



**Incorporando a Vigilância Socioassistencial no cotidiano do processo
de trabalho – Um instrumento possível**

Autora:

Letícia Sedano Haeser

Co-autores:

Carlos Frederico dos S. Clímaco

Patrícia Jacques Pereira Anciuti

Novembro de 2017

Justificativa:

O CRAS Saco Grande é um dos 10 equipamentos que executa a Política de Assistência Social, previsto e regulado pelo Sistema Único de Assistência Social – SUAS, situando-se na Proteção Social Básica do município de Florianópolis, referência para o território, abrangendo os bairros: João Paulo, Monte Verde, Saco Grande, Cacupé, Santo Antônio de Lisboa, Sambaqui, Daniela, Jurerê Tradicional e Internacional, Ratoles, Praia do Forte, Vila Cachoeira. Hoje situado no bairro Monte Verde, é o responsável pelo atendimento dos habitantes dessa região e realiza a gestão sócio territorial da Proteção Social Básica ali compreendida, ou seja, além do equipamento CRAS, a rede socioassistencial é composta por mais um serviço próprio da prefeitura e dois serviços conveniados que executam o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos – SCFV.

O Sistema Único de Assistência social – SUAS – divide-se em dois níveis de proteção: básica e especial, que dão conta de um conjunto de ações a fim de garantir o direito a condições dignas de vida. A Proteção Social Básica compreende ações contínuas de promoção, proteção e prevenção de ruptura de vínculos familiares e comunitários. Para cumprir com esse objetivo, a Política Nacional de Assistência Social prevê um equipamento público de base territorial que organizará a rede dessa proteção, que é o CRAS - Centro de Referência de Assistência Social.

O CRAS é a porta de entrada do SUAS. É no CRAS que o usuário da Política de Assistência, ou seja, quem dela necessitar, encontrará acolhida e acesso a direitos. Após o olhar de profissionais das áreas de assistência social e psicologia, entre outros, o usuário terá acesso a se cadastrar no CRAS e no Cadastro Único, que é o registro das famílias que participam da política de assistência social e, de acordo com o recorte de renda, assegura ingresso aos programas sociais, dentre eles, o Bolsa Família. O CRAS engloba também a oferta de Benefícios Sócioassistenciais, prestados a públicos específicos de forma articulada aos serviços, contribuindo para a superação de situações de vulnerabilidades eventuais.

Esse local prevê, ainda, que como cidadãos possamos olhar para o bairro onde moramos e pensar uma forma de viver melhor ali, garantindo o fortalecimento do convívio familiar e comunitário.

No âmbito dos vínculos familiares, são promovidas ações comunitárias e intergeracionais. As famílias podem contar com o apoio dos técnicos do serviço para o suporte das vicissitudes da vida; esse se dá através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família – PAIF, que poderá, com intuito de atender demais membros familiares, encaminhar aos SCFV - Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; no SCFV são previstas ações para a proteção dos indivíduos, sejam eles: crianças, jovens, adultos ou idosos, e tem como objetivo propiciar novas vivências no âmbito da cidade. Os eixos centrais desse trabalho estão voltados para o direito de SER, participação social e convivência social e comunitária. No território do CRAS Saco Grande, a oferta do serviço é para crianças e jovens.

O PAIF é o principal serviço do CRAS e para sua execução é necessário suporte de outros serviços e benefícios. Sendo o público prioritário para atendimento no equipamento os beneficiários de direitos constituídos na política de assistência social, quais sejam: beneficiários do Benefício de Prestação Continuada – BPC, beneficiários do Bolsa Família e integrantes do SCFV.

O território de abrangência do CRAS Saco Grande, compreendido pelos onze bairros supracitados, possuía 31.716 (trinta e um mil setecentos e dezesseis) habitantes, de acordo com o censo de 2010; segundo o MDS estima-se que aproximadamente 20% (vinte por cento) da população residente no território necessita acessar a política de assistência social ofertada, ou seja, de acordo com a estimativa do MDS, minimamente 6.343 (seis mil trezentos e quarenta e três) pessoas do território devem acessar o CRAS. A rede de Proteção Social Básica, nesse território, compreende a oferta de: 400 (quatrocentas) vagas para os SCFV (próprio e conveniado), 300 (trezentas) famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (segundo folha de pagamento de agosto de 2017), sendo que existe 1.776 (um mil setecentos e setenta e seis) famílias do território registradas no Cadastro Único com renda igual ou inferior à $\frac{1}{2}$ (meio) salário mínimo per capita (valores referentes a julho de 2017), e 197 (cento e noventa e sete) pessoas beneficiárias do BPC.

Para referenciar esse público, com qualidade, nos CRAS é necessário não apenas um serviço de porta aberta, com acolhida, mas ações planejadas e

executadas de acordo com a leitura da realidade apresentada no local. Para que isso seja possível é necessário planejar as ações com embasamento em dados comprováveis, atualizados e organizados que facilitem a compreensão da complexidade social que se apresenta.

A principal estratégia para o planejamento de uma política pública é através de seu sistema de vigilância. No caso da assistência social, existe um setor de Vigilância Socioassistencial que se vincula à gestão do SUAS em cada esfera governamental. A vigilância socioassistencial municipal tem diversas responsabilidades, vinculadas ao diagnóstico socioterritorial, planejamento de ações, quantitativos de necessidades de serviços públicos e acesso a benefícios, base de dados de quantitativos de atividades realizadas nos serviços da rede socioassistencial, mapeamento de situações de violações de direitos, riscos e vulnerabilidades sociais, entre outros.

Assim sendo, este trabalho se propõe a apresentar um instrumento, que dentre outras estratégias do serviço, venha a auxiliar a incorporação da vigilância socioassistencial no processo de trabalho. Tem como intuito facilitar a identificação do público prioritário, bem como na superação de ações imediatistas, inserindo a vigilância socioassistencial como uma prática diária no cotidiano de trabalho, dando maior sentido a coleta de dados pelos técnicos. Fortalece o diagnóstico socioterritorial para alcançar ações que sejam planejadas em dados quantitativos, enriquecidos por vivências qualitativas, apreendidas no devir do cotidiano do trabalho no território.

É de suma importância a percepção de que vigilância e serviço estão intrinsecamente conectados. Caso não exista a conexão, esse fio condutor, entre esses serviços, eles não se efetivam plenamente. O serviço não tem, por si só, a percepção da relevância da notificação e identificação das ações do seu processo de trabalho, esse processo tem que ser construído e continuamente fomentado. Se a vigilância, como setor, não estabelece uma agenda de relação com os serviços e distancia-se da execução do trabalho, é muito difícil que consiga emitir pareceres e leituras necessários ao entendimento dessa totalidade. As equipes apartadas dessa reflexão são engolidas pela demanda espontânea que se apresenta no serviço. A consequência são ações que não se voltam para promoção e prevenção de agravos,

acabando por trabalhar mais em ações de proteção, igualmente importantes, mas que não constituem a totalidade do objetivo da Proteção Social Básica. Os dados são subnotificados porque não produzem significados e não se tem um recorte real das necessidades da população pela Política de Assistência Social.

Assim sendo, este trabalho constitui-se em uma proposta metodológica para a organização dos prontuários no serviço. Tendo como principal meta criar mecanismos concretos para a visualização e planejamento de ações voltadas ao público prioritário da Política de Assistência Social, estimulando a identificação desse público de forma a se tornar prática rotineira no processo de trabalho, contribuindo no alcance de metas a serem cumpridas pelo município em nível de proteção básica, estabelecendo, assim, no cotidiano do serviço uma conexão direta com a vigilância socioassistencial no território.

Objetivo:

Organizar os prontuários físicos do equipamento, separadamente, em pastas suspensas, armazenadas em armários de arquivo contendo as famílias beneficiárias de serviços e programas de transferência de renda continuados, visando facilitar, o reconhecimento do público prioritário no serviço, ficando os arquivos mais acessíveis. Sendo que a identificação, a quantificação e constante atualização desse público torna-se habitual na concretude do fluxo de trabalho. Proporcionando ainda, planejar ações que visem a promoção e prevenção a públicos específicos previamente identificados.

Objetivos específicos:

Acessar com facilidade os públicos específicos de famílias beneficiárias de programas de transferência de renda continuados, sejam eles: Renda Extra Idoso, Programa Bolsa Família, identificando dentre esses os que se encontram em descumprimento de condicionalidades, e Benefício de Prestação Continuada;

Acessar de forma rápida o público do território referenciado aos serviços de fortalecimento de vínculos tanto próprio como conveniado;

Criar a cultura de priorização do público acima elencado, pois são esses os principais alvos das ações de promoção, proteção e prevenção da ruptura de vínculos familiares e comunitários na área de abrangência do serviço, facilitando a realização de busca ativa, quando necessária;

Estimular e criar rotinas que facilitem a identificação e o atendimento do público prioritário no território do serviço, gerando a cultura de vigilância socioassistencial no cotidiano das práticas profissionais, tornando-se inerente ao processo de trabalho o quantitativo de público prioritário com prontuários no serviço;

Nos prontuários já existentes no serviço, facilitar a identificação visual do público prioritário pelos técnicos, sendo um alerta para a necessidade de acompanhamento familiar aos casos.

Metodologia:

O método consiste em separar por categorias os prontuários das famílias existentes no serviço, e classificar os cadastros novos a partir dos mesmos critérios. Atualizar anualmente os prontuários que são correntes e os que são permanentes, criando o arquivamento de cadastros permanentes (inativos), assim compreendidos os prontuários que não pertençam ao público prioritário e, que não acessam a política pública de assistência social há mais de dois anos.

A organização dos prontuários preexistentes se dará em pastas individuais, de arquivos suspensos, com as devidas identificações. O prontuário será colocado na seguinte perspectiva:

Os prontuários serão arquivados em armários separados por público prioritário. O armário conterá a identificação do público e a necessidade de alcance pelo território. Exemplificando: o total de beneficiários do BPC na região atendida pelo CRAS Saco Grande é de 197 famílias. O BPC terá seu armário próprio, separado, e todos os prontuários dos usuários dessa espécie de benefício estarão agrupados nesse único armário de arquivo, organizado em ordem alfabética. Na parte externa desse armário de arquivo estarão fixados os dados relativos ao número total de beneficiários no território e o número de cadastros existentes no serviço, além disso, as pastas suspensas individuais dos prontuários que acessam esse benefício em específico, serão identificadas por uma fita adesiva colorida,

facilitando sua identificação. A informação fixada na parte externa do arquivo (armário) indicará facilmente quantos beneficiários existem, quantos são os beneficiários cadastrados e a quantidade de prontuários a ser alcançada. Não mais será necessário uma explanação sobre o tema em dia específico, tornando-se rotineiro e visível o conhecimento destes números.

Os usuários que fizerem jus a mais de um benefício, simultaneamente, serão identificados por fitas adesivas de cores distintas, sendo assim, um mesmo prontuário poderá ter em sua capa mais de uma fita adesiva. E será arquivado no armário de arquivo respectivo ao benefício com maior tempo de concessão. Ou seja, na ordem respectiva: Renda Extra Idoso com caráter vitalício, seguido do BPC e Bolsa Família.

Os participantes de SCFV estarão organizados nos armários de arquivos por serviços: próprios ou conveniados (organizando-se também as entidades conveniadas), e serão igualmente identificados por cores se estiverem vinculados a algum benefício.

As famílias, beneficiárias ou participantes do SCFV, que estiverem em acompanhamento familiar, estarão arquivadas em armário de arquivo específico para esse fim, facilitando o trabalho do técnico e a continuidade necessária que deve ser prestada para esse acompanhamento.

Realizando a metodologia no processo de trabalho:

Inicialmente a organização do trabalho consiste na identificação dos cadastros já existentes no serviço, com a separação dos prontuários correntes e permanentes, e a separação do público prioritário, entendendo que este último, não fará parte dos cadastros permanentes enquanto perdurar sua vinculação com a concessão a direitos vinculados a política de Assistência Social.

Após, a dinâmica realiza-se na inserção de novos cadastrados. Assim sendo, de início é de responsabilidade do técnico de nível superior a identificação do público prioritário e a devida especificação para o administrativo em orientação fixada na capa do prontuário.

O técnico administrativo, por sua vez, alimentará a planilha do Excel com o novo cadastrado, fará o registro no catálogo específico, retificando, automaticamente, o número correto de cadastrados a partir daquele registro e armazenará o prontuário em seu respectivo arquivo físico.

Porém, além dessa ferramenta, o cruzamento de dados com as listagens dos públicos específicos recebidas pelos serviços, através do setor da vigilância socioassistencial, também serão tarefa constante do setor administrativo, com corresponsabilidade do coordenador do serviço, que manterá efetivamente atualizadas as informações recebidas e geradas pelo CRAS.

Sendo assim, os responsáveis pela ação serão todos os membros da equipe, com a especificação diferenciada de suas atividades, compartilhando as responsabilidades entre coordenação, técnicos de nível superior e técnicos administrativos, sendo esses últimos os maiores responsáveis pela organização e manutenção da metodologia.

Além dos recursos humanos, a disponibilidade de tempo de trabalho destinado a essa organização deve ser permanente. Os principais materiais de escritório necessários para execução da tarefa são:

Armário arquivo para pasta suspensa; Pasta Suspensa; Arquivo Morto; Impressora; Papel; Toner; Fita adesiva colorida.

Resultados:

O projeto começou a ser discutido com a equipe em agosto de 2017 e ainda está em fase de implementação devido à deficiência de recursos humanos nos serviços e ao aumento considerável de demanda espontânea que chega aos mesmos. Este ano, especialmente, após a descentralização dos Benefícios Eventuais, e, mais recentemente, o programa temporário do Seja Digital (agendamento para acesso ao conversor digital do sistema de televisão), os servidores administrativos, que na maior parte de sua carga horária de trabalho

fazem a acolhida aos usuários que chegam de forma espontânea ao CRAS, tiveram consideravelmente aumentada a demanda de serviço, dificultando a implementação do processo na dinâmica do cotidiano de trabalho.

O CRAS Saco Grande, que conta hoje com dois servidores desenvolvendo a função administrativa, tem limitadas suas atividades especificamente administrativas a aproximadamente duas horas diárias, dada a necessidade de intercalar as rotinas administrativas com o atendimento ao público, seja por via telefônica ou pessoalmente, o que acaba por não facilitar a priorização da organização administrativa dos processos de trabalho.

A meta determinada para a equipe do CRAS Saco Grande na organização dos prontuários existentes deve ser atendida até janeiro de 2018, visto que, nesta época, historicamente, existe uma diminuição na procura de atendimento pelos usuários no equipamento.

Após a implementação total e a apropriação da dinâmica no processo de trabalho acreditamos que os resultados alcançados serão:

A organização dos prontuários entendida como uma das estratégias para a incorporação da vigilância socioassistencial como uma rotina de trabalho, facilitando a coleta de dados, a visualização do público prioritário, vislumbrando maior alcance das metas do pacto de aprimoramento do SUAS, visto que os dados quantitativos serão incorporados no cotidiano do trabalho;

A facilidade visual do prontuário, como um alerta no atendimento para necessidade de investimentos específicos na família atendida;

A organização das famílias em acompanhamento familiar facilitarão a rotina de atividades a serem executadas com essas;

Descomplicar as ações voltadas aos coletivos que promovam prevenção e promoção de públicos específicos, uma vez que esses já estarão previamente identificados e aglomerados em um único arquivo;

Desenvolver ações de busca ativa a públicos prioritários;

Possibilitar a identificação rápida da necessidade de alcance do serviço a determinado público;

Ter, no processo de trabalho, fluxos preestabelecidos para o cruzamento dos dados de diversos grupos de usuários e constante alimentação desses dados;

Nos casos de descumprimento de condicionalidades, facilitar a procura, que poderá ser feita até mesmo manualmente, entre os beneficiários do PBF já cadastrados no serviço, os que terão prioridade de busca ativa;

Acessar de forma rápida o público do território referenciado aos serviços de fortalecimento de vínculos tanto próprio como conveniado;

Por fim, como já anteriormente citado, esse método constitui-se em uma das estratégias para compreensão da complexidade do trabalho, possibilitando tornar mais rotineiro o acesso aos dados do serviço, auxiliando na superação das subnotificações, pois confere sentido dentro do processo de trabalho a efetiva notificação desse público. Cria maiores possibilidades de acesso para pensar as ações de promoção e prevenção, além de, visualmente, o técnico identificar antes a necessidade de maior atenção ao caso, pois estará identificado pela capa do prontuário a qual público prioritário a família está vinculada.

Referências bibliográficas:

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial. Brasília, s/d. 60 p.

BRASIL. Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS. Lei n. 8.742, de 07 de dezembro de 1993, ALTERADA PELA Lei 12.435 de 06 de julho de 2011.

BRASIL. Resolução CNAS n° 33, de 12 de dezembro de 2012. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social – NOB/SUAS. Brasília, 03 jan. 2013. 41 p.

BRASIL. Resolução CNAS n° 145, de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Brasília, 28 out. 2004. 67 p.