



ORIENTAÇÃO TÉCNICA DPES/SUASS nº 015/2020

Belo Horizonte, 15 de junho de 2020

ASSUNTO: Atualização das Orientações Técnicas ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), no contexto das medidas de prevenção ao contágio do Covid-19 e de organização especial de funcionamento do Serviço.

Considerando o art. 3º, inciso II, do DECRETO Nº 17.298, de 17 de março de 2020, que institui a modalidade de teletrabalho, em que o servidor público executa, em caráter contínuo, parte ou a totalidade de suas atribuições fora das dependências físicas das unidades do respectivo órgão ou entidade de lotação, por meio da utilização de tecnologias de informação e comunicação;

Considerando o art. 4º, inciso VII, do DECRETO Nº 17.298, de 17 de março de 2020, que suspendeu os atendimentos e atividades coletivas no âmbito da PBH como uma das 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 SMPOG Nº 014/2020, que regulamenta a prestação de serviços na modalidade de sobreaviso e teletrabalho a que se refere o art. 3º do Decreto nº 17.298, de 17 de março de 2020, e dá outras providências;

Considerando o Informativo nº 013/2020 da Diretoria de Administração de Pessoal – DCAP/ Sugesp/ SMPOG;

Considerando a Orientação Técnica DPES/SUASS nº13/2020, de 11 de maio de 2020, que dispõe sobre Orientações ao Núcleo de Atendimento às Medidas Socioeducativas e Protetivas (NAMSEP) e Centros de Referência Especializado de Assistência Social(CREAS) - Medidas de prevenção ao contágio do Covid-19 e de organização do regime de teletrabalho no contexto da aplicação de medidas socioeducativas e protetivas pelo Centro Integrado de Atendimento ao Adolescente Autor de Ato Infracional de Belo Horizonte (CIA-BH).

Em complemento a Orientação Técnica DPES/SUASS nº 011/2020, de 07 de abril de 2020, que dispõe sobre as orientações técnicas ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), no contexto das medidas de prevenção ao contágio do Covid-19 e de organização da escala especial de trabalhadores, atualiza seus conteúdos conforme a seguir:



O contexto de vulnerabilidade econômica e social de grande parte do público atendido pela Assistência Social pode ser agravado com os impactos econômicos e sociais decorrentes da pandemia do Covid-19. O **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI** atua no atendimento e acompanhamento socioassistencial a um dos públicos mais vulneráveis da cidade, e não só à pandemia do coronavírus, mas também as diversas consequências sociais e econômicas da atual conjuntura, têm o potencial de contribuir para o agravamento do cenário de desproteção social das famílias referenciadas no nível de proteção social especial, pelas violações de direitos e, ou, pela necessidade de proteção social integral às famílias e indivíduos.

Frente ao contexto que se apresenta no país, no estado e no município de crescente aumento de pessoas atingidas pela pandemia e de impactos sociais, novas demandas emergiram para os serviços socioassistenciais, sobretudo no tocante à Proteção Social e Defesa e Garantia de Direitos, que se constituem como funções essenciais da Política Pública de Assistência Social. Para tanto, busca-se o desenvolvimento e afiançamento junto às famílias das seguranças socioassistenciais, quais sejam: Acolhida; Convívio ou Convivência Familiar; Renda; Autonomia; Apoio e Auxílio.

Nesse sentido, a assistência remota das equipes técnicas junto aos usuários referenciados nos serviços socioassistenciais do CREAS por meio do teletrabalho, se apresenta como estratégia e ferramenta importante para a acolhida dos usuários, informação, orientação e atendimento às demandas e necessidades de mais proteção social das famílias acompanhadas e atendidas no SUAS/BH.

Sabemos que esse contato com a família por meio de ferramentas de comunicação a distância é desafiador para o Serviço, dado que são princípios importantes para o desenvolvimento do trabalho social com a família: a construção do vínculo de confiança e de referenciamento da mesma ao serviço e à unidade CREAS; bem como o fomento e construção contínua do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Reconhecemos, não obstante, que os vínculos que podem ser construídos e, ou, fortalecidos entre as famílias e as equipes de referência do Serviço podem potencializar a Proteção Social e o exercício da cidadania dos usuários, mesmo no momento atual de isolamento social e oferta de ações socioassistenciais por meio do trabalho remoto.

Então, que elementos do **Trabalho Social com Famílias (TSF)** essencial ao PAEFI podem ser desenvolvidos pelas equipes de referência neste contexto de pandemia, que traz como principal medida de prevenção o distanciamento social?

1. Tomando como referência a definição e descrição dada pela Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (TNSS, 2009) sobre o trabalho social com famílias essencial e as seguranças socioassistenciais a serem desenvolvidas, vejamos a seguir elementos importantes do trabalho realizado pelo PAEFI, dentro da perspectiva protetiva, preventiva e proativa, que são possíveis de serem continuados na conjuntura atual, mesmo que na modalidade de trabalho remoto:



1.1. Acolhida:

O exercício da acolhida, a partir da escuta qualificada dos usuários atendidos é aspecto essencial no trabalho ofertado pelo Serviço. É por meio da escuta, que deve se dá de maneira atenta, acolhedora e respeitosa, atitudes que possibilitam às equipes de referência identificarem as fragilidades e vulnerabilidades sociais, econômicas, territoriais e relacionais vivenciadas pela família e por cada um de seus membros; bem como, as potencialidades e estratégias peculiares de cada grupo familiar para lidar com as situações de desproteção social vivenciadas. Assim, torna-se possível construir propostas de intervenção no âmbito do trabalho social com famílias que sejam mais adequadas à realidade de cada usuário.

No ato de acolhida é importante, no contexto atual, buscar identificar, por exemplo, os recursos materiais e tecnológicos (computador, telefone, acesso à internet) que a família dispõe ou não para viabilizar essa comunicação a distância. E nas situações em que a família não dispõe desses recursos, é importante pensar e construir conjuntamente as alternativas e estratégias possíveis para fazer com que a atenção socioassistencial alcance esses usuários.

Ofertar a acolhida no âmbito do serviço é também informar o usuário sobre as ofertas disponíveis no SUAS e formas de acesso, considerando serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais. Assim, no contexto atual é importante disponibilizar aos usuários o contato institucional do serviço e demais ofertas no território de vivência.

Trabalha-se, nesse sentido a aquisição pelos usuários das seguranças socioassistenciais de acolhida e de convívio ou vivência familiar, comunitária e social; por meio do estabelecimento de uma relação entre os usuários e os profissionais, que possibilite aos indivíduos e famílias atendidas o sentimento de ser tratado com consideração e respeito, o sentimento de que sua vida tem valor, e o sentimento de referência, isto é, de vínculos de cidadania em relação ao Serviço e à unidade CREAS. Como bem pontua Abigail Torres¹, a adoção do afastamento e isolamento social como medida de contenção da pandemia, no momento atual, não deve implicar em vivências de indiferença e desvinculação social. Mesmo a distância, a relação do Serviço com as famílias e indivíduos pode expressar vínculos de cuidado, de atenção e de valorização das experiências, potências de vida e da capacidade de resistência frente a uma situação tão adversa.

¹ Palestra “Convivência, vínculo e proteção social”, proferida pela professora Abigail Silvestre Torres em 20 de maio de 2020, por meio de atividade online do curso de Serviço Social da Unipampa.



1.2. Orientação sociofamiliar, orientação jurídico-social, informação, comunicação e defesa de direitos:

Informar é uma ação que “parece” simples, mas é extremamente necessária e que pode potencializar transformações: o direito à informação, sobretudo às pessoas com vivência de barreiras culturais, de leitura e comunicação, de limitações físicas e mobilidade reduzida, se constitui como uma importante estratégia de proteção social pública, ainda mais no contexto atual e com a disseminação de *fake news*.

O direito à informação é um aspecto primordial para fomentar e potencializar a autonomia, por meio da construção do acesso e exercício dos direitos políticos, civis e sociais.

Neste momento, tem sido de extrema relevância, para garantia de direitos aos usuários, ofertar:

- As orientações sobre a continuidade das medidas de prevenção ao contágio do COVID-19, tais como a prática do distanciamento social, a intensificação das medidas de higienização das mãos e etiqueta respiratória;
- Manter as famílias informadas sobre os procedimentos para acesso ao Benefício Eventual: AVISE, PAAN, dentre outros benefícios e programas socioassistenciais.
- As orientações e encaminhamentos das famílias para inscrição e, ou, atualização no Cadastro Único para Programas Sociais do governo federal, para acesso ao Programa Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada e outros benefícios ofertados, objetivando assegurar a sobrevivência de famílias em situação de pobreza, por meio do acesso à segurança de renda, e a promoção da autonomia dessas famílias. – Ver informativo disponibilizado pela Diretoria de Proteção Social Básica/SUASS em 21 de maio – “ATENDIMENTO REMOTO DO CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS DO GOVERNO FEDERAL EM PERÍODO DE EXCEPCIONALIDADES”.
- Disponibilização de informações e orientações para cadastro e acesso ao Auxílio Emergencial, benefício financeiro ofertado pelo Governo Federal às famílias em situação de vulnerabilidade econômica, que tem por objetivo fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus – Covid-19;
- Disponibilização de informações, orientações e apoio para cadastro e acesso ao Bolsa Merenda, benefício financeiro ofertado pelo Governo do Estado de Minas Gerais às famílias, que vivenciam a extrema pobreza, de estudantes da rede estadual de ensino;
- Disponibilização de informações, orientações e apoio para cadastro e acesso as Cestas Básicas e Kits de Limpeza, ofertados pela Prefeitura de Belo Horizonte para as



famílias em situação de vulnerabilidade social e econômica e para famílias de estudantes da rede municipal de ensino;

- As informações e orientações sobre o funcionamento de serviços públicos e Órgãos do Sistema de Garantia e Defesa de Direitos (ODDs);

Trabalha-se, nesse sentido, a aquisição pelos usuários das seguranças socioassistenciais de acolhida; de renda; de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social.

1.3. Possibilitar o acesso à documentação pessoal:

O acesso à documentação pessoal já é em si a materialização de um direito civil importante e que viabiliza o acesso do cidadão aos direitos sociais, básicos de cidadania. Na atual conjuntura de crise sanitária e econômica, o usuário pode necessitar do documento pessoal para acessar, por exemplo, consultas médicas, benefícios socioassistenciais e as ofertas de benefícios emergenciais e provisórios, como o Auxílio Emergencial, Bolsa Merenda e Cesta Básica.

Caso seja necessário, segue os **procedimentos para acesso a segunda via da carteira de identidade:**

- O **Instituto de Identificação de Minas Gerais** criou um posto de identificação para atendimentos excepcionais para as pessoas que necessitam com urgência do acesso à documentação civil, que está funcionando na sede do Instituto de Identificação, com entrada pela Rua Juiz de Fora, no Barro Preto.

- O atendimento aos cidadãos será realizado mediante encaminhamento prévio de e-mail que contenha justificativa quanto a necessidade e urgência do acesso ao documento, encaminhando inclusive documentação comprobatória, como: pedidos de exames, consultas médicas, comprovante de recebimento de benefícios sociais, dentre outros. O Instituto de Identificação analisará a solicitação e responderá por e-mail ao solicitante. **O e-mail para solicitação é o seguinte: iimgcovid19@gmail.com.** O técnico deverá encaminhar o e-mail para o Instituto, conforme identificação da necessidade do usuário atendido.

- **Caso a solicitação seja deferida, o solicitante receberá a resposta indicando o dia e o horário para comparecer ao posto de atendimento.** Reforçamos que as pessoas só devem comparecer ao Instituto de Identificação após receberem a confirmação do atendimento indicando data e horário, a fim de evitar aglomerações e seguindo as normas sanitárias de uso de máscaras, etiqueta respiratória e respeito ao distanciamento entre as pessoas.

- **Para acesso a documentação civil com gratuidade:** destinada às pessoas inscritas no Cadastro Único, com renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa ou de até 3 (três) salários mínimos de renda familiar total, a pessoa poderá apresentar



no momento do atendimento, o número do NIS, o cartão ou extrato de recebimento do Bolsa Família, o comprovante de recebimento do BPC, conta de luz que comprove ser beneficiário da Tarifa Social de Energia Elétrica ou conta de água que comprove ser beneficiário da Tarifa Social de Água. Também poderão ser apresentados, para fins de gratuidade, o comprovante de inscrição e o comprovante com o deferimento do pedido do Auxílio Emergencial (para aquelas pessoas que não estão inscritas no CadÚnico). Estes comprovantes deverão ser anexados no e-mail de solicitação.

Trabalha-se, nesse sentido a aquisição pelos usuários das seguranças socioassistenciais de acolhida; de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social.

1.4. Articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais:

Faz-se importante que a equipe de referência contribua no levantamento e atualização de informações sobre os serviços e equipamentos públicos em funcionamento nos territórios, com a retaguarda e responsabilidade das coordenações de CREAS, para fomentar a rede de apoio e ampliar a proteção social às famílias neste momento, frente à situação de violação de direitos e vivência de desproteções sociais advindas da crise sanitária.

Construção de novos arranjos que potencializem a proteção social; fomento ao fortalecimento de vínculos sociais e comunitários que podem, quando possível e necessário, ser mediado através de contatos da equipe de referência e coordenação de CREAS, para a construção do acesso dos usuários aos serviços e redes de apoio comunitárias, localizadas no território, no contexto atual de isolamento social, como medida de contenção da propagação do Covid-19.

Intensificação das articulações intersetoriais, em especial com a rede regional do SUS para encaminhamento de usuários que eventualmente demandem o acompanhamento clínico e de saúde mental.

1.5. Apoio à família na sua função protetiva, mobilização, identificação da família extensa ou ampliada, mobilização para o exercício da cidadania, mobilização e fortalecimento de redes sociais de apoio.

A manutenção da atenção e proximidade com as famílias neste momento, mesmo que pelo regime de acompanhamento remoto, é fundamental para a não interrupção dos processos do trabalho social com famílias que vinham sendo desenvolvidos pelo Serviço, antes de se instalar a atual crise sanitária em nosso país.

Ao fazer o contato sistemático com as famílias, além de ofertar informações e orientações, é possível também criar oportunidades para conversar sobre como tem se dado a dinâmica familiar, os conflitos, as novas vivências, possibilitando trocas



intersubjetivas entre usuários e técnicos, que fomentem reflexões e ressignificações no contexto das relações familiares.

É importante estar atento à necessidade de acompanhamento às famílias e indivíduos em contextos mais graves de vulnerabilidade e riscos sociais e pessoais para prestar esclarecimentos e apoio por meio do teletrabalho e, ou, presencial², conforme o caso e situação de desproteção social, após avaliação técnica e gerencial, levando-se em consideração as medidas de prevenção e segurança para os usuários e trabalhadores.

O apoio por meio do teletrabalho pode acontecer a partir da utilização de meios e ferramentas tecnológicas (telefone móvel, telefone fixo, aplicativo de mensagens instantâneas, aplicativos de videoconferência e vídeo chamada, compartilhamento de áudios, vídeos, imagens e textos, entre outros) e não tecnológicas (carta/telegrama, contato com referências familiares, com referências comunitárias, discussão de casos com a rede, informações de serviços com funcionamento presencial no território, entre outros).

Neste sentido, o acompanhamento por meio do teletrabalho não se resume ao contato telefônico, é razoável a possibilidade de construção de outras ferramentas que possibilitem o melhor acesso e comunicação com as famílias e indivíduos e, que os mesmos tenham acesso no momento. Sempre que necessário e possível, recomenda-se o compartilhamento de vídeos, imagens, áudios e textos informativos disponíveis nos canais oficiais de comunicação da prefeitura, do estado e do governo federal que facilitem a compreensão e divulgação de informações importantes no contexto da pandemia e também na disponibilização de conteúdo que minimizem os riscos sociais decorrentes da violação de direito vivenciada pelo indivíduo/família.

Considerando as diferentes condições de acesso e disponibilidade ou não de recursos pelos usuários para a comunicação a distância, por vezes, a estratégia para o acesso ao usuário poderá se dá por meio dos vínculos comunitários: contato com equipamentos no território; contatos com vizinhos e parentes próximos.

Trabalha-se, nesse sentido, a aquisição pelos usuários das seguranças socioassistenciais de acolhida, de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social; de convívio ou vivência familiar, comunitária e social.

Recomenda-se que a equipe de referência estabeleça com e para o usuário uma rotina (flexível) para o acompanhamento por meio do teletrabalho, com a definição da ferramenta de melhor acesso pela família; agendamento prévio do contato com a indicação de dias e horários para intervenção; disponibilização para os usuários do número do telefone institucional do CREAS e a equipe de referência que está à

² Nos casos excepcionais ensejados pelo agravamento das vulnerabilidades e riscos sociais e pessoais que os usuários estejam vivenciando. Conforme Decreto 17.329 e Portaria SMPOG 14/2020, o retorno presencial poderá ser solicitado em casos excepcionais definidos de acordo com a necessidade da atividade e cumprimento os protocolos sanitários. A convocação para o comparecimento aos locais físicos de trabalho poderá ser feita a qualquer momento para aqueles que atualmente estão em exercício remoto. Fonte: Informe Geral "TELETRABALHO CONTINUA SENDO A REGRA GERAL", de 28 de maio de 2020.



disposição, caso a referência técnica esteja em sobreaviso, férias, licença, dentre outros.

Quando a família não possuir meios tecnológicos para o acompanhamento por meio de teletrabalho sistemático, encaminhar carta/telegrama com as informações sobre o funcionamento especial do serviço e disponibilização do número de telefone institucional para contato sempre que necessário.

1.6. Trabalho interdisciplinar e articulação em rede

Considerando a importância do planejamento do trabalho no CREAS como ferramenta importante na oferta e alcance dos serviços, compreende-se que no contexto atual de isolamento social e de teletrabalho, apresenta-se como possibilidade a realização de espaços coletivos entre as equipes de referência de cada unidade e também com as equipes dos demais serviços socioassistenciais do SUAS em âmbito regional, como forma e dispositivo de troca de experiências; discussão de casos, compartilhamento de desafios e de experiências exitosas vivenciadas no desenvolvimento do trabalho social com famílias.

Além das atividades em âmbito regional com as equipes de referência, também é importante e necessário continuidade como atividade de teletrabalho a discussão de casos com a rede intersetorial visando garantir a integralidade de proteção social pública.

Ressalta-se que a Gerência de Gestão dos Serviços de Média Complexidade, a partir da Coordenação do PAEFI e equipe de apoio técnico e metodológico apresenta-se como referências no auxílio de discussões com a equipe de referência, rede socioassistencial, articulação intersetorial, dentre outras funções, podendo ser acionada, sempre que necessário.

1.7. Articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos:

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduo - PAEFI é uma das provisões importante do SUAS/BH, que integram um conjunto de ações desenvolvidas pelo Sistema de Garantia e de Defesa de Direitos frente às situações de violações de direitos vivenciadas por indivíduos e famílias. No entanto, ressalta-se, conforme adverte as Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CREAS- (2011), que o enfrentamento às situações de risco social e pessoal, por violação de direitos, que atravessam o público da média complexidade, não compete apenas à política de Assistência Social, mas sim a uma complexidade de ações intersetoriais e interinstitucionais construídas conjuntamente com outras políticas sociais e órgãos de defesa e garantia de direitos, visando uma proteção integral às famílias e indivíduos.



Diante disso, faz-se continuamente necessária a articulação com órgãos do Sistema de Garantia e de Defesa de Direitos, visando ampliar a proteção social pública, uma vez que o próprio contexto da pandemia e do isolamento social pode aprofundar os contextos de desproteções sociais e o agravamento das situações de violação de direitos. As coordenações dos CREAS devem articular, conjuntamente com a equipe técnica de referência e, se necessário, com o suporte técnico da Gerência de Gestão dos Serviços de Média Complexidade e equipe da Diretoria de Relações com o Sistema de Garantia de Direitos (DRGD), espaços de reuniões com órgãos de defesa e garantia de direitos, como por exemplo, os conselhos tutelares, para discussão de situações mais graves e que requerem ações conjuntas de instâncias de defesa de direitos e da rede socioassistencial.

É importante fornecer às famílias as orientações sobre funcionamento especial de serviços e Órgãos do Sistema de Garantia e de Defesa de Direitos (ODDs).

1.8. Elaboração de relatórios socioassistenciais e/ou prontuários:

A sistematização e registro das informações sobre o acompanhamento/atendimento às famílias, essencial ao trabalho social com famílias, ganha mais relevância neste contexto, uma vez que possibilita a síntese dos diagnósticos construídos, intervenções e processos trabalhados durante o acompanhamento/atendimento por meio do teletrabalho. Essa sistematização subsidia a avaliação e o monitoramento constante do trabalho, técnicas, métodos e produtos, apontando a necessidade de ajustes no planejamento das ações e na condução do trabalho social essencial ao serviço desenvolvido, bem como podem subsidiar a construção de relatórios socioassistenciais para envio de informações a rede e ODD's quando necessário.

Destaca-se que os contatos remotos com os usuários, suas famílias e rede intersetorial envolvida devem ser registrados nos prontuários de atendimento; e, manter atualizado o registro no SIGPS de todas as atividades, atendimentos e acompanhamentos realizados por meio do teletrabalho ou presencial.

IMPORTANTE: ressalta-se que o acompanhamento sistemático desenvolvido pelo PAEFI junto às famílias vinculadas ao Serviço, em sua dimensão coletiva, será retomado a partir do retorno ao trabalho presencial. Neste momento, o acompanhamento por meio de teletrabalho visa contribuir com a prevenção do contágio do coronavírus, no contexto da pandemia, em observância às medidas adotadas pela PBH e orientações das autoridades de saúde.

2. Inclusão de novos casos enquanto perdurar o regime de teletrabalho, no contexto da pandemia da Covid-19:



A inclusão social de famílias e indivíduos, no contexto da pandemia se dará por:

- encaminhamento de outros serviços socioassistenciais;
- encaminhamento das demais políticas públicas setoriais;
- encaminhamento dos demais órgãos do Sistema de Garantia e de Defesa de Direitos e do Sistema de Segurança Pública;
- identificação da equipe de referência do Serviço a partir de sua dimensão proativa, preventiva e protetiva;

Para a inclusão de novos usuários ao Serviço, que não estavam inseridos anteriormente à suspensão presencial dos atendimentos devido à situação de emergência em saúde pública ocasionada pelo COVID-19, **recomenda-se** a realização de uma acolhida inicial das famílias para orientações no contexto da crise sanitária de pandemia da Covid-19 e para encaminhamentos necessários à rede de proteção, quando necessário, como forma de iniciar a construção de vínculos com a família/indivíduo e possibilitar que a equipe de referência se apresente como possibilidade de acolhida e referência de proteção social.

Este contato inicial com os usuários/famílias ainda não incluídos no acompanhamento sistemático desenvolvido pelo Serviço poderá viabilizar acolhida; escuta quando possível acerca do contexto de violação de direitos que ensejou o encaminhamento para o PAEFI; análise inicial das vulnerabilidades e conhecimento pela equipe de referência, mesmo que ainda pelo contato a distância, sobre a dinâmica familiar e, a partir disso, a possibilidade de intervenções, mesmo que pontuais, que visem fomentar e contribuir para ampliação da proteção social frente à situação de violação; orientação sócio-familiar, informações e encaminhamentos a rede quando necessário, contribuindo deste modo para prevenção e redução de agravos das situações de desproteção social no contexto da pandemia. Esta acolhida inicial traduz a segurança, certeza, apoio, cuidado, proteção social.

Ao realizar essa acolhida e análise inicial das vulnerabilidades e riscos sociais e pessoais, será importante identificar e avaliar situações mais graves que podem requerer prioridade de atenção, tais como: famílias com reincidência de acolhimento institucional de crianças e adolescentes; famílias em situação de reintegração familiar de indivíduos acolhidos; famílias com reincidência de situações de violação de direitos e aplicação de medidas de proteção pelos órgãos de defesa e garantia de direitos.

IMPORTANTE: Vale ressaltar que conforme avaliação da coordenação do CREAS, novas demandas de inclusão podem ser inseridas formalmente nas ofertas de orientação, apoio e acompanhamento do Serviço para desenvolvimento das ações necessárias e possíveis no contexto da pandemia.



3. Construção do processo de contrarreferenciamento e de superação da situação de violação de direitos a partir do acompanhamento familiar enquanto perdurar o regime de teletrabalho, no contexto da pandemia da Covid-19:

Conforme já destacado, diante da crise sanitária de pandemia da Covid-19 e das diversas consequências sociais e econômicas que têm o potencial de contribuir para o agravamento das situações de desproteção social das famílias e indivíduos referenciados no nível de proteção social especial, pelas violações de direitos e, ou, pela necessidade de proteção social integral às famílias e indivíduos; recomenda-se, *a priori*, o não encerramento do acompanhamento no Serviço e contrarreferenciamento das famílias e indivíduos, neste período.

Entretanto, nos casos em que, anteriormente à instalação da atual crise sanitária de pandemia da COVID-19, já havia sido construída avaliação da equipe de referência que aponte pela redução das violações de direitos, fortalecimento da função protetiva da família e construção de outras estratégias protetivas e preventivas para melhoria da qualidade de vida da família, poderá ocorrer a construção do processo de contrarreferenciamento do caso para o nível de Proteção Social Básica, dentro das possibilidades ofertadas no regime de acompanhamento por meio do teletrabalho, conforme avaliação e concordância da coordenação do CREAS.

IMPORTANTE: Recomenda-se a manutenção de gestão de casos pelas coordenações dos CREAS com as equipes de referência acerca do acompanhamento, avaliação e monitoramento das famílias e indivíduos vinculados e, ainda a avaliação dos encaminhamentos a serviços da rede socioassistencial e Órgãos de Defesa e Garantia de Direitos que se fizerem necessários.

4. Sobre o funcionamento dos Órgãos de Defesa e de Garantia de Direitos, produção de relatórios socioassistenciais e de informes³:

Tendo em vista as normas que regulam o sistema de Teletrabalho no município de Belo Horizonte, ressaltamos a importância de garantir o procedimento de pedido de dilação de prazo, com as devidas qualificações. Importante ressaltar que há requisição de relatórios em dois momentos, que demanda informações distintas:

- a) no início e/ou inclusão do caso no Serviço;
- b) de acompanhamento.

³ Orientações Diretoria de Relação com Sistema de Garantia de Direitos (DRGD). Veja também:

Orientações Técnicas DRGD SUASS nº 01/2020: Atualização sobre as Portarias expedidas pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais – TJMG, que tratam sobre atos e prazos processuais em momento de pandemia da COVID-19, cujo conteúdo têm influência ou impacto na rotina de atendimentos e acompanhamentos no âmbito do Sistema Único da Assistência Social - SUAS/BH (19/05/2020).

Orientações Técnicas DRGD SUASS nº 02/2020: Audiências durante o Plantão Extraordinário do Tribunal de Justiça de Minas Gerais – TJMG em razão da Pandemia do novo Coronavírus - COVID-19 (19/05/2020).



A elaboração dos relatórios técnicos socioassistenciais de acompanhamento devem conter as seguintes informações: dados de atendimento em serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais e demandas registradas no SIGPS; se a família está inserida no CadÚnico e as possibilidades de acesso a outros direitos sociais; as informações recolhidas na rede de proteção social; dos encaminhamentos realizados e as referências e contrareferências estabelecidas; as coletadas no contatos por telefone; e outras informações que podem acrescentar ao que foi requisitado.

Os relatórios se basearão no que se define na Resolução CNAS nº 109/2009, que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, considerando os objetivos e aquisições dos usuários, porém com o detalhamento e ajustes informacionais necessários, tendo em vista o novo regime de acompanhamento por meio do trabalho, com destaque para as seguranças de acolhida; desenvolvimento da autonomia e, ainda a segurança de renda ou sobrevivência, que implica em afiançar condições básicas de renda, meios materiais e cuidados enquanto provisões que possibilitem a sobrevivência em diferentes situações.

Todas as informações devem estar pautadas nas regulamentações do SUAS, no referencial teórico referente à temática e nas orientações ético-políticas adequados aos objetivos propostos e nas orientações técnicas emitidas em tempos de teletrabalho.

O Relatório deve ser objetivo e responder ao objeto da requisição, e principalmente ressaltar que o conteúdo a ser apresentado se limitará ao repasse de informações das famílias e indivíduos acompanhados/atendidos pelos meios de comunicação disponíveis. E, ainda, deve-se cuidar para que os relatórios técnicos não se confundam ou se materializem como notícias-crime.

4.1. Funcionamento especial dos Conselhos Tutelares⁴, em regime presencial de escala mínima, em consonância com a Portaria SMASAC nº 042/2020:

- No período diurno nos dias de semana, de 08 às 18 horas, na sede do conselho tutelar centro-sul, à Rua Tupis, 149, 1º andar, Centro, telefones (31) 3277-9225 e (31) 3277-4757;
- No período noturno nos dias de semana, de 18h às 08 horas, na sede do plantão do conselho tutelar, à Rua Tupis, 149, térreo, Centro, telefone (31) 3277-1912;
- Nos finais de semana e feriados em duas escalas de 08h às 20h e de 20h às 08h, na sede do plantão do conselho tutelar, à Rua Tupis, 149, térreo, Centro, telefone (31) 3277-1912.

⁴ Acompanhar as atualizações em <https://prefeitura.pbh.gov.br/smasac/cmdcabh/conselho-tutelar>



4.2. Funcionamento das Delegacias Especializadas⁵:

A Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) e 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.

Alternativa de acesso fácil e rápido é a Delegacia Virtual, que possibilita o registro de sete tipos de ocorrências: furto, perda de documentos e objetos, acidentes de trânsito sem vítima, dano, desaparecimento de pessoa, localização de desaparecido e localização de desconhecido. Os registros podem ser feitos 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. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, no horário regular de expediente da unidade, mediante agendamento. No período das 14h às 18h, não havendo demanda previamente agendada, atende exclusivamente para registro de ocorrências indisponíveis na Delegacia Virtual.

4.3. Lei Estadual MG Nº 23.644, de 22 de maio 2020⁶ - 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 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.

⁵ Texto disponível em <http://www.agenciaminas.mg.gov.br/noticia/policia-civil-incentiva-uso-da-delegacia-virtual>

⁶ Disponível em <http://jornal.iof.mg.gov.br/xmlui/handle/123456789/234547>



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 – a pessoa idosa, 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.

5. Insta-nos, registrar 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 serão frequentemente atualizadas.

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



ANEXO I – ETAPAS IMPORTANTES PARA DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO REMOTO

ETAPA	PONTOS IMPORTANTES
<p style="text-align: center;">1. Planejamento Levantamento de informações</p>	<p>Levantar potencialidade de acesso a ferramentas tecnológicas pelo indivíduo/família:</p> <ul style="list-style-type: none">- Possui acesso à internet?- Telefone fixo?- Telefone móvel?- Aplicativo de mensagem instantânea (whatsapp, telegram, outro)?- O usuário tem telefone e ou outro acessório tecnológico que possibilite o recebimento de vídeos, áudios, imagens, textos?- Utiliza aplicativos de mensagens?- Existe possibilidade de interação entre equipe técnica e usuário a partir de programas de videoconferência e vídeo chamada (meet, zoom, outros)?
	<p>Levantar potencialidade de acesso a ferramentas não tecnológicas pelo indivíduo/família:</p> <ul style="list-style-type: none">- Possui endereço fixo para envio de carta/telegrama?- Possui alguma referência família que pode mediar os contatos do serviço?- Possui alguma referência comunitária que pode mediar os contatos do serviço?- Acessa com frequência serviços de saúde e ou outros que permanecem com atendimento presencial no território?- Participa de algum movimento social e ou coletivo de defesa de direitos?
<p style="text-align: center;">2. Percurso proposto para o acompanhamento remoto</p>	<ul style="list-style-type: none">- Definição das possibilidades remotas tecnológicas e não tecnológicas de contato com o indivíduo/família;- Definição das intervenções (quantas, quando, com quem, duração, periodicidade, horário);- Definição das prioridades para o acompanhamento remoto, com foco àquelas de prevenção e proteção no contexto da pandemia;



3. Trabalho Social com Famílias de forma remota	Seguranças Socioassistenciais: <ul style="list-style-type: none">- Acolhida e escuta;- Orientação sociofamiliar, orientação jurídico-social, informação, comunicação e defesa de direitos;- Acesso à documentação pessoal;- Articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais;- Apoio à família na sua função protetiva, mobilização, identificação da família extensa ou ampliada, mobilização para o exercício da cidadania, mobilização e fortalecimento de redes sociais de apoio;- Trabalho interdisciplinar e articulação em rede;- Articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;- Elaboração de relatórios e/ou prontuários;
	Defesa de Direitos: <ul style="list-style-type: none">- Compartilhar com os usuários os contatos dos Órgãos de Defesa de Direito, com destaque àqueles com funcionamento especial neste período;- Orientar sobre o acesso à justiça;
	Estimular o acesso a conteúdo lúdico e de proteção: <ul style="list-style-type: none">- Material informativo sobre proteção no contexto da pandemia;- Material informativo sobre proteção no contexto da violação de direito que ensejou a inclusão no serviço;- Material informativo sobre acesso a benefícios e auxílios no contexto da pandemia;- Jogos, brincadeiras, histórias, músicas, filmes e outros que trabalhem a proteção no âmbito das violações de direito;- Jogos, brincadeiras, histórias, músicas, filmes e outros que favoreçam o vínculo familiar e a diminuição de conflitos;- Técnicas de resolução de conflitos dialogais e restaurativas.



4. Monitoramento e avaliação

- Registrar as informações no prontuário da família;
- Registrar as informações de atendimento e acompanhamento no SIGPS;
- Avaliar com a coordenação do CREAS as potencialidades e limites do trabalho remoto, buscando o aprimoramento das ferramentas e das possibilidades de intervenção;
- Avaliar com as famílias acompanhadas e atendidas as potencialidades e limites do trabalho remoto, buscando o aprimoramento das ferramentas e das possibilidades de intervenção.
- Planejar e replanejar sempre que necessários as atividades desenvolvidas com as famílias.