

FLUXO DE ATENDIMENTO NOS CREAS A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS EM TEMPOS DE COVID-19.

PÚBLICO - ALVO: *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;**
- **Tráfico de pessoas;**
- **Situação de rua e mendicância;**
- **Abandono;**
- **Vivência de trabalho infantil;**
- **Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;**
- **Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;**
- **Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos.**

A pandemia do coronavírus estabelece um cenário de pleno desafio a manutenção de vínculo entre as equipes de referência e os/as usuários/as no âmbito do SUAS, tendo em vista as medidas de isolamento e distanciamento social necessárias nesse momento. Tal cenário provoca no SUAS a necessidade do estabelecimento de estratégias que sustentem, no âmbito dos serviços, a vinculação e fortalecimento da relação entre os usuários e as equipes técnicas dos Centros de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS no Amazonas.

Nesse sentido, o Departamento de Proteção Social Especial, por meio do presente Boletim Informativo, apresenta uma proposta de fluxo para atendimento de famílias e/ou indivíduos com direitos violados pelos CREAS nos municípios, visando contribuir para reflexão e tomada de decisão quanto a adoção de estratégias no desenvolvimento do trabalho social no território em tempos de isolamento social, sem perder de vista o fator amazônico que imprime realidades distintas em cada território, de modo que possamos fortalecer o trabalho social realizado e, por conseguinte, a Proteção Social no Estado do Amazonas.

**Elaboração: Keitianne Mourão de França
Letícia Priscila de Almeida Borel**

A PORTARIA SNAS N°54/2020

Pontua que as diferentes esferas devem assegurar a continuidade da oferta de serviços e atividades essenciais da Assistência Social voltados ao atendimento da população mais vulnerável e em risco social, observando-se medidas e condições que garantam a segurança e a saúde dos usuários e profissionais do SUAS, cujas medidas devem abranger o funcionamento do SUAS como um todo, incluindo a gestão e a rede socioassistencial, pública e privada, pontuando que o cenário de Emergência em Saúde Pública exige esforços sinérgicos, ainda, entre SUS e SUAS, para a ampliação do bem-estar e das medidas de cuidados integrais com a saúde da população mais vulnerável.

Um das estratégias fundamentais previstas na portaria consiste na recomendação quanto a diminuição das atividades presenciais com os usuários nas unidades, a fim de reduzir a circulação de pessoas e evitar a aglomeração nas salas de espera ou recepção das unidades, sem perder de vistas, a oferta de serviços essenciais, assinalando atenção especial:



Aos grupos de risco, como idosos, gestantes e lactantes, utilizando tecnologias para agendamento e atendimento remoto, priorizando os casos graves ou urgentes;




Quando for necessário atendimentos individuais, respeitar o distanciamento de pelo menos um metro entre as pessoas, garantindo a privacidade do atendimento, ainda que seja realizado em locais abertos como varandas, quintais ou tendas;



A Proposta de fluxo tem como base as reflexões tecidas no Informe de nº 2, intitulado Assistência Social no enfrentamento ao COVID-19, publicado pela Frente Nacional em defesa do Sistema Único de Assistência Social no enfrentamento ao COVID-19, que clarifica pontuando 11 objetivos que permeiam o trabalho remoto, a qual demanda atenção de gestores e trabalhadores nos municípios no que se refere ao planejamento e execução do trabalho social com as famílias e indivíduos nos territórios.

1. Dar continuidade ao processo de acompanhamento, assegurando uma presença proativa, protetiva e preventiva e de escuta profissional.
2. Acolher, sem julgamento, as narrativas das diferentes possibilidades de seguir as recomendações de isolamento e distanciamento social.
3. Conhecer possíveis agravamentos das situações de vulnerabilidade e risco social e pessoal em decorrência do distanciamento e isolamento social, com especial atenção às famílias, pessoas e grupos que, podem sofrer de forma mais intensa os impactos da pandemia.
4. Reconhecer novas demandas de cuidado em momentos de sofrimento coletivo que precisam ser acolhidas, como a vivência de preconceito, discriminação, violência, violação de direitos, apartação, luto sem possibilidade de ritualizá-lo, dentre outras desproteções sociais;
5. Apoiar as famílias que tenham crianças e, ou pessoa idosa com a oferta de atividades atrativas, que podem ser propostas por educadores sociais e terapeutas ocupacionais do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, por meio de vídeos, dentre outras tecnologias assistivas de convivência.



6. Atualizar a equipe de referência sobre a situação das redes de apoio com as quais as pessoas contam nesse momento e o quanto isso impacta a vivência de vulnerabilidades já existentes.

7. Equipes de referência devem ter organizado, mapeado e georreferenciado nos territórios as fontes de apoio para as famílias em atendimento e, ou, em acompanhamento, como familiares, amigos e vizinhos.

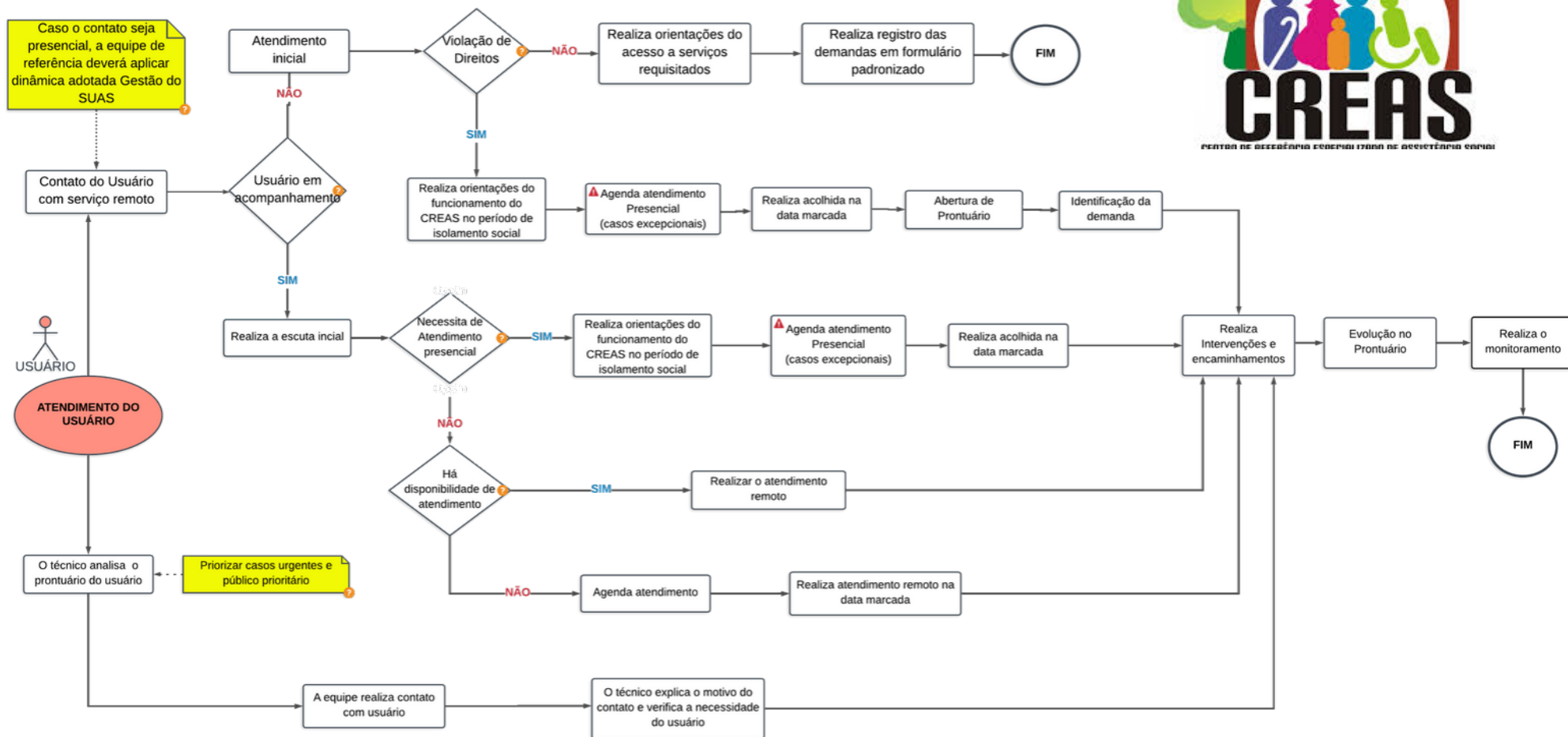
8. Ofertar informações que contribuam para ampliar as redes de apoio no território: como estão funcionando os serviços socioassistenciais e os demais serviços públicos, em especial da saúde; como estão sendo desenvolvidas e coordenadas as ações comunitárias, observando os regramentos e direção das autoridades de saúde.

9. Contribuir para sustentar os vínculos estabelecidos entre usuários e equipes de referência dos serviços e benefícios socioassistenciais.

10. Levantar (e se possível sanar) dúvidas sobre ações preventivas e de cuidado nos casos de suspeito ou contágio, em consonância às orientações das autoridades da saúde. As notas técnicas das equipes de saúde são essenciais para o apoio às equipes de referência do SUAS para a tradução em linguagem acessível à famílias e indivíduos.

11. Levantar (e se possível sanar) dúvidas sobre o funcionamento dos serviços e unidades socioassistenciais e o acesso aos benefícios socioassistenciais, seguindo as orientações das autoridades de saúde.

PROPOSTA DE FLUXO PARA ATENDIMENTO EM TEMPOS DE ISOLAMENTO SOCIAL



Nesse sentido, 13 aspectos podem compor o **roteiro de conversa** nos trabalhos remotos, todavia, é importante destacar que os mesmos devem ser adaptados conforme o objetivos definidos para diferentes situações durante atuação nos CREAS:

01

Para o trabalho remoto considera-se fundamental uma atenção particularizada e, portanto, prioritariamente por conversas e não mensagens automáticas.

02

Apresentar o motivo do contato e dizer que a equipe está mobilizada para manter -se presente para preservar a saúde das pessoas e também para evitar o deslocamento até a Unidade.

03

Remeter à última vez que conversou com a pessoa e perguntar como está a situação tal agora?

04

Dar continuidade à conversa a partir da atualização da situação que justifica o acompanhamento particularizado, registrando sempre nos prontuários o que for importante para a continuidade desse trabalho.

05

Perguntar como tem sido o dia a dia nesses tempos de coronavírus, o que mudou, o que continua do mesmo jeito?

06

Dedicar mais atenção e fazer perguntas que estimulem narrativas de mudança da situação para captar possíveis agravos em decorrência do isolamento social

07

Perguntar sobre as redes de proteção com as quais contavam, se elas se mantêm, se foram fragilizadas nesse momento e por quê.

08

A depender da composição familiar, conversar sobre como estão as relações entre as pessoas que cuidam e as que são cuidadas para mapear sobrecargas, conflitos e possíveis vivências de violação de direitos e/ou violência

09

Oferecer propostas de atividades sempre que for notada a sobrecarga de um dos membros da família

10

Saber se houve nascimentos ou mortes que modificaram a rede de apoio e como estão lidando com a situação

11

Organizar atividades em grupo de usuários mediadas por tecnologia, quando for possível, ou circular mensagens entre usuários e usuárias que são referências de apoio, mas que nesse momento estão distanciados pelas medidas de isolamento social.

12

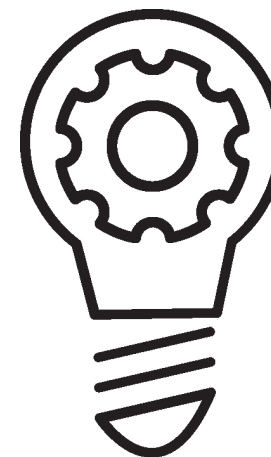
A depender da rede de serviços e de apoios comunitários existentes no território, conversar sobre como estão as relações cotidianas, sobre o acesso aos serviços, sobre o acesso às demais redes de apoio.

13

Informar como os serviços socioassistenciais estão organizados para fortalecer essa rede de apoio. E também como estão outros serviços que atendem as pessoas deste território.

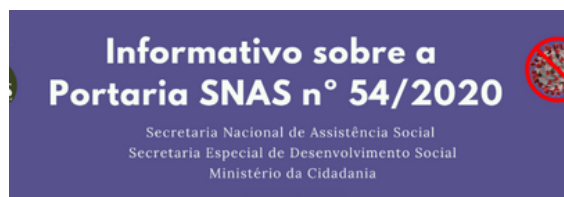
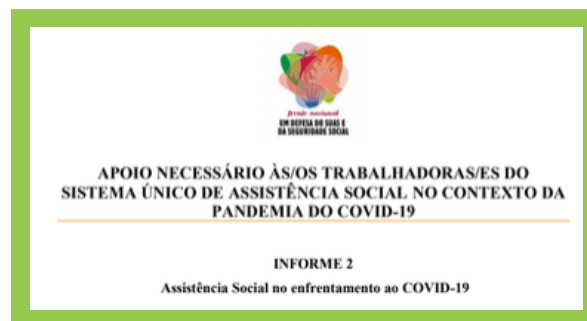
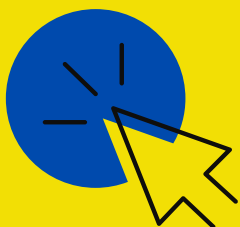
A sustentação de vínculos na modalidade de atenção remota é nova para os Trabalhadores do SUAS, sobretudo no contexto amazônico, contudo as contribuições do informe realizado pela Frente Nacional nos incita a refletir sobre esforços coletivos, tanto no âmbito da gestão, quanto dos serviços para oferta continuada do trabalho social nos equipamentos socioassistenciais em tempos de isolamento social.

A atenção dispensada por um/a trabalhador/a do SUAS, devidamente ancorados nos princípios éticos e técnicos, podem orientar o trabalho social na Assistência Social, ainda que remotamente, pode produzir valorização e reconhecimento para os/as usuários/as, essa leitura aposta que os vínculos se sustentam num campo de confiança recíproco, na valorização de narrativas e processos já vividos entre os/as usuários e trabalhadores/as do serviço e numa presença que oferece apoio, assumindo responsabilidades e, também, indicando limites quando necessário.



REFERÊNCIAS

Clique nas imagens para acessar os arquivos que subsidiaram a construção do presente boletim.



CUIDADOS A CRIANÇAS E ADOLESCENTES COM MEDIDA PROTETIVA DE ACOLHIMENTO

Recomendação Conjunta nº 01,
de 16 de abril de 2020



Portaria SNAS n. 59, de 22 de abril de 2020

Orientações sobre o acolhimento de crianças e adolescentes no contexto da pandemia da COVID-19 (novo coronavírus).



CURSOS PARA PROFISSIONAIS DE ACOLHIMENTO

Universidade Aberta do SUS

OS CURSOS DA UNA-SUS SÃO GRATUITOS, OFERTADOS À DISTÂNCIA E POSSUEM ENFOQUE PRÁTICO, BASEADO NA ROTINA DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE E SUAS NECESSIDADES.

CONFIRA OS CURSOS

- ORIENTAÇÃO OCACIONADA POR VÍRUS RESPIRATÓRIOS EMERGENTES, INCLUINDO O COVID-19
- PREVENÇÃO E CONTROLE DE INFECÇÕES (PCI) CAUSADO PELO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19)
- ORIENTAÇÕES GERAIS AO PACIENTE COM COVID-19 NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE



BENEFÍCIOS EVENTUAIS

PORTARIA SNAS
Nº 58, DE 15 DE
ABRIL DE 2020

A Portaria aprova a Nota Técnica nº 20/2020 que trata dos benefícios eventuais para o atendimento às demandas emergenciais de enfrentamento à Covid-19.



\$\$\$ AUXÍLIO EMERGENCIAL

Refugiados e Migrantes,
se você é trabalhador informal
ou está desempregado, veja



**COMO BUSCAR AJUDA
EM TEMPOS DE COVID-19**
(coronavírus)



TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Famílias do Cadastro Único e de beneficiários do BPC têm isenção na conta de luz por três meses

Medida Provisória contempla inscritos na Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), no período de 1º de abril a 30 de junho deste ano, com consumo mensal de até 220 kWh



SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEAS

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL – DPSE



dpse@seas.am.gov.br

ger.mediacomplexidade@seas.am.gov.br



(92) 2121-7824



<http://www.seas.am.gov.br>