



## **ORIENTAÇÃO TÉCNICA DPES/SUASS nº 011 / 2020**

Belo Horizonte, 07 de abril de 2020

**ASSUNTO:** 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** 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 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** o DECRETO 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** 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.

**Considerando** que atuamos no atendimento e acompanhamento socioassistencial a um dos públicos mais vulneráveis da cidade, e que não só à pandemia do coronavírus, mas também as diversas consequências sociais e econômicas que podem advir, têm o potencial de contribuir para o agravamento do cenário de desproteção social das famílias referenciadas, dos níveis de proteção social especial, pelas violações de direitos e, ou, pela proteção social integral às famílias e indivíduos;

**1. Orienta-se a implementação e continuidade de medidas para prevenção ao contágio e à propagação do COVID-19 junto aos trabalhadores, usuários e famílias acompanhadas e, ou, referenciadas ao Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI):**

**1.1.** Nos termos da PORTARIA SMASAC Nº. 036, DE 19 DE MARÇO DE 2020, indica-se a suspensão temporária do atendimento e acompanhamento presencial aos usuários/famílias nas unidades CREAS, ficando as servidoras e os servidores de sobreaviso e, ou, em teletrabalho. Importante ressaltar que o agente público em sobreaviso, nos termos do art. 3 do Decreto nº. 17.298/2020, poderá ser convocado para retorno ao trabalho presencial ou teletrabalho, a qualquer momento, em consonância com as determinações das autoridades de saúde e do Poder Executivo;

**1.2.** As/os trabalhadoras/os do Serviço, durante a condição de sobreaviso e teletrabalho deverão acompanhar os meios de comunicação, em especial e-mail institucional e telefone, bem como acompanhar as informações disponibilizadas nos meios oficiais de comunicação. Estes oferecem amplo conteúdo com normativas, informações, vídeos, notas técnicas, dentre outras. Destacamos os seguintes:



<https://prefeitura.pbh.gov.br/noticias/informacoes-sobre-coronavirus-covid-19>;  
<https://www.saude.mg.gov.br/coronavirus>  
<https://saude.gov.br/>;

**1.3.** No que diz respeito às atividades de teletrabalho, devem ser identificadas entregas objetivas e importantes de serem mantidas nesse momento, que deverão ser acompanhadas pela coordenação do CREAS. Não devem ser incluídas atividades genéricas ou de rotina que não sejam fundamentais para a manutenção da proteção social pública para os usuários e processos de gestão, com impacto no provimento neste momento;

**1.4.** O planejamento será validado pela gestão conforme disposto na Portaria SMASAC nº. 036/2020. Tendo em vista que as atividades de teletrabalho serão identificadas, avaliadas e indicadas pelos gestores imediatos, destacamos as atividades que devem ser desenvolvidas em condição de teletrabalho pela equipe de referência do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)<sup>1</sup>:

**1.4.1.** Acompanhamento remoto das famílias identificadas como de maior risco pessoal e social, com a realização de comunicação diretamente aos usuários e, ou, com suas famílias para prover atenção socioassistencial, esclarecimentos e encaminhamentos possíveis;

**1.4.2.** Produção de relatórios concernentes ao acompanhamento realizado pelo Serviço;

**1.4.3.** Resposta a ofícios pendentes e, ou, em caráter liminar;

**1.4.4.** Atualização do Sistema de Informação e Gestão de Políticas Sociais – SIGPS e prontuário físico;

---

<sup>1</sup> Importante ressaltar, que havendo necessidade, a equipe de referência poderá acessar a estrutura e os recursos de telecomunicação (telefones, computadores, internet) nas unidades CREAS, por meio da organização de estratégias adequadas (resguardando as medidas de prevenção e evitando aglomeração de pessoas), articuladas e sob gestão da coordenação do equipamento CREAS e Diretorias Regionais de Assistência Social.



**1.4.5.** Atualização e retroalimentação de informações nas planilhas de monitoramento organizadas pelo gestor local/SUASS;

**1.4.6.** Planejamento formal das atividades a serem desenvolvidas após o período de anormalidade decorrente da situação de emergência em saúde;

**1.4.7.** Identificar territorialmente e intensificar articulações com a rede regional do SUS para encaminhamento dos usuários que eventualmente demandem o acompanhamento clínico.

## **2. Em relação à comunicação com os usuários/famílias atendidos, orientamos:**

**2.1.** As equipes de referência do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) deverão comunicar via contato telefônico aos usuários acerca das medidas temporárias de funcionamento da unidade, reforçando as orientações de prevenção e proteção conforme recomendações das autoridades epidemiológicas;

**2.1.1.** Recomenda-se possibilitar ao usuário e sua família a informação de forma simples e objetiva, buscando evitar e combater disseminação de *fake news*;

**2.2.** O acompanhamento remoto tem como objetivo principal orientar os usuários e suas famílias nas necessidades sociais imediatas e possíveis afetas à característica do público atendido (mulheres vítimas de violência, violação de direitos humanos, adolescentes em ameaças de morte, graves situações de violação de direitos, orientações acerca do funcionamento dos ODDs, articulação com Centros de Saúde, dentre outras).

**2.2.1.** Os atendimentos presenciais nos Conselhos Tutelares de Belo Horizonte estarão funcionando de forma unificada no Conselho Tutelar da Centro Sul, na Rua Tupis, 149, 1º andar, Centro. Telefones (31) 3277 9225 e (31) 3277 4757;



**2.2.2.** Os plantões noturnos, de 18:00 às 08:00h, e atendimentos aos finais de semana e feriados permanecem da forma centralizada à rua Tupis 149, térreo, Centro. Telefone (31) 3277 1912.

**2.3.** Orientar às famílias, conforme necessidades sociais, quanto ao regime de plantão adotado pela Defensoria Pública de Minas Gerais, por meio da Resolução nº. 001/2020, determinando a prorrogação da suspensão temporária do expediente presencial nas Unidades da Instituição, até o dia 30 de abril de 2020, mantendo em regime de plantão os serviços administrativos e judiciais imprescindíveis<sup>2</sup>.

**2.4.** A partir das informações disponibilizadas via e-mail pela Diretoria de Proteção Social Básica e Diretorias Regionais de Assistência Social, orientar às famílias beneficiárias sobre as condições de acesso aos benefícios socioassistenciais durante o período em que perdurar a situação de emergência em saúde pública, provocada pelo COVID-19 - (Ex: Programa Bolsa Família, BPC, AVISE, PAAN, dentre outros);

**2.5.** Orientar as famílias sobre as formas de acesso aos benefícios emergenciais que serão concedidos devido à situação de emergência em saúde pública provocada pelo COVID-19 (Ex: Cesta Básica, kits de limpeza, dentre outros), conforme informações que estão sendo disponibilizadas e constantemente atualizadas no sítio eletrônico da PBH:

<https://prefeitura.pbh.gov.br/servicos>  
<http://portaldeservicos.pbh.gov.br/portalservicos/view/paginas/apresentaServico.jsf>  
<https://prefeitura.pbh.gov.br/noticias/pbh-garante-kits-de-limpeza-para-57-mil-familias-em-vilas-favelas-e-ocupacoes>

**2.6.** Orientar as famílias e indivíduos sobre o acesso e critérios para acesso ao auxílio emergencial de R\$ 600,00.

**2.6.1.** Recomenda-se acessar o FAQ FAN “Perguntas Frequentes” - Auxílio Emergencial Covid-19 para informação dos usuários. Disponível em:

---

<sup>2</sup> <https://www.defensoria.mg.def.br/nota-da-defensoria-publica-geral-resolucao-conjunta-n-001-2020/>



<https://www.gov.br/pt-br/noticias/assistencia-social/2020/04/auxilio-emergencial-covid-19>.

**2.7.** Apropriar das informações disponíveis nos canais oficiais e repassadas pelo órgão Gestor e construir estratégias de comunicação junto aos usuários, prezando por uma linguagem objetiva e entendível ao público atendido.

**3. Em relação ao desenvolvimento do trabalho social essencial ao Serviço no acompanhamento socioassistencial das famílias, durante o período de emergência em saúde:**

**3.1.** Realizar o acompanhamento/monitoramento remoto das famílias identificadas como de maior situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social, com a realização de comunicação diretamente aos usuários e, ou, com suas famílias para prover atenção socioassistencial, esclarecimentos e encaminhamentos possíveis;

**3.1.1.** Os contatos remotos com os usuários, suas famílias e rede intersetorial envolvida devem ser registrados nos prontuários de atendimento;

**3.2.** A equipe de referência do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), deverá analisar caso a caso, junto com as coordenações do CREAS, para garantir a proteção social dos usuários em maior vulnerabilidade/risco, avaliando situações excepcionais que demandem atendimento e/ou encaminhamentos mais específicos;

**3.3.** Manter os usuários e suas famílias orientados, com informações atualizadas acerca do funcionamento especial do Serviço;

**3.4.** Mediar junto à rede complementar do Serviço, eventuais encaminhamentos que não serão possíveis de efetivação no período de distanciamento social;



**3.5.** O não cumprimento de atividades e intervenções previstas no Plano de Atendimento Familiar, devido aos impactos causados pelo COVID-19, deverão ser justificados nos relatórios socioassistenciais do Serviço, quando do encaminhamento ao Sistema de Justiça, nos casos que há processo judicial;

**3.5.1.** Demais intercorrências causados pelo COVID-19, que impactem no processo de acompanhamento remoto também devem ser registrados nos prontuários da família;

**3.9.** Deve-se priorizar meios tecnológicos (telefone, e-mail, aplicativo de mensagens, entre outros) para discussão de caso, articulação da rede intersetorial de proteção social pública e troca de informações entre atores envolvidos na rede de proteção socioassistencial da família, com especial atenção para manutenção da articulação com – os Serviços de Acolhimento Institucional; Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) - tendo em vista a concepção de matricialidade sociofamiliar no âmbito do SUAS, em especial para o PAEFI no âmbito da Proteção Social Especial; e com a Proteção Social Básica pro meio do CRAS e suas provisões: PAIF, SCFV e Programa Maior Cuidado; no âmbito da Coordenação de Proteção Social e Cidadania por meio da Transferência de Renda e Cadastro Único; do Serviço de Proteção Social Básica Regional; em relação aos casos que também são acompanhados por esses serviços socioassistenciais.

**4.** Neste período, fica disponibilizado o contato institucional dos CREAS, sob gestão do coordenador do CREAS:

**4.1.** CREAS BARREIRO - E-mail: [creasb@pbh.gov.br](mailto:creasb@pbh.gov.br)

Telefone institucional: (31) 98865 2078;

**4.2.** CREAS CENTRO SUL - E-mail: [creascs@pbh.gov.br](mailto:creascs@pbh.gov.br);

**4.3.** CREAS LESTE - E-mail: [creasl@pbh.gov.br](mailto:creasl@pbh.gov.br)



Telefone institucional: (31) 98778 2060;

**4.4. CREAS NORDESTE** - E-mail: [creasne@pbh.gov.br](mailto:creasne@pbh.gov.br);

Telefone institucional: (31) 98798 2067

**4.5. CREAS NOROESTE** - E-mail: [creas-no@pbh.gov.br](mailto:creas-no@pbh.gov.br)

Telefone institucional: (31) 98793 2132;

**4.6. CREAS NORTE** - E-mail: [creasn@pbh.gov.br](mailto:creasn@pbh.gov.br)

Telefone institucional: (31) 98874 0961;

**4.7. CREAS OESTE**-E-mail: [creaso@pbh.gov.br](mailto:creaso@pbh.gov.br)

Telefone institucional: (31) 98793 2156;

**4.8. CREAS PAMPULHA** - E-mail: [creasp@pbh.gov.br](mailto:creasp@pbh.gov.br)

Telefone institucional: (31) 98867 2044;

**4.9. CREAS VENDA NOVA** - E-mail: [creasvn@pbh.gov.br](mailto:creasvn@pbh.gov.br)

Telefone institucional: (31) 98748 7448;

**5.** É importante ressaltar que a realidade em situações de epidemia é dinâmica e os processos de trabalho necessitam de constante reavaliação e planejamento, juntamente com as coordenações de CREAS, diretor regional de assistência social e equipe do órgão gestor responsável, considerando os decretos, portarias, fluxos, notas técnicas e notas informativas vigentes e as orientações que serão frequentemente atualizadas.

**6.** Destacamos que as orientações serão periodicamente atualizadas e complementadas de acordo com a gravidade que o cenário nos implica. A DPES/GGSMC está à disposição para o esclarecimento de eventuais dúvidas.

#### Gerência de Gestão dos Serviços de Média Complexidade





PREFEITURA MUNICIPAL  
DE BELO HORIZONTE

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, SEGURANÇA ALIMENTAR E CIDADANIA – SMASAC  
SUBSECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SUASS  
DIRETORIA DE PROTEÇÃO ESPECIAL – DPES

Diretoria de Proteção Social Especial  
Subsecretaria de Assistência Social