

Manual do Agente Comunitário

#### INICIATIVA

Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) Instituto TIM

União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação (Undime) Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social (Congemas)

#### PRODUÇÃO EDITORIAL DA PUBLICAÇÃO

Cross Content Comunicação
Coordenação: Andréia Peres e Marcelo Bauer
Edição: Carmen Nascimento
Arte: Ana Mastrochirilo, Benedito Minotti e
Douglas Duarte
Foto da capa: Ratão Diniz/UNICEF
Ilustrações: Douglas Duarte
Revisão e checagem: Luciane Helena Gomide

#### **REVISÃO TÉCNICA**

Carlos Eduardo Sanches, Cléa Ferreira, Elisa Meireles, Ítalo Dutra, Júlia Ribeiro, Maíra Moraes, Sabrina Bacelar, Vilmar Klemann e Vivian Melcop

#### **AGRADECIMENTOS**

- Aos profissionais das secretarias de Educação, Saúde, Administração, Desenvolvimento Social e Cidadania e Orçamento e Planejamento Participativo do município de São Bernardo do Campo (SP), que auxiliaram os realizadores no processo de validação dos fluxos, metodologia social e implementação tecnológica, durante a primeira testagem.
- Aos profissionais dos municípios de Anápolis (GO), Bujari (AC), Campina Grande (PB),
   Itaúna (MG), Serrinha (BA), Tabuleiro do Norte (CE) e Vilhena (RO), que participaram da segunda testagem da metodologia social e ferramenta tecnológica, realizada em 2016.

#### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Busca ativa escolar / [coordenação Andréia Peres , Marcelo Bauer]. -- Brasília, DF : UNICEF : Instituto TIM : Congemas : Undime, 2017. --(Fora da Escola Não Pode!) Vários colaboradores. Conteúdo: Entenda a metodologia social e a ferramenta tecnológica -- A implementação no município -- Manual dos administradores -- Manual técnico verificador -- Manual do agente comunitário. Obra em 5 v. 1. Ambiente escolar 2. Educação 3. Exclusão escolar 4. Exclusão social 5. Pesquisa - Metodologia 6. Sociologia educacional 7. Tecnologia educacional I. Peres, Andréia. II. Bauer, Marcelo. III. Série. 17-04547 CDD-306.43 Índices para catálogo sistemático:

 Busca ativa escolar : Sociologia educacional 306.43

#### ISBN: 978-85-87685-46-9

- Alertamos que na presente publicação optou-se por utilizar apenas artigos referentes ao gênero masculino com o intuito de não sobrecarregar graficamente
  o texto. Isso, no entanto, não representa que as organizações e pessoas envolvidas no projeto tenham comportamento discriminatório e sexista. As nuances
  de um determinado idioma; com todas as suas peculiaridades e regras linguísticas, jamais deverás utilizadas para reforçar attitudes preconceituosas.
- Todas as fotos deste manual são de iniciativas de sucesso no enfrentamento à exclusão escolar nos municípios. Mais informações sobre essas iniciativas estão em www.foradaescolanaopode.org.br.

**Manual do Agente** Comunitário









## **SUMÁRIO**

Apresentação ...... 6



Foto: Ratão Diniz/UNICEF

#### **CAPÍTULO 1**



### CAPÍTULO 2

Passo a Passo: como usar a ferramenta	13
√ Criando um alerta no aplicativo	14
√ Criando um alerta na página da internet	21
√ Criando um alerta no painel do sistema	24
√ Criando um alerta por mensagem de texto (SMS)	28
√ Criando um alerta com formulário em papel	30

## **APRESENTAÇÃO**

O direito de todos à educação está assegurado pela Constituição Federal do Brasil e também é parte da Agenda 2030, um conjunto de programas, ações e diretrizes das Nações Unidas que devem ser implantados por todos os países nos próximos 13 anos para alcançar o desenvolvimento sustentável. Porém, mais de 2,8 milhões de crianças e adolescentes ainda se encontram fora da escola no país, segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) de 2015, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Por isso, o Plano Nacional de Educação (2014-2024) determinou que os municípios promovessem a busca ativa das crianças e adolescentes fora da escola em parceria com órgãos públicos de assistência social, saúde e proteção à infância e adolescência.

Fazer com que cada criança esteja na escola é um dever social de cada cidadão e deve ser também um esforço coletivo. Para contribuir com essa tarefa, o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) desenvolveu a Busca Ativa Escolar, em parceria com o Instituto TIM, a União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação (Undime) e o Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social (CONGEMAS). Trata-se de uma ferramenta tecnológica e uma metodologia social gratuitas que permitem ao poder público identificar crianças e adolescentes fora da escola e acionar diferentes áreas para garantir que consigam se matricular e frequentar as aulas.

A busca ativa escolar depende da mobilização da rede de profissionais do setor público que já atua em campo (assistentes sociais, médicos comunitários, conselheiros tutelares, agentes comunitários de saúde e outros) para identificar as crianças e os adolescentes fora da escola.

Chamados de agentes comunitários, esses profissionais serão os responsáveis pela primeira etapa do processo, a criação do alerta.

Esse alerta, que identifica a criança ou o adolescente que está fora da escola e o motivo pelo qual isso acontece, é o ponto de partida de todas as etapas seguintes, que devem culminar com a (re)matrícula e acompanhamento do aluno por um ano, para garantir que sua situação educacional esteja consolidada.

Quando o alerta do agente comunitário entra no sistema, ele é encaminhado ao supervisor institucional, que o transforma em um caso e dá início às providências para trazer a criança ou o adolescente de volta à escola e fazer com que permaneça estudando.

A partir disso, será possível mapear os motivos da exclusão/evasão escolar e, então, implementar políticas coordenadas de forma intersetorial para evitar que os casos se repitam.

Porque Fora da Escola Não Pode! Cada criança e adolescente tem o direito de aprender.

Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF)

Instituto TIM

União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação (Undime)

Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social (Congemas)



# TÉCNICAS DE ABORDAGEM ÀS FAMÍLIAS

Responsável pelo levantamento inicial das informações a respeito da situação vivida pela criança ou pelo adolescente que está fora da escola, o agente comunitário precisa ter muito cuidado ao lidar com as famílias durante o processo de busca ativa. Por isso, apresentamos aqui algumas técnicas para ajudar o contato com elas e com as crianças e os adolescentes envolvidos.

Qualquer contato externo com pessoas que solicitam informações é sentido inicialmente como uma ameaça, especialmente por famílias que vivem em situação de maior vulnerabilidade social ou pessoal<sup>1</sup>. Portanto, uma abordagem direta deve ser muito cuidadosa para que a pessoa se sinta confortável na situação. Antes de qualquer questionamento, pontue que toda informação compartilhada será tratada como confidencial. Dois pontos importantes nessa abordagem devem ser ainda considerados desde o primeiro contato:

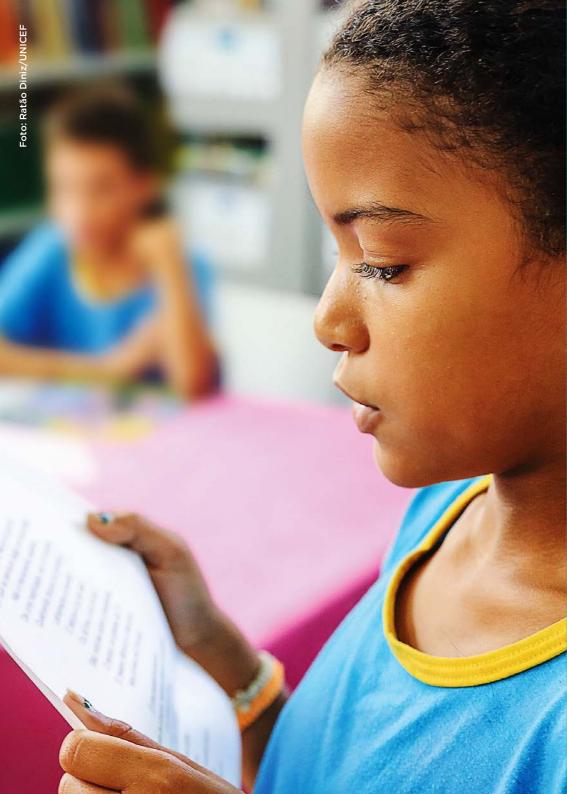
- A pessoa e a criança ou adolescente presentes no momento precisam sentir que há uma preocupação real com a escolarização daquela criança ou adolescente, mais do que com sua ausência da escola.
- A abordagem pode desencadear na pessoa o desejo de expor, antes mesmo das anotações do agente, suas queixas, justificativas e histórias. Saber ouvir sem tentar oferecer argumentos de contraposição ou explicação é bastante recomendável, pois a escuta atenciosa pode desarmar os ânimos e produzir disposição para dar as informações corretas.

O agente comunitário, como profissional responsável pelo levantamento inicial das informações a respeito da situação vivida pela criança ou pelo adolescente que está fora da escola deve, portanto, utilizar estratégias que evitem que a família fique na defensiva ou que coloquem a criança ou o adolescente em situação de constrangimento ou risco. Veja o que fazer:

 Pergunte de forma clara e objetiva os dados necessários para enviar o alerta, sem fazer expressões de espanto, de censura ou quaisquer observações que possam causar desconforto na criança ou no adolescente e em seus familiares. Evite fazer perguntas demais nesse momento – mais tarde, o técnico verificador voltará a conversar com a família para aprofundar as causas da evasão escolar.

- Evite censurar, criticar ou culpar a criança ou o adolescente ou a família pela situação. Se questionado, apenas explique que está fazendo um levantamento das crianças e dos adolescentes que estão fora da escola e os motivos que levaram ao abandono dos estudos.
- Procure manter uma atitude acolhedora para que possa ocorrer uma aproximação com a criança ou o adolescente e sua família e eles se sintam à vontade para falar da sua situação. Não cabe ao agente "descobrir coisas" ou realizar pré-análises dos casos encontrados. Esse trabalho é responsabilidade do técnico verificador. O agente deve acreditar no que lhe foi dito e reportar as informações.
- Algumas situações familiares podem estar mais associadas à violência física ou sexual e devem ser observadas com atenção. Entre elas (indiferença, brigas etc.).
- Considere ainda que a família e/ou a criança ou adolescente podem se recusar a dar informações nesse primeiro contato. Nesse caso, o agente registra apenas as informações que ouvir aleatoriamente sem forçar que sejam dadas as informações.

<sup>1</sup> Fonte: MOURA, Ana Cristina Marcondes de; SCODELARIO, Arlete Salgueiro; CAMARGO, Cecília Noemi Morelli Ferreira de; FERRARI, Dalka Chaves de Almeida; Gisela de Oliveira Mattos; MIYAHARA, Rosemary Peres. *Reconstrução de vidas*: como prevenir e enfrentar a violência doméstica, o abuso e a exploração sexual de crianças e adolescentes. São Paulo: SMADS.SEDES Sapientiae, 2008. Disponível em: <a href="http://www.sedes.org.br/Centros/12358\_Miolo.pdf">http://www.sedes.org.br/Centros/12358\_Miolo.pdf</a>. Consultoria: Isa Guará, pedagoga, mestre e doutora em Serviço Social.



# PASSO A PASSO: COMO USAR A FERRAMENTA

O alerta dado pelo agente comunitário é a primeira inserção de dados no sistema. É por meio dele que o agente comunitário informa que há uma criança ou um adolescente fora da escola em alguma parte do município. Como se trata de uma fase preliminar do processo, o alerta apresenta uma quantidade limitada de informação.

Os alertas podem ser enviados por meio de:

- Aplicativo instalado no telefone celular (smartphone) ou tablet.
- Página de envio de alertas na internet: (www.alerta.buscaativaescolar.org.br).
- Painel do sistema Busca Ativa Escolar: www.buscaativaescolar.org.br.
- Mensagem de texto (SMS) em qualquer celular.
- Ou formulário de papel, para posterior digitação no sistema (veja modelo na página 30).

#### Criando um alerta no aplicativo

Baixe gratuitamente o aplicativo Busca Ativa Escolar em *tablets* e *smartphones*, conforme o sistema operacional utilizado no seu equipamento, fazendo a busca pelo nome:

- Android: loja da Google Play.
- iOS: loja da Apple Store.

E lembre-se: o aplicativo também funciona off-line, armazenando as informações para que sejam enviadas quando em área de cobertura ou em rede wi-fi.



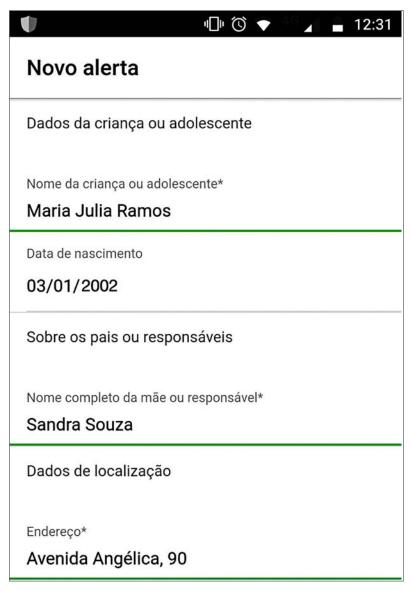
Digite seu e-mail e senha de acesso. Em seguida, clique no botão **Entrar**.



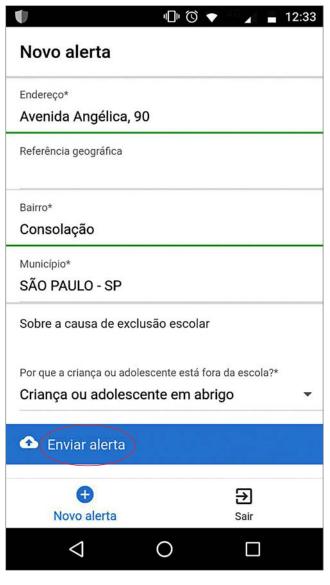
Após o login, você entrará na tela inicial do aplicativo. Para criar um alerta, clique no botão **Novo alerta**.



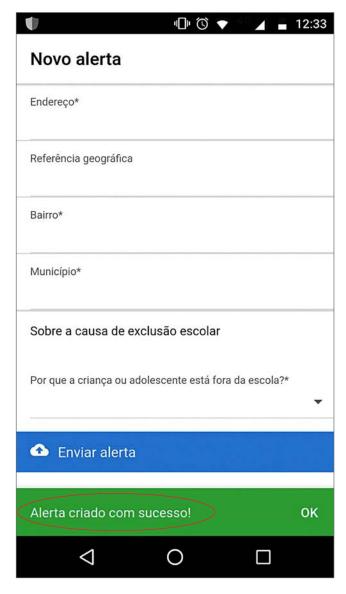
Preencha os dados da criança ou do adolescente. Os campos marcados com \* são de preenchimento obrigatório.



Informe os dados do responsável pela criança ou pelo adolescente e selecione a causa da exclusão escolar.



Em seguida, digite o endereço da residência da criança ou do adolescente. Então clique no botão **Enviar alerta**.



A seguir, você receberá uma mensagem de confirmação do envio.



Após envio é possível enviar outro alerta na sequência. Basta clicar em OK na mensagem de confirmação para fechá-la e, em seguida, no botão **Novo alerta**.

## Criando um alerta na página de envio de alertas da internet

Acesse www.alerta.buscaativaescolar.org.br.



Preencha todos os campos do formulário. São eles:

- E-mail do Agente\*
- Nome completo da criança\* (sem abreviações)
- Nome completo do responsável\* (sem abreviações)
- Data de nascimento da criança
- Endereço da criança\*
- Bairro\*
- Número da residência
- Referência
- Unidade da Federação (UF)\*
- Município\*

Os campos marcados com \* são de preenchimento obrigatório.

Selecione uma das causas listadas que impede a criança ou o adolescente de frequentar a escola. São elas:

- 1. Adolescente em conflito com a lei
- 2. Criança ou adolescente com deficiência(s)
- **3.** Criança ou adolescente com doença(s) que impeça(m) ou dificulte(m) a frequência à escola
- 4. Criança ou adolescente em abrigo
- 5. Criança ou adolescente em situação de rua
- Criança ou adolescente vítima de abuso/violência sexual
- 7. Evasão porque sente a escola desinteressante
- 8. Falta de documentação da criança ou adolescente
- 9. Falta de infraestrutura escolar
- 10. Falta de transporte escolar
- 11. Gravidez na adolescência
- 12. Preconceito ou discriminação racial
- 13. Trabalho infantil
- 14. Uso, abuso ou dependência de substâncias psicoativas
- 15. Violência familiar
- 16. Violência na escola

Se houver mais de uma causa – por exemplo, a criança tem uma deficiência e não há transporte escolar adaptado –, selecione como causa principal o item 2, acima. As demais causas podem ser acrescentadas pelo técnico verificador após a visita às famílias.



Após preencher o formulário de cadastro de alerta, clique em **Enviar**.



Aguarde pela mensagem de confirmação do envio. Após envio do alerta é possível enviar outro alerta na sequência. Basta clicar no link **Clique aqui para realizar um novo alerta**.

#### **ATENÇÃO**

Esse formulário de alerta pode ser preenchido em papel e, depois, inserido no sistema. Para imprimir formulário de alerta, acesse o site https://buscaativaescolar.org.br/ e clique em "Baixe os Materiais".

## Criando um alerta no painel do sistema



Acesse www.buscaativaescolar.org.br e preencha os campos com seu e-mail e senha. Clique no botão **Entrar**.

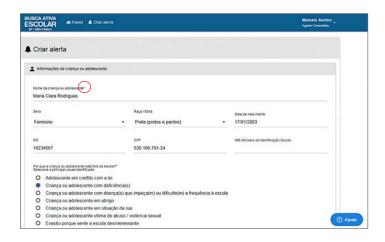
Se você não lembra da senha, clique no link **Esqueci minha senha** para gerar uma nova.



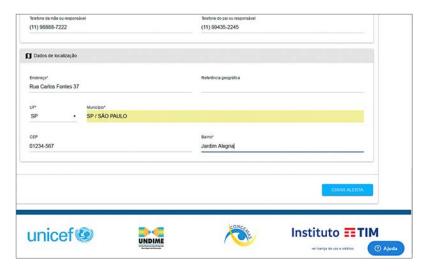
Coloque seu e-mail de cadastro e, em seguida, clique em **Solicitar troca**. A nova senha será enviada ao seu e-mail.



Após o login, você entrará na página inicial do painel do agente comunitário, na qual serão visualizados todos os alertas que enviou. Você também verá a descrição do que é o alerta. Clique no botão **Criar alerta** para realizar um alerta via sistema.



Preencha todos os campos obrigatórios do formulário – estão marcados com \*.



Após preencher todos os campos, clique no botão Criar alerta.



Assim que o alerta for salvo, aparecerá uma mensagem informando que o alerta foi registrado com sucesso. O alerta criado também aparece no painel com as informações básicas (nome da criança, etapa atual, status e data de abertura).



Para ter acesso às **Notificações** do sistema e à aba de **Download** dos guias e manuais (*Busca Ativa Escolar – Entenda a Metodologia Social, Busca Ativa Escolar – A Implementação no Município, Manual do Agente Comunitário, Manual dos Administradores*), clique sobre seu nome de usuário, no canto superior direito do painel.

## Criando um alerta por mensagem de texto (SMS)

- ✓ Veja as instruções do folheto de orientações sobre "criacão de alertas via SMS", que será disponibilizado aos agentes de campo por meio do site www.buscaativaescolar.org.br (opção baixe os materiais). Não há custo para o envio do SMS ao emissor, mas a conta do celular precisa ter crédito.
- ✓ Não utilize acentos e outros sinais gráficos (acento agudo, grave, cedilha, til) nas informações enviadas.
- Espere sempre o retorno do sistema antes de enviar um novo SMS. Esse retorno pode demorar por questões técnicas. Às vezes, um SMS chega imediatamente, mas outro, enviado na sequência, pode demorar alguns minutos.
- ✓ Caso o sistema demore a enviar as questões necessárias à realização do alerta, você pode interromper o envio e finalizar o alerta mais tarde, até 24h contadas a partir do seu início. Se o alerta não for finalizado nesse prazo, ele será descartado, e será necessário reiniciá-lo.

#### Causas de alerta:

- 1. Adolescente em conflito com a lei
- 2. Criança ou adolescente com deficiência(s)
- **3.** Criança ou adolescente com doença(s) que impeça(m) ou dificulte(m) a frequência à escola
- 4. Criança ou adolescente em abrigo
- 5. Criança ou adolescente em situação de rua
- 6. Criança ou adolescente vítima de abuso/violência sexual
- 7. Evasão porque sente a escola desinteressante
- 8. Falta de documentação da criança ou adolescente
- 9. Falta de infraestrutura escolar
- 10. Falta de transporte escolar
- 11. Gravidez na adolescência
- 12. Preconceito ou discriminação racial
- 13. Trabalho infantil
- 14. Uso, abuso ou dependência de substâncias psicoativas
- 15. Violência familiar
- 16. Violência na escola

# Criando um alerta com formulário em papel

Caso você não tenha os equipamentos necessários, ou seu trabalho de campo aconteça em áreas que não tenham cobertura da rede de celular ou internet, é possível fazer o registro inicial das informações em papel, para depois lançá-las no sistema.

Peça ao supervisor institucional que coordena seus trabalhos na Busca Ativa Escolar que lhe entregue cópias do formulário (*veja imagens ao lado e na página seguinte*). Outra opção é acessar o site https://buscaativaescolar.org. br/ fazer o download em "Baixe os Materiais" e imprimir algumas cópias antes de sair para o trabalho de campo.

Depois de preencher as informações no papel, passe-as para a internet usando qualquer um dos três caminhos descritos (aplicativo, página web ou SMS).

#### Página de Envio de Alertas

Link: https://alerta.buscaativaescolar.org.br/

BUSCA ATIVA ESCOLAR

Email do Agente co	munitário:		
Dados da criança o	u adolescente		
Nome completo da crio	ança ou adolescent	e:	
Nome completo do res	ponsável:		
Data de nascimento do	a criança ou adoles	cente:	
Endereço:			
Bairro:			
Referência:			
unicef®	<b>D</b> -4	CONCER	Instituto <b>≡∓TIM</b>

#### Página de Envio de Alertas

Link: https://alerta.buscaativaescolar.org.br/

BUSCA ATIVA ESCOLAR

#### Por que a criança ou o adolescente está fora da escolar?

#### Selecione a principal causa identificada:

- Adolescente em conflito com a lei
- Criança ou adolescente com deficiência(s)
- Criança ou adolescente com doença(s)
  que impeça(m) ou dificulte(m) a frequência
  à escola
- Criança ou adolescente em abrigo
- Criança ou adolescente em situação de rua
- Criança ou adolescente vitima de abuso / violência sexual
- Evasão porque sente a escola desinteressante
- Falta de documentação da criança ou adolescente

- Falta de infraestrutura escolar
- Falta de transporte escolar
- Gravidez na adolescência
- Preconceito ou discriminação racial
- Trabalho infantil
- Uso, abuso ou dependência de substâncias psicoativas
- Violência familiar
- Violência na escola









