

**DOCUMENTAÇÃO DO PROGRAMA**  
**ABRINDO PORTAS**



**INSTITUTO SE MUDANDO**

Última revisão: 25/05/2024

# Sumário

## 1. Introdução

## 2. Abertura do caso

### 2.1. Critérios internos para abertura

#### 2.1.1. Caixa

#### 2.1.2. Pessoas para conduzir o caso

#### 2.1.3. Critérios da pessoa assistida

### 2.2. Moradia

#### 2.2.1. Prospecção

#### 2.2.2. Processo de Decisão

#### 2.2.3. Contrato e Documentos

#### 2.2.4. Alinhamento com Proprietário

### 2.3. Cadastramento do assistido

### 2.4. Primeiros encontros

### 2.5. Móveis

#### 2.5.1. Mudança

#### 2.5.2. Reposições de móveis

### 3.1. Levantamento sobre o município

#### 3.1.1. Políticas públicas

#### 3.1.2. Levantamento de legislações, direitos e benefícios

#### 3.1.3. Iniciativas da comunidade

### 3.2. Modelo de comunicação com os assistidos

### 3.3. Ferramentas de análise e plano de ação

#### 3.3.1. Quadro de Vulnerabilidades

#### 3.3.2. Ecomapa

#### 3.3.3. Modelo de plano de ação

#### 3.3.4. Avaliação completa

### 3.4. Modelo de acompanhamento de renda/trabalho

### 3.5. Modelo de visitas

### 3.6. Manutenção de moradia

### 3.7. Gestão de despesas

### 3.8. Manual de como lidar com situações recorrentes

### 3.9. Avaliações de Impacto

## 4. Fechamento do caso

### 4.1. Protocolo para casos estáveis

#### 4.1.1. Renda

#### 4.1.2. Rede de apoio (não é um critério oficial)

#### 4.1.3. Relação com o uso de substâncias:

#### 4.1.4. Gestão de crise (avaliado ao longo do caso):

### 4.2. Protocolo para fechamentos não previstos

### 4.3. Acompanhamento pós fechamento

## 1.Introdução

O Se Mudando é um instituto que, desde 2021, utiliza da metodologia de Housing First (Moradia Primeiro), para ter impacto perene na vida de pessoas com trajetória de rua.

Para saber mais sobre a metodologia Housing First, acesse o resumo que realizamos do livro 'Housing First: acabando com a situação de rua, transformando vidas e sistemas' de Deborah K. Padgett, Benjamin F. Henwood, & Sam J. Tsemberis: [PDF 1. RESUMO - Housing First\\_ acabando com a situação de rua, tra...](#)

Partindo da ideia de que moradia é um direito básico que não deve ser negado a ninguém, *Abrindo Portas* nasceu como um programa para prover acesso imediato à moradia, auxílio financeiro e serviços de assistência. O serviço fornecido é individualizado e guiado pela pessoa assistida, com foco em integração social e comunitária. Assim, se pretende fornecer as condições e serviços necessários para que a pessoa consiga manter sua moradia de forma independente.

A partir do compartilhamento deste material sobre como aplicamos a metodologia na prática e na nossa realidade brasileira, temos como objetivo facilitar a reprodução de programas baseados no Housing First pelo país. Estamos à disposição para quaisquer eventuais trocas em relação ao tema. Boa leitura!

## 2. Abertura do caso

### 2.1. Critérios internos para abertura

#### 2.1.1. Caixa

Para aprovação de abertura de um novo caso, dois critérios financeiros devem ser respeitados para garantir a saúde financeira do Instituto:

**Critério 1:** o caixa disponível deve ser maior do que o custo médio de 3 meses de um caso.

*O financiamento de um caso é principalmente em relação ao aluguel. Porém, em um início de caso é comum que paguemos outras despesas até que a pessoa assistida tenha uma entrada de renda. Hoje, (2023) usamos como custo médio mensal de um caso R\$ 1.200,00.*

*Sendo sua composição média:*

- 50% Aluguel
- 20% Alimentação
- 9% Medicação/Farmácia
- 7% Internet
- 6% Energia
- 5% Transporte
- 2% Água

*Portanto, para iniciar um caso temos que ter pelo menos R\$3.600,00*

*Observação:* esse valor de 3 meses foi determinado levando em conta nossas entradas recorrentes mensais e outras ações de arrecadação periódicas.

**Critério 2:** o caixa disponível do mês vigente deve ser sempre maior do que a previsão de despesas do mês seguinte.

Para análise dos dois critérios é necessário possuir um fluxo de caixa atualizado e um registro dos custos de cada caso, para um cálculo de gasto médio mensal por caso.

#### 2.1.2. Pessoas para conduzir o caso

Todos os casos necessitam de pelo menos um gerente de caso e uma pessoa para realizar visitas presenciais. Na nossa experiência percebemos que o ideal é que a pessoa que realiza as visitas seja do mesmo gênero da pessoa assistida. Principalmente nos preocupamos em não alocar uma mulher da equipe do Se Mudando para um assistido homem devido a experiências passadas de assédio sofrido pelas mulheres da nossa equipe. Este fator também se mostrou relevante para estabelecer uma relação de confiança mais organicamente.

O/A gerente de caso é a pessoa responsável por coordenar as seguintes atividades do caso de forma estratégica:

- Organização de tarefas;
- Garantir organização dos documentos do caso;

- Condução de reuniões de discussão de caso;
- Avaliação de impacto (acompanhar e cobrar cronograma das coletas e realizar análises pós coleta);
- Monitorar os resultados das ferramentas de gestão de caso;
- Garantir que as ações estejam sempre alinhadas aos princípios e valores do Housing First;
- Contatar serviços da cidade quando necessário;
- Acompanhar os gastos;
- Acompanhar os critérios de [Fechamento de Caso](#) e garantir que eles foram concluídos para fechar o caso.

Esta função é possível de ser realizada remotamente, porém incentivamos que a pessoa esteja presencialmente em algumas visitas.

A pessoa que realiza as visitas, chamada de agente de acompanhamento, é responsável por:

- Combinar data, horário e local de cada visita, alinhando com a pessoa assistida;
- Documentar as visitas;
- Conduzir ferramentas de gestão do caso e garantir que estejam sempre atualizadas;
- Debater sobre o caso com o/a gerente de caso;
- Aplicar as avaliações de impacto e analisá-las em conjunto com o/a gerente;
- Qualquer comunicação com a pessoa assistida.

Por mais que algumas visitas possam ser realizadas remotamente, este cargo deve estar disponível a maior parte do tempo presencialmente para suas atividades (de preferência realizando uma visita por semana, porém depende do combinado feito em cada caso).

A carga horária necessária para gerenciar um caso é em torno de 1,5h/semana e para agente de acompanhamento é de 2,5h/semana (importante ressaltar que o tempo de transporte em São Carlos costuma ser mínimo, em outras cidades, esta carga horária pode variar em função disso). Esta carga horária envolve geralmente:

- Organização e confecção de relatórios (30 minutos);

- Tempo de transporte para visitas (30 minutos);
- Visita (20 minutos a 1h);
- Conversas por mensagem ao longo da semana (15 minutos);
- Reunião mensal sobre o andamento do caso (1h).

Porém, a carga horária é bem variada dependendo da fase em que a pessoa assistida se encontra e dos combinados de cada caso.

Além dessas duas figuras, é importante analisar se existe toda a equipe de apoio necessária. No caso do Se Mudando, a equipe de apoio não entra em contato com as pessoas assistidas e pode realizar suas funções de forma completamente remota. Ela é composta pelas seguintes áreas:

- Jurídico (auxilia em questões burocráticas do assistido, como processos, documentos etc. e do Se Mudando para realização de contratos);
- Administrativo financeiro (realiza o fluxo de caixa e planejamento financeiro);
- Operações (acompanhamento e melhoria dos processos do programa);
- Comercial (responsável pela divulgação e arrecadação de dinheiro);
- Digital (apoio tecnológico para a organização do programa).

Importante ressaltar que todas essas pessoas devem idealmente ser devidamente capacitadas em *Housing First* e *Rapid Re-Housing*, métodos em que nos baseamos, bem como redução de danos e estarem familiarizadas com as situações mais comuns que possam ocorrer no decorrer do caso. Por isso contamos com momentos de atualização sobre os casos em nossas reuniões gerais.

### 2.1.3. Critérios da pessoa assistida

Para participar do programa, os três únicos critérios são:

1. Estar em situação de rua ou ter trajetória de rua com alto risco de voltar;
2. Ter interesse em sair da situação de rua;
3. Concordar com o funcionamento do programa.

Para encontrarmos pessoas que se encaixem nesses critérios, contamos com a ajuda de equipamentos da cidade que atendem a população em situação de rua, conhecem o programa e nos indicam possíveis interessados.

Todos os casos que abrimos até agora tiveram algum tipo de indicação e envolvimento de algum dos nossos parceiros em São Carlos. Dessa forma, é possível que tenhamos algum filtro quanto aos assistidos que admitimos no programa. Idealmente isso não ocorreria de acordo com a metodologia original do *Housing First*, no entanto entendemos que no início não tínhamos a capacidade de lidar com casos de maior complexidade, pela falta de profissionais mais multidisciplinares na equipe, e as indicações de nossos parceiros refletiam isso. Consideramos casos de alta complexidade aqueles com maiores barreiras para manter a moradia, por exemplo, alto uso de substâncias psicoativas e graves questões psicológicas. Porém, a meta é seguir realmente a metodologia Housing First sem qualquer tipo de triagem de pessoas assistidas, por isso temos também capacitado nossos parceiros sobre a metodologia para garantir este alinhamento. Os principais parceiros que temos mais contato são:

- **Centro POP** (Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua): tem o propósito de atender famílias e indivíduos nas mais diversas situações de vulnerabilidade social ou violação de direitos.
  - Na prática: eles nos fornecem indicações de novos assistidos e nós ficamos atentos aos eventos e atividades que eles oferecem para que possamos recomendar aos assistidos que possam se interessar. Além disso, indicam quando existem iniciativas de renda de empresas voltadas ao nosso público e auxiliavam alguns de nossos assistidos com uma cesta básica mensal.
- **CAPS AD**: Serviço de atenção psicossocial para atendimento de pacientes com transtornos decorrentes do uso e dependência de substâncias psicoativas.
  - Na prática: é onde recomendamos que nossos assistidos sejam atendidos para obter melhor controle do uso de substâncias psicoativas. Lembrando que praticamos a redução de danos no programa e não a abstinência absoluta e é importante trabalhar com serviços condizentes à nossas filosofias. Eles também têm nos trazido indicações de novos assistidos e já temos um caso em parceria com o CAPS AD em que atuamos como consultores e gerentes de caso de

Housing First e os trabalhadores do CAPS AD como agentes de acompanhamento.

A partir dessa indicação conferida por nossos parceiros, conhecemos a potencial pessoa a ser assistida e apresentamos o funcionamento do programa (passando pelo [termo de compromisso e responsabilidade](#)) para fechar os três critérios e assim, podermos abrir oficialmente o caso.

## 2.2. Moradia

### 2.2.1. Prospecção

Primeiramente, a maior parte dos alugueis que fizemos até agora foram direto com o proprietário, isso pela incerteza gerada sobre a continuidade do aluguel e a impossibilidade de haver fiador e outros requisitos de imobiliárias. Acreditamos que essa é uma boa prática pela falta de flexibilidade de imobiliárias e pelo fato de já termos tido diversas ocasiões de mudanças inesperadas por diversos motivos, o que teria gerado grandes problemas para o Instituto Se Mudando (SM) caso houvesse um contrato com a imobiliária. Se seguir por imobiliária é provável que haja necessidade do contrato do aluguel ser no nome do Instituto ou de alguém da organização como co-proprietário para que seja aprovado nos critérios das imobiliárias e na análise de crédito, o que não é o ideal. Além de não fornecer a autonomia e sensação de dono ideal à pessoa assistida.

Como atividades recorrentes, estabelecemos uma periodicidade de prospecções principalmente online com o objetivo de manter a base de contatos de moradias para locação. Vale lembrar que, para a metodologia, o acesso imediato à moradia é primordial, portanto o quão melhor este processo estiver estruturado, melhor a capacidade de fornecermos moradia o mais rápido possível. Para montarmos nossa primeira base de moradias disponíveis da cidade, fizemos:

**Prospecção física** - Durante um final de semana, vários membros do SM se dividiram em grupos para percorrer áreas residenciais da cidade de São Carlos em que existem imóveis acessíveis em busca de placas de “Aluga-se” nas casas. Com isso, conseguimos cerca de 90 números de telefone para entrarmos em contato. Desses, cerca de 60 responderam ao primeiro contato e desses 60, somente 10 ainda tinham interesse ou disponibilidade de imóveis para alugar.




**Prospecção online** - Entramos em alguns grupos de Facebook que têm o propósito de divulgar imóveis para aluguel. Porém, foi mais difícil conseguir uma base grande de possibilidades no momento que foi necessário.

**Prospecção dos assistidos** - Para cada caso, é comum que os próprios assistidos se coloquem à disposição para procurar as moradias e já levem um contato mais avançado para fecharmos. O importante nesse caso é alinhar muito bem com os assistidos os critérios de decisão (principalmente o custo).

*Importante ressaltar que o recomendado é possuir pelo menos 3 opções de moradia para cada caso, levando sempre em consideração as preferências dos assistidos.*

Ao fazer o contato com os proprietários, independentemente da forma que conseguimos o contato, evitamos falar logo de início sobre o SM, apenas demonstramos interesse e, se perguntado, esclarecemos que não é para universitários (relevante no contexto de São Carlos como cidade universitária). Falamos sobre todo o programa quando as negociações estão mais avançadas, sempre ressaltando que grande parte do contato e o pagamento dos alugueis e contas estariam por nossa conta nos primeiros meses/anos.


Nota-se que é muito difícil encontrar moradias disponíveis e acessíveis, sobretudo para os fins que precisamos. Por isso recomendamos fortemente trabalhar na retenção de proprietários, pois estes muitas vezes têm mais de um imóvel. Tivemos mais de um caso de um proprietário retido que facilitou o processo de alocação de assistidos em uma nova moradia.

Existem também diversos tipos de parceria que podem facilitar a locação de imóveis feitas pelo setor público ou em parceria com este e incentivamos a análise da possibilidade de cada caso para qualquer outra organização que adote a metodologia:  Princípios para a implementação local

### 2.2.2. Processo de Decisão

Alguns dos fatores envolvidos na decisão são:

- **Valor do aluguel:** escolhemos imóveis em um espectro entre R\$500,00 e R\$800,00 no total (aluguel e condomínio junto para uma pessoa solteira ou um casal). Porém, para as pessoas assistidas escolhemos comunicar a meta de encontrar aluguel de no máximo R\$700,00, assim garantimos maior alinhamento (já aconteceu de pessoas assistidas focarem muito em encontrar moradias de R\$800,00 ou um pouco mais). Novamente ressaltando que São Carlos é uma cidade relativamente cara comparada a algumas cidades vizinhas do interior de São Paulo, devido seu contexto universitário. Também levamos em consideração se o(s) assistido(s) consideram que conseguiriam arcar com esse valor após nosso auxílio.
  - No caso de duas pessoas assistidas que são um casal, seguimos o mesmo espectro de valor de aluguel, já que ele já leva em conta casa de um ou dois quartos. Assim, também evitamos situações financeiras inviáveis no caso de separação do casal.
  - Vale ressaltar também que quando uma pessoa assistida expressa o desejo de se mudar da casa que encontramos para eles, temos alguns combinados:
    - A nova moradia deve estar dentro deste espectro de valor mesmo se a pessoa assistida já conseguir pagar uma parte do aluguel. Este foi um aprendizado que tivemos a partir de uma situação em que uma casa mais cara foi escolhida com a premissa de que as pessoas assistidas iriam auxiliar no pagamento de aluguel e no fim não foi possível eles cumprirem o combinado e a casa se tornou inviável financeiramente tanto para o Se Mudando quanto para eles no futuro.
    - Qualquer gasto de mudança deve ser coberto pela pessoa assistida. A decisão de mudança deve vir com uma conversa sobre as responsabilidades e custos que ela envolve, por exemplo: frete de móveis, reforma, multa de quebra de contrato se sair antes de 1 ano na outra moradia). Assim, é escolha da pessoa assistida arcar com as possíveis consequências e gastos da mudança ou não.

- **Características do imóvel:** tamanho, se aceita pets, casa ou apartamento, etc. É relevante entender as preferências da pessoa assistida. Recomendamos fortemente que se dê preferência para casas pois já tivemos problemas com condomínios quando alugamos apartamentos, especialmente em relação a contatos problemáticos com vizinhos, como barulho e perturbações.
- **Localização:** não ser próximo de locais de tráfico de drogas, ou outros lugares que podem ser gatilho para o assistido. É interessante também entender se a pessoa assistida tem alguma afinidade ou familiares em um bairro específico.
- **Opinião dos assistidos:** o ideal é visitar os imóveis com os assistidos e levar em conta as opiniões deles no processo de decisão, afinal são eles que serão os moradores e têm a palavra final. Para auxiliar no processo podemos usar um checklist de aspectos relevantes de comparação entre moradias:  
 [Checklist de Comparação de Moradias.pdf](#)
- **Contato com o proprietário:** como já citamos na prospecção, tivemos bastante dificuldade de encontrar proprietários dispostos a alugar seus imóveis para pessoas que estavam em situação de rua, então os que estiveram, acabaram tendo a preferência.

Ainda temos algumas dúvidas sobre como melhorar esse processo pois tivemos muitas pessoas assistidas escolhendo se mudar durante os casos, o que talvez não seja algo problemático ou seja um problema decorrente da escolha inicial da moradia, ainda estamos averiguando essa questão.

### 2.2.3. Contrato e Documentos

Antes de iniciar o contrato de locação, é necessário verificar, caso ele seja celebrado de forma escrita, os seguintes tópicos:

- Existência de eventuais cláusulas abusivas;
  - Como exemplo de cláusula abusiva, destaca-se aquela em que atribua à pessoa locatária (assistida) um prazo muito curto para a devolução do imóvel, caso o locador queira romper o contrato. Ou, ainda, a

aplicação de multas ou juros desproporcionais, em patamares excessivamente elevados em relação ao contrato.

- Existência de cláusulas que conflitem com as necessidades específicas da pessoa assistida;
  - Às vezes, é possível que o contrato tenha uma cláusula muito específica que atente contra o interesse específico dos assistidos. Isso aconteceu concretamente em um de nossos casos em que houve uma proposta de contrato em que se vedava o abrigo de pets no imóvel, mas eles haviam adotado uma cadela.
- Conformidade com as disposições da legislação aplicável, em especial a Lei nº 8.425/91, ou norma equivalente que venha a substituí-la.
  - A "[Lei do Inquilinato](#)" deve ser respeitada. Um exemplo é a limitação da caução a 3 meses de contrato, nos termos do art. 38, § 3º, da referida lei. Uma simples revisão por parte de um bacharel em direito ou de uma pessoa com experiência no mercado imobiliário é suficiente para analisar a conformidade do contrato à lei.

Para garantir maior segurança e credibilidade, utilizamos um [modelo de contrato próprio](#), que disponibilizamos aos proprietários para formalização dos acordos. Além disso, é essencial realizar uma vistoria detalhada, devidamente documentada e assinada por ambas as partes. Essa prática previne cobranças indevidas no momento da saída da pessoa assistida, protegendo todas as partes envolvidas.

#### 2.2.4. Alinhamento com Proprietário

É fundamental garantir o alinhamento com o proprietário por ser um fator relevante na permanência na moradia.

Alguns dos fatores mais importantes que temos a dividir são:

- Alinhar desde antes de fechar de fato a moradia qual o propósito do programa e apresentar de forma sucinta o conceito do SM;
- Garantir que nós seremos sempre um ponto de contato e dar a segurança que sempre responderemos às demandas;
- Explicar muito bem o que é responsabilidade do SM e o que é responsabilidade da pessoa assistida;
- Idealmente conversar com alguma frequência com os proprietários para demonstrar o engajamento e mitigar possíveis desconfiças;

- Manter todos os pagamentos em dia;
- Explicar muito bem para os assistidos essa relação que temos com os proprietários, explicitando como o comportamento na moradia pode impactar isso.

### 2.3. Cadastramento do assistido

Após conhecer o assistido e apresentar o programa a ele, é importante registrar suas informações cadastrais, seguindo o formulário [Cadastro no Programa Abrindo Portas](#) e deixando claro que as perguntas são apenas para mapeamento, e confidenciais.

Além do cadastro, é importante que o assistido assine dois termos de assinatura simples, sem reconhecimento de firma: [Termo de compromisso e responsabilidade](#) e [Termo de cessão do uso de imagem](#). O primeiro deles define as responsabilidades esperadas de cada parte, e que o não cumprimento dos requisitos pode implicar no cancelamento do Programa, e o segundo concede cessão do uso de imagem pelo Instituto. Os dois termos são importantes para formalizar nossos acordos.

Após o cadastro, é pertinente verificar eventuais pendências judiciais da pessoa assistida, com simples buscas de distribuições de processos e antecedentes criminais. Caso seja(m) encontrado(s) processo(s) em nome da pessoa e sem defesa, encaminhá-la à Defensoria Pública. Orientar que a Defensoria sempre poderá ajudar os mais necessitados, de forma gratuita, em processos judiciais de qualquer natureza.

Verificar, ainda, se a pessoa está com CTPS, RG e quite com a Justiça Eleitoral. Caso contrário, auxiliá-la na regularização.

Neste tópico, importante destacar 2 questões:

- *Em se tratando de pessoa trans, verificar se a documentação já está retificada com o gênero e o nome corretos;*
- *Havendo multa da Justiça Eleitoral, convém quitá-la no início do programa.*

### 2.4. Primeiros encontros

A primeira visita deve ser a de organização da moradia. Quanto a móveis e compras, é interessante ir ao mercado com os assistidos para auxiliá-los a analisar quanto dinheiro eles têm para o mercado e o que é mais prioritário comprar. É essencial antes orientá-los sobre como pegar cesta básica no CRAS, o ideal é que eles não tenham que fazer o mercado básico.

Logo nos primeiros encontros é importante passar a visão do SM sobre drogadição e redução de danos para melhorar o vínculo, e diferenciar nossa forma de trabalhar do viés tradicional. Também é importante demonstrar como estamos lá para ajudá-los, mas que todo o progresso do programa depende inteiramente deles.

## 2.5. Móveis

Traçamos uma lista de todos os móveis e utensílios importantes de se terem em uma moradia para fazer um checklist no início de cada caso:

### Checklist de móveis básicos

No geral os móveis mais essenciais são: cama, geladeira, fogão, roupas de cama, travesseiro, chuveiro, roupas básicas (camisetas, roupas íntimas, calças, calçados) e utensílios básicos de cozinha (panelas, pratos, talheres).

A sugestão de mobília mínima para instalação de moradias do curso realizado pelo ENAP é a seguinte: Fogão; Geladeira; Botijão de gás; Armário de cozinha; Mesa de jantar com cadeiras; Jogo de pratos e talheres; Conjunto de panelas; Filtro de água; Utensílios de cozinha variados: potes, tábuas, bacia, pano de prato; Cama; Sofá; Armário de roupas; Travesseiros; Lençol; Fronha; Edredom ou cobertor; Toalha de rosto; Toalha de banho; Vassoura, pano de chão, baldes.

A situação ideal para o Instituto Se Mudando seria ter pelo menos a quantidade necessária desses móveis em estoque para a abertura de 1 caso, dado que alguns deles são bem difíceis de conseguir doação (e custosos para comprar). Seria interessante criar um banco de doações e providenciar um depósito grande o suficiente para cobrir essa necessidade.

Toda vez que recebemos um pedido de doação, seja via redes do SM ou via contato direto com membros do SM, analisamos quais móveis seriam, sua dificuldade de aquisição, sua importância e quantos já temos em estoque para a tomada de decisão sobre aceitar ou não a doação. Optando por aceitar, um carroto de confiança é acionado, para isso é interessante que se tenha contatos já

coletados. A confiança dos carretos foi sendo construída ao longo do tempo e nos oferece um ótimo desconto.

#### 2.5.1. Mudança

Quanto à mudança para a moradia, temos que acertar primeiro com o proprietário quando ela poderá ocorrer dadas as restrições da moradia, como horários de mudança permitidos em prédios, por exemplo. Tendo isso acertado, acionamos carretos parceiros do SM e buscamos os móveis essenciais. É interessante ter as pessoas assistidas participando da mudança para garantir a elas o senso de propriedade da moradia e dos móveis, permitindo que organizem a casa da forma que acharem melhor.

Vale ressaltar que quanto mais pessoas nesse processo, mais rápido e menos cansativo ele será, então é bom alinhar com o máximo de pessoas disponíveis no dia para ajudar.

#### 2.5.2. Reposições de móveis

Para solicitações de reposição de móveis durante o programa, é fundamental avaliar a real necessidade dessa reposição para o caso específico. No entanto, o acordo geral estabelece que os móveis são fornecidos apenas no início do caso, ficando sob responsabilidade da pessoa assistida zelar por eles a partir de então.

Se o que precisar ser repostado for algo essencial (entenda-se que não pode faltar em hipótese alguma como cama, por exemplo) é muito aconselhável que a reposição ocorra o mais rápido possível, mas também deve-se conversar com os assistidos para entender qual foi o motivo para que essa reposição fosse necessária e ressaltar como existem alguns móveis que são de extrema importância. Dependendo do motivo, não arcamos com a reposição e auxiliamos a pessoa a quem e onde recorrer para doações.

Caso o item pedido não seja de caráter essencial, o Se Mudando também não arca com a reposição, ficando a critério da pessoa assistida. O papel do programa é instigar a reflexão da necessidade de aquisição do item, avaliando a capacidade financeira da pessoa no momento.

### 3. Gestão do caso

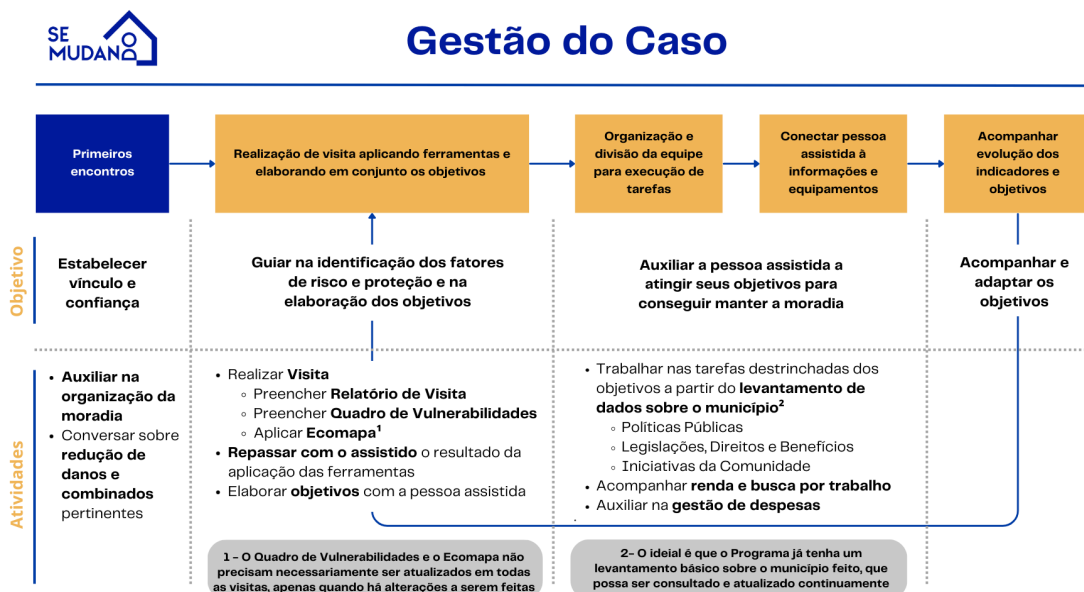


Diagrama de Gestão do Caso

Fonte: Instituto Se Mudando

Assim que a pessoa assistida está em sua moradia e tendo sido realizado o cadastramento, preenchimento de termos, verificação de pendências judiciais e primeira coleta de avaliação de impacto (será explicada a seguir), começamos a gestão de caso. No primeiro momento, como já descrito anteriormente, é importante o auxílio na organização da moradia e uma conversa sobre combinados do programa. Já o processo contínuo da gestão de caso consiste em visitas em que aplicamos as ferramentas de gestão de caso e elaboramos objetivos com os assistidos. Estes objetivos são então desdobrados em planos de ação para a equipe e para a pessoa assistida e são acompanhados pelo gerente de caso. Cada fator incluído na Gestão de Caso será melhor desenvolvido a seguir:

#### 3.1. Levantamento sobre o município

Um levantamento inicial é feito para nos capacitar das legislações, direitos, benefícios, a rede de serviços públicos e iniciativas privadas ou voluntárias do município, assim facilitando o processo de orientar as pessoas assistidas dependendo de suas necessidades. Ele é realizado primeiramente pensando nos interesses e necessidades genéricos das pessoas assistidas e pode ser consultado e atualizado a cada caso.



### 3.1.1. Políticas públicas

Para compreender melhor o plano municipal de assistência social, a cidade de São Carlos conta com uma rede direta composta por: 06 Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), 06 Unidades Públicas Referenciada de Proteção Básica; Centro de Convivência Especializado para Idosos; 01 Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS); 01 Centro Pop; 02 Serviços de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes; 01 Casa Abrigo da Mulher Vítima de Violência; 01 Núcleo de Atendimento Inicial para o atendimento ao adolescente autor de ato infracional - NAI;

A rede indireta composta por parcerias com Organizações da Sociedade Civil (OSC) é composta por: 08 Centros de Convivência que ofertam Serviço de convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV para crianças e adolescentes de 06-14 anos; 02 Entidades que ofertam Serviço de Acolhimento de Longa Permanência para Idosos; 02 Entidades que ofertam serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias; 01 Entidade que oferta serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviço à Comunidade (PSC); somando ao todo 13 (treze) OSC conveniadas que são essenciais para a efetivação da Política de Assistência Social em São Carlos. Essas OSC estão inscritas no Conselho Municipal de Assistência Social de São Carlos e estão vinculadas ao poder público por meio de parcerias regidas por termos de colaboração, recebendo financiamento municipal, estadual e/ou federal para o desempenho de suas atividades.

Portanto, deve se apoiar nos equipamentos públicos já existentes para auxílio no fortalecimento de vínculos do assistido.

Uma recomendação sobre como começar esse levantamento é acessando o portal da prefeitura, normalmente lá você vai encontrar uma sessão de serviços. Nos atualizamos sobre as novidades do município pelo site: <http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/cidadao.html>

### 3.1.2. Levantamento de legislações, direitos e benefícios

É essencial verificar no começo do caso se a pessoa assistida já recebe algum benefício assistencial e está a par de seus direitos. É sempre interessante

entender quais são as legislações que apoiam a pessoa específica, em conjunto com a equipe de jurídico.

Para acompanhar novidades de auxílios recomendamos acompanhar as redes sociais da prefeitura do município, e as [notícias do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome](#)

### 3.1.3. Iniciativas da comunidade

É essencial levantar iniciativas interessantes e potenciais parceiros do território (como iniciativas de geração de trabalho e renda voltadas ao campo da Saúde Mental e/ou à Economia Solidária), encontrar locais de formação variados, procurar empresas que estão contratando pessoas com o perfil profissional do morador, procurar estabelecer parcerias com empresas diversas para a contratação profissional para responder à lei de cotas, caso o morador tenha qualquer deficiência (existem em alguns municípios associações que mobilizam tais parcerias e possibilitam, inclusive, formações para que as pessoas com deficiência possam preencher tais vagas).

Existem também empresas na região com iniciativas para auxiliar pessoas com trajetória de rua, já tivemos parceria por exemplo com a Fluke e com a Brivino.

### 3.2. Modelo de comunicação com os assistidos

Recomendamos a criação de um grupo no WhatsApp entre a(s) pessoa(s) assistida(s), o(a) agente de acompanhamento responsável pelas visitas e o(a) gerente de caso. O ideal é não usar os números pessoais da equipe do programa, assim evita-se que o grupo se perca caso a pessoa saia do programa e mantém-se uma comunicação mais profissional, evitando sobrecarga cognitiva para a equipe.

Por mais que este trabalho necessite de uma alta disponibilidade, é importante estabelecer certos limites para que não ocorra um desgaste de carga horária ou emocional. Podem ser combinados horários apropriados com os assistidos, e em casos de ligações ou mensagens fora do horário comercial, cabe uma interpretação por parte da equipe do programa se é necessária uma resposta imediata.

Para estabelecermos uma relação de confiança com a pessoa assistida, também é essencial que nos atentemos à nossa forma de comunicação, tendo sempre em mente a escuta ativa e a comunicação não violenta. Sempre que o(a)

profissional da equipe ficar em dúvida de como responder, por necessitar de conhecimentos fora da formação ou ser uma decisão que envolva outras pessoas da equipe, recomendamos falar que irá consultar o resto da equipe para evitar dar uma resposta imediata que possa causar expectativas não realistas ou responder erroneamente.

### 3.3. Ferramentas de análise e plano de ação



## Ferramentas de Gestão de Caso



Diagrama de Ferramentas de Gestão de Caso  
Fonte: Instituto Se Mudando

#### 3.3.1. Quadro de Vulnerabilidades

O Quadro de Vulnerabilidades permite aos profissionais tornarem visíveis vários dos dados sobre as pessoas atendidas, possibilitando rápida visualização de fatores de risco e de proteção dos casos atendidos, sejam individuais ou coletivos.

Embora sua concepção estrutural seja bastante simples, o Quadro de Vulnerabilidades, com suas duas colunas “Fatores de Risco” e “Fatores de Proteção”, possibilita apresentar de maneira bastante instrumental dados sobre os casos, guiando a equipe técnica para elaborar, sempre em conjunto com os moradores, intervenções que promovam o apoio e o cuidado comunitário e que viabilizem seus projetos de vida.

QUADRO DE VULNERABILIDADES	
FATORES DE RISCO	FATORES DE PROTEÇÃO

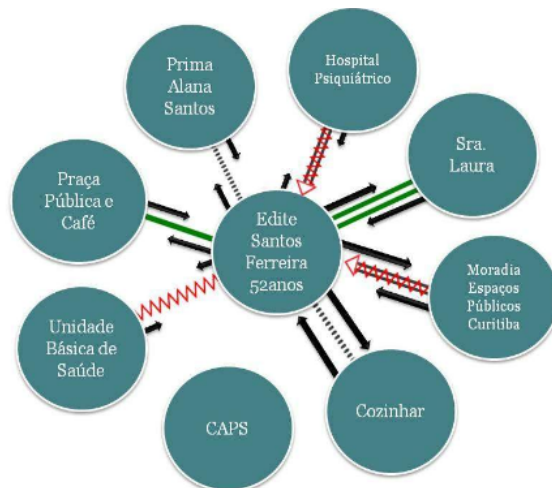
Modelo de Quadro de Vulnerabilidade

Esta ferramenta é atualizada sempre que houver mudanças em relação aos fatores de risco e de proteção, seja a cada vista ou em outra frequência. Assim ela é utilizada para que acompanhem a evolução das barreiras da pessoa assistida para manter sua morada.

### 3.3.2. Ecomapa

O Ecomapa auxilia na descrição e análise da rede de apoio social das pessoas atendidas, possibilitando a identificação de relações com pessoas e/ou instituições e serviços comunitários e/ou com atividades diversas.

O Ecomapa é composto por figuras (círculos), os quais se conectam demonstrando como se dá a ligação da pessoa com os diferentes elementos. Além disso, o Ecomapa possibilita a visualização de linhas de força. É importante, com base no diálogo próximo com a pessoa atendida, explorar as informações qualitativas sobre as diferentes relações entre os elementos.



## Exemplo de Ecomapa

Fonte: Curso ENAP - População em Situação de Rua e o Modelo Moradia Primeiro

Na prática, podemos mapear melhor a rede por meio de perguntas como:

- Quem são as pessoas importantes da sua vida?
- Com quem você conversou, ou encontrou, nessa última semana?
- Quando você está com vontade de visitar alguém, para quem você liga?
- Quem é, ou poderia ser, um ombro amigo para você chorar?
- Com quem você se encontra regularmente?
- etc.

Vale ressaltar que a partir do quadro de vulnerabilidade, observa-se já diversos elementos interessantes de serem adicionados ao ecomapa do assistido e vice-versa.

Orientações de como montar um ecomapa: [PDF Ecomapa - orientações.pdf](#)

Modelo para levar impresso em visita: [PDF Modelo Ecomapa.pdf](#)

A rede pode ser avaliada em termos de suas características estruturais, como:

- **Tamanho da rede:** número de pessoas na rede
  - Redes de tamanho médio (8-10 pessoas) tendem a ser mais efetivas do que as pequenas ou muito numerosas;
  - Redes pequenas são menos efetivas em situações de sobrecarga ou tensão de longa duração, já que os membros começam a evitar o contato para evitar a sobrecarga ou, pelo contrário, tendem a se sobrecarregar;
  - Redes muito numerosas correm o risco da inefetividade baseada na suposição de que "alguém já deve estar cuidando do problema"
- **Distribuição:** qual a proporção do total de membros da rede pode ser entendida como relações de trabalho (ou estudo), amizades, família ou relações comunitárias
  - Redes muito localizadas, por exemplo, com membros apenas da família e sem amigos, relações comunitárias ou relações de

trabalho, são menos flexíveis e efetivas, e geram menos opções do que as redes de distribuição mais ampla.

- **Intensidade da relação e esforço despendido:** o ideal é que seja o mais balanceado possível o esforço despendido e o apoio recebido, além de relações mais fracas e mais fortes.
- **Tipos de funções desempenhadas por cada vínculo e pelo conjunto** (sendo que cada vínculo pode desempenhar mais de uma função):
  - É interessante que as pessoas em sua rede tenham funções razoavelmente variadas entre si, sendo elas: companhia social, apoio emocional, guia cognitivo e conselhos, regulação social e ajuda material e de serviços
    - COMPANHIA SOCIAL: realização de atividades conjuntas ou simplesmente o estar juntos - compartilhar rotina
    - APOIO EMOCIONAL: intercâmbios que conotam uma atitude emocional positiva, clima de compreensão, simpatia, empatia, estímulo e apoio - é o poder contar com a ressonância emocional e a boa vontade do outro
      - Observação: alguns companheiros de trabalho, por exemplo, podem ser apenas interatores frequentes mas não íntimos, alguns familiares próximo podem ser os dois, etc);
    - GUIA COGNITIVO E CONSELHOS: interações destinadas a compartilhar informações pessoais ou sociais, esclarecer expectativas e proporcionar modelos de papéis
    - REGULAÇÃO (ou controle) SOCIAL: interações que lembram e reafirmam responsabilidades e papéis, neutralizam os desvios de comportamento que se afastam das expectativas coletivas, permitem uma dissipação da frustração e da violência, e favorecem a resolução de conflitos. Muitos dos ritos e rituais sociais agem como lembrete dessas restrições.

- AJUDA MATERIAL E DE SERVIÇOS: colaboração específica com base em conhecimentos de especialistas ou ajuda física, incluindo os serviços de saúde
  - ex: terapeutas e outros agentes de saúde mental costumam constituir um componente importante da rede de muitos pacientes psiquiátricos crônicos; quem te dá conselhos quanto a um problema do seu carro; quem escreve uma recomendação para um outro trabalho.

Portanto, com essa ferramenta visual, conseguimos entender a força, a diversidade e a qualidade da rede de apoio do assistido, podendo assim estabelecer planos de ação que façam sentido para a pessoa assistida a partir de suas vontades e interesses. Esta ferramenta pode também auxiliar uma análise da instituição e sua relação com equipamentos do território para compreender seus pontos fortes e a melhorar.

### 3.3.3. Modelo de plano de ação

Os objetivos e metas são necessariamente traçados em conjunto com os moradores, muito relacionado às informações coletadas no quadro de vulnerabilidades e no ecomapa. Eles sofrerão atualizações sempre que houver mudanças de diversas ordens: mudanças de interesse; quadros clínicos; recaídas no uso de substâncias psicoativas; substituição de membros das equipes e das propostas dos diversos serviços e instituições, etc.

Ressalta-se, desta forma, a importância de momentos de reunião de equipe e de intenso diálogo com os moradores, a partir dos quais tanto os objetivos como as ações podem ser (re)elaboradas e (re)pactuadas, sempre respeitando os desejos, metas e intenções dos moradores. Para além disso, é importante que os profissionais se organizem para respeitar os prazos estabelecidos e conduzir às reuniões atualizações sobre as ações e suas repercussões.

Do ponto de vista prático: é importante que a equipe elabore objetivos claros e exequíveis. Um importante guia para a elaboração dos objetivos é sempre alicerçá-los sobre a plataforma SMART:



Plataforma Smart.  
Fonte: Pixabay

Os objetivos devem ser específicos e focados nas necessidades pactuadas com os moradores. A equipe, ainda, deve pensar como os resultados advindos das ações serão mensurados, quantitativa e/ou qualitativamente. A ação a ser executada deve ser alcançável, realista e prever o tempo adequado para que sejam alcançados os efeitos/transformações pretendidas.

Orientações de como preencher objetivos SMART:

#### Modelo Objetivos SMART

#### 3.3.4. Avaliação completa

Como exemplo de uma avaliação completa, temos o do Sr Aroldo Martinelli (nome fictício), criado no curso ENAP baseado nos assistidos do INRua. Segue um resumo de sua história:

*Sr. Aroldo se encontra há 15 anos em situação de rua. Após conflitos familiares por conta do uso prejudicial de drogas e com a perda de diferentes empregos, se vendo sem melhores opções, a vida de Sr. Aroldo acabou conduzindo-o a adotar espaços públicos como local de moradia.*

*Sr. Aroldo, atualmente com 61 anos de idade, tem ampla experiência em mercenaria, ramo que trabalhou por 25 anos, bem como na produção de artesanatos diversos. Vive com seu cachorro Benjamin no município de Curitiba, onde se estabeleceu há 10 anos. O uso de cocaína e álcool, seu maior problema, é maior durante o inverno. Representação imagética do Sr. Aroldo.*



*Para se alimentar, Aroldo se utiliza de um restaurante popular no centro da cidade, o qual oferece refeições a baixo custo ou recebe marmitas em alguns dias diretamente na praça, fruto das ações da parceria entre uma associação e uma Igreja da região.*

*Aroldo, ao se sentir mais próximo da equipe, agradece o cuidado e a atenção para achar uma casa que comportasse o Benjamin, seu cachorro. Relata seu grande vínculo com o animal, segundo ele: seu melhor e mais fiel amigo. Refere que não tem nenhuma vontade de retomar a relação com sua família, pois houve muito sofrimento de todas as partes. Embora comente de maneira afetuosa sobre seu período na produção de peças de madeira e sobre sua vontade de retomar o ofício, Aroldo tem muito receio de se inserir em alguma marcenaria, pois já tentou algumas vezes, antes de adotar espaços públicos como moradia e “não deu certo”.*

*Ano após ano, Sr. Aroldo acabou desistindo de procurar trabalho na área da marcenaria. Às vezes ele consegue alguns equipamentos e encontra pedaços de madeira na rua, trabalha o material e vende os itens produzidos nos semáforos da cidade.*

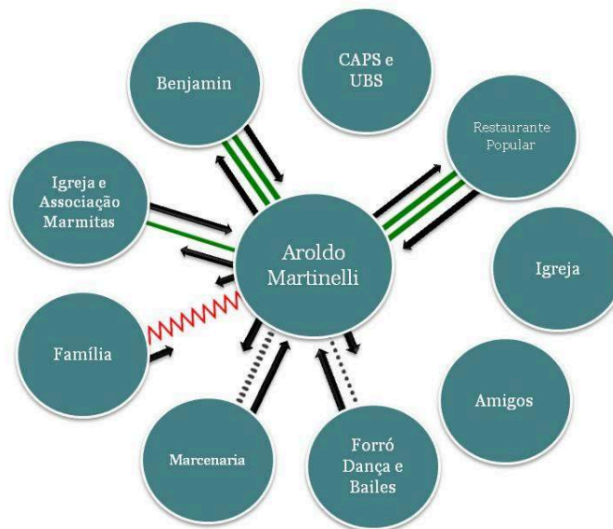
*Sr. Aroldo também contou que certa vez conseguiu um bom dinheiro com as vendas e tentou entrar em um Shopping Center da cidade para comprar um tênis novo. Contudo, mesmo com o dinheiro, foi expulso pelos seguranças, empurrado para fora de forma agressiva e impedido de entrar.*

*Aroldo ainda relata que, pelo frio da cidade, seu uso de álcool e cocaína acaba aumentando bastante durante o período de inverno. Como informou anteriormente, para se alimentar, Aroldo se utiliza de um restaurante popular no centro da cidade ou recebe marmitas gratuitamente por meio de uma parceria entre uma associação e uma Igreja da região. Aroldo relata gostar bastante dos voluntários da igreja, em especial do padre Gilberto, relembrando boas épocas de sua vida em que frequentava a igreja.*

*Em sua vida nas ruas de Curitiba, o Sr. Aroldo relata que conhece todo mundo, mas comenta que não considera ninguém seu amigo.*

*Como lazer, Aroldo sempre apresenta seu histórico com o forró, fala que é um dançarino de primeira e informa que não frequenta a Unidade de Saúde, nem o Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPSad).*

Com base nas informações obtidas ao longo da gestão do caso, a partir da convivência e vínculo, os profissionais do projeto desenvolveram os seguintes Ecomapa e Quadro de Vulnerabilidades:



- **Benjamin:** Aroldo afirma constantemente que Benjamin é sua família, único amigo e companheiro de jornada. Relata ter um afeto muito grande pelo animal.
- **CAPS e UBS:** Sr. Aroldo não tem relações com estes espaços públicos de saúde.
- **Restaurante popular:** Local bastante frequentado por Sr. Aroldo, que sempre fala sobre os baixos preços da comida e seu bom tempero.
- **Igreja:** Embora distante há muito tempo da Igreja Católica, o Sr. Aroldo expressa sua vontade de retomar sua vida religiosa.
- **Amigos:** Sr. Aroldo fala que não possui nenhum amigo no momento, mas tem bastante vontade de construir amizades sólidas.
- **Forró, Dança e Bailes:** No que se trata de lazer, Aroldo fala sempre com saudades da época que frequentava o baile e dançava longas noites no forró. Tem muita vontade de retomar essa parte de sua vida
- **Marcenaria:** Atividade importante na vida de Sr. Aroldo. Tem muita vontade de voltar a exercer essa atividade laboral.

- **Família:** Aroldo deixa bastante expresso que não tem vontade de retomar sua história com a família. Segundo ele, foram muitas feridas de todos os lados.
- **Igreja e Associação – Marmitas:** Aroldo sempre fala da qualidade das marmitas distribuídas gratuitamente pela parceria entre Igreja e Associação e deixa claro seu apreço pelos voluntários.

### Sr. Aroldo Martinelli


QUADRO DE VULNERABILIDADES	
FATORES DE RISCO	FATORES DE PROTEÇÃO
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relação inexistente com o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)</li> <li>2. Receio de retomar a vida laboral na marcenaria e, novamente, não dar certo</li> <li>3. Roubos e apreensões de seus pertences</li> <li>4. Uso de álcool e cocaína aumenta por conta do frio vivenciado nos invernos da cidade de Curitiba</li> <li>5. Receio de entrar em espaços de circulação comunitária, como shoppings centers por medo de vivenciar novas agressões físicas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Município conta com projeto <i>Moradia Primeiro</i></li> <li>2. Relação próxima com seu cachorro Benjamin</li> <li>3. Conhecimento da atividade de marcenaria</li> <li>4. Vontade de retomar vida laboral a partir da atividade de marcenaria</li> <li>5. Apoio para alimentação do restaurante popular e das marmitas oferecidas pela Associação e Igreja</li> <li>6. Boa relação com voluntários da associação e Igreja</li> </ol>

Assim, foi possível traçar objetivos para o andamento do caso de Aroldo:

OBJETIVO SMART	AÇÃO	PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	PRAZO
1- Vincular Aroldo ao Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPSad) até junho de 2021	i) Entrar em contato e marcar acolhimento no CAPS junto com o morador	Aroldo e Profissional 1	20/06/21
	ii) Acompanhar inicialmente o Sr. Aroldo para o atendimento no CAPS, garantindo conforto e segurança à experiência	Profissional 1	Até 30/06/21
2- Inserir Aroldo no curso de marcenaria do CECCO da região até julho de 2021	i) Inscrever e acompanhar inicialmente Aroldo no curso de marcenaria do CECCO	Aroldo e Profissional 2	Julho de 2021
3- Inserir Aroldo no curso de dança de salão do CECCO da região até junho de 2021	i) Inscrever e acompanhar inicialmente Aroldo no curso de dança de salão do CECCO	Aroldo e Profissional 2	Julho de 2021
4- Inserir Aroldo no grupo de geração de trabalho e renda Brothers Madeira, do CAPSad, até agosto de 2021	i) Articular com CAPSad o ingresso de Aroldo no grupo de geração de renda Brothers Madeira do CAPSad	Profissional 2 e Aroldo	Junho de 2021
	ii) Participar das ações do grupo Brothers Madeira	Aroldo	Julho de 2021
5- Inserir Aroldo no grupo de prevenção de recaídas do CAPSad até junho de 2021	i) Articular com CAPSad o ingresso de Aroldo no grupo de prevenção de recaídas do CAPSad	Profissional 2 e Aroldo	Junho de 2021
	ii) Participar das ações do grupo de prevenção de	Aroldo	Junho de 2021

	recaídas		
6- Inserir Aroldo na Igreja do padre Gilberto até junho de 2021	i) Levantar o endereço da Igreja e horários de missa e/ou funcionamento	Profissional 1	20/06/21
	ii) Frequentar e acompanhar Aroldo inicialmente na missa e nas ações da igreja	Profissional 1 e Aroldo	30/06/21
7- Acompanhar Sr. Aroldo em lojas e shopping centers	i) Acompanhar inicialmente o morador em passeios pela cidade, lojas e shoppings Center, procurando confortar e demonstrar a segurança da vivência	Profissional 1 e Aroldo	Até 30/06/21
8- Inserir Sr. Aroldo no grupo de convivência do CECCO até junho e 2021	i) Inscrever e acompanhar inicialmente Aroldo no grupo de convivência do CECCO	Aroldo e Profissional 2	Junho de 2021

### 3.4. Modelo de acompanhamento de renda/trabalho

Para auxílio na busca ou estabilidade de renda, construímos um processo a ser seguido:  Processo profissional - SM.pdf

É importante ressaltar que o maior objetivo é que a pessoa assistida alcance autonomia neste processo.

### 3.5. Modelo de visitas

A equipe responsável auxiliará individualmente a pessoa assistida a partir de visitas domiciliares e através do contato com os espaços de referência, políticas públicas e a comunidade circundante. Os aspectos definidos para o suporte são guiados pela pessoa assistida, de acordo com seu reconhecimento a respeito das questões problemáticas que julga serem suas prioridades.

Um aspecto importante a ser considerado é ter um time multidisciplinar que potencializa a realização de uma análise mais completa (por exemplo, enfermeiras conseguem avaliar problemas de saúde facilmente em uma visita).

É essencial também que recordemos o princípio fundamental de Housing First de escolha do cliente, ou seja, é a pessoa assistida que deve escolher quando as visitas vão ocorrer. Recomendamos que no início do caso, as visitas ocorram pelo menos semanalmente, porém, ao longo do desenrolar do caso, outras frequências podem ser combinadas entre agente de acompanhamento, gerente de caso e assistido.

Antes da visita ocorrer é importante planejar quais pautas serão abordadas, geralmente guiadas pelos objetivos e por acontecimentos recentes na vida da

pessoa assistida. Reserve os 10 primeiros minutos para uma conversa mais descontraída em que você compartilha também sobre o seu dia a dia para que a pessoa se sinta à vontade.

Ao longo da visita, os ecomapas e quadros de vulnerabilidade podem ser alterados de acordo com atualizações da pessoa assistida, é positivo também mostrar os resultados para a pessoa para que ela possa ter essa visibilidade e ter como consulta para momentos de reflexão. Após a visita é importante documentar o que foi discutido, encaminhamentos e planos de ação combinados. No caso de uma família assistida é importante que as conversas ocorram individualmente com cada pessoa assistida.

## Relatório de Visita - XX/XX/XX

Representantes do SM: XXX  
Início: XXhXX | Término: XXhXX  
Local: XXXXXX, XXX - XXXX



<b>Atualizações da semana:</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>	<b>Rede de Apoio</b> (com quem a pessoa esteve desde a última visita?):  <b>Trabalho</b> (teve alguma fonte de renda?):  <b>Saúde/Uso de substâncias</b> (aconteceu uso de substâncias? Como ocorreu? Considera o uso controlado? Quais as estratégias para ter um uso controlado/redução de danos?):  <b>Lazer/Interesses Pessoais</b> (fez algo por puro prazer de fazê-lo? Ex: desenhar, praticar algum esporte, passear com alguém):
<b>AÇÕES PRA PRÓXIMA VISITA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul>	<b>APRENDIZADOS/PERCEPÇÕES:</b>


Modelo de Relatório de Visita

Os dois blocos de cima devem ser preenchidos de acordo com como a pessoa assistida comunica suas atualizações, já os dois de baixo refletem a opinião do agente de acompanhamento realizando a visita.

Para manter todo o histórico e podermos visualizar a evolução do caso facilmente, na prática utilizamos um único arquivo powerpoint em que registramos os relatórios de visita, quadro de vulnerabilidades, objetivos e Ecomapa. A cada visita se duplica o slide de relatório de visita assim como outros pertinentes a serem atualizados. A ideia então é manter os registros mais recentes como os primeiros

slides do arquivo e sempre que precisarmos consultar registros antigos, apenas visualizar aqueles abaixo no arquivo.

Modelo de padrão de registros de um caso:

 Modelo de Registros de um Caso.pptx

Exemplo de visita (em inglês) : <https://www.youtube.com/watch?v=wJNLiHFk1qs>

### 3.6. Manutenção de moradia

Caso ocorra alguma situação de conflito com vizinhos, com o proprietário ou degradação do próprio imóvel, é interessante voltar a ter a conversa sobre as regras de permanência e termo de compromisso ao programa, ou seja:

- O participante concorda em ser um bom vizinho, cuidar e manter sua casa, respeitar os vizinhos e a comunidade do entorno, limitando as perturbações causadas por visitantes, bem como barulhos e outros comportamentos perturbadores da ordem, privacidade e bem-estar dos demais.
- O participante concorda em ser o único inquilino vivendo no apartamento, conforme contrato de locação, sem nenhuma outra pessoa vivendo no mesmo imóvel, a não ser quando os participantes forem um casal ou tiver filhos/as.

Portanto, é de responsabilidade do morador prezar pelos cuidados com a casa. Nesses momentos, o Se Mudando pode adquirir o papel de mediador de conflitos e fortalecimento do vínculo com o proprietário.

### 3.7. Gestão de despesas

Durante o caso é importante registrar todo e qualquer gasto para se estimar o valor médio mensal. Isso é importante para a gestão do fluxo de caixa e melhoria na previsão. Sugerimos fazer o controle via planilha excel. Assim é possível gerar relatórios e entender onde estão os maiores custos do programa, buscando possíveis reduções destes.

Já o acompanhamento das despesas da pessoa assistida é fundamental para promover sua educação financeira. Contudo, é essencial respeitar o poder de escolha individual. Em outras palavras, incentivamos a transparência, mas na

prática entendemos que é difícil exigir que todos os gastos sejam comunicados. Nosso papel é fornecer ferramentas e estratégias que possibilitem à pessoa gerir suas finanças de forma autônoma e tomar decisões financeiras mais inteligentes.

### 3.8. Como lidar com situações recorrentes

É importante uma clareza inicial: tanto o sofrimento mental como o uso prejudicial de drogas são condições crônicas. Todos os trabalhadores das equipes de Moradia Primeiro, ao assumirem isso, responsabilizam-se por acompanhar longitudinalmente os moradores, garantindo apoio diverso que diminuirá sobremaneira a frequência de tais episódios.

Pontos importantes para gerenciar momentos de crise:

- Estabelecimento de vínculo com os moradores;
- Criação de um campo de compreensão e conhecimento mútuo entre equipe e pessoa assistida (o profissional passa a conhecer melhor a pessoa, a compreender sensivelmente momentos de sofrimento, a identificar indícios do início de episódios agudos e a entender melhor seu processo de adoecimento);
- Estar atento aos sinais de crises e recaídas possibilita o manejo de intervenções precoces. Falas e movimentos acelerados, pensamentos delirantes/confusos, mudanças de comportamento, alterações na concentração e memória, pensamentos obsessivos e repetitivos, momentos de maior isolamento e silêncio, maior agressividade ou ansiedade, olhos avermelhados, perda de peso, atitudes suspeitas, pupilas maiores do que o normal, diminuição na produtividade, perda de interesses, são todos sinais que o profissional Moradia Primeiro deve estar particularmente atento.
- Manejar com muito cuidado a mudança de medicações psiquiátricas ou de suas doses. Preferencialmente, nesses casos, é importante, caso haja retaguarda de instituições parceiras, como Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) com leitos de internação, que as mudanças sejam acompanhadas de perto pelos profissionais, inclusive, a depender do caso, com a internação do morador. Quanto à equipe Moradia Primeiro, é importante ficar em estado de alerta

nessas situações e ampliar substancialmente o número de visitas e o acompanhamento dos moradores.

Destaca-se a relevância de acionar parceiros especializados em serviços de saúde mental, colaborando na elaboração de estratégias eficazes para oferecer apoio adequado.

### 3.9. Avaliações de Impacto

Para avaliar o impacto do programa, são utilizados alguns questionários, todos com potencial de análise quantitativa e qualitativa, para medir a evolução das pessoas assistidas em relação às seguintes temáticas:

<b>Área medida</b>	<b>Avaliação</b>
Apropriação da Moradia	Questionário de apropriação da moradia (medida única)
Segurança Ontológica	Escala de segurança ontológica
Saúde Mental	Escala de autoestima de Rosenberg Escala de avaliação de recuperação Questionário de vitimização
Interação Social (Empregabilidade)	Questionário de renda e empregabilidade Ecomapa
Segurança Alimentar	Questionário de segurança alimentar

Para compreender melhor a avaliação de impacto e o objetivo e formato de cada questionário, acesse: [PDF Questionários - Avaliação de Impacto.pdf](#)

Após aplicação dos questionário com os assistidos, documentamos os resultados de forma que seja facilmente comparável com os resultados obtidos anteriormente e chegar em conclusões a respeito da evolução do assistido.



Utilizamos o seguinte modelo de documentação dos resultados de avaliação de impacto: [x Modelo - Avaliação de Impacto.xlsx](#)

Além de servir para avaliação do impacto do programa, esses resultados, de forma quantitativa e qualitativa, são usados como insumos para definição dos próximos passos da gestão do caso, assim como os resultados obtidos das ferramentas de gestão de caso.

## 4. Fechamento do caso

O processo de fechamento de caso depende principalmente do sentimento de prontidão da pessoa assistida e só é iniciado a partir da análise de diversos indicadores, como renda, rede de apoio social e relação com o uso de substâncias.

Vale ressaltar, porém, que consideramos como sucesso a pessoa se sentir pronta para voltar ao trabalho, fazer novos amigos e restabelecer relações familiares. Mas principalmente, consideramos como sucesso cada dia que a pessoa escolhe continuar em sua moradia. Portanto, o fechamento de caso pode ser o objetivo final dos casos, porém, como já comentamos, não é delimitado um prazo para que ele ocorra e não é o objetivo principal para definição do sucesso do programa.

### 4.1. Protocolo para casos estáveis

A seguir, descrevemos alguns pontos a serem considerados na avaliação de quando realizar o fechamento de caso. Além de levar em consideração estes fatores, deve-se aplicar o [questionário de estabilidade](#) próximo da finalização do caso e trabalhar nos fatores mais preocupantes nos últimos meses do caso.

#### 4.1.1. Renda

- Avaliar a situação atual: está empregado ou conseguindo “bicos” recorrentes, de forma mais estável?;
- Avaliar histórico dos últimos meses;
- Avaliar nível de autonomia no pagamento das contas;
- Avaliar perspectivas futuras: existem grandes desafios na busca do emprego estável? O assistido mostrou, ao longo do tempo,

ter capacidade de se virar se a renda não for suficiente para todas as contas?

4.1.2. **Rede de apoio** (não é um critério oficial, mas algo a ser considerado)

- Avaliar uso de sua rede até o momento: existiu apoio em situações adversas no caso? (Utilizar o Ecomapa como apoio, mas manter em mente que o mais importante é como a rede se mostra no dia a dia);
- Avaliar satisfação do relacionamento com o proprietário.

4.1.3. **Relação com o uso de substâncias:**

- Avaliar se está sabendo fazer uso controlado (se fizer uso): é capaz de lidar com o uso de drogas e álcool sem que isso coloque a moradia em risco?
  - Se sim: ok (relembrar da teoria de redução de danos);
  - Se não: está aberto a buscar ajuda capacitada?

4.1.4. **Gestão de crise** (avaliado ao longo do caso):

- Se for identificada alguma situação que foi conduzida de forma a colocar a moradia em risco, o gerente/voluntário deve pensar em formas de se **trabalhar o acontecido nas visitas**, incluindo pedir ajuda para **CAPS/Centro Pop** para nos auxiliar nas orientações. (sem entrar na vida pessoal, focando na estabilidade da moradia);
- Identificar com eles situações de gatilho ao longo do caso e ir trabalhando na medida do possível;

4.2. Protocolo para fechamentos não previstos

a) **Sumiço ou desistência:**

- Tentar o contato por até 2 semanas (termo de compromisso);
- Está no **termo de compromisso** que o programa pode entrar na casa para buscar os móveis após 3 semanas;

- Pegar móveis do SM e deixar itens pessoais do assistido disponíveis por até 3 meses na casa de passagem/centro Pop.
- Encerrar o contrato com o proprietário.

**b) Incompatibilidade com o programa:**

- Avisar com antecedência que vamos encerrar o programa;
- Garantir que o assistido saiba como buscar ajuda em casos de dependência química;
- Sugerir que o mesmo fique em um abrigo e não retorne para a rua;
- Se o assistido não for capaz de manter a moradia: entregar a casa de acordo com o contrato/guardar os móveis;
- Cuidar da relação com o proprietário.

**c) Encarceramento**

- Regra geral: Entender aspectos legais com a equipe do jurídico: delito grave encerramos o caso. Senão, dependendo do tempo de prisão e características do caso, avaliamos a possibilidade de retorno;
- Se for um tempo longo, podemos usar a casa em outro caso, se necessário. Depois que a pessoa sair, procuramos uma casa nova;
- Em caso de casais, se só um dos dois for preso, mantemos a casa e reavaliamos o planejamento financeiro nesse período.

É importante destacar que o descumprimento de outros acordos estabelecidos no termo de compromisso e responsabilidade pode justificar o encerramento de um caso. No entanto, as equipes dos programas Housing First devem priorizar a resolução de conflitos e infrações por meio de negociações e novos acordos, empenhando-se ao máximo para evitar o desligamento da pessoa do programa. Em nosso instituto, decidimos que o único motivo definitivo para o desligamento ocorre quando nenhum agente de acompanhamento se sente confortável ou seguro para continuar o acompanhamento. Fora isso, todas as situações são analisadas

individualmente e tratadas com diálogo, conforme a particularidade de cada caso.

#### 4.3. Acompanhamento pós fechamento

As avaliações de impacto continuarão a ser aplicadas, inicialmente testando a seguinte frequência de aplicação:

- Até 1 ano após o fechamento: aplicação regular de 3 em 3 meses;
- Segundo ano após o fechamento: 6 em 6 meses;
- Terceiro em diante: 1x por ano.