



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



Osasco, 20 de outubro de 2022.

RELATÓRIO SOBRE A OPERAÇÃO INVERNO E FRENTES FRIAS DE 2022

Realização: Departamento de Proteção Social Especial da Secretaria de Assistência Social

1. Introdução

O período compreendido entre os meses de junho a setembro é marcado por baixas temperaturas, contudo, neste ano de 2022, as frentes frias tiveram início no mês de maio, antecipando este período que determina riscos sociais e de saúde, principalmente a grupos populacionais já vulnerabilizados. Entre esses grupos, destaca-se a população em situação de rua, grupo populacional heterogêneo, com vínculos familiares e comunitários fragilizados ou rompidos, que têm como característica em comum a inexistência de habitação regular e a utilização de logradouros públicos e áreas degradadas como espaço de moradia e sustento. Diante disso, o Poder Público tem a responsabilidade na execução sistemática de medidas preventivas que reduzam danos e riscos e sejam mitigadoras dos impactos sociais, realizando o monitoramento do cenário meteorológico e adotando medidas que garantam a proteção à vida das pessoas em situação de rua, que não raramente possuem quadro de saúde debilitado e fragilidade nutricional.

As ondas de frio intenso são um desastre, conforme estabelecido pela Classificação e Codificação Brasileira de Desastres (Cobrade)¹. Portanto, ofertar serviços de proteção social nessa situação de emergência é atribuição da Assistência Social, em conformidade com o estabelecido pela Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais².

Em 2021 o documento intitulado *“Orientação Técnica Conjunta à atuação dos Estados, Municípios e Distrito Federal no enfrentamento das situações decorrentes do frio intenso e a queda de temperatura prevista para algumas regiões do país nos próximos dias”*³ listou uma série de ações a serem realizadas pela Assistência Social em

¹ Disponível em <http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2021/06/Orienta%C3%A7%C3%B5es-T%C3%A9cnicas-Conjunta-da-SNAS-e-da-Defesa-Civil-3.pdf> acesso em 09/03/2022

² Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, do Conselho Nacional de Assistência Social Acesso em 21/09/2022

³ Disponível em <http://blog.mds.gov.br/redesuas/wp-content/uploads/2021/06/Orienta%C3%A7%C3%B5es-T%C3%A9cnicas-Conjunta-da-SNAS-e-da-Defesa-Civil-3.pdf> acesso em 09/03/2022

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



decorrência das baixas temperaturas, colocando alguns parâmetros para tal atuação, dentre eles a “realização e/ou intensificação da abordagem social nos locais onde se verifica a presença de população em situação de rua, imigrantes e outros públicos desabrigados” e a “articulação e organização da oferta de acolhimento às pessoas que necessitarem”.

O documento “*Diretrizes para a atuação da Política de Assistência Social em contextos de Emergência Socioassistencial*”⁴, aprofunda o entendimento sobre o papel da Assistência Social no contexto das emergências, apresentando um conjunto de ações a ser empreendido antes, durante e após contextos de emergência, considerando-se as especificidades e competências de cada ente nas três esferas de governo.

No âmbito Estadual, a portaria CIB-SP 10, de 16 de março de 2022, pactua alteração da Nota Técnica 01/21 referente às “*orientações e recomendações aos gestores municipais e serviços, quanto ao Plano de ação Intersetorial e Atendimento de Proteção Social Especial para a População em Situação de Rua, nos períodos de baixas temperaturas*”, aprovada pela Resolução SEDS – 14, de 31.05.2021⁵.

Na esfera municipal tivemos um grande avanço este ano, o Decreto nº 13.412 de 29 de junho de 2022, que “*dispõe sobre as ações intersecretariais da Operação Inverno e Frentes Frias no atendimento a pessoas em situação de rua*” no município de Osasco.

1. 1. Breve histórico das Operação Inverno em Osasco

De acordo com relatos orais de trabalhadoras que estão há mais tempo atuando na rede socioassistencial do município, Osasco utilizava-se de serviços já existentes para acolher as pessoas em noites mais frias.

Em 2007 a Secretaria de Assistência Social implantou o projeto “Osasco pela vida”, que assistia a essas situações de urgência. A partir de 2011, com a inauguração do Centro Pop, a referência de atuação ficou para este equipamento, ofertando seus serviços regulares durante o dia e recebendo as pessoas para pernoite no período noturno. Esta ação, entretanto, não se consolidou, já que não fora realizada em todos os anos posteriores.

4 Disponível em: <http://blog.mds.gov.br/redesuas/cartilha-diretrizes-para-atuacao-da-politica-de-assistencia-social-em-contexto-de-emergencia-socioassistencial/> Acesso em 29/09/2022.

5 Disponível em http://diarioficial.imprensaoficial.com.br/doflash/prototipo/2021/Junho/01/exec1/pdf/pg_0015.pdf Acesso em 29/09/2022.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



Nos últimos anos, a articulação com a sociedade civil colaborou para que a Operação Inverno fosse realizada de maneira frequente e sistematizada. Desde 2020, Osasco tem realizado a contratação de vagas em hotel, promovendo o acolhimento desse público na modalidade Hotel Social, além da ampliação de atendimento nos serviços de acolhimento do município.

O relatório da Operação Inverno de 2021 apresentou o conjunto de ações realizadas e indicações para o seu aprimoramento no município, entre elas, a necessidade de formalização legal com estabelecimento de competências nas ações intersecretariais, o que foi instituído pelo Decreto nº 13.412 de 29 de junho de 2022.

1.2 Contexto Atual

Em 2022, no município de Osasco, o Departamento de Proteção Social Especial (DPSE) da Secretaria de Assistência Social (SAS) planejou e executou, em conjunto com a Defesa Civil e parceiros, a Operação Inverno e Frentes Frias, entre os dias 17 de maio e 15 de setembro. Neste período de frio intenso, os termômetros em Osasco chegaram a 7°C, o que demandou grande empenho das equipes de abordagem social e dos serviços de acolhimento institucional.

Descrevemos a seguir as principais informações, apontamentos e reflexões mobilizadas pela Operação Inverno 2022.

2. Rede de atenção à população em situação de rua

Durante esse período alguns serviços funcionaram de forma regular, outros tiveram ampliação e, ainda, ocorreu a criação de outros serviços em caráter emergencial.

2.1 Serviços Regulares

- Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS): sediado no CREAS Centro/Sul, com funcionamento nos dias úteis, das 8h às 17h.
- Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop): localizado na rua Martin Afonso, nº 244, Piratininga, com funcionamento em dias úteis, das 8h às 17h.
- Serviço de Acolhimento Institucional (SAI) Rochdale Mulheres, Famílias e diversidade: localizado na Rua Belo Horizonte, nº 87, Rochdale, com oferta de 50 vagas e funcionamento 24 horas.
- Serviço de Acolhimento Institucional (SAI) Rochdale Masculino: localizado na Rua Belo Horizonte, nº 87, Rochdale, com oferta de 56 vagas e funcionamento 24 horas.

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



- Serviço de Acolhimento Institucional (SAI) Centro: localizado na Rua da Estação, n° 211, Centro, com oferta de 27 vagas e funcionamento 24 horas.

2.2 Serviços Emergenciais

- Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS), equipe noturna: foi formada equipe específica composta por trabalhadores do SEAS e de outros serviços da SAS, que era acionada nos dias em que havia a previsão de temperatura igual ou inferior a 10°C, tendo realizado atendimento em 12 dias no período da operação. Tal equipe se reuniu na sede da SAS e saiu no período das 19h às 24h, atendendo as solicitações do 156 e outras, bem como realizando abordagens espontâneas em locais de conhecida concentração de população em situação de rua. A abordagem social foi focada na oferta de acolhimento e, quando esta era aceita, as pessoas eram acompanhadas até o Centro Pop, onde foi organizado um acolhimento emergencial de pernoites. Quando o acolhimento era recusado, eram ofertados itens para a garantia de proteção contra o frio e a hipotermia (cobertores, roupas, água mineral e achocolatado), além de ofertado também ração e cobertores para animais.
- Centro Pop: Em 2022 Foi organizado o Acolhimento Emergencial para pernoite na unidade, onde foram utilizadas duas salas com capacidade para acolhimento de até 40 pessoas nos dias com temperatura de 10°C ou menos.
- Serviço Emergencial de Acolhimento em Hotel Social: contratação de 50 vagas de hospedagem com pensão completa no Hotel Ibis Budget e Pousada do Arco Iris, ambos na região Central de Osasco. Foi formada uma equipe composta por 08 servidores que realizou o atendimento dos usuários ocupantes dessas vagas durante toda a estadia.
- Ampliação de vagas nos Serviços de Acolhimento Institucional regulares, em 10% de sua capacidade, nos dias com temperatura de 13°C ou menos. Houveram dias em que este limite precisou ser ampliado devido à alta demanda por acolhimento noturno.

2.3. Outros executores

- COMDEC (Defesa Civil): responsável pelo monitoramento diário da temperatura para comunicação à SAS e realização conjunta das abordagens sociais noturnas;
- Secretaria de Habitação: responsável pela oferta do programa Bolsa Aluguel às pessoas em condições para organizar a saída das ruas;

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



- Secretaria de Trabalho, Emprego e Renda: responsável pela inserção das pessoas no Programa Começar, Recomeçar e vagas de emprego formal;
- Banco de Alimentos: responsável por suporte na oferta de alimentos às pessoas com recente mudança para nova moradia por meio de articulação com entidades sociais no território;
- Fundo Social de Solidariedade: responsável pela doação de cobertores, roupas para oferta nas ruas, mobiliário básico e itens de utilidade doméstica, para as pessoas organizarem a nova moradia.

2.4 Parcerias:

- Hotel Ibis: hospedagem do Serviço de Acolhimento Emergencial;
- Pousada do Arco Iris: hospedagem do Serviço de Acolhimento Emergencial;
- Cobasi: doação de ração e cobertores para animais;
- Rede Pop Rua: doação de mobiliário e utensílios domésticos para pessoas em situação de rua que estavam organizando moradia;
- Coco Bambu: oferta de vaga de emprego;
- FCCON Engenharia: oferta de vaga de emprego.

2.5 Principais Ações Realizadas:

- Planejamento da Operação Inverno e Frentes frias: foram realizadas reuniões para levantamento e organização de propostas para a execução da operação;
- Reuniões em caráter formativo sobre a atuação dos servidores que se propuseram a fazer parte do grupo de abordagem social noturna e equipe diurna, com capacitação em primeiros socorros, realizada pela equipe do SAMU e orientações para equipe da Defesa Civil em relação aos princípios e diretrizes da ação socioassistencial;
- Articulação Intersetorial e de parcerias: foram realizadas reuniões e contatos com outras secretarias, órgãos da Prefeitura e outras organizações parceiras para contribuições na Operação Inverno;
- Abordagens sociais diurnas e noturnas com busca ativa nas ruas;
- Ampliação de vagas de acolhimento;
- Campanha para recebimento de doações de agasalhos e cobertores realizada pelo Fundo Social de Solidariedade;

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



- Diálogos e orientações contínuas com as equipes, ao longo do período, para o aprimoramento dos processos de trabalho das equipes dos Serviços de Acolhimento e de Abordagem Social Noturna;
- Elaboração e adoção de formulário eletrônico para o registro das informações durante as abordagens noturnas e aprimoramento da coleta de dados;
- Sistematização de dados e avaliação das ações no período da Operação Inverno e Frente frias, com indicativo para o aprimoramento das ações nos próximos anos.

3.Resultados das ações

Abaixo, constam os resultados quantitativos das ações realizadas durante a Operação Inverno e Frentes Frias de 2022.

3.1 Abordagem Social: 920 abordagens sociais realizadas com atendimento a 968 pessoas.

- Solicitações de abordagens sociais recebidas no período: 676, sendo que 303 foram atendidas em período noturno e 373 em período diurno. Foram também realizadas 244 buscas espontâneas, sendo 202 noturnas e 42 diurnas.
- Total de pessoas atendidas nas abordagens sociais: 968, sendo 688 no período noturno e 280 no diurno;
- Aceitação e transporte ao Serviço de Acolhimento e Centro Pop: 196;
- Número de locais em que não foram encontradas pessoas em situação de rua: 301;
- Recusas de acolhimento: 772;

Para as pessoas que recusaram acolhimento e, por conseguinte, permaneceram nas ruas, as equipes de Abordagem Social, tanto noturna quanto diurna, ofertavam itens que poderiam garantir maior segurança em momentos de frio. No total, foram 1.688 itens ofertados. Abaixo, estão relacionados estes itens e as respectivas quantidades distribuídas para essas pessoas durante o período da Operação Inverno e frentes frias.

- Cobertores: 644 unidades;
- Água: 442 unidades;
- Achocolatado: 562 unidades;
- Ração para animais: 40 porções em quantidades variadas;
- Roupas e agasalhos: quantidade inexata em função de terem sido recebidas doações que, diante da necessidade imediata, foram prontamente distribuídas.

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



3.2 Centro Pop

Foram atendidas em período diurno com oferta de alimentação, banho, lavagem de roupas e atendimento socioassistencial, 656 pessoas. O acolhimento emergencial organizado em duas salas da unidade ofereceu 251 pernoites para 170 pessoas.

3.3 Serviços de Acolhimento Institucional (Regulares e emergenciais)

Com o aumento do número de vagas e a ação ágil da equipe de Abordagem Social Noturna, foi possível acolher um número maior de pessoas, tendo ocorrido também buscas espontâneas pelas pessoas nos serviços de acolhimentos. Abaixo estão descritos alguns dados do período.

Número total de **acolhimentos** realizados nos 97 dias da Operação Inverno e Frentes Frias: **18.053**

- SAI Masculino: 7.712
- SAIMFD: 4.690
- SAI Central: 2.536
- Centro Pop: 251
- Hotel Social: 2.864

Total de **pessoas acolhidas** nesse período por serviço: 835 (com duplicidades, pois há pessoas que foram acolhidas em mais de uma unidade no período)

- SAI Masculino: 380
- SAI MFD: 153
- SAI central: 66
- Centro Pop: 170
- Hotel Ibis: 40
- Pousada Arco Iris: 26

Excluindo as duplicidades, foram acolhidas 653 pessoas.

Total de **vagas ofertadas** diariamente pela rede:

- Vagas regulares: 133
- Vagas ampliadas no período da Operação Inverno: 105, correspondendo a 79% de aumento na oferta.
- Total de vagas ofertadas no período da Operação Inverno: 222

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



**3.3.1 Informações sobre as pessoas desacolhidas no período com saída das ruas:
total de 83 pessoas, sendo estas:**

- 57 domiciliadas por conta própria
- 08 domiciliadas por familiares/amigos/rede de apoio
- 07 encaminhadas para o município de origem
- 11 transferidas para outros acolhimentos (SAICA, Família acolhedora, ULPI)

Destes, 42 foram inseridos no Programa Bolsa Aluguel, sendo que 20 já saíram domiciliados e os demais em processo de organização da moradia.

**3.3.2 Inserção no mercado de trabalho durante a Operação Inverno e Frentes Frias:
total de 119 pessoas, sendo estas, com os seguintes vínculos de trabalho:**

- 25 em vínculo formal
- 27 em vínculo informal
- 41 no Programa Começar
- 26 no Programa Recomeçar

4. Total geral de pessoas atendidas pelos serviços durante a operação inverno e frentes frias: 1024 pessoas.

As unidades apresentaram relação dos atendidos constando nome, data de nascimento ou idade e gênero, sendo formada uma relação geral e excluída as duplicidades, pois há pessoas que foram atendidas por vários serviços.

5. Avaliação da Operação Inverno e Frentes Frias 2022

Em 14 de outubro de 2022 foi realizada na SAS a reunião de avaliação da Operação Inverno e Frentes Frias, com representantes das equipes dos serviços para pessoas em situação de rua, ocasião na qual foram apresentadas considerações e reflexões sobre as ações realizadas, bem como os pontos positivos e desafios que deverão ser considerados na próxima Operação Inverno e Frentes Frias em 2023, apresentados a seguir.

5.1 Aspectos avaliados

5.1.1 Perfil dos usuários encaminhados para hospedagem social

Este ano, em relação a anos anteriores, foi observado o encaminhamento de usuários com perfis distintos, na perspectiva de ocuparmos um quantitativo maior de vagas e oportunizar o acesso a este tipo de acolhimento. Contudo, foi relatada maior incidência de conflitos durante a hospedagem, sendo indicada a necessidade de compreender melhor o espaço ofertado e perfil das pessoas indicadas para o Hotel

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



Social, considerando especialmente o grau de uso de SPA, relacionamento apresentado nos serviços e comprometimento com o Plano Individual de Atendimento (PIA) na perspectiva de saída das ruas. Foi indicado, ainda, o estabelecimento de procedimentos para a equipe nas situações de violências graves nos serviços.

Neste sentido, a partir das experiências vivenciadas, reuniões de equipe e também diálogos com pares do Hotel Ibis, compreendemos que os encaminhamentos, para o próximo ano, deverão respeitar alguns critérios, ainda que isso se traduza em um menor número de encaminhados e, conseqüentemente, vagas ofertadas. O Hotel Ibis ou quaisquer outras hospedagens sociais não poderão ser a principal proposta de acolhimento para o período do inverno, tendo em vista que o perfil da instituição privada exige que encaminhe pessoas muito específicas. São indicativos de parâmetros para encaminharmos os sujeitos:

- Perfil “porta de saída”, ou seja, deverão ser encaminhadas pessoas que indicam, durante o acompanhamento, uma perspectiva de conseguir sair do hotel para sua vida autônoma e/ou domiciliada;
- Expressar boa convivência nas unidades;
- Uso de SPA leve ou moderado, sem impactos maiores na saúde ou no convívio social;
- Não devem ser encaminhadas pessoas que já usufruíram da hospedagem em outros anos;
- Deve-se averiguar com o Centro Pop e o SEAS se há pessoas a serem encaminhadas, resguardados os critérios acima.

Observação: Há ainda pessoas em situação de rua que não utilizam os SAI por serem locais com número grande de pessoas, entre outras motivações. A hospedagem social poderia ser uma estratégia de vinculá-las à rede. Nestes casos, podemos não ter um perfil de “porta de saída”, mas promover a garantia de um período de proteção e vínculo a esta pessoa. Faz-se necessário discutir o caso e avaliar a pertinência deste encaminhamento, também podem ser poucos casos indicados a fim de amadurecermos este perfil. Esses encaminhamentos poderiam advir do Centro Pop e do SEAS, por exemplo.

5.1.2 Formação da equipe para acompanhamento no Hotel Social:

Inicialmente, foi pensado que os conviventes poderiam ter um grau de autonomia capaz de autogerir o convívio na hospedagem, sendo indicado somente técnicos para o acompanhamento socioassistencial. Contudo, foram ocorrendo alguns conflitos e questões no convívio que poderiam ter sido solucionadas e/ou evitadas com a presença de profissionais, por exemplo, sendo necessário compor gradativamente equipe de 4 educadores/cuidadores, para alternância em plantões de 12 horas, diurno

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



e noturno, a fim de acompanhar e mediar o convívio na hospedagem, bem como contribuir nos encaminhamentos relacionados ao plano de desacolhimento domiciliado.

A Equipe técnica foi composta por dois técnicos com jornada de 6 horas diárias para o acompanhamento no Hotel Ibis e dois técnicos com jornada de 3 horas diárias para o acompanhamento na Pousada do Arco Iris. Avaliou-se, ainda, que no próximo ano preferencialmente a equipe técnica seja composta por profissionais com experiência em Serviços de Acolhimento.

É sabido que há um grande desafio em se conseguir compor, de forma robusta e completa, as equipes, sobretudo em períodos de ampliação do atendimento. Quanto à figura do gestor, avaliou-se como adequada a presença do profissional em meio período, e, quanto à equipe técnica, o quantitativo de duas técnicas para acompanhamento de trinta (30) usuários foi considerado como suficiente.

5.1.3 Hospedagem no Hotel Ibis

Foi avaliada como satisfatória, porém, com maior incidência de conflitos, em relação a anos anteriores. A avaliação da gerência do Hotel Ibis foi de que o público desse ano pareceu com menor grau de organização pessoal, exigindo frequentes intervenções da equipe do hotel, especialmente nos momentos de limpeza e entrega de alimentos, ressaltando a necessidade da presença constante de equipe da SAS para as mediações necessárias. Também ressaltou a importância de fixar horário noturno para retorno aos quartos, o que poderá facilitar o cumprimento das regras da hospedagem.

Em relação à alimentação, houveram reclamações de conviventes sobre diminuição na quantidade (gramatura) no final do período da hospedagem, em meados de agosto. Ademais, no mesmo dia participantes recebiam cardápios diferentes, o que ocasionou alguns descontentamentos e conflitos. É necessário realizar a padronização das refeições.

Foi indicado também a necessidade de pensarmos para o próximo ano uma apresentação da equipe da SAS à equipe do hotel antes do início da operação. Sinalizar quem são os cuidadores, equipe técnica e gestor administrativo, bem como as atribuições de cada profissional. Isto pode ocorrer no formato de reunião ou documento.

Ainda sobre os processos de trabalho no Hotel, a equipe pontuou a dificuldade em relação à lavagem de roupas, que era realizada nos SAI. Neste sentido, avaliou-se a necessidade de melhor planejamento para lavagem de roupas e programação de limpeza de corredores e sala de atendimento. Neste sentido, fica como sugestão para o próximo ano organizar melhor junto ao hotel a limpeza dos espaços. A equipe técnica pontuou também a necessidade de computador e impressora no hotel para uso.

5.1.4 Hospedagem na Pousada do Arco íris:

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



Avaliada como insatisfatória pelo modelo de gestão familiar, pouco profissionalizada, tendo apresentado atitudes discriminatórias e preconceituosas com os conviventes e alimentação ruim, o que potencializou os conflitos, culminando no encerramento do contrato com a hospedagem antes do término planejado.

5.1.5 Abordagens Noturnas

Foi composta equipe com servidores de diversos serviços da SAS para a realização das abordagens sociais noturnas, sendo composta, inicialmente, quatro equipes para revezamento e referências para as regiões norte, sul e centro. Essas equipes foram reduzidas no mês de agosto para duas e formadas, na maioria das vezes, por um técnico da SAS e dois agentes de Defesa Civil. Foi avaliada a necessidade de composição dessas equipes por dois servidores da SAS, sendo um deles técnico, para conduzir as abordagens, registros das informações e entrega de doações, para atuação conjunta com a Defesa Civil.

Foi sugerido este ano - que não se efetivou – a possibilidade de pagamento em uma espécie de bonificação para que houvessem profissionais à disposição. É preciso verificar a viabilidade, estudar e planejar com antecedência, para que mais pessoas se predisponham a compor este trabalho, tendo em vista que demanda tempo, organização e disponibilidade.

Para a coleta de dados foi adotado um formulário eletrônico para o registro dos atendimentos realizados. Porém, foi ressaltada a dificuldade com o uso de celulares pessoais das equipes, por problemas eventuais de falta de bateria e internet nos celulares, sendo indicado a aquisição de tabletes com chip e internet para a melhor realização do trabalho.

Uma equipe de apoio na SAS, com dois servidores, ficou responsável por receber as solicitações da central 156 e outras, fazendo a organização de roteiro e encaminhamento para as equipes de busca ativa, por meio de grupo de *Whatsapp*, o que foi avaliado como facilitador para as abordagens sociais noturnas. Foi indicado o uso do google mapas para rotas, a instalação de totens com a temperatura na cidade para informação ao cidadão e a saída das equipes de abordagem noturna a partir das 20h, pois antes desse horário as pessoas estão circulando, o que dificulta localização.

5.1.6 Acolhimento no Centro Pop

O acolhimento emergencial foi realizado nos dias com temperatura igual ou inferior a 10°C, sendo considerado satisfatório. Servidores do Centro Pop acompanharam o acolhimento noturno, o que gerou desfalque da equipe em período diurno. Foi indicada a necessidade de verificar a possibilidade de contratação de caráter emergencial de funcionários para suprir a necessidade de recursos humanos da Operação Inverno e frentes frias (educadores, cozinha e limpeza), bem como de serviços

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



para lavagem de roupas, suprimento de insumos para higiene pessoal e alimentação, sem comprometer o funcionamento regular das unidades e serviços. Os usuários apresentaram solicitação para que o acolhimento emergencial seja realizado durante todo o inverno e doações de cobertores pelo Centro Pop.

5.1.7 Acolhimento nos SAIs

A orientação inicial foi para que os SAIs Rochdale recebessem todas as pessoas interessadas em acolhimento nos dias em que a temperatura estivesse 13° ou menos, sendo que nos dias de temperatura igual ou inferior a 10°C, as pessoas que excedessem as vagas seriam transferidas para o acolhimento emergencial no Centro Pop. Essa orientação foi revisada devido a demanda ter sido maior que a disponibilidade total de vagas, ficando o recebimento das pessoas dentro dos limites de vagas.

5.1.8 Insumos

Para o Serviço de Abordagem Social foi considerado suficiente e organização adequada dos itens, porém, foi relatada a insuficiência de insumos nos demais serviços para população em situação de rua. Neste sentido, durante a Operação Inverno, observou-se que a quantidade de insumos utilizados (alimentação, material de limpeza, etc.) não teve aumento proporcional à quantidade de atendimentos realizados, seja no Centro Pop ou Serviços de Acolhimento. Este aumento na utilização de insumos continuou reverberando após o término da Operação Inverno, dada a ocorrência de falta de insumos nas unidades. Ainda no que concerne à temática, a equipe pontuou que seria de extrema importância que o SEAS tivesse cobertores durante o ano inteiro e não somente no inverno. Ademais, itens como achocolatado, bolinhos, água e ração animal, também seriam de suma importância, pois ajudam muito na aproximação e criação de vínculo com o usuário.

5.1.9 Pós acolhimento em hospedagem Social

Foi avaliada a necessidade de continuar e acentuar as discussões sobre acompanhamento socioassistencial pós desacolhimento para domicílio, bem como pensar em estratégias que colaborem com a permanência desses indivíduos nas moradias, dadas as dificuldades atualmente já apontadas pela equipe do Bolsa Aluguel, como por exemplo, relatos de situações de abandono das moradias, dificuldade na gestão de recursos para o custeio das despesas e conflitos de vizinhança, entre outros.

Houve apontamentos da necessidade de melhor articulação enquanto Assistência Social, entre as proteções, para referenciamento no território.

5.2 – Outros apontamentos: Aspectos positivos/ avanços/ desafios e recomendações para a próxima Operação Inverno e Frentes Frias.

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



5.2.1 Aspectos Positivos.

- Formalização legal da Operação Inverno e Frentes frias por meio de Decreto;
- Organização de equipe específica para a realização das abordagens sociais noturnas e de apoio na SAS para recebimento, organização e encaminhamento das solicitações para as equipes de busca ativa nas ruas;
- Orientação em primeiros socorros, realizada pela equipe do SAMU à equipe de abordagem social, adoção de código de prioridade nas solicitações de atendimento para o SAMU (Marfim) e orientações às unidades de saúde para atender as pessoas sem necessidade de acompanhamento da equipe de abordagem Social;
- Oferta de ambiente protegido e humanizado para o acolhimento emergencial;
- Responsabilidades intersecretariais, em especial com Secretaria de Habitação e Secretaria de Trabalho, Emprego e Renda;
- Prioridade no atendimento potencializando a organização de projetos e trajetórias de vida para a saída das ruas;
- Desconstrução de preconceitos a partir do acesso a espaços públicos e privados;
- Garantia da proteção à vida e minimização dos riscos;
- Não ocorrência de óbitos em decorrência das baixas temperaturas;
- Responsabilidade e comprometimento das equipes;
- Êxito no atendimento dos serviços ofertados na estrutura do hotel, mesmo com maior incidência de intercorrências;
- Repercussão e visibilidade na comunidade dos serviços ofertados;
- O Acolhimento emergencial no Centro Pop como alternativa e boa aceitação dos conviventes.

5.2.2. Desafios e recomendações para a próxima Operações Inverno:

- Reavaliar sobre o indicativo de temperatura para as ações emergenciais, considerando que o comunicado à população pelos meios de comunicação é de 13°C;
- Compôr quadro de recursos humanos com contratação emergencial para atender a ampliação dos serviços durante a Operação Inverno e Frentes Frias, considerando a insuficiência de recursos humanos em todas as funções (serviços gerais, cozinheiros, técnicos, cuidadores, educadores, etc.);
- Possibilitar a estrutura de trabalho para as equipes de forma contínua com suprimento material e de transporte necessário;
- Elaborar protocolos e fluxos de atendimentos com a Secretaria de Saúde para o monitoramento das pessoas com agravos de saúde (uso abusivo de álcool ou outras drogas, sofrimento mental, risco de hipotermias, etc.);

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



- Pactuar com a Defesa Civil a atuação necessária para o atendimento às pessoas durante as abordagens sociais noturnas, especialmente no auxílio para locomoção das pessoas que apresentam essa necessidade no acesso ao transporte e aos serviços;
- Ampliar vagas de acolhimento institucional para famílias em suas diversas formas de composição (casais sem crianças);
- Ofertar serviços considerando os locais de concentração da população, evitando longos deslocamentos;
- Promover um local para acolhimento de famílias que possua espaço de convivência, principalmente pensando-se nas crianças;
- Disponibilizar sistema de atendimento para aprimorar o registro e coleta de dados quantitativos e qualitativos dos atendimentos;
- Aquisição de tabletes com chip e internet para uso das equipes de abordagem social;
- Disponibilizar transporte adequado para as abordagens sociais;
- Responsabilizar os municípios vizinhos na oferta de serviços para pessoas em situação de rua;
- Insuficiência de recursos materiais para o atendimento nos acolhimentos (roupas masculinas, roupas íntimas, kit de higiene);
- Protocolo para o acompanhamento socioassistencial de pessoas que saíram da situação de rua domiciliada, para que essa mudança seja sustentável;
- Atendimento no SAI de pessoas com comportamento alterado por uso de substância psicoativa, visto que durante a operação inverno esse não era um critério impeditivo para usufruir do serviço;
- Necessidade de reforçar orientações para a equipe do 156, antes da Operação Inverno, a fim de concentrar o recebimento das solicitações feitas pela comunidade, pois em alguns momentos informaram os telefones dos SAIs;
- Ofertar serviços no Centro Pop nos finais de semana e feriados;
- Composição de equipe fixa de abordagem social noturna, das 15h às 21h;
- Dificuldade de atender um número alto de conviventes nos SAIs, em especial pelo acesso de pessoas que não têm vínculos com os serviços, o que potencializa conflitos;
- Melhorar a metodologia em relação à oferta de alimentação nas unidades de acolhimento emergencial;
- Aumento da ocorrência de furtos dentro das unidades;
- Dificuldade de gerenciar vagas para garantir o retorno de pessoas no final do prazo de contratação de hospedagem;
- Qualidade inferior da comida no Hotel em quantidade e variedade, em relação ao ano anterior;

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



- Reavaliar os critérios para que o convivente seja encaminhado ao serviço de hospedagem e regras de convivência;
- Incluir a Operação Inverno no planejamento anual de todos os serviços.
- Padronizar e orientar o registro e coleta de dados dos serviços de modo a facilitar a sistematização final para o relatório da Operação inverno e frentes frias, com subsídios para o planejamento de futuras ações.
- Planejar, monitorar e avaliar as ações intersecretariais;

6. Considerações Finais

Os esforços empreendidos para oferecer proteção diante dos riscos climáticos às pessoas em situação de rua traduzem-se pela não ocorrência de óbito por hipotermia e pelo expressivo número de 1024 pessoas atendidas nos serviços com 920 abordagens nas ruas, 1.688 itens doados, 18.053 acolhimentos realizados e 653 pessoas acolhidas nos serviços. O intensivo acompanhamento socioassistencial, com atendimento às diversas demandas dos usuários, resultaram na inserção de 119 pessoas no mercado de trabalho e na saída de 83 pessoas das ruas, sendo que destas, 42 foram inseridas no Programa Bolsa Aluguel.

A identificação nominal de 1024 pessoas em situação de rua no município, com dados de faixa etária e gênero, conforma-se como um avanço que nos possibilita um planejamento mais assertivo e direcionado no atendimento a este segmento populacional, uma vez que, ainda, não temos o censo oficial deste público.

Cabe destacar, ainda, o número de 103 vagas ampliadas no período da Operação Inverno, o que corresponde a um aumento de 79% na oferta de atendimento por meio de vagas.

Diante dos dados obtidos e análise do trabalho realizado, foi avaliado que a Operação Inverno de 2022 apresentou aprimoramento em relação a anos anteriores, com avanços significativos na oferta dos serviços, em quantidade e qualidade, coleta de informações, sistematização de dados e avaliação, com indicativos para as ações futuras.

Assim sendo, espera-se que em 2023 o trabalho possa ser ainda mais aprimorado, com ampliação e melhorias nos serviços, para oferta de atendimento cada vez mais qualificado para a população atendida.

Anexo:

Perfil do Público atendido nos serviços durante a Operação Inverno e Frentes Frias

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
Departamento de Proteção Social Especial-DPSE
CNPJ 46.523.171/0001- 04



RESPONSÁVEIS

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rogério Lins

Prefeito

José Carlos Vido

Secretário de Assistência Social

Daniel Matias

Secretário Adjunto

Danielle Silva Bueno

Diretora do Departamento de Proteção Social Especial

Jessaminy Simões Alves

Gerente Técnica dos Serviços para População em Situação de Rua

Supervisões Técnicas dos serviços:

- Carla Germano – Assistente Social – Centro Pop
- Elzineth Rodrigues Martins, Assistente Social –Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS)
- Fabiana Maria Affonso – Assistente Social – SAI masculino
- Naiara Dib – Assistente Social – SAI Mulheres, Famílias e Diversidades
- Marco Vinicius – Assistente Social – SAI central

Gerentes Administrativos dos Serviços

- Rosmay Aparecida Biazotti Silva - SAI masculino
- Osmar Ferreira - SAI Mulheres, Famílias e Diversidade
- Inácio Barbosa Duarte - SAI Central
- Cleonice Pereira Cardoso - Centro Pop

Apoio na sistematização de dados

- Izabel Cristina Santos – Educadora Social/SEAS

Secretaria da Assistência Social – SAS

Rua da Saudade, 180. Osasco - SP

Fone: (11) 2183-6723- **e-mail:** diretoria.dpse.sas@osasco.sp.gov.br