

1ª Mostra de Experiências em Vigilância Socioassistencial do Estado do Ceará

IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO

UF:CE

Município: Iguatu

Porte: **Médio Porte**

Período de Implantação: **Ano 2017**

Secretaria: **do Trabalho, Habitação e Assistência Social de Iguatu/CE**

Equipe: **Mônica Tavares** – Assistente Social do Setor de Vigilância Socioassistencial e **Camila**

Amaral – Agente Administrativa do Setor de Vigilância Socioassistencial

Email: vigilancia-assistencial-iguatu@hotmail.com - Telefone: (88) 3510 1650 e (88) 99713 7226

CONSTRUÇÃO DO FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO ÀS SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA E VIOLAÇÃO DE DIREITO IDENTIFICADAS NO MUNICÍPIO DE IGUATU/CE.

INTRODUÇÃO

A Política de Assistência Social de Iguatu/CE é desenvolvida sob responsabilidade da **Secretaria do Trabalho, Habitação e Assistência Social**. O município conta com 6 (seis) Centros de Referência de Assistência Social- CRAS e um Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Outro equipamento de média complexidade existente é o **Centro de Referência da Mulher - CRM**. A Alta Complexidade é ofertada através da instituição de Acolhimento, Abrigo domiciliar, a qual atende criança e adolescente.

Vigilância Socioassistencial foi implantada no município em 2013, desde então, o Setor vem buscando desenvolver ações com objetivo de ampliar e qualificar a oferta de serviços socioassistenciais. A Vigilância Socioassistencial, encontra-se preconizada na Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004), Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (2011), entre outras normativas. Apresenta-se como uma das funções da Assistência Social, se organiza a partir de dois eixos que se articulam para produzir a visão da totalidade, sendo: *A Vigilância de riscos e vulnerabilidades; Vigilância sobre padrões dos serviços ofertados*. A partir desses dois eixos se articulam as informações referentes às demandas de proteção socioassistencial e de outro lado as características da oferta de serviços.

Nesse prisma, a Vigilância Socioassistencial de Iguatu tem produzido, organizado e estudado indicadores de vulnerabilidade e riscos do município, como também, analisado a cobertura dos serviços e a qualidade dos mesmos, o que se configura como atribuição da referida área (**Vigilância sobre padrões dos serviços ofertados**). Foi assim que se percebeu o entrave no atendimento às famílias e indivíduos em situação de violência e violação de direitos, identificou-se fragilidade na integralidade e intersetorialidade, princípios organizativos do SUAS, conforme a Norma Operacional Básica – NOB/SUAS (2012).

Percebeu-se deficiências nos atendimentos, encaminhamentos, referência e contrarreferência, implicando na completude do trabalho social com famílias e indivíduos. Sobre os fatores originários das deficiências mencionadas verificou-se o desconhecimento dos/as profissionais sobre a rede prestadora de serviços e sobre serviços do SUAS, ocasionado muitas vezes, a peregrinação do/a usuário/a no âmbito da própria Política de Assistência Social, observou-se ainda, a ausência do estabelecimento de fluxos e canais de comunicação entre aos equipamentos da Assistência Social, Órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (SGD), entre outros.

Ao perceber essa realidade através da análise quantitativa e qualitativa, a equipe da Vigilância Socioassistencial de Iguatu/CE, considerando as competências dos Órgãos de Proteção, Defesa e Responsabilização, como também os objetivos da Política de Assistência Social, propôs a construção do **Fluxograma de Atendimento às Situações de Violência/ Violação de Direitos**, como forma de qualificar o enfrentamento à violência e violação de direitos no Município de Iguatu/CE.

O referido documento trata-se da definição das atribuições de cada Órgão (Unidades) no atendimento as situações de violência e violação de direitos, como também, informações sobre localização dos equipamentos, serviços ofertados, entre outras informações. O Documento também trata da responsabilidade pelas primeiras abordagens após a denúncia, com atenção as atribuições e limites de atuação de cada equipe no âmbito da Proteção Social.

OBJETIVO

Fortalecer a integralidade e intersetorialidade para enfrentamento à Violência e Violação de Direito, a partir da construção coletiva e utilização de um Fluxograma de Atendimento às Situações de Violência e Violação de Direito **IDENTIFICADAS** no município de Iguatu/CE, considerando as competências das Proteções afiançadas pelo SUAS e do Sistema de Garantia de Direitos.

METODOLOGIA

Ao identificar aspectos quantitativos e qualitativos no atendimento as situações de violência e violação de direitos, a equipe da Vigilância buscou organizar um arcabouço de informações com base nas normativas do SUAS, como também procurou compreender a dinâmica do “Disque 100”, um serviço de utilidade pública do Ministério dos Direitos Humanos (2017), entre outros elementos que vieram contribuir com a realização de uma Oficina Participativa para Construção de um Fluxograma de Atendimento às Situações de Violência e Violação de Direito identificadas no município de Iguatu/CE.

A Oficina teve duração de 16 horas e a metodologia utilizada foi exposição dialogada e participativa. Na ocasião foram debatidas as seguintes **PAUTAS**:

- 1- Competências do SUAS no enfrentamento à violência e violação de direitos, com base na Política Nacional de Assistência Social (PNAS,2004), Tipificação Nacional dos Serviços (2009), Norma Operacional Básica- NOB (2012), Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012) e Orientações Técnicas Centro de Referência Especializado de Assistência Social -CREAS (2011);
- 2- Os princípios organizativos do SUAS (ART. 3.º /NOB 2012):

III – **integralidade**;

IV – **intersetorialidade**.

- 3- Indicadores de Violência do Município (CEMARIS);
- 4- Apresentação de **elementos** a serem considerados na construção do Fluxograma, compreendendo:
 - ✓ Competências do Disque 100;
 - ✓ As competências do CREAS;
 - ✓ O CRAS como porta de entrada da Política de Assistência Social;
 - ✓ Considerações sobre de outras políticas públicas e/ou órgãos de defesa de direitos (delegacias, Ministério Público, poder judiciário, outros;

- ✓ Apresentação da proposta (matriz) do Fluxograma, ampliação e aperfeiçoamento da proposta, pelos/as participantes;
- ✓ Análise e aprovação do Fluxograma, pelo Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS de Iguatu/CE, através de Resolução.

RESULTADO

O Fluxograma de Atendimento às Situações de Violência e Violação de Direito de Iguatu/CE é um documento composto pela descrição das competências de cada equipamento, suas atribuições (detalhadas) em referência ao atendimento/acompanhamento às famílias e indivíduos vítimas de violência ou violação de direitos, canais de comunicação e localização dos equipamentos.

Atualmente, Fluxograma é um instrumento que auxilia e contribui para o fortalecimento da integralidade e da intersetorialidade, possibilitado a completude do atendimento em Rede, o documento ainda tem contribuído para o aperfeiçoamento da identificação de riscos e vulnerabilidades.

O Fluxograma é resultado de uma Vigilância Socioassistencial que, além da produção e análise de indicadores, participa da etapa fundamental à operacionalização do SUAS, que trata da definição de estratégias e de planos que venham aperfeiçoar e ampliar o acesso aos serviços socioassistenciais. Destaca-se ainda o processo de construção do documento, erigido por um trabalho coletivo e participativo, composto por diferentes e importantes saberes.

O documento é utilizado por toda a Rede Prestadora de Serviço, CRAS, CREAS, Conselho Tutelar, Centro de Referência da Mulher - CRM, entre outras Unidades, subsidiando a melhor compreensão sobre competências e atribuições de cada Equipamento, como também, aperfeiçoando a articulação entre os equipamentos e a efetivação da proteção social.



ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO SOCIAL	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS NA UNIDADE	CONTATO (Endereço – Telefone – E-mail)	COMPETÊNCIA	PROCEDIMENTOS
Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS	Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as <u>vulnerabilizam</u> e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.	Localização: Rua Wilton Correia Lima – Bairro Prado Ao lado da Sede da Secretaria de Assistência Social Telefone: 88 3510 1650 Ramal: 207 Coordenadora: E-mail: creasdeiguata@gmail.com	Responsável pelas primeiras abordagens para averiguação das denúncias referentes a População de Rua.	✓ Averiguação da denúncia (primeira abordagem); ✓ Acompanhamento (PAEFT); ✓ Encaminhamento p/ Políticas Setoriais), quando necessário; ✓ Encaminhamento aos Órgão de Responsabilização, quando necessário; ✓ Envio de Informações sobre os procedimentos à SDH ou a outro Órgão encaminhador da Denúncia. OBSERVAÇÃO: Encaminhar denúncias a outros Órgãos, para averiguação, quando não se tratar do segmento Pop. de Rua.

DESAFIO

O desafio dessa ação foi despertar nos profissionais o reconhecimento de suas competências e atribuições no enfrentamento à violência e violação de direitos, como também, entender a importância do comprometimento para fortalecimento das relações entre as equipes das Unidades de atendimento às famílias e indivíduos.

PRÓXIMOS PASSOS

No início deste ano (2019), o Município implantou o Centro de Atendimento Especializado – CAE, Unidade vinculado a Política de assistência Social responsável pelos procedimentos referentes a escuta especializada preconizada na lei N.º 13.431/2017. O Fluxograma de Atendimento às Situações de Violência e Violação de Direito passará por avaliação e aperfeiçoamento com a inclusão do CAE na Rede.