar a sensação de bem-estar. Porém, a participação em atividades de cunho espiritual ou religioso não deve ser imposta.
- Caso tenha interesse em realizar reuniões de cunho espiritual ou religioso, comunique previamente aos responsáveis pela coordenação do Abrigo Temporário. Respeite horários, escalas e locais indicados para a realização destas atividades.

RESPEITE AS REGRAS DE SEGURANÇA DO ABRIGO TEMPORÁRIO

- Identifique-se sempre que entrar no Abrigo Temporário. O controle da entrada é importante para a segurança de todos.
- É proibida a entrada e o consumo de bebida alcoólica ou de outras drogas no Abrigo Temporário. Não será permitida a entrada de pessoas sob efeito de álcool ou outras drogas no Abrigo Temporário.
- Ameaça, agressão e violência são crimes. Se ocorrer situações deste tipo no Abrigo Temporário comunique à coordenação, denuncie para as autoridades competentes e registre boletim de ocorrência, para que as providências sejam tomadas.
- É proibida a entrada no Abrigo Temporário com armas de fogo e armas brancas, incluindo objetos cortantes e pontiagudos.

COLABORE COM A DINÂMICA DE FUNCIONAMENTO DO ABRIGO TEMPORÁRIO

- O bom funcionamento do Abrigo Temporário depende de todos. **Coopere e busque ajudar no que puder.**
- Se desejar e tiver condições, você pode ajudar na organização do Abrigo Temporário, participando, por exemplo, do trabalho dos grupos de alimentação, limpeza, manutenção etc. Algumas pessoas podem, inclusive, se sentir melhor participando dessas atividades. Verifique junto à coordenação do Abrigo Temporário como você pode participar destas atividades.
- Respeite filas e escalas (para refeição, lanche, banho, etc.). Espere a sua vez e dê prioridade às crianças e aos adolescentes, às pessoas idosas, às pessoas com deficiência, às gestantes, etc.

- Procure ser paciente, compreensivo e apoiar o grupo na busca de soluções pacíficas e não violentas.
- Avise a coordenação quando for deixar, de forma definitiva, o Abrigo Temporário.

RESPEITE O ESPAÇO E A PRIVACIDADE DAS DEMAIS PESSOAS ACOLHIDAS

- Respeite a privacidade das demais pessoas acolhidas. Não utilize espaços reservados ao uso de outras pessoas ou a grupos familiares sem autorização.
- Evite barulhos que possam incomodar as demais pessoas acolhidas e respeite o horário de silêncio estabelecido no Abrigo Temporário.
- As pessoas acolhidas têm direito a entrar e sair do Abrigo Temporário. Contudo, devem respeitar os horários estabelecidos.
- Caso você tenha alguma particularidade que dificulte o cumprimento dos horários estabelecidos para entrada e saída, informe à coordenação do Abrigo Temporário.
- Não circule pelo Abrigo Temporário sem camisa ou só de roupas íntimas.
- Utilize os banheiros para a troca de roupas e saia do banheiro apenas quando estiver totalmente vestido.
- Respeite as regras definidas quanto aos animais domésticos. Verifique se no Abrigo Temporário existe um local onde possa deixar seu animal e quais são as orientações sobre os cuidados aos mesmos.
- Não fume nas áreas comuns do Abrigo Temporário. Verifique com a equipe responsável pela coordenação do Abrigo Temporário se há espaço externo para essa finalidade.

CUIDE DE SEUS PERTENCES

- Não utilize objetos de uso pessoal de outras pessoas acolhidas, sem autorização. Caso encontre algum objeto perdido, entregue para a coordenação do Abrigo Temporário ou verifique se existe uma área destinada a "Achados e Perdidos".
- Cuide de seus pertences e dos pertences de seus familiares. Tome cuidado adicional com sua carteira, bolsa, documentos, cartões de banco e dinheiro em espécie. Não deixe esses itens à vista, mantenha-os guardados.

PROTEJA AS CRIANÇAS E OS ADOLESCENTES

- Recomenda-se que as crianças acolhidas utilizem pulseiras de identificação - com nome, nome dos responsáveis, contato e nome do Abrigo Temporário.
- Não deixe as crianças e os adolescentes sozinhos no espaço do Abrigo Temporário, especialmente quando forem utilizar áreas comuns (banheiros, bebedouros, área de alimentação, cozinha, etc.).

- Crianças de até 12 anos devem estar sempre acompanhadas por um familiar responsável quando forem ao banheiro.
- Recomenda-se que os adolescentes também sejam acompanhados por um familiar responsável quando forem ao banheiro. Nessas situações, se o responsável pelo adolescente for do sexo oposto, recomenda-se que aguarde na porta, do lado de fora.
- Crianças e adolescentes devem circular pelo Abrigo Temporário vestidos.
- As famílias devem se responsabilizar pelo banho e pelos demais cuidados das crianças acolhidas. Se necessário apoio adicional, a família deve comunicar à coordenação do Abrigo Temporário.
- Sempre que possível, destine algum tempo do seu dia para dar atenção às crianças e aos adolescentes (brincar, ler, contar histórias, conversar, etc.).
- As crianças e os adolescentes só devem sair acompanhados dos pais ou responsáveis e não devem ser deixadas desacompanhadas no Abrigo Temporário.
- Em caso de violência contra crianças e adolescentes ou suspeita comunique à coordenação do Abrigo Temporário e às autoridades competentes. Informe-se sobre o endereço e o telefone dos locais onde possa realizar a denúncia (como Conselho Tutelar e Delegacia de Proteção da Criança e do Adolescente).

PROTEJA AS PESSOAS IDOSAS E AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA QUE DEPENDEM DE CUIDADOS

- Não deixe pessoas que dependem de cuidados sozinhas no espaço do Abrigo Temporário, especialmente quando forem utilizar áreas comuns (banheiros, bebedouros, área de alimentação, etc.).
- As famílias devem se responsabilizar pelo banho e pelos demais cuidados às pessoas que dependam de cuidados. Se necessário apoio adicional, devem comunicar aos responsáveis pela coordenação do Abrigo Temporário.
- As pessoas que dependem de cuidados só devem sair acompanhados de familiar ou responsável e não devem ser deixadas desacompanhadas no Abrigo Temporário.

CUIDADOS COM A HIGIENE E A SAÚDE

- Não jogue lixo no vaso sanitário, como papel higiênico, absorventes, fraldas e outros. Sempre que precisar descartar este tipo de item, jogue-os no lixo.
- Utilize os banheiros para tomar banho, lavar as mãos, escovar os dentes, etc.
- Utilize o banheiro para suas necessidades fisiológicas (urinar e defecar). Não utilize outros espaços para essa finalidade.
- Caso precise de apoio para atividades relacionadas à higiene pessoal, comunique a

coordenação do Abrigo Temporário.

- Caso apresente qualquer sinal de adoecimento procure um serviço de saúde e faça uso de máscara em caso de sintomas de gripe ou de outras doenças contagiosas.

COLABORE COM A LIMPEZA E A ORGANIZAÇÃO DO ABRIGO TEMPORÁRIO

- A limpeza e a organização do Abrigo Temporário são responsabilidades de todos.
- Mantenha seu espaço e de sua família sempre limpo e com seus pertences organizados.
- Jogue o lixo nas lixeiras e colabore com a limpeza das áreas comuns do Abrigo Temporário. Isso é muito importante para prevenir doenças e para não atrair ratos, baratas e outros animais e insetos.
- Envolva-se na limpeza e na manutenção dos espaços comuns do Abrigo Temporário (banheiros, lavanderia, brincadeiras, refeitório, etc.).
- Evite o desperdício de água e de produtos de limpeza e de higiene.
- Informe-se sobre os locais onde é possível lavar roupa e higienizar outros objetos de uso pessoal.
- Verifique se no Abrigo Temporário existe algum Grupo de Limpeza, responsável por organizar as escalas de higienização das áreas comuns, e como você pode colaborar.
- Materiais como medicamentos e seringas devem ser descartados de maneira adequada, nos locais apropriados.

ALIMENTAÇÃO

- Informe-se sobre os horários de refeição e lanche e sobre os locais destinados para esta finalidade.
- Respeite filas, escalas e horários definidos para refeição e lanche. Dê prioridade às crianças e aos adolescentes, às pessoas idosas, às pessoas com deficiência, gestantes, etc.
- Faça suas refeições e lanches nas áreas destinadas a esta finalidade. Caso isso não seja possível, avise a coordenação do Abrigo Temporário.
- Informe aos responsáveis pela coordenação do Abrigo Temporário caso você ou alguém de sua família precise de alimentação específica, como papinhas e fórmulas para bebês, dieta parenteral, alergias, etc.
- Não desperdice alimentos.
- Verifique se no Abrigo Temporário existe algum Grupo de Alimentação, responsável por organizar a distribuição dos alimentos, e como você pode colaborar.

ANEXO II

RECOMENDAÇÕES PARA ABRIGO TEMPORÁRIO DE CRIANÇAS DESACOMPANHADAS EM SITUAÇÃO DE DESASTRE¹⁶

FICHA TÉCNICA

Realização

Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
Secretaria de Estado de Assistência Social do Estado do Rio Grande do Sul
Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul

Redação

Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)

Ana Angélica Campelo de Albuquerque e Melo
Juliana Maria Fernandes Pereira
Cinthia Barros dos Santos Miranda

Colaboração

Ministério Público do Rio Grande do Sul (MPRS)

Cristiane Della Méa Corrales
Fabiana Aguar de Oliveira
Sílvia da Silva Tejadas

Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado do Rio Grande do Sul

Becchara Miranda
Kênia Fontoura

¹⁶ Informativo MDS nº7, de 10 de maio de 2024 **com adaptações**.

Disponível em: https://mds.gov.br/web/arquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Calamidade_Publica_e_Emergencias/SUAS/Informativos_Operacao_Rio_Grande_do_Sul/Informativo_SNAS_N_07.pdf

Acesso em 09.08.2024. O termo Alojamento Provisório foi, posteriormente, substituído por Abrigo Temporário.

PARTE I: Organização e funcionamento do Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados

1. Recomendações Gerais

Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados: Espaço de referência organizado para o acolhimento emergencial de crianças e adolescentes desacompanhados dos pais ou responsáveis. Oferecem acolhimento e cuidados, de forma temporária, até que os pais ou responsáveis sejam localizados.

Organização de local único de referência para o Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados

Recomenda-se a cada município afetado pela situação de emergência organize um local único de referência para o Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados. Isso facilitará a proteção imediata destas crianças e adolescentes, a localização mais rápida de seus familiares e a reunificação familiar. Este abrigo deve estar sob a coordenação do Poder Público, podendo ser estruturado com o apoio de organismos internacionais e organizações da sociedade civil.

Caso não seja possível disponibilizar um local, em razão do grande número de crianças e adolescentes desacompanhados, poderão ser criados mais de um local de referência para o Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados. Nesse caso, os dados coletados na entrada e na saída deverão estar interligados, de modo a evitar a dispersão de informações e das crianças e dos adolescentes pelo território.

Encaminhamento para o Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados

É fundamental que o(s) Abrigo(s) Temporário(s) de Crianças e Adolescentes Desacompanhados seja(m) reconhecido(s) como referência pela rede e pela comunidade, a fim de facilitar o encaminhamento de crianças e adolescentes desacompanhados e sua localização pelos familiares.

Recomenda-se que seja disponibilizado um **canal único de contato** (telefone/WhatsApp), para que a população e a rede (Defesa Civil, Saúde, Segurança Pública, etc) possam comunicar o Conselho Tutelar e encaminhar as crianças e os adolescentes desacompanhados.

Divulgar amplamente o endereço e contato (telefone/WhatsApp) do Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados, com orientações para que as crianças e os adolescentes desacompanhados sejam encaminhados a este local ou ao Conselho Tutelar.

Após a criação do local de referência, todas as crianças e todos os adolescentes desacompanhados dos pais ou responsáveis que estiverem em outros abrigos temporários - organizados para acolher a população afetada pela emergência - deverão ser remanejados para o Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados.

O Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados deve contar com a articulação estreita entre Assistência Social, Conselho Tutelar, Segurança Pública, Ministério Público e Poder Judiciário, para organizar procedimentos relativos à localização dos familiares, autorização da saída com pais ou responsáveis, reunificação familiar, organização, funcionamento e segurança do espaço, dentre outras questões.

Ressalta-se que o Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados deve funcionar em estreita articulação com o(s) local(is) de referência para busca de crianças e adolescentes desaparecidos, de modo a facilitar o cruzamento de informações.

2. Recomendações para a organização da infraestrutura física, dos materiais e das equipes para o funcionamento do Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados

Infraestrutura física

- Definir e organizar o espaço para funcionamento do Abrigo Temporário, buscando local no território que melhor se adapte a esta função e à quantidade de crianças e adolescentes desacompanhados. Locais como creches, escolas e Centros de Convivência, por exemplo, podem facilitar esta adaptação;
- Preferencialmente, deve-se buscar espaço que viabilize o abrigo exclusivo de crianças e adolescentes desacompanhados. Caso isso não seja possível, deve-se organizar este abrigo em ambientes separados (local para dormir e banheiros) daqueles utilizados para o abrigo dos demais acolhidos. Em qualquer um dos casos, é desejável que haja espaço para brincar e para outras atividades lúdicas;
- Organizar o espaço físico com locais para as crianças e os adolescentes desacompanhados dormirem, preferencialmente separados por faixas etárias, salvo grupo de irmãos;

Materiais e Suprimentos

- Organizar materiais necessários: computador para cadastramento e registro de informações; colchões, roupa de cama, brinquedos, itens de higiene pessoal, utensílios para alimentação etc;

- Disponibilizar brinquedos e outros materiais lúdicos;
- Organizar suprimento de água e alimentos;

Equipe

- Destinar profissional, preferencialmente do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), para coordenação do espaço;
- Organizar equipe técnica para presença 24 horas no local, com pelo menos um técnico do SUAS, preferencialmente assistente social ou psicólogo, para acompanhamento das crianças e dos adolescentes e gestão do espaço;
- Organizar equipe com pessoas para cuidados diretos em número suficiente para garantir a segurança e o bem-estar das crianças e dos adolescentes. Assegurar que o espaço tenha adultos 24 horas para esta função, inclusive no período em que as crianças e adolescentes estiverem dormindo, para que não fiquem sozinhos;
- Articular apoio da política de Saúde - inclusive para suporte à saúde mental das crianças e dos adolescentes desacompanhados - e da Educação, para, por exemplo, disponibilizar profissionais que possam realizar atividades lúdicas e educativas com as crianças e adolescentes acolhidos.
- Organizar escala de plantão 24 horas do Conselho Tutelar para apoio ao Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados;
- Articular com a área da Segurança Pública a presença 24 horas de pelo menos um profissional, para apoiar a segurança do espaço.

Para a composição da equipe técnica e de cuidados diretos, a Assistência Social **poderá deslocar profissionais de outras áreas do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)** ou solicitar, ainda, apoio de outras políticas públicas, como a Educação e a Saúde, de organismos internacionais e de organizações da sociedade civil para a disponibilização de profissionais. Também pode ser realizada contratação emergencial.

A organização do espaço com a presença 24 horas de técnicos, de pessoas para os cuidados diretos e de profissional da Segurança Pública é fundamental para garantir a proteção, uma vez que crianças e adolescentes desacompanhados estão mais vulneráveis a situações de abusos ou outras violações de direitos. **Essas condições devem ser observadas também no caso de abrigos gerais que acolham famílias com crianças e adolescentes.**

3. Recomendações para o funcionamento do Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados

Atendimento às famílias e registro de informações

- Organizar a escala de pessoas para atendimento (telefone/WhatsApp) e cadastramento/registros de informações (crianças e dos adolescentes desacompanhados e crianças e adolescentes desaparecidos que estejam sendo buscados por suas famílias);
- Definir procedimentos para o atendimento (telefone/WhatsApp ou presencial) das famílias que estejam buscando crianças e adolescentes desaparecidos, com especial atenção ao cadastramento de informações sobre a família, a criança e o adolescente;
- Definir procedimentos para integrar informações do Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados com as informações de crianças e adolescentes desaparecidos.

Organização do trabalho da equipe

- Organizar os trabalhos e as escalas da equipe de profissionais (técnicos e pessoas responsáveis pelos cuidados diretos às crianças e os adolescentes);
- Orientar todos os profissionais da equipe quanto: ao funcionamento do Abrigo Temporário; fluxo de articulação com outros atores da rede (Conselho Tutelar, MP, Judiciário, Segurança Pública); registro de informações em cadastro informatizado; procedimentos na entrada e saída dos acolhidos; atendimento a famílias que buscam crianças e adolescentes desaparecidos; e manejos adequados nos cuidados diretos às crianças e aos adolescentes;

Articulação com o Sistema de Justiça

- Comunicar formalmente ao Ministério Público e ao Poder Judiciário o local do Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados. Acordar localmente a forma e a periodicidade para o compartilhamento de informações com estes órgãos. Estas informações podem incluir, por exemplo: quantitativo, nomes e idades de crianças e adolescentes alojados, que ingressaram e/ou que foram desligados do Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados; nome e idade de crianças e adolescentes desaparecidos que estejam sendo buscados pela família e dados/contatos dos familiares;
- **Acordar localmente rotina de visitas do Ministério Público e do Judiciário** ao local do Abrigo Temporário, a fim de facilitar as articulações e o compartilhamento de informações;

Voluntários

- **Definir papéis, organizar e orientar o trabalho de voluntários**, caso este suporte seja necessário. Ressalta-se que o cuidado direto às crianças e aos adolescentes deve ser realizado, preferencialmente, por profissionais da rede socioassistencial, de outras políticas públicas que possam apoiar a Assistência Social, de organismos internacionais ou organizações da sociedade civil;
- **Mobilizar e cadastrar voluntários para realizar**, por exemplo, atividades recreativas com as crianças e os adolescentes, leituras, apoiar na alimentação, na limpeza do espaço e em atividades administrativas, caso este suporte seja necessário;

Chegada das crianças e dos adolescentes

- **Definir procedimentos para a recepção de novos acolhidos, com especial atenção ao cadastramento de informações e à acolhida sensível da criança e do adolescente;**
- **No momento da entrada, sugere-se que: se verifique necessidades imediatas (sede, fome, frio, demandas de saúde); seja apresentado o espaço à criança e ao adolescente; e explicado que serão cuidados e protegidos no Abrigo Temporário e que sua família será procurada.** É importante que esse momento seja conduzido de forma acolhedora, oportunizando a expressão da criança e do adolescente, inclusive de sua tristeza, medos e angústias. Nesse momento deve-se tentar coletar informações que a criança ou adolescente disponha sobre sua família;

Entrega aos pais ou responsáveis

- **Definir, com apoio do Ministério Público, do Conselho Tutelar e do Poder Judiciário, procedimentos para o desligamento** da criança e do adolescente alojado, com especial atenção à comprovação do parentesco e ao cadastramento de informações sobre a saída;
- **Deve ser realizado registro da entrega (termo de entrega) com a identificação e assinatura do responsável pela entrega e do familiar que levou a criança ou adolescente, data, destino e outras informações relevantes;**

- Deve-se definir procedimentos e responsáveis para autorizar e registrar a saída da criança e do adolescente desacompanhado do Abrigo Temporário, com especial cuidado no caso de bebês e de crianças pequenas e nas situações em que o familiar não dispuser de documentação comprobatória.
- As crianças ou os adolescentes desacompanhados somente deverão ser entregues aos pais ou familiares mediante apresentação de documento comprobatório da relação de parentesco (certidão de nascimento, RG, CPF etc).

- Em caso de perda dos documentos e/ou dúvidas sobre o parentesco deve-se buscar informações em bancos de dados disponíveis. No caso de crianças maiores e de adolescentes, recomenda-se que a criança ou o adolescente possa ver a pessoa (sem ser vista) para confirmar o parentesco. Caso não haja nenhum documento ou outra forma de comprovar a relação de parentesco, deve-se acionar o Ministério Público, para que avalie a situação.
- Todas as entregas de crianças e adolescentes aos familiares devem ser devidamente documentadas, por meio de termo de entrega, a ser assinado pelo familiar ou responsável no ato da entrega, com a informação da data e de quem a autorizou e destino, além de outras informações relevantes.

Transferência para Serviço de Acolhimento para Crianças e Adolescentes

- Caso a situação de emergência ou a busca pela família da criança ou adolescentes se prolonguem, o Poder Judiciário deve avaliar a necessidade de expedição de medida protetiva de acolhimento e de encaminhamento para Serviço de Acolhimento para Crianças e Adolescentes (institucional ou familiar) em funcionamento na rede socioassistencial local.

4. Gestão da Informação

Sistematização e cruzamento de informações

- **Sistematizar cadastro informatizado e padronizado para organização de informações e registro de:**
 - i. crianças e adolescentes desacompanhados atendidas no Abrigo Temporário (entrada e desligamento);
 - ii. crianças e adolescentes desaparecidos que estão sendo procurados por suas famílias; Quando possível, criar arquivo fotográfico das crianças e dos adolescentes acolhidos no Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados. Considerando a legislação, o acesso a estas fotos deverá ser restrito, de modo a evitar-se exposições indevidas;
- Quando possível, criar arquivo fotográfico das crianças e dos adolescentes acolhidos no Abrigo Temporário de Crianças e Adolescentes Desacompanhados. Considerando a legislação, o acesso a estas fotos deverá ser restrito, de modo a evitar-se exposições indevidas;
- **Estabelecer sistemática para o cruzamento das informações sobre crianças e adolescentes desacompanhados que estejam no Abrigo Temporário e de crianças e adolescentes desaparecidos e procurados por suas famílias;**

- **Acordar localmente rotina e estratégias para a comunicação periódica entre Abrigo Temporário, Conselho Tutelar, Ministério Público, Judiciário e Segurança Pública**, a fim de facilitar o compartilhamento de informações e os trabalhos. O compartilhamento dos dados informatizados pode facilitar esta comunicação periódica;

5. Busca Ativa

De crianças e adolescentes desacompanhados acolhidos nos abrigos gerais

- Definir, localmente, procedimentos e responsáveis pela busca ativa nos abrigos gerais de crianças e adolescentes desacompanhadas, para direcioná-los para o Abrigo Temporário para **Crianças e Adolescentes Desacompanhados, priorizando sempre a imediata localização dos familiares;**
- **Orientar os Abrigos Gerais que, caso identifiquem crianças e adolescentes desacompanhados, acionem imediatamente o Conselho Tutelar** para o devido encaminhamento ao Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados e o início da Busca Ativa dos familiares;

Das famílias das crianças e dos adolescentes desacompanhados

- **Definir localmente estratégias para a busca ativa de famílias das crianças e dos adolescentes desacompanhados**, com base nos dados e informações disponíveis. Estas estratégias podem incluir **a articulação com a Segurança Pública, o MP, a Defensoria Pública, o Judiciário, a Saúde e a Educação, dentre outros, para consulta a sistemas ou bancos de dados que permitam localizar informações sobre a criança ou o adolescente, o nome de seus pais ou de outros familiares, telefone**, etc – como CadÚnico, Cadastro do SUS, sistema de consultas integradas onde houver, empresas de telefonia, de água ou energia elétrica, cartórios de registro civil etc;

6. Recomendações para equipes de resgate

- Sempre que possível a criança e o adolescente devem ser resgatados com pelo menos um familiar responsável junto. Isso deve ser particularmente observado no caso de bebês e de crianças com menos de 7 anos de idade;
- Se a criança ou o adolescente resgatado estiver desacompanhado, deve ser levado diretamente ao Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados Emergencial ou ao Conselho Tutelar;

PARTE II: SUGESTÃO DE FLUXO

I - Atendimento a criança ou adolescente desacompanhados

a) Chegada ao Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados:

- **Recepção e acolhida inicial da criança ou do adolescente e identificação de necessidades imediatas** (sede, frio, fome, questões de saúde);
- **Cadastramento da criança ou do adolescente:** levantamento e registro do maior número possível de informações sobre a criança ou adolescente, seus familiares, local de resgate, moradia etc. Estas informações devem ser coletadas com as pessoas que realizaram o resgate, que encontraram a criança/adolescente ou com a própria criança/adolescente, quando esta for capaz de repassar tais informações;
- **Escuta, informação e acomodação da criança ou do adolescente:** acolhida sensível, com oportunidade para sua expressão e escuta; informações sobre a permanência no Abrigo Temporário e busca de seus familiares; apresentação do Abrigo Temporário, dos adultos responsáveis por seus cuidados e dos demais acolhidos;
- **Início da Busca Ativa dos familiares;**

b) Chegada ao Abrigos Gerais:

- **Recepção/acolhida** da criança e do adolescente e identificação de necessidades imediatas (sede, frio, fome, questões de saúde);
- **Contato imediato com Conselho Tutelar** para que a criança ou adolescente sejam levados até o Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados;
- **Coleta de informações com as pessoas que realizaram o resgate:** levantar o maior número possível de informações sobre a criança ou adolescente, familiares, local de resgate, moradia etc. Estas informações devem ser repassadas ao Conselho Tutelar e ao Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados;
- **Enquanto a criança/adolescente aguarda o Conselho Tutelar** deve permanecer em local separado, sob cuidados de pessoa da equipe.

c) Criança ou adolescente desacompanhado é identificado pela população:

- Se for possível esperar em local seguro com a criança/adolescente: fazer contato imediato com Conselho Tutelar para que a criança/adolescente seja levada até o Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados. Se não for possível esperar, levar a criança ou o adolescente diretamente para o Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados e comunicar ao Conselho Tutelar.

II - Atendimento a familiares em busca de criança ou adolescente desaparecidos:

Deve-se divulgar amplamente, inclusive nos Abrigos Temporários, o contato (telefone/whatsapp) do local de referência no município para o registro e a busca de criança ou adolescente desaparecido.

Ainda que exista no município um local de referência para registro e a busca de crianças e adolescentes desaparecidos, as famílias poderão se dirigir aos Abrigos Temporários para Crianças e Adolescentes Desacompanhados em busca de seus filhos. Nestas situações recomenda-se que a equipe adote os seguintes procedimentos:

- **Recepção/acolhida da família;**
- **Levantamento de informações preliminares sobre a criança/adolescente desaparecido e cruzamento com os dados das crianças/adolescentes acolhidos** no Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados;
- **Se houver criança/adolescente acolhida no Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados local que corresponda às características informadas**, fazer a verificação de parentesco. Na falta de documentação, consultar sistemas e banco de dados e possibilitar que a criança/adolescente faça a identificação do familiar, sem que seja vista pelo mesmo. Caso não haja nenhum documento ou outra forma de comprovar a relação de parentesco, deve-se acionar o Ministério Público, para que avalie a situação.
- **Se não houver criança/adolescente acolhida no Abrigo Temporário para Crianças e Adolescentes Desacompanhados que corresponda às características informadas**: Cadastrar informações da criança ou do adolescente desaparecido e dos dados dos familiares que a procuram. Cadastrar, preferencialmente, mais de um contato da família; informar a existência, contato (telefônico/WhatsApp) e endereço do local de referência no município, para o registro e a busca de criança ou adolescente desaparecido; e solicitar à família que informe imediatamente caso a criança ou adolescente seja encontrado.