



ORIENTAÇÃO TÉCNICA DPES/SUASS Nº 18/2020

Belo Horizonte, 22 de outubro de 2020.

ASSUNTO: Dispõe sobre as recomendações gerais para organização do atendimento presencial a demanda espontânea de pessoas em situação de rua e outras situações de violação de direitos nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS/PAEFI, durante o processo de retorno gradual, de modo a complementar as diretrizes e recomendações expressas no Protocolo SUAS/BH Nº 01/2020 e nas Recomendações para adequação das atividades desenvolvidas na Proteção Social Especial de Média Complexidade no contexto da Pandemia.

A Subsecretaria de Assistência Social, por meio de sua Diretoria de Proteção Social Especial, no exercício de suas atribuições e,

Considerando a Lei nº. 8.742, de 07 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências;

Considerando a Resolução CNAS nº. 145, de 15 de outubro de 2004, que aprova a Política Nacional de Assistência Social – PNAS;

Considerando a Resolução CNAS, nº. 109, de 11 de novembro de 2009, que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais;

Considerando a Resolução CNAS nº. 33, de 12 de dezembro de 2012, que aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS;

Considerando a Lei nº. 10.836, de 29 de julho de 2015, que dispõe sobre a política de assistência social no município, institui o Sistema Único de Assistência Social de Belo Horizonte – SUAS/BH e, dá outras providências;

Considerando a Lei Federal nº 13.979 de 06 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência em saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019.

Considerando a classificação pela Organização Mundial de Saúde (OMS), do dia 11 de março de 2020, como pandemia o novo coronavírus.

Considerando o Decreto Municipal nº 17.298 de 17 de março de 2020, que dispõe sobre medidas temporárias de prevenção ao contágio e de enfrentamento e contingenciamento, no âmbito do Poder Executivo, da epidemia de doença infecciosa viral respiratória causada pelo novo coronavírus (COVID19).



Considerando o Decreto nº. 17.297, de 17 de março de 2020, que declara situação anormal, caracterizada como Situação de Emergência em Saúde Pública, no Município de Belo Horizonte em razão da necessidade de ações para conter a propagação de infecção viral, bem como de preservar a saúde da população contra o Coronavírus - COVID -19;

Considerando o Decreto nº. 17.298, de 17 de março de 2020, que dispõe sobre medidas temporárias de prevenção ao contágio e de enfrentamento e contingenciamento, no âmbito do Poder Executivo, da epidemia de doença infecciosa viral respiratória causada pelo agente Coronavírus - COVID-19;

Considerando a Portaria SMASAC nº. 036, de 19 de março de 2020, que dispõe sobre medidas temporárias para fins de prevenção ao contágio e à propagação do COVID-19, no âmbito Secretaria Municipal de Assistência Social, Segurança Alimentar e Cidadania, e suas respectivas alterações;

Considerando o Decreto Federal nº. 10.282, de 20 de março de 2020, que regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e atividades essenciais;

Considerando o Decreto nº. 17.334, de 20 de abril de 2020, que declara estado de calamidade pública no Município de Belo Horizonte, em razão da necessidade de ações para conter a propagação de infecção viral, bem como de preservar a saúde da população contra o Coronavírus - Covid-19;

Considerando a Portaria do Ministério da Cidadania nº. 100, de 14 de julho de 2020, que aprova as recomendações para o funcionamento da rede de proteção social básica e especial de média complexidade dos SUAS, de modo a assegurar a manutenção da oferta do atendimento à população nos diferentes cenários epidemiológicos da pandemia causada pelo novo coronavírus – Covid-19;

Considerando o ofício CMAS nº. 052/2020, que estabelece as diretrizes para a organização gradual das atividades presenciais do SUAS/BH após a flexibilização das medidas de isolamento de prevenção e contenção da contaminação pela doença viral infecciosa causada pelo novo coronavírus – Covid-19;

Considerando as orientações técnicas da SUASS/SMASAC/PBH acerca da organização da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, de proteção social básica e especial, em razão da necessidade de ações para conter a propagação de infecção viral, bem como de preservar a saúde da população contra o Coronavírus - Covid-19;

Considerando as Notas Técnicas da Secretaria Municipal de Saúde/PBH acerca das orientações específicas para o contexto da pandemia da Covid-19;



Considerando a Portaria SMSAC nº 080/2020, que institui Grupo de Trabalho para elaborar o Plano de organização para o retorno gradual do trabalho presencial e aprimoramento do teletrabalho no SUAS/BH no contexto da pandemia da Covid-19: gestão, serviços e atividades;

Considerando o aperfeiçoamento continuado do atual processo de funcionamento presencial e telepresencial no SUAS-BH no contexto da pandemia da Covid-19, tendo em vista a situação de emergência em saúde pública e suas implicações no agravamento das situações de vulnerabilidades e riscos social e pessoal e das situações de violações de direitos e de violências;

Considerando o Grupo de Trabalho instituído pela Portaria SMASAC 080/2020 e seus produtos: Protocolo SUAS/BH 01/2020 e Recomendações para adequação das atividades presenciais da PSE-MC no contexto da Pandemia;

Considerando a reunião de discussão da orientação técnica sobre atendimento a demanda espontânea e procura espontânea nos CREAS no período de pandemia Covid-19, realizada com as coordenações do equipamento, supervisão do Serviço Especializado de Abordagem Social e representante dos trabalhadores dos CREAS Centro Sul, Leste e Noroeste, realizada em 30/09/2020;

Considerando a reunião de discussão da orientação técnica sobre atendimento a demanda espontânea e procura espontânea nos CREAS no período de pandemia Covid-19, realizada com as coordenações do equipamento, supervisão do Serviço Especializado de Abordagem Social e representante dos trabalhadores dos CREAS Barreiro, Nordeste, Norte, Oeste, Pampulha e Venda Nova, realizada em 01/10/2020;

Considerando o caráter essencial e imprescindível da continuidade dos serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) para a proteção social, defesa e garantia de direitos e defesa da vida no contexto da pandemia da Covid-19; e,

De forma introdutória, ressalta-se, que **o presente documento é uma orientação específica, circunscrita ao período de excepcionalidade** vivenciado no município frente à situação de emergência e calamidade pública da Pandemia Covid-19 e válida durante o período de retorno gradual do funcionamento do CREAS.

1. INTRODUÇÃO

1.1. As consequências da crise sanitária da pandemia Covid-19 nos contextos econômico, político e social atingem a parcela mais vulnerável da população, que sofre de maneira desproporcional os impactos das crises econômicas e sociais. Deste modo nos deparamos com o potencial risco de agravamento dos contextos de vulnerabilidade, desigualdade, desproteção social, riscos pessoais e sociais e violação dos direitos dos grupos mais vulneráveis. Nesse contexto será de extrema importância o retorno gradual das atividades presenciais do CREAS, conjugado com as estratégias de teletrabalho já em curso.



1.2. As diversas estratégias construídas para realização do trabalho remoto foram de extrema importância para que todos os Serviços ofertados no CREAS se fizessem presentes para as famílias referenciadas, de modo a possibilitar a manutenção do vínculo e acesso das famílias às atividades e ações de proteção social e defesa e garantia de direitos. Dentre as estratégias de atenção remota, o CREAS, especialmente no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, ofertou acolhida, orientação, informação e apoio às famílias em acompanhamento e em processo de encaminhamento à unidade, por meio do trabalho remoto, a exemplo das famílias e/ou indivíduos que acessaram o CREAS por demanda espontânea, a partir da divulgação do contato institucional da unidade.

1.3. A acolhida inicial dos Serviços, no contexto da Pandemia, tem possibilitado a escuta qualificada do sujeito; o repasse de informações quanto aos demais serviços, programas, projetos e benefícios ofertados no âmbito da política pública de assistência social, orientações, articulações e encaminhamentos das famílias e indivíduos para inscrição e, ou, atualização no Cadastro Único para Programas Sociais e Benefícios socioassistenciais; informações e orientações sobre o funcionamento de serviços públicos e Órgãos do Sistema de Garantia e Defesa de Direitos (ODDs) visando fomentar o acesso a estes órgãos; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais se necessário.

1.4. Considerando o agravamento das situações de vulnerabilidades e desproteção social, compreende-se que na possibilidade de ocorrência de demandas espontâneas presenciais para acesso ao atendimento/acompanhamento do CREAS/PAEFI é importante que haja uma organização para a oferta de um atendimento de acolhida (orientação, informação e encaminhamentos pertinentes frente à necessidade social apresentada).

1.5. Vale ressaltar, que conforme diretriz estabelecida no documento “Recomendações para adequação das atividades desenvolvidas na Proteção Social Especial de Média Complexidade no contexto da Pandemia” que integra o Plano de Retorno Gradual das Atividades Presenciais do SUAS/BH, no atendimento às eventuais demandas espontâneas, ao serem recepcionados os usuários deverão ser orientados pelos profissionais da recepção que durante o contexto da pandemia, os atendimentos presenciais no CREAS ocorrerão de modo programado, por meio de agendamento prévio ou que o atendimento poderá se dar na modalidade remota, que será realizado de maneira pactuada com o usuário, de acordo com a disponibilidade. Nas situações necessárias deverá ser realizada a acolhida do usuário pela equipe de referência do CREAS/PAEFI presente na unidade.

1.6. Garantir a segurança socioassistencial de acolhida e o acesso ao CREAS/PAEFI por meio da demanda espontânea é fundamental neste período de agravamento das vulnerabilidades e violações de direitos pessoais e sociais dos usuários e das famílias intensificadas pela Pandemia. Trata-se, portanto, de uma resposta protetiva de retaguarda social no âmbito da política pública de assistência social.



2. FORMAS E CONDIÇÕES DE ACESSO NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE:

2.1. O Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) é uma unidade pública estatal que referencia serviços socioassistenciais de média complexidade para oferta do trabalho social junto a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS.

2.2. A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais¹, em sua matriz padronizadora para fichas de serviços socioassistenciais define por condições e formas de acesso a procedência dos usuários e formas de encaminhamento aos serviços (TNSS, 2009).

2.3. No campo da Proteção Social Especial, é fundamental destacar as formas pelas quais famílias e indivíduos que vivenciam situações de violação de direitos acessam as provisões dos serviços do CREAS. O acesso ao conjunto de ações e atividades especializadas, que caracterizam o trabalho social desta Unidade, para além de seu aspecto procedimental, materializa a garantia do direito à proteção social no SUAS/BH.

2.4. Conforme estabelece a TNSS, no campo da Proteção Social Especial de Média Complexidade, as formas pelas quais famílias e indivíduos que vivenciam situações de violação de direitos acessam as provisões dos serviços do CREAS, respeitadas as especificidades de cada serviço, se dão por meio de:

- I. Encaminhamentos realizados por Unidades/Serviços do SUAS;
- II. Encaminhamentos realizados por demais políticas públicas setoriais;
- III. Encaminhamentos realizados por Órgãos de Defesa e Garantia de Direitos;
- IV. Medidas Socioeducativas e ou protetivas determinadas judicialmente;
- V. Busca Ativa;
- VI. Demanda Espontânea.

2.5. Considerando os objetivos desta orientação, resgatamos nas normativas e regulações da política de Assistência Social a compreensão da concepção de **Demanda Espontânea** no âmbito do SUAS e do CREAS para posteriormente nos determos de modo mais prático nas possibilidades de organização de sua operacionalização.

2.6. A Demanda Espontânea diz respeito a uma das formas de acesso de famílias e indivíduos aos direitos materializados no conjunto das provisões socioassistenciais. O acesso de famílias e indivíduos com necessidades de proteção social ao conjunto de ofertas do SUAS é um dos objetivos da Assistência Social, conforme estabelece a Lei Orgânica da Assistência Social (Lei 8.742 / 1993). A LOAS aponta também que um dos princípios desta política é a “igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza [...]” (LOAS, 1993. Art. 4º, inc. IV).

¹ BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*, aprovada pela Resolução CNAS nº 109/2009. Reimpressão: 2014



2.7. A demanda espontânea se difere substancialmente das demais formas de acesso, uma vez que se expressa pela procura direta e voluntária dos próprios indivíduos e famílias que vivenciam as situações de violação de direitos (tendo registrado/comunicado ou não a ocorrência da violação junto aos órgãos de defesa e garantia de direitos e responsabilização) e que buscam as provisões públicas por meio do atendimento e acompanhamento das equipes de referência do CREAS com a expectativa de receber apoio, proteção, acolhida, orientação, encaminhamentos e intervenções socioassistenciais que contribuam no enfrentamento e melhoria das situações vivenciadas (BRASIL/MDS, 2017)².

2.8. Conforme estabelece a TNSS a demanda espontânea no CREAS é uma possibilidade prevista para o **PAEFI**, que se estrutura como um importante serviço na rede de proteção social especial para escuta, orientação e apoio a famílias e indivíduos em situação de violação de direitos. A demanda espontânea de membros da família e, ou, da comunidade também pode ser uma forma de acesso para o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias, a partir de sua atuação direta no território.

2.9. Ressalta-se especial atenção e cautela para que a possibilidade de acesso pela demanda espontânea não conduza a interpretação equivocada do CREAS/PAEFI como espaço de denúncias. Não obstante, salienta-se que:

Se uma pessoa e/ou família, por desconhecimento do papel do PAEFI ou por ter o CREAS como espaço de fácil acesso e de referência no âmbito protetivo, o procurar para fazer uma denúncia ou comunicar uma situação que apresente sinais ou suspeita de violação de direitos, contra si mesmo ou terceiros, cabe ao serviço fazer a sua acolhida, orientá-la e, se preciso, facilitar o acesso imediato aos canais e órgãos responsáveis pelo registro da denúncia ou ocorrência, entre outras providências (BRASIL/MDS, 2017, p. 65).

2.10. Ressaltamos ainda que, embora no cotidiano do discurso e comunicação institucional das equipes de referência dos serviços, a terminologia demanda espontânea também seja utilizada para caracterizar o comparecimento não programado/agendado dos usuários já referenciados à Unidade CREAS para busca de atendimento, essa situação descrita não diz respeito a uma nova demanda de inclusão nos serviços e suas respectivas provisões públicas, não se trata de uma nova forma de acesso e sim do que podemos convencionar chamar de uma “procura espontânea do usuário”.

2.10.1. Na procura espontânea o usuário já é acompanhado por um serviço socioassistencial do CREAS e busca a unidade sem um atendimento programado corresponde ao vínculo de proteção social pública constituído, certeza de acolhida.

² BRASIL/MDS. Curso de atualização sobre a organização dos serviços de proteção social especial. Brasília, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2017.



Tanto na demanda espontânea, quanto na procura espontânea, é fundamental a construção de estratégias de atendimento ao usuário/família, tendo como perspectiva a garantia da segurança socioassistencial de acolhida.

2.11. A demanda espontânea, enquanto uma *forma de acesso* ao CREAS/PAEFI não se confunde com processos de trabalho que compõem o conjunto de ações que caracterizam o trabalho social com famílias (TSF) desenvolvido no Serviço. *Forma de acesso* é a via pela qual se garante que ações e atividades especializadas de proteção social sejam providas para as famílias e indivíduos que estão em situação de risco pessoal e social por violação de direitos. Assim sendo, a Demanda Espontânea não deve ser confundida com a Acolhida. Demanda espontânea é uma forma de acesso de indivíduos e famílias às provisões públicas do CREAS/PAEFI e a Acolhida se constitui como uma ação socioassistencial, como uma das dimensões do TSF desenvolvido pela equipe de referência dos Serviços³.

2.12. Observa-se a partir da série histórica analisada no âmbito dos territórios abrangidos pelas unidades e provisões do SUAS no município de Belo Horizonte que a demanda espontânea embora prevista em ambos os níveis de proteção social, como forma de acesso se dá até o momento, de modo hegemônico nas ofertas da Proteção Social Básica. Fato esse esperado, uma vez que no âmbito da política nacional de assistência social, as unidades e serviços da proteção social básica se constituem como a principal porta de entrada das famílias a rede de proteção social do SUAS (BRASIL, 2009)⁴.

2.13. Tendo em vista a natureza das situações de desproteção social expressas na vivência de riscos pessoais e sociais por violação de direitos e considerando que em grande medida as vivências de violências e violações de direitos se dão no âmbito doméstico e familiar, não é comum que indivíduos e famílias compareçam direta e voluntariamente ao CREAS/PAEFI para relatar as situações vivenciadas e solicitar proteção social. Fatores estruturais (econômicos, sociais, culturais, políticos), fatores circunstanciais (nascimentos, mortes, desemprego, migrações, prisões, dependência de álcool e outras drogas, conflitos em relação ao patrimônio, dentre outros), bem como sentimentos de medo, ansiedade, angústia, pânico, stress advindos das situações de desproteção sofridas podem contribuir na inibição da demanda espontânea de indivíduos e famílias que necessitam das provisões da proteção social especial. Assim, podemos observar que no município de Belo Horizonte temos até o momento uma baixa incidência nas Unidades CREAS/PAEFI do acesso por meio da demanda espontânea de indivíduos e famílias em situação de violação de direitos.

2.14. A procura espontânea, ou seja, o comparecimento sem agendamento prévio de usuários já referenciados (que estão e, ou, que já estiveram em atendimento ou acompanhamento pelos Serviços) é uma situação recorrente no cotidiano de trabalho

³ O processo de Acolhida no CREAS, especialmente no PAEFI, serão temas do apoio técnico (oficinas, orientações técnicas e outros) a ser realizado pela DPES/GGSMC.

⁴ BRASIL. *Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome* – 1. ed. – Brasília: MDS, 2009.



dos Serviços do CREAS e assim sendo, já compõem as rotinas e processos de trabalho no âmbito da unidade pelas equipes de referência de cada Serviço.

3. RECOMENDAÇÕES PARA ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA E A PROCURA ESPONTÂNEA DURANTE O PERÍODO DE RETORNO GRADUAL DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS DO CREAS

3.1. Conforme prevê a TNSS, a organização do atendimento a demanda espontânea no CREAS/PAEFI, diretamente às famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de violência física, psicológica e negligência; violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção; situação de rua; abandono; vivência de trabalho infantil; e discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia, deve acontecer no âmbito do PAEFI.

3.2. Considerando a situação de anormalidade provocada pelo estado de calamidade pública no Município de Belo Horizonte/MG e observando as especificidades do território regional, conforme necessidade da unidade CREAS os demais profissionais que constituem a equipe de referência dos outros serviços, poderão ser acionados para apoiar nesta atividade, especialmente nas fases iniciais do retorno das atividades presenciais do CREAS, sem prejuízo ao desenvolvimento do trabalho social essencial previsto aos diferentes serviços⁵.

3.3. Conforme estabelecido no Protocolo SUAS/BH 01/2020, o funcionamento da unidade CREAS se dará a partir da escala de revezamento dos profissionais, mantendo em teletrabalho aqueles que são do grupo de risco, observando o disposto na Portaria SMPOG nº 030/2020.

3.4. Neste contexto, recomenda-se para tanto a construção, no âmbito da gestão local conjuntamente com as equipes técnicas de uma organização no cotidiano do serviço em que haja programação da agenda técnica para absorção/disponibilidade de atenção a eventuais demandas espontâneas, sem prejuízo da oferta das ações que compõem o acompanhamento especializado às famílias e indivíduos já referenciados.

3.5. Nas eventuais situações de procura espontânea, ou seja, comparecimento sem agendamento prévio de usuário que já é atendido/acompanhado pelo Serviço ao qual já é referenciado, da mesma forma, os usuários serão orientados pela recepção sobre a necessidade do agendamento ou possibilidade de atendimento na modalidade remota, que será realizado de maneira pactuada e de acordo com a disponibilidade.

⁵ Em consonância com a TNSS (2009) o atendimento a demanda espontânea no âmbito do CREAS de famílias e indivíduos que vivenciam situações de violação de direitos é de competência do PAEFI. Entretanto, considerando a situação de anormalidade causada pela pandemia e a responsabilidade de todos os trabalhadores do SUAS com a oferta de proteção socioassistencial e defesa do política pública de assistência social, durante as primeiras fases do retorno gradual, nas situações em que se fizerem necessária, observando as especificidades e volume da demanda do território regional, a Coordenação do CREAS poderá acionar os demais profissionais do CREAS (do Serviço de Proteção Social a Adolescente em cumprimento de Medidas Socioeducativas) para apoiar no desenvolvimento desta ação socioassistencial, sem prejuízo ao trabalho social essencial do Serviço.



3.5.1. A recepção deve ter acesso à agenda compartilhada para consultar e registrar registro o atendimento naquele momento, de acordo com a disponibilidade do usuário e com a escala de atendimentos presenciais ou remotos. Caso seja possível o agendamento de atendimento remoto, pode ser organizada uma planilha de contato com a equipe que está atuando no teletrabalho (atendimento remoto), a fim de agilizar o retorno ao cidadão ou cidadã.

3.5.2. Caso seja necessário, pode ser realizada a acolhida/atendimento pela equipe de referência do CREAS presente na unidade e avaliada a necessidade de fornecimento de tarifa social, para eventual agendamento com o técnico de referência do acompanhamento, mediante avaliação técnica e considerando as especificidades de cada grupo atendido.

3.6. Sugestões de passos, fluxos e ferramentas de organização das rotinas e processos de trabalho para atendimento da demanda espontânea e da procura espontânea durante o período de retorno gradual:

3.6.1. Recomenda-se fixar orientações, cartazes, faixas, dentre outros, com conteúdo informativo e educativo orientando aos usuários que o atendimento presencial no CREAS está sendo organizado mediante agendamento, visando evitar aglomerações na unidade, com disponibilização dos contatos institucionais.

3.6.2. Recomenda-se fixar orientações, cartazes, faixas, dentre outros, com conteúdo informativo e educativo, em linguagem acessível, orientando aos usuários sobre os objetivos dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais providos no âmbito dos diferentes níveis de proteção social do SUAS, auxiliando de forma pedagógica e informativa a identificação pelo usuário da unidade socioassistencial que melhor responde a sua necessidade social.

3.6.3. Recomenda-se fixar orientações/cartazes com conteúdo informativo e educativo, orientando que as pessoas com deficiência, as pessoas idosas com idade igual ou superior a sessenta anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos da Lei 10.048/200, redação dada pela Lei 13.146/2015.

3.6.4. O acesso de usuários aos edifícios deverá ser reduzido e quando possível escalonada a entrada de pequenos grupos por vez, para evitar a aglomeração de pessoas, considerando:

a) o espaço físico disponível nas salas de espera e recepção deve ser ajustada a partir das especificidades da estrutura física de cada DRAS/CREAS;

b) o quantitativo de salas aptas disponíveis para atendimento (conforme recomendações do Protocolo Geral SUAS/BH 01/2020);



c) o número e capacidade técnica de atendimento dos profissionais escalados para o trabalho presencial por dia e por turno.

3.6.5. É necessário organizar o acesso de usuários, cujo atendimento não foi agendado/programado pela equipe de referência, considerando a não aglomeração de pessoas na Unidade como medida de proteção/prevenção ao contágio, conforme recomendações da Saúde, sendo possível a adoção de estratégias organizativas, como reagendamento dos atendimentos não absorvidos no dia, priorização dos públicos prioritários, utilização de senhas se necessário e disponibilização do telefone institucional, caso o usuário tenha condições de acesso ao atendimento remoto, sempre primando pelo diálogo necessário com as famílias e indivíduos, com ênfase no contexto da pandemia.

3.6.6. Recomenda-se que seja organizada, de forma conjunta entre a coordenação e a equipe, a escala de trabalho da equipe, alternando o cumprimento da jornada de trabalho entre os regimes presencial e de teletrabalho e, ou, em turnos distintos e dias alternados, contando sempre com o percentual entre 30% e 50% do total da equipe, conforme art. 8º do Protocolo Geral do SUAS/BH 01/2020.

3.6.7. Considerando o revezamento dos profissionais entre o trabalho presencial e o teletrabalho nos CREAS nas primeiras fases do retorno gradual, compreende-se que a organização da equipe de referência para desenvolvimento dos processos de trabalho voltados para o atendimento da demanda espontânea (CREAS/PAEFI) e procura espontânea (CREAS) e, ações referentes aos casos acompanhados deverão contemplar o envolvimento de todos os profissionais da equipe, com o apoio e direção da gestão local.

3.6.8. Recomenda-se que seja organizada de forma conjunta entre a equipe e a coordenação e disponibilizada no Google Drive a agenda técnica diária/semanal de cada profissional dos Serviços, de modo que toda equipe de referência possa acessar e alocar nos horários previamente disponibilizados os possíveis agendamentos de procuras espontâneas sem que aconteça uma sobreposição de atendimentos.

3.6.8.1. É importante que a organização da agenda contemple o planejamento dos atendimentos presenciais e remotos, ou seja, que seja organizada agenda para as duas modalidades. Sugere-se que essa organização considere também o levantamento das famílias nas situações prioritárias já acompanhadas ou identificadas pelos serviços (situações de agravamento das desproteções sociais), para orientar a organização do atendimento programado, de modo a evitar longa espera dos usuários pelo atendimento.

3.6.8.2. Esta ferramenta se apresenta especialmente importante no que tange ao usuário que não tem condições de acessar remotamente o atendimento ou de realizar o agendamento prévio por telefone e demais meios informacionais e ao usuário que corresponde ao público prioritário (nos termos da Lei 10.048/200 e de acordo com as situações de desproteção descritas nas Recomendações para Adequação dos Serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade), e por isso, pode procurar



presencialmente o equipamento visando um atendimento/acompanhamento do técnico de referência.

3.6.9. Recomenda-se que a agenda técnica também seja compartilhada semanalmente com a Recepção da Unidade para facilitar a identificação e orientação dos usuários agendados previamente e dos usuários que estão acessando de modo espontâneo o Serviço.

3.6.10. Recomenda-se que cada trabalhadora/or programe a sua agenda técnica diária nos dias em que estiver presencialmente na Unidade CREAS/PAEFI de modo que uma parte de sua carga horária seja direcionada para o atendimento de possíveis demandas e procuras espontâneas (tanto a demanda das pessoas em situação de rua, quanto eventuais demandas espontâneas de demais indivíduos e famílias em situações de violação de direitos que podem vir a acessar a unidade) e outra parte de sua carga horária diária seja direcionada para os atendimentos e ações programados/agendados com os indivíduos e famílias já referenciados e em acompanhamento.

3.6.11. Recomenda-se que a programação da agenda técnica diária dos profissionais em escala presencial seja organizada de modo que haja concomitantemente no Serviço uma parte da equipe voltada para o atendimento de demandas espontâneas e procuras espontâneas, enquanto outra parte da equipe esteja voltada para os atendimentos programados/agendados.

3.6.11.1. Trata-se de uma sugestão de modelo de organização, que pode ser ajustado e alinhado a realidade de cada CREAS. Essa sugestão tem como objetivo organizar e programar a agenda técnica de modo que todos os profissionais consigam organizar as rotinas e processos de trabalho, tendo em vista as famílias/usuários referenciadas em acompanhamento e o atendimento de possíveis demandas espontâneas, durante o período do retorno gradual.

a) Exemplo 1:

PROGRAMABILIDADE AGENDA TÉCNICA DIÁRIA				
Data: 05/10/2020	Margarida	Pedro	Rosa	João
10h às 11h	Demanda Espontânea	Atendimento Programado		
11h às 12h	Demanda Espontânea	Atendimento Programado		
12h às 13h	Atendimento Programado	Demanda Espontânea	Demanda Espontânea	Atendimento Programado
13h às 14h	Atendimento Programado	Demanda Espontânea	Demanda Espontânea	Atendimento Programado
14h às 15h			Atendimento Programado	Demanda Espontânea
15h às 16h			Atendimento Programado	Demanda Espontânea



b) Exemplo 2:

PROGRAMABILIDADE AGENDA TÉCNICA DIÁRIA												
Horário	Segunda				Terça				Quarta			
	Maria	Pedro	Rosa	João	Daniele	Júnia	Luiza	Cássia	Maria	Pedro	Rosa	João
10h	DE.	AP			DE	AP			AP	DE		
11h	DE.	AP			DE	AP			AP	DE		
12h	DE	AP	DE	AP	DE	AP	DE	AP	AP	DE	AP	DE
13h	DE	AP	DE	AP	DE	AP	DE	AP	AP	DE	AP	DE
14h			DE	AP			DE	AP			AP	DE
15h			DE	AP			DE	AP			AP	DE
D.E.: Demanda Espontânea							A.P. Atendimento Programado					

3.6.12. Importante considerar que o atendimento à demanda espontânea pelo PAEFI deve buscar a resolução de necessidades sociais mais imediatas e pontuais. Além de promover o encaminhamento para a rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos, quando necessário, bem como a disponibilização do telefone institucional do CREAS para o usuário, caso seja necessário acionar a unidade novamente, priorizando o atendimento remoto. No atendimento à demanda espontânea, pode-se propiciar de imediato o encaminhamento para o acesso do usuário aos demais serviços do SUAS, demais políticas públicas e Órgãos de Defesa e Garantia de Direitos⁶, por meio da disponibilização de informação e orientação, e quando necessário, já facilitando o acesso do usuário por meio de agendamentos e encaminhamentos objetivos.

3.6.12.1. Ressalta-se deste modo, que a acolhida à demanda espontânea é em si uma provisão socioassistencial importante e não configura de imediato a compreensão do usuário/família será necessariamente referenciado para acompanhamento especializado do PAEFI. Destaca-se que quando verificada por meio da avaliação técnica a necessidade de referenciar o usuário ao acompanhamento especializado no PAEFI (situações de cronificação, agravamento e reincidência dos episódios de violação de direitos) deve-se adotar o fluxo já existente de inserção no PAEFI⁷.

⁶ Informações sobre os ODDs seguem em anexo a este documento.

⁷ Recomenda-se que após a realização do atendimento a demanda espontânea, os profissionais registrem as informações de identificação do usuário e breve relato da situação e do atendimento realizado na Planilha GVISO, que deve estar compartilhada com toda a equipe técnica. E quando necessário, cientifiquem e sinalizem para a Coordenação a necessidade de oferta do acompanhamento especializado pelo PAEFI. A Coordenação do CREAS deverá analisar a viabilidade de inclusão do usuário no acompanhamento do serviço, conforme capacidade técnica existente e critérios de priorização, conduzindo as tratativas institucionais conforme já realiza com as demandas recebidas por encaminhamentos. Sempre que julgar necessário a Coordenação CREAS pode contar com o apoio da Gerência de Média Complexidade/Coordenação PAEFI para essa avaliação.



3.6.12.2. É importante destacar que quando a violação de direitos relatada pelo usuário em demanda espontânea diz respeito a situações de extrema gravidade e risco iminente a integridade física e à vida do indivíduo/família, é fundamental que o usuário seja orientado e direcionado para a realização do registro da situação junto aos serviços de segurança pública e órgãos e garantia de defesa que têm a competência de providenciar as medidas imediatas de proteção, que fogem ao escopo da provisão socioassistencial do PAEFI/CREAS⁸.

3.6.12.3. A interlocução e articulação constante entre a Proteção Social Especial e a Proteção Social Básica no âmbito do SUAS/BH é de suma importância para a integralidade e complementaridade da proteção social provida ao usuário. Nesse sentido, cabe destacar que a acolhida, enquanto segurança socioassistencial e enquanto atendimento inicial ao usuário é uma provisão socioassistencial prevista no trabalho social essencial de todos os serviços socioassistenciais.

3.6.13. Recomenda-se que a gestão das Unidades CREAS estabeleçam interlocução e articulação com as demais unidades socioassistenciais (CRAS, Centros POP) e políticas públicas intersetoriais para que a referência e contrarreferência de usuários se dê a partir de agendamento prévio com a respectiva equipe de referência.

4. RECOMENDAÇÕES ESPECÍFICAS PARA ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO A DEMANDA ESPONTÂNEA E A PROCURA ESPONTÂNEA A PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA:

4.1. É importante considerar que no município de Belo Horizonte os CREAS/PAEFI se constituem como referência de proteção social e atendimento para as pessoas em situação de rua e com trajetória de vida nas ruas, que busca de modo frequente a atenção socioassistencial nesta Unidade para o atendimento de suas necessidades sociais.

4.1.1. Trata-se de um público em situação de extrema vulnerabilidade e que vivencia diversas situações de violações de seus direitos, que se expressam desde o não acesso a direitos sociais, civis e políticos básicos até situações mais intensas e complexas de violência (tais como: discriminações e preconceitos, violência de gênero, trabalho infantil, exploração sexual, dentre outras).

4.2. A partir dos dados da vigilância socioassistencial e do conhecimento acumulado e compartilhado pelas equipes de referência que atuam no atendimento/acompanhamento deste público, observa-se que as motivações para as demandas espontâneas e procuras espontâneas da população em situação de rua são variadas e que comumente estão associadas a necessidades sociais imediatas e materiais como o acesso à documentação civil, o acesso a alimentação gratuita nos

⁸ Nas situações em que for necessária a realização da notificação compulsória deve-se seguir os fluxos de notificação já instituídos no município, considerando o previsto no Art. 13 do ECA/1990 e Art. 19 do Estatuto do Idoso.



Restaurantes Populares, o acesso a Unidades de Acolhimento Institucional e o acesso ao cadastro ou atualização cadastral no CadÚnico.

4.3. Considerando as principais normativas do SUAS que traduzem a organização do atendimento às pessoas em situação de rua no âmbito da política nacional de assistência social – PNAS; TNSS; Caderno Orientação CREAS, Caderno Centro POP, Caderno Perguntas e Respostas do SEAS - e, considerando a especificidade da rede socioassistencial organizada no SUAS/BH podemos compreender que a organização da atenção socioassistencial a esse público na proteção social especial de média complexidade se dá a partir da oferta dos seguintes Serviços/Unidades:

4.3.1. Serviço Especializado em Abordagem Social – (SEAS), que pode ser provido no CREAS ou no Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua - Centro POP, conforme organização local de cada município. Em Belo Horizonte, temos a organização da provisão nos CREAS. Este Serviço é organizado para atender famílias e/ou indivíduos que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência, e sua organização e programabilidade teórico-metodológica e técnico-operativa prevê que as abordagens e buscas ativas para atendimento se dêem, sobretudo, nos logradouros e espaços públicos nos territórios de vivência, sobrevivência e permanência deste público, conforme diagnóstico e mapeamentos realizados pela equipe técnica de referência e pela vigilância socioassistencial;

4.3.2. Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua - (SEPSR), provido necessariamente no Centro POP. Este Serviço é organizado para atender exclusivamente às pessoas em situação de rua, tendo como diretriz teórico-metodológica a lógica do acompanhamento especializado desenvolvido pela equipe de referência e de modo complementar às provisões mais imediatas como a disponibilização de banho, alimentação, guarda de pertences e atividades socioeducativas.

4.3.3. Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – (PAEFI), provido necessariamente no CREAS. O PAEFI não atende exclusivamente às pessoas em situação de rua, tendo em vista sua condição de serviço principal e estruturante no âmbito da proteção social especial, de média complexidade. O serviço se constitui como referência de proteção social pública para famílias e indivíduos em situações de violação de direitos.

4.4. A demanda espontânea das pessoas em situação de rua ocorre quando a mesma não é referenciada aos serviços especializados, responsáveis pela identificação e o atendimento/acompanhamento (PAEFI, SEAS, SEPSR e Serviços de Acolhimento Institucional) e, tem por finalidade a proteção social pública, o registro das necessidades sociais, inclusive de informações que auxiliem à resolutividade das mesmas; a garantia das provisões socioassistenciais; a mediação e referenciamento para o acesso e inserção no Cad-Único, com a finalidade de possibilitar o acesso aos direitos sociais, em especial, aos serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda; .



4.5. É muito importante propiciar sempre uma postura acolhedora que possibilita a construção dos vínculos entre as equipes de referência e os usuários dos serviços, fomentando o desenvolvimento de um acompanhamento sistemático e continuado, referência de proteção social pública.

4.6. A organização da proteção social pública a população em situação de rua deve ser organizada de forma planejada e alinhada entre as unidades de atendimento e acompanhamento existentes no território.

4.6.1. O Hipercentro e adjacências é uma região urbana formada por áreas das regionais Centro-Sul, Leste, Nordeste e Noroeste, possuindo, além de um CREAS em cada regional, 03 (três) Centro POP e uma Casa de Passagem. Atualmente, esta região também conta com a ampliação das provisões públicas com a extensão do Centro POP/CS e o Projeto Canto da Rua, ampliando a proteção social para a população em situação de rua durante a situação de emergência em saúde pública decorrente da Covid-19.

4.6.2. A região urbana do complexo viário Estação São Gabriel é formada por áreas das regionais Nordeste, Norte e Pampulha, possuindo além de um CREAS em cada regional, uma Casa de Passagem. As unidades⁹ presentes nestas regiões urbanas são referências para a cidade, embora tenham maior potencial de apoio para as unidades CREAS mais próximas das duas regiões.

4.7. As referências e contrareferências, nas provisões de serviços e benefícios, devem seguir os fluxos e protocolos estabelecidos no âmbito do SUAS. Guardam especificidades procedimentais, as necessidades sociais de acesso aos Restaurantes Populares e às unidades de acolhimento institucional¹⁰.

4.8. Os usuários em situação ou trajetória de vida nas ruas já referenciados aos Serviços do CREAS, que procurarem espontaneamente a unidade, sem agendamento prévio, deverão ser orientados que durante o contexto da pandemia, os atendimentos presenciais no CREAS ocorrerão de modo programado, por meio de agendamento prévio ou que o atendimento poderá se dar na modalidade remota, que será realizado de maneira pactuada com o usuário, de acordo com a disponibilidade. Nas situações necessárias deverá ser realizada a acolhida do usuário pela equipe de referência do presente na unidade.

4.8.1. A acolhida/atendimento da procura espontânea deve buscar promover com resolutividade às necessidades sociais imediatas e sempre que necessário realizado o agendamento de novo atendimento no Serviço de referência do usuário.

4.9. Apoio e retaguarda do SEAS no período de retorno gradual das atividades presenciais do CREAS: O SEAS permaneceu realizando de forma continuada o

⁹ Segue em anexo a este documento a listagem dos equipamentos/serviços de atendimento às pessoas em situação de rua, as formas de acesso e de encaminhamento.

¹⁰ Segue em anexo a este documento as orientações de operacionalização dos encaminhamentos das demandas apresentadas pelas pessoas em situação de rua.



trabalho social essencial ao Serviço (busca ativa e abordagem nos territórios com incidência de pessoas em situação ou com trajetória de vida nas ruas) de modo planejado e programado pelas equipes de referência e supervisões regionais, durante todo o contexto de crise sanitária pela pandemia da Covid-19, reafirmando o caráter essencial da assistência social e suas provisões públicas.

4.9.1. Importante considerar a retaguarda do SEAS no processo de retorno gradual das atividades presenciais do SUAS, em especial do CREAS, no sentido de contribuir no processo das provisões públicas, serviços e benefícios, de informações e orientações às pessoas em situação de rua sobre o funcionamento das unidades em suas fases iniciais de reabertura, considerando a recomendação de não aglomeração de pessoas e quando necessário intermediando o agendamento do atendimento de usuários já referenciados/acompanhados ou na primeira acolhida pela equipe do PAEFI. Prima-se pela acolhida e proteção social pública sem constrangimento e situação vexatórias.

4.9.2. Salieta-se que o trabalho social desenvolvido pelo Serviço Especializado de Abordagem Social nos logradouros públicos é essencial para a materialidade do estado proativo, protetivo e preventivo nos territórios de proteção social do SUAS/BH possibilitando ao Serviço ir ao encontro dos usuários em maior situação de vulnerabilidade, antecipando-se à procura espontânea e garantido a oferta de proteção social pública.

4.9.3. Recomenda-se que a equipe de referência do SEAS conduza os encaminhamentos e referenciamentos dos usuários, de forma a integrar as ofertas das unidades socioassistenciais presentes na região - Centros Pop Centro Sul e extensão no território da Noroeste, Centro Pop Leste, e nas Unidades de Acolhimento Institucional (Abrigo São Paulo e Albergue Tia Branca).

5. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

5.1. As provisões ofertadas aos usuários na demanda espontânea configuram proteção social e por isso deve ser registrado como ação realizada. Dessa forma, em consonância com as recomendações emitidas pela **Orientação Técnica DGAS/GVISO 04/2020**, que versa sobre o registro no contexto do atendimento remoto a demandas espontâneas eventuais, bem como outros atendimentos realizados às famílias não vinculadas ao protocolo do PAEFI no SIGPS, que já vinha sendo realizado pela equipe de referência, determina-se que o registro dos atendimentos presenciais a eventuais demandas espontâneas também seja realizado na Planilha elaborada e disponibilizada pela GVISO para cada CREAS/PAEFI.

5.2. Esse registro tem por objetivo garantir a organização e controle das informações/dados institucionais no que tange à vigilância socioassistencial, que possam contribuir com o monitoramento e avaliação desta provisão pública, principalmente no contexto atual de retorno gradual no contexto da pandemia.



6. O PAPEL DA RECEPÇÃO NO ATENDIMENTO À DEMANDA ESPONTÂNEA DO CREAS E A NECESSÁRIA ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL ENTRE PSE E PSB:

6.1. Conforme diretriz, no período de retorno gradual, a recepção terá uma função de extrema importância para: a) prestar as informações e orientações aos usuários sobre o funcionamento da unidade e as provisões disponíveis; b) orientar aos usuários que a organização dos atendimentos presenciais está se dando por agendamento prévio e informar sobre a possibilidade de atendimento remoto disponibilizando os contatos institucionais do CREAS; c) direcionar os usuários previamente agendados para o atendimento técnico; d) acionar as equipes de referência e, ou, coordenação do equipamento quando necessário.

6.2. Recomenda-se a continuidade dos fluxos já existentes no SUAS/BH quando for identificada situação de violação de direitos pela equipe de referência dos Serviços de Proteção Social Básica durante o atendimento às demandas espontâneas. Devem promover os encaminhamentos pertinentes para acesso da família e, ou, indivíduos aos serviços socioassistenciais em consonância com às necessidades sociais e o quanto de proteção social que família e indivíduo requer. Referência e contrarreferência no SUAS é essencial para garantir a proteção social pública necessária.

6.3. É direção às Coordenações de CREAS, que mensalmente, sistematizem o relatório mensal das demandas espontâneas (registradas pela equipe de referência em instrumental próprio – Planilha GVISO) e encaminhem para as DRAS, para planejamento das ações territoriais e responsabilidade de compartilhar com a vigilância socioassistencial.

6.3.1. Em situações específicas de grave vulnerabilidade social, que requerem maior atenção e prioridade na integração interproteções no SUAS/BH, com acesso às ofertas da PSB, o técnico do CREAS que realizou o atendimento poderá, por meio da Coordenação do CREAS/DRAS, encaminhar relatório técnico socioassistencial de referenciamento do usuário ao CRAS, ou à Coordenação de Proteção Social e Cidadania, conforme território de vivência do indivíduo/família.

6.3.2. Da mesma forma, em situações de violação de direitos que respondem a condição de acesso a outros serviços da proteção social especial, como por exemplo, ao SPEPDI em domicílio ou Centro Dia, o técnico do CREAS que realizou o atendimento deverá, por meio da Coordenação do CREAS, encaminhar relatório técnico socioassistencial de referenciamento do usuário ao Serviço.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

7.1. Essa orientação técnica, de caráter excepcional no contexto da pandemia, e em observância às fases estabelecidas no Protocolo SUAS, apresenta recomendações gerais e diretrizes para organização do processo de atendimento às demandas espontâneas do CREAS/PAEFI. Entretanto, compreende-se que podem haver ajustes,



considerando as especificidades da realidade local e da estrutura física de cada unidade, a partir das análises, avaliações e decisões da gestão local, resguardando-se a possibilidade de apoio e assessoramento técnico pelo órgão gestor.

7.2. Importante compreendermos que o retorno gradual do CREAS, no contexto da pandemia, diz respeito a um processo inédito para o qual todos os trabalhadores do SUAS, no provimento e na gestão, estão engajados na perspectiva da garantia de direitos e de acesso às provisões de proteção social pública da política de assistência social.

7.3. Sabemos que embora haja a intensa expressão do compromisso ético-político e responsabilidade de todos os trabalhadores do SUAS, a crise sanitária vivenciada em nosso município e em escala global nos desafia de diversas maneiras, inclusive nos sentimentos de incerteza e de receios frente ao desconhecido. Nesse sentido, foi importante a instituição do Grupo de Trabalho para a construção do planejamento e de estratégias de retorno que considerasse todas as medidas de segurança emitidas pela Saúde para proteção de usuários e trabalhadores e com a participação de todos os atores: usuários, entidades socioassistenciais, trabalhadores do provimento dos serviços e da gestão do SUAS/BH¹¹.

7.4. Ressalta-se que por se tratar de um processo novo, o processo de retorno gradual demandará avaliação e monitoramento constante da gestão local e do órgão gestor, em observância às medidas de proteção que resguardem tanto os trabalhadores quanto os usuários. Nesse sentido, os processos e organização do atendimento à demanda espontânea poderão ser reavaliados e adequados conforme evolução do retorno gradual do CREAS.

7.5. Registra-se que a realidade é dinâmica em situações de emergência e de calamidade pública, em especial neste contexto de emergência em saúde, e que requer constantes aprimoramentos, avaliação, monitoramento e planejamento dos processos de trabalho de forma integrada e corresponsável com as coordenações, gerências e diretorias da SMASAC, por meio da Subsecretaria de Assistência Social, considerando os decretos, portarias, fluxos, notas técnicas, notas informativas vigentes e as orientações técnicas que são frequentemente atualizadas.

7.5. As Coordenações e equipes técnicas no âmbito do órgão gestor da SUASS permanecerão à disposição para o apoio e assessoramento técnico, podendo ser acionadas pelas equipes de referência e coordenação do CREAS.

Gerência de Gestão dos Serviços de Média Complexidade
Diretoria de Proteção Social Especial
Subsecretaria de Assistência Social

¹¹ O planejamento do retorno gradual se deu a partir do GT instituído pela Portaria SMASAC 080/2020.



**ANEXO A: INFORMAÇÕES SOBRE ÓRGÃOS DE DEFESA DE DIREITOS QUE
PODEM SER ACIONADOS PELOS INDIVÍDUOS E FAMÍLIAS, CONFORME
NECESSIDADE/DEMANDA:**

1. Conselhos Tutelares de Belo Horizonte

CONSELHO TUTELAR BARREIRO

Rua Lúcio dos Santos, nº 425 – Barreiro de Baixo - CEP: 30.640-115

Telefone: (31) 3277-8925 - Telefax: (31) 3277-8924

E-mail: ct.barreiro@pbh.gov.br

CONSELHO TUTELAR CENTRO SUL

Rua Tupis, 149, 1º andar – Centro - CEP: 30.190-060

Telefone: (31) 3277-4757/9225 - Telefax: (31) 3277-9225

E-mail: ct.centrosul@pbh.gov.br

CONSELHO TUTELAR LESTE

Rua Casa Branca, 142 - Pompéia - CEP: 30.280-390

Telefone: (31) 3277-4407/4604 - Telefax: (31) 3277-4604

E-mail: ct.leste@pbh.gov.br

CONSELHO TUTELAR NORDESTE

Rua Bernardo Vasconcelos, 1379 - Cachoeirinha - CEP: 31.150-000

Telefone: (31) 3277-6122 - Telefax: (31) 3277-6124

E-mail: ct.nordeste@pbh.gov.br

CONSELHO TUTELAR NOROESTE

Rua Peçanha, 144, 8º andar – Carlos Prates - CEP: 30.710-040

Telefone: (31) 3277-7168 - Telefax: (31) 3277-9267

E-mail: ct.noroeste@pbh.gov.br

CONSELHO TUTELAR NORTE

Rua Pastor Muryllo Cassete, 85 – São Bernardo - CEP: 31.741-405

Telefone: (31) 3277-6655

E-mail: ct.norte@pbh.gov.br

CONSELHO TUTELAR OESTE

Av. Barão Homem de Melo, 382 – Nova Granada - CEP: 30.460-090

Telefax: (31) 3277-7008

E-mail: ct.oeste@pbh.gov.br

CONSELHO TUTELAR PAMPULHA

Av. Presidente Antônio Carlos, 7596 - São Luís - CEP: 31.270-010

Telefone: (31) 3277- 7970 - Telefax: (31) 3277-7959

E-mail: ct.pampulha@pbh.gov.br



CONSELHO TUTELAR VENDA NOVA
Rua Boa Vista, 189 - Venda Nova - CEP: 31.515-090
Telefone: (31) 3277-5512
E-mail: ct.vendanova@pbh.gov.br

2. Funcionamento das Delegacias Especializadas¹²:

a) Delegacia de Plantão Especializada em Atendimento à Mulher, Criança, Adolescente e Vítimas de Intolerâncias:

Permanece atendimento presencial com plantão 24h

Telefone: (31) 3033 5752.

b) Delegacia virtual:

De acordo com informações da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG), todos os órgãos de segurança pública seguem em atividade durante a pandemia do Covid-19. Mas o cidadão pode evitar o deslocamento até uma unidade policial, sem exposição ao risco de contaminação pelo coronavírus. A Delegacia Virtual, possibilita o registro via internet, para fatos ocorridos em Minas Gerais, no prazo de até 30 dias. O acesso direto à Delegacia Virtual é pelo endereço eletrônico www.delegaciavirtual.sids.mg.gov.br.

Após preenchimento e envio dos formulários, a ocorrência passa por uma triagem, que funciona 24 horas. Em até 15 minutos, é emitida uma mensagem ao solicitante com o número do Registro de Eventos de Defesa Social (Reds), antigo boletim de ocorrência, e a forma de acessá-lo, possibilitando também a impressão. Os atendimentos presenciais estão mantidos, para os casos urgentes, tais como autos de prisão em flagrante, homicídio e feminicídio, estupro, violência doméstica, sequestro e cárcere privado, roubo, furtos de veículos com prisão de suspeito, riscos de perecimento da prova, entre outros, a critério da autoridade policial.

Lei Estadual MG Nº 23.644, de 22 de maior 2020¹³ - Pedido de medida protetiva de urgência relativos à violência doméstica contra mulher, crianças e adolescentes, pessoas idosas e pessoas com deficiência.

O registro de ocorrência e o pedido de medida protetiva de urgência relativos a ato de violência doméstica e familiar contra a mulher previstos na Lei Federal nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, poderão ser feitos por meio da Delegacia Virtual do Estado durante a vigência do estado de calamidade pública em decorrência da pandemia de Covid-19, causada pelo coronavírus, reconhecido pelo Decreto nº 47.891, de 20 de março de

¹² Texto disponível em <http://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/policia-civil-incentiva-uso-da-delegacia-virtual>

¹³ Disponível em <http://jornal.iof.mg.gov.br/xmlui/handle/123456789/234547>



2020. Ao receber o registro de ocorrência a que se refere o caput, o delegado de polícia, em cumprimento do disposto no art. 12 da Lei Federal nº 11.340, de 2006, ouvirá a ofendida preferencialmente por meio eletrônico ou telefônico.

Poderão também ser realizados por meio da Delegacia Virtual do Estado, os registros de ocorrência relativos a ato de violência contra:

I – a criança e ao adolescente, observado o disposto na Lei Federal nº 8.069, de 13 de julho de 1990;

II – o idoso, observado o disposto na Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003;

III – a pessoa com deficiência, observado o disposto na Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015.

Passo a passo para realização do registro de violência doméstica:

Para realizar o registro de violência doméstica, a vítima ou o representante legal deverá acessar o site www.delegaciavirtual.sids.mg.gov.br e, em seguida, selecionar uma das opções relacionadas à violência doméstica, sendo: ameaça, vias de fato, lesão corporal e descumprimento de medida protetiva de urgência.



Na sequência, os campos disponibilizados deverão ser preenchidos com informações da/o solicitante, do(s) autor(es), de testemunhas, o local e a data dos fatos, assim como o histórico da ocorrência.

Após a inserção das principais informações, haverá a possibilidade de requerer a medida protetiva de urgência. A/O solicitante precisa especificar o tipo de medida protetiva necessária, de acordo com as opções relacionadas na tela.



IMPORTANTE: As situações graves de violência contra mulher com risco de morte e demanda por orientação quanto ao acesso ao abrigo emergencial para mulheres em situação de violência (Casa Sempre Viva), deverão ser encaminhadas para o atendimento presencial da Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher.

Endereço: Av. Barbacena, 288 - Barro Preto, Belo Horizonte

3. Centro Especializado de Atendimento à Mulher – BENVINDA

- As usuárias serão atendidas mediante agendamento prévio:
- Telefone para agendamento (09h às 17h): (31) 32774380 - (31) 98873-2036.
- Endereço: Rua Hermilo Alves, 34 - Santa Tereza (prox. a Avenida do Contorno)
- Principais linhas de ônibus: 9103 / 9210 / SC01 / SC03

4. Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência e Pessoas Idosas.

Mudança de endereço: Rua Gonçalves Dias, nº 2.039, 9º andar, Bairro Nossa Senhora de Lourdes, CEP: 30.140.092, Belo Horizonte/MG.

Telefone: (31) 3768-1654.



ANEXO B: OPERACIONALIZAÇÃO DOS ENCAMINHAMENTOS DAS DEMANDAS DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA:

1. ENCAMINHAMENTO AO CAD-ÚNICO: O encaminhamento devem seguir o disposto no Informativo DPSO SUASS nº013/2020 que dispõe sobre "orientações técnicas sobre o funcionamento da Central de Atendimento do SUAS/BH para inserção, alteração e atualização do Cadastro Único e os procedimentos para o agendamento de atendimento presencial do CadÚnico nas Unidades Socioassistenciais.

Telefone da Central: 0800 031 0779

O encaminhamento deve relatar a declaração de situação de rua realizada pela pessoa atendida e registrar que a pessoa foi informada sobre todas as unidades de proteção socioassistencial (CREAS, Centro POP, Casas de Passagem e Abrigos Institucionais), bem como sobre os serviços socioassistenciais (PAEFI, SEAS, SEPSR e Serviço de Acolhimento Institucional) e serviços das demais políticas públicas setoriais (Atenção Básica em Saúde, Consultório de Rua, BH de mãos dadas, Equipe de orientação de Fiscalização do Uso do Espaço Urbano, dentre outros) e benefícios e/ou direitos (gratuidade de documentação civil e de acesso aos restaurantes populares; acesso a passagem interestadual, intermunicipal com fins de convívio comunitário familiar; Bolsa Família, BPC, Bolsa Moradia dentre outros), dispostos para o atendimento de pessoas em situação de rua no município.

A/o usuária/o atendido deve ser orientada/o quanto à importância do Cadastro e sobre a obrigatoriedade da documentação exigida (Título de eleitor ou CPF). Vale destacar que o endereço a ser utilizado para a inclusão no Cadastro Único será o da unidade socioassistencial de maior referência para a pessoa atendida, e deve-se orientar a pessoa atendida quanto à importância desta informação no cadastro, assim como de sua atualização, sempre que necessário¹⁴.

2. ENCAMINHAMENTO PARA GRATUIDADE NOS RESTAURANTES POPULARES:

Conforme estabelecido pela Orientação Técnica DPES/SUASS Nº 009/2020 e Orientação Conjunta SUSAN/SUASS Nº 001/2020, as Subsecretarias de Assistência Social e de Segurança Alimentar estão em constante articulação buscando construir alternativas assertivas que favoreçam a garantia de acesso das pessoas em situação de rua aos restaurantes populares, nesse período de emergência, com o encaminhamento adequado dos serviços de atenção a população de rua em funcionamento, vejamos:

¹⁴ Durante a situação de anormalidade devido a pandemia, os encaminhamentos dos usuários para cadastro e atualização cadastral no CadÚnico está seguindo fluxos específicos que estão sendo orientados pela Gerência de Gestão da Transferência de Renda e Cadastro Único



Garantir o acesso à gratuidade nos Restaurantes Populares das pessoas em situação de rua atendidas e/ou acompanhadas pelos Serviços de Proteção Social Especial, nas seguintes situações:

- I. pessoas em situação de rua que perderam ou tiveram extraviados o comprovante de atualização do CadÚnico (Formulário Suplementar 02);
- II. pessoas em situação de rua que estão com cadastro desatualizados no CadÚnico, ou seja, não dispõem do comprovante de atualização do CadÚnico (Formulário Suplementar 02);
- III. pessoas em situação de rua que ainda não estão cadastradas no CadÚnico.

As pessoas em situação de rua atendidas e/ou acompanhadas pelos serviços socioassistenciais e que ainda não foram cadastradas no CadÚnico, devido a situação anormal do momento, devem estar inseridas no sistema de proteção social organizado pelo Sistema Único de Assistência Social - SUAS e possuir cadastro em outros sistemas oficiais do município.

Para acesso aos Restaurantes Populares, os usuários que se encontram nas situações I, II, III devem portar o formulário timbrado “Encaminhamento de Assistência Social” assinado pela equipe técnica do serviço sócio assistencial.

Os procedimentos estabelecidos por meio desta orientação têm caráter excepcional, devendo ser adotados a partir de hoje e vigoram enquanto perdurar a Situação de Emergência em Saúde Pública disposta pelo Decreto nº 17.297, de 17 de março de 2020.

3. ENCAMINHAMENTO PARA UNIDADES DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL: O Serviço de Acolhimento Institucional para pessoas em situação de rua é ofertado no município nas modalidades de Casa de Passagem, Abrigos e Repúblicas. As unidades de acolhimento institucional de passagem (Albergue Tia Branca e Abrigo São Paulo) realizam acesso por demanda espontânea do usuário, o que não desresponsabiliza o CREAS de realizar comunicação do atendimento em que a pessoa em situação de rua apresentou a demanda de acolhimento institucional.

As modalidades de abrigo e república não realizam acesso por demanda espontânea. Neste caso é necessário o encaminhamento por meio de relatório socioassistencial do Serviço/Unidade de referência do usuário. Ressalta-se que o encaminhamento para Unidade de Acolhimento nas modalidades abrigo e república pressupõe a construção cuidadosa deste encaminhamento junto com o usuário, considerando o respeito ao seu desejo e autonomia na construção de novos projetos de vida e de possibilidades de saída das ruas. Sendo assim, recomenda-se que este encaminhamento seja realizado quando já há um processo de referenciamento instituído no atendimento/acompanhamento do usuário. O relatório de atendimentos da pessoa em situação de rua deve ser enviado para o e-mail da coordenação do Acolhimento Institucional de Famílias e Adultos, insercao.acolhimentodefamilias@pbh.gov.br com as informações conforme formulário próprio, solicitando vaga.



**ANEXO C: LISTAGEM DOS EQUIPAMENTOS/SERVIÇOS DE ATENDIMENTO ÀS
PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA:**

**1. MÉDIA COMPLEXIDADE – ATENDIMENTO POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO OU
TRAJETÓRIA DE RUA**

Centro Pop Centro Sul

Avenida do Contorno, 10841 – Barro Preto

Centro Pop Centro Sul - extensão

Rua Além Paraíba, 101 – Lagoinha

Centro Pop Leste

Rua Conselheiro Rocha, 351 - Floresta

Centro Pop Miguilim (exclusivo criança e adolescente)

Rua Varginha, 410 - Floresta

CIAM – Centro Integrado de Atendimento à Mulher

Rua Itapecerica, 632, Lagoinha

Atenção ao Migrante

Centro de Referência a Juventude - Rua Guaicurus – Centro.

CREAS/Serviço Especializado de Abordagem Social

CREAS Barreiro - Rua David Fonseca, 1147 – Milionários;

CREAS Centro Sul - Av. Afonso Pena, 941 - 1º Andar – Centro;

CREAS Leste - Rua Anhaguera, 79 - 3º andar - Santa Tereza;

CREAS Nordeste - Av. Cristiano Machado, 555 – Graça;

CREAS Noroeste - Rua Peçanha, 144 - Carlos Prates;

CREAS Norte - Rua Pastor Muryllo Cassete, 405 - São Bernardo;

CREAS Oeste - Av. Silva Lobo, 1280 - Nova Suíça;

CREAS Pampulha - Av. Pres. Antônio Carlos, 7596 -São Luiz;

CREAS Venda Nova - R. Lourdes Paula Cordeiro, 1055 - Venda Nova.

Projeto Canto da Rua Emergencial

Serraria Souza Pinto - Av. Assis Chateaubriand, 889 - Centro

**2. ALTA COMPLEXIDADE – ATENDIMENTO POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO OU
TRAJETÓRIA DE RUA**

Modalidade Casa de Passagem (Pernoite)

- Albergue Tia Branca | Rua Conselheiro Rocha, 351, Floresta – 400 vagas

- Abrigo São Paulo | Rua Elétron, 100, Primeiro de Maio – 200 vagas



Modalidade de Acolhimento Institucional de Famílias

- Abrigo Pompéia | Rua Coronel Otávio Diniz, 29 – Pompéia;
- Abrigo Granja de Freitas | Rua Diniz Dias, 145 – Granja de Freitas;

Acolhimento Institucional de Adultos

- Abrigo Maria Maria | Rua Ubá, 01 - Colégio Batista;
- Abrigo Reviver | Av. Amazonas, 5801 – Gameleira;
- Abrigo Fábio Alves dos Santos | Av. Nossa Senhora de Fátima, 3076 - Carlos Prates;
- Abrigo Anita Gomes dos Santos I | Av. Paraná, 109 – Centro;
- Abrigo Anita Gomes dos Santos II | Av. Paraná, 109 – Centro;
- Unidade de Acolhimento Institucional para Mulheres | Rua Argentina, 39 – Copacabana;

Pós-alta

- Unidade de Pós-Alta | Rua Além Paraíba, 181, Lagoinha;

Acolhimento emergencial na Pandemia

- Pousada Minas Pampulha (usuário pop rua sintomático);

Exclusiva para adolescentes em trajetória de vida nas ruas (mediante aplicação de medida protetiva da autoridade competente).

- Unidade Bem Te Vi;
- Unidade Travessia;
- Unidade Casa da Esperança III;
- Unidade Francisco de Paula;