



ASSOCIAÇÃO MARIA DE NAZARÉ

MANUAL DO COLABORADOR

1. APRESENTAÇÃO

Agora VOCÊ faz parte da família MaNa. É muito importante que VOCÊ conheça a nossa Organização, que se sinta integrado e feliz entre nós. Seja bem-vindo à nossa organização.

Esperamos que você vista nossa camisa e fortaleça ainda mais a nossa Organização.

2. UM POUCO DA HISTÓRIA

A Comunidade Terapêutica Maria de Nazaré foi constituída em 08 de outubro de 1996, devido à grande procura de pessoas para tratamento de álcool e drogas, culminando na iniciativa do Frei Alberto Pegoraro, juntamente com várias pessoas e segmentos da sociedade a se sensibilizarem e apoiarem a causa. Então, um grande empresário da época doou 03 hectares de terra localizada na zona rural do município de Coroados, no km 511,5 (capital-interior) da Via Marechal Rondon.

Durante pouco mais de um ano, a comunidade liderada pelo frei Alberto foi construindo o espaço físico da CT e em 22 de fevereiro de 1998 foi inaugurada. Assim nasceu a Comunidade Terapêutica Maria de Nazaré, uma entidade beneficente sem fins lucrativos.

No ano 2000, a Maria de Nazaré tornou-se conveniada da Federação Brasileira de Comunidades Terapêuticas (FEBRACT), possibilitando àqueles que desejavam seguir como funcionários da área o intercâmbio entre as comunidades terapêuticas. Deste modo, dezenas de pessoas migraram para outras instituições, assim como a Maria de Nazaré recebeu pessoas, inclusive de CT do estado do Rio Grande do Sul para a realização de três meses de estágio.

Durante aproximadamente uma década, a MaNa, como hoje é conhecida, foi subsidiada por convênios municipais (2001-2012), estaduais (2002-atual) e federais (2002-2010), além de receber doações diversas da população no entorno (alimentos, produtos de higiene, vestuário e dinheiro). Neste período, a MaNa estabeleceu como meta o acolhimento de até 15 pessoas, podendo ser adolescentes ou adultos. Lembrando que inicialmente, não havia um teto de vagas para acolhimento. Em 2010, após discussão entre equipe e diretoria, foi decidido a abolição do uso do tabaco dentro da CT.

A partir de 2013, através do avanço e mudanças nas políticas públicas do estado, surgiu o programa Recomeço, inicialmente funcionando como projeto piloto com 13 instituições distribuídas em pontos estratégicos do estado. A MaNa decidiu verificar a possibilidade de aderir ao convênio, visto que as parcerias mais próximas eram em Presidente Prudente e São José do Rio Preto. Então, a princípio, a MaNa receberia pessoas, caso estes municípios não conseguissem atender a demanda.

Após vistorias da DRADS e visitas técnicas da FEBRACT, além da avaliação de documentos através da COED (Coordenadoria de Políticas Sobre Drogas), então vinculada à Secretaria de Justiça, a MaNa foi aprovada nos critérios e em abril participou do aditamento do Programa Recomeço, estando então entre as 20 comunidades terapêuticas conveniadas. Então, a MaNa aumentou para 25 vagas e a DRADS fazia-nos um repasse fixo para disponibilizar estas 10 novas vagas para acolher pessoas encaminhadas pelo Centro de Referência de Álcool, Tabaco e Outras Drogas (CRATOD). O plano de tratamento reduziu para 180 dias, podendo ocorrer a prorrogação por mais 90 dias, a partir de justificativa técnica da equipe e avaliação da FEBRACT/COED.

Inicialmente foi um período de maiores desafios, alterando o perfil do público ao qual estávamos mais acostumados, visto que já não éramos a única maneira de porta de entrada. Neste período, o perfil recebido (aproximadamente 80% das pessoas) encontrava-se sem vínculos familiares, vivendo em situação de rua há anos, especificamente na “cracolândia” em São Paulo. Recebemos aproximadamente 20 pessoas neste período, sendo que quatro concluíram o projeto terapêutico e atualmente temos contato com eles. Continuamos a receber pessoas encaminhadas pelo CRATOD até o final de 2014, porém com redução significativa destes encaminhamentos a partir de junho deste ano.

A partir de 2014 foram extintas as subvenções municipal, estadual e federal e a MaNa passou a manter-se mediante taxa de ocupação, pago em diária. Durante este ano,

houve avanços significativos, com reuniões técnicas, matriciamento das CTs conveniadas, a fim de moldar e estruturar as mesmas, em que a MaNa buscou estar presente e inclusive, enviou educadores à FEBRACT para qualificações oferecidas. Ainda em 2014 o termo “internação” passou a ser inutilizado e substituído por “acolhimento social”.

A secretaria de justiça, a FEBRACT, junto a alguns serviços de saúde da região (ASM de Birigui, Caps-ad de Araçatuba) e as CTs de Birigui, inclusive a MaNa, que esteve representada em reuniões com o gestor da COED, buscaram articular o fluxo para acolhimento, com referência e contrarreferência e as reuniões técnicas e capacitações das quais a MaNa participou de maneira ativa visaram reforçar inclusive a questão do trabalho em rede. Então a MaNa, assim como as demais conveniadas ao Recomeço, deixa de ser porta de entrada, podendo receber sim, mas orientar a pessoa a buscar por serviço específico antes de acolher a pessoa (adiante será explanado sobre procedimentos).

No ano de 2015, as CTs retornam à pasta da Secretaria de Desenvolvimento Social. Também neste ano os encaminhamentos passam a ser regionalizados, ou seja, são acolhidas pessoas apenas da região que compõem a DRADS – região de Araçatuba e DRS II.

Ainda em 2015 houve outro grande avanço no cenário de políticas públicas que interfere na história da MaNa. Em agosto surge o Marco Regulatório, ***“que regulamenta, no âmbito do Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas (SISNAD), as entidades que realizam o acolhimento de pessoas, em caráter voluntário, com problemas associados ao uso nocivo ou dependência de substância psicoativa, caracterizadas como comunidades terapêuticas”***.

Atualmente a CT MaNa disponibiliza de 30 vagas, todas conveniadas pelo PROGRAMA RECOMEÇO para uma região de aproximadamente 800.000 habitantes, com a finalidade de acolher, prestar assistência social e psicológica em regime residencial integral às pessoas (do sexo masculino e maiores de 18 anos) com dependência de substâncias psicoativas (álcool e outras drogas), sendo elas lícitas e/ou ilícitas.

Desde o início de seu funcionamento é utilizado o método Minnesota e os 12 passos de Narcóticos Anônimos, trazidos por uma equipe da Comunidade Nova Era de Votuporanga. Inicialmente o então tratamento constituía-se em 09 meses, contemplando atendimento psicoterápico, bem como as atividades psicossociais para a reinserção social e familiar para o reconhecimento do usuário como sujeito.

Com o advento da pandemia de Covid-19, a instituição passou por desafios, estabelecendo plano de contingenciamento, discussões em assembleias junto aos acolhidos, pensando em estratégias para atenuar o impacto do distanciamento social, inovando a comunicação através das redes sociais e posteriormente seguindo as diretrizes de garantia de direitos, em que os usuários adotaram o uso integral de celulares, o que de fato foi um grande desafio de mudança cultural, adaptação e conscientização quanto ao bom uso destes equipamentos, que hoje são ferramentas inclusive para a realização de cursos de qualificação profissional. Também houve a ideia que segue até hoje, em relação ao agendamento de visitas, inicialmente para evitar maior aglomeração, mas que certamente traz mais humanização, visto que os familiares podem estar com seus entes no momento que seja mais pertinente e acessível a eles, podendo ocorrer a visita de segunda a segunda.

Seguramente, após superadas algumas adversidades iniciais, tais mudanças trouxeram maior humanização, ampliaram a garantia de direitos e geraram maior satisfação aos acolhidos.

3. MISSÃO

Promover o tratamento e auxiliar as pessoas com dependência química a encontrar o sentido para a vida.

4. OS PRINCÍPIOS/VALORES DA ORGANIZAÇÃO

Acolhimento, Serviço, Superação, Responsabilidade e Opção de Vida.

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fornecer acolhimento e suporte aos acolhidos com problemas decorrentes do uso de substâncias psicoativas, durante período estabelecido de acordo com plano de acolhimento singular adaptado às necessidades de cada caso;

- Ofertar um ambiente protegido, livre de drogas e violência, técnica e eticamente orientados;
- Ofertar a convivência entre os pares como instrumento terapêutico;
- Proporcionar a construção de uma rede de apoio no processo terapêutico dos acolhidos;
- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de vulnerabilidade, violência e ruptura de vínculos;
- Favorecer e estimular os vínculos familiares, sociais e comunitários, visando ao resgate e exercício da plena cidadania;
- Possibilitar a construção de projetos pessoais e oportunidades para o desenvolvimento de autonomia pessoal e social;
- Promover o acesso à cultura, lazer, esporte, saúde, educação.
- Promover o acesso a qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva e demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos.

6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

6.1. INSTITUIÇÃO: O “Sistema de Avaliação das Metas e Metodologia, que visa garantir que a qualidade dos processos seja alcançada pela gestão de pessoas, processos e recursos, de forma a proporcionar resultados cada vez mais satisfatórios através da melhoria contínua, é em parceria com a COED e FEBRACT, patrono e celebrante respectivamente.

6.2. COLABORADORES: É um programa de qualidade baseado na educação, depende acima de tudo do comprometimento de todos os envolvidos. É uma filosofia de trabalho que busca superar antigos hábitos.

6.2.1 :Objetivos

- Melhoria física do ambiente de trabalho.

- Desenvolvimento da administração participativa.
- Eliminação dos desperdícios.
- Melhoria da satisfação no trabalho.
- Organização e melhoria da qualidade de vida.

6.2.1.1. Senso de Utilização

Separar o que é necessário do que é desnecessário e, o que é útil do que é inútil. Objetos inúteis devem ser descartados.

Benefícios do Senso de Utilização:

- Diminui: Necessidade de espaço, estoque e o desperdício.
- Facilita: Layout interno, informações e a procura de objetos.
- Evita: Compras em duplicidade e vencimento de prazos de validade.
- Aproveitamento melhor do tempo e de recursos.
- Gera uma diminuição de custos.

6.2.1.2. Senso de Organização

Arrumar e determinar uma melhor disposição física dos objetos que foram considerados úteis.

Identificar os objetos e locais, possibilitando localizá-los de forma rápida e fácil.

Benefícios do Senso de Organização:

- Diminui o tempo de busca de objetos e documentos, as compras desnecessárias, o desgaste físico na procura de coisas, a necessidade de investimento e o desperdício de tempo.
- Aumenta a segurança no trabalho.
- Melhora o aspecto visual dos ambientes.
- Cria motivação para manter a organização física.
- Aumenta o fluxo de informações.

6.2.1.3. Senso de Limpeza

O próprio ato de limpeza é bom para o nosso estado de espírito. Cada Colaborador deve limpar e cuidar do seu setor de trabalho diminuindo a necessidade de faxinas constantes, com a manutenção rotineira dos ambientes em condições ideais de limpeza.

Benefícios do Senso de Limpeza:

- Maior durabilidade dos equipamentos.
- Redução dos índices de acidentes de trabalho.
- Ambiente de trabalho agradável e saudável.
- Causa boa imagem à todos.

6.2.1.4. Senso de Higiene

Asseio, sanidade ou saúde vem reforçar a necessidade de mudança comportamental e tem o intuito de criar condições que favoreçam a saúde física, mental e emocional.

Benefícios do Senso de Higiene:

- Evita danos à saúde das pessoas.
- Aumenta o senso de segurança das pessoas.
- Melhora a imagem dos colaboradores.
- Melhora a imagem da Organização perante os clientes.
- Aumenta a satisfação pessoal.
- Funcionários saudáveis.
- Melhora a disposição para o trabalho.

6.2.1.5. Senso de Autodisciplina

Tem por objetivo o autodesenvolvimento dos colaboradores. É ter educação e responsabilidade, respeitar as normas e procedimentos, ser pontual e ter respeito às pessoas.

Benefícios do Senso de Autodisciplina:

- Melhoria contínua da Organização e pessoal
- Educação do “Ser Humano”.
- Eliminação da variedade de processos.
- Evita perdas oriundas de processos não padronizados.
- Aumenta a previsibilidade dos processos, eliminando controles desnecessários.
- Busca a melhoria contínua da Organização e das pessoas.

7. DIREITOS E DEVERES

7.1. Direitos: Carteira Assinada, Férias, 13º Salário, seguro de vida, indenização em caso de demissão sem justa causa e seguro desemprego e direitos conforme CLT.

7.2. Deveres: Acatar e cumprir as diretrizes da empresa; fazer os exames médicos obrigatórios; ser ético; manter limpos os ambientes que utilizar; respeitar a diretoria, coordenação e colegas; ser pontual e assíduo (não faltar de forma injustificada); e zelar pela integridade do material de trabalho.

8. COMPETÊNCIAS PPROFISSIONAIS

Ética, comprometimento, bom relacionamento interpessoal, saber lidar com eventos/situações de tensão e conflitos, ter escuta qualificada.

A Comunidade Terapêutica MaNa espera de você:

8.1. Pontualidade

Ser pontual no início e fim das atividades do dia e nos intervalos. Respeitar os horários programados para reuniões e atividades em equipes.

8.2. Assiduidade

Assiduidade é estar presente nos dias e horários previstos. Não sair para resolver problemas particulares em horários que a organização necessita de seu trabalho. Mesmo que a falta seja programada ou justificada, ela não deixa de ser falta. Naquele momento você não está produzindo.

Faltas programadas (consultas médicas e odontológicas, exames médicos, cirurgias, etc.) devem ser avisadas com antecedência. Faltas emergenciais devem ser avisadas ao superior imediato, sempre que possível, por telefone. Qualquer falta, para obter o abono, deve ser devidamente justificada por documento autorizado (atestado médico ou odontológico ou outros que justifiquem a falta). Sempre que possível, a marcação de consultas deve ocorrer no início ou final do expediente.

8.3. Qualidade de Trabalho

Inclui-se em qualidade do trabalho a manutenção do processo inesgotável em busca da excelência: a melhoria contínua.

Em uma organização todo serviço é importante. Basta que um setor não funcione corretamente para comprometer todo o funcionamento do sistema, portanto, cada colaborador deve ter em mente que todo trabalho é importante e precisa ser feito com a melhor qualidade sempre, para a satisfação de um todo.

8.4. Disciplina

Ser disciplinado significa seguir os horários programados, observar as determinações hierárquicas e as normas da organização.

Espera-se que a disciplina não precise ser imposta e, sim, livremente consentida, uma vez que é conveniente e necessária ao funcionamento regular da organização.

8.5. Desenvolvimento Profissional

Com a velocidade das mudanças que o mundo globalizado exige, é necessário que as pessoas se preocupem com seu desenvolvimento pessoal, para se manterem em atividade e ajudarem a organização a permanecer no mercado.

Neste contexto não se permite a palavra comodismo. Busque aprender coisas novas, mudar hábitos pouco produtivos, ter iniciativa, criatividade, manter espírito participativo. Busque, constantemente, melhorar a qualidade de seu trabalho. Agindo assim, você estará investindo em você mesmo.

A Organização incentiva seus colaboradores no tocante ao crescimento pessoal e profissional, contribuindo com sistemas de treinamento e cursos de aprimoramento profissional.

8.6. Responsabilidade por ferramentas e máquinas

Você é responsável pelos materiais, ferramentas e equipamentos que utiliza no desenvolvimento de suas tarefas. Procure cuidar de suas ferramentas de trabalho, de sua conservação, limpeza, solicitação de manutenção e de seu bom uso. Sem elas você não conseguirá obter uma boa produtividade.

8.7. Responsabilidade com documentos e informações gerais e técnicas

É vedado aos colaboradores transmitir, copiar ou ceder qualquer tipo de documento que contenha informações técnicas sobre os processos, produtos e tecnologias desenvolvidos ou em desenvolvimento na Organização.

8.8. Apresentação de problemas e soluções / Novas ideias / Criatividade

A Comunidade Terapêutica MaNa espera que cada colaborador transmita para seu superior hierárquico os problemas que acontecerem em seu setor de trabalho. Como cada pessoa conhece bem o seu trabalho, é fundamental que busque apontar também as soluções.

Pense também nas melhores alternativas para resolver os problemas quando estes aparecerem. Procure antever os problemas e empenhar-se nas buscas de soluções. Tome a iniciativa. Não espere muito. Assuma! Não se omita. Decida. Faça! Domine o comodismo. Procure inovar. Passe do plano da lamentação para o plano da ação. Seja pró ativo!!!

8.9. Comportamento

Um bom profissional preocupa-se em ter atitudes e comportamentos adequados ao ambiente de trabalho. Procure entender o sistema organizacional e se enquadre nele. Não reme contra a maré.

Nossa forma de proceder dentro da Organização deve ser a mais discreta possível. É preciso evitar atrapalhar o andamento da produtividade do colega com brincadeiras, conversas altas, correrias ou quaisquer atitudes que desviem a atenção.

8.10. Relacionamento Interpessoal

Profissionais que querem crescer e se manter no mercado respeitam o próximo. É preciso entender que as diferenças servem de alavanca para a equipe crescer. Respeite-as.

- Evite praticar atos perigosos ou inseguros,
- Use ferramentas apropriadas para cada tipo de trabalho e procure conservá-las sempre em bom estado.
- Mantenha seu local de trabalho limpo e organizado.
- Execute somente serviços com prévia autorização e solicite instruções de seus superiores sempre que ocorrer dúvidas para trabalhar com segurança.

8.11. Sigilo com Informações e Documentos

Há informações que podem comprometer a segurança ou a imagem da organização. Seja um colaborador leal. Saiba manter sigilo quando necessário. Evite comentários sobre assuntos que só interessam à Organização.

9. MEIOS DE COMUNICAÇÃO E USO DO TELEFONE

O telefone é um dos meios de comunicação mais utilizados em nossa Organização. Uma vez que as linhas são para uso comercial, é importante que siga algumas regras:

- Atenda ao telefone o mais rapidamente possível.
- Use o telefone prioritariamente para fins profissionais. Quando usá-lo para fins particulares bom senso.
- Seja objetivo, forneça as informações necessárias sem rodeios.
- Seja breve.
- Planeje suas ligações.
- Seja educado e evite expressões pouco profissionais.

9.1. Uso do e-mail

O e-mail é um excelente meio de comunicação. Porém, é importante que ao elaborar e antes de enviar qualquer e-mail, este seja lido para evitar que haja interpretação errada. Procure também ser objetivo. Lembre-se que o tempo gasto com a leitura de e-mails deve ser para melhorar a produtividade e não para diminuí-la.

10. PPRÁTICAS NÃO PERMITIDAS AOS COLABOORADORES

- Uso pessoal da internet para navegar nas redes sociais;
- Vestimentas que não condizem com o ambiente de trabalho em relação a respeito e discrição;
- Gritaria e palavras de baixo calão;
- Assédios sexual e moral

11. ÉTICA NA ORGANIZAÇÃO

Ser ético nada mais é do que agir direito, proceder bem, sem prejudicar os outros. É também agir de acordo com os valores morais de uma determinada sociedade. Qualquer decisão ética tem por trás um conjunto de valores fundamentais. Entre eles:

- Ser honesto em qualquer situação. A honestidade é a primeira virtude da vida da Instituição.
- Ter coragem para assumir decisões. Mesmo que seja preciso ir contra a opinião da maioria. Principalmente assumir o que fez, não prejudicar os outros.
- Ser tolerante e flexível.
- Ser íntegro em qualquer situação. Isso significa agir de acordo com os seus princípios.
- Ser educado.
- Ser humilde.
- Ser fiel.
- Ser prudente.

11.1. Algumas estratégias para saber que está sendo ético:

- Não faça nada que não possa assumir em público.
- Meça cuidadosamente as consequências do seu ato em relação a todos os envolvidos.
- Seja comprometido com a organização onde você trabalha. Não desgaste a imagem da organização. Deficiências internas não devem ser levadas para o externo.
- Cumpra prazos rigorosamente.
- Saiba ouvir. É aconselhável ouvir mais do que falar, especialmente em se tratando de reclamações e consultas de acolhidos, familiares, parceiros e voluntários.
- Cuidado com as brincadeiras, elas podem ter a função de aliviar a tensão do grupo em determinado momento, em outros pode levar o grupo a fugir de uma tarefa.

Agir eticamente dentro (ou fora) da organização sempre foi e será uma decisão pessoal.

12. REGRAS DE BOA CONVIVÊNCIA

- Seja cortês com todos interna ou externamente. Trate a todos com respeito.
- Zele pelo nome da Organização. Comunique-se, relacione-se bem, haja de forma irrepreensível dentro e fora da Organização.
- Não fume onde esta prática é proibida.
- Observe políticas, normas e procedimentos.
- Tenha moral elevado e contribua para a manutenção do clima de trabalho em alto nível.
- Varra da sua vida a fofoca, por mais bem-intencionada que seja.
- Saiba usar a internet quando estiver na Organização. Nunca navegue atrás de pornografia. Evite usar a internet para fins particulares.
- Faça aos outros, aquilo que gostaria que fizessem a você.
- Tenha humildade. Procure aprender com os outros, através de trocas de experiências.
- Não economize sorriso.
- Ao chegar ao ambiente de trabalho, cumprimente a todos, sem distinção.
- Seja um bom conversador, deixando que os outros falem mais.
- Respeite a opinião e a dificuldade do próximo.
- Procure agir com profissionalismo. Isso implica em: ser ético em primeiro lugar, ajudar o grupo a crescer, estar sempre pronto para atender às necessidades do acolhido, estar atento às mudanças e à velocidade que a globalização está impondo a todos.

13. PALAVRA FINAL

A partir de hoje, você vai passar uma boa parte do seu tempo na Organização. Através de seu trabalho, você irá ganhar o seu sustento e talvez até contribuir para um futuro melhor de alguns de seus familiares. Ter uma boa qualidade de vida pode depender dos frutos de seu trabalho.

Mas, lembre-se: Você não trabalha sozinho. Há vidas em recuperação que precisam de você.

O sucesso da MaNa e de cada um de nós, vai depender do grau com que todos consigamos trabalhar em equipe, buscando obter tratamento, recuperação e reintegração social dos acolhidos sem desistências.

Ninguém é mais ou menos importante na MaNa. Todos têm sua importância porque somos uma equipe.

Seja bem-vindo(a) à nossa equipe!!!

Coordenação

Diretor - Presidente