

# **Prefeitura Municipal de Campinas**

## **Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos**

**Relatório de Gestão 2020**





# SUMÁRIO

<b>DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (DOAS)</b> .....	<b>5</b>
PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA .....	16
PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE- CREAS .....	72
COORDENADORIA SETORIAL DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE- CRIANÇA E ADOLESCENTE, JOVENS E MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO .....	115
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE ADULTO E IDOSO E SERVIÇO DE PROTEÇÃO EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADES PÚBLICAS E EMERGÊNCIAS .....	147
<b>VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL</b> .....	<b>164</b>
COORDENADORIA DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA E CADASTRO SOCIAL .....	171
COORDENADORIA SETORIAL DE GESTÃO DE CONVÊNIOS.....	181
COORDENADORIA SETORIAL DE AVALIAÇÃO E CONTROLE .....	189
<b>DEPARTAMENTO DE DIREITOS HUMANOS (DDH)</b> .....	<b>199</b>
COORDENADORIA SETORIAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A PESSOA IDOSA .....	200
COORDENADORIA SETORIAL DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES.....	202
COORDENADORIA SETORIAL DE POLÍTICAS DE PREVENÇÃO AO USO DE DROGAS - CPUD .....	205
PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADE: MÃO AMIGA .....	207
COORDENADORIA SETORIAL DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL.....	208
SERVIÇO DE REFERÊNCIA AO IMIGRANTE, REFUGIADO E APÁTRIDA.....	212
<b>DEPARTAMENTO DE GESTÃO DAS POLÍTICAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (DGPPCD)</b> . 220	
CAMPINAS + ACESSÍVEL.....	221
COORDENADORIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA .....	222
CRPD – CENTRO DE REFERÊNCIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	222
CIL – CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS.....	224
<b>DEPARTAMENTO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA, ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA (DGAOF)</b> . 226	
COORDENADORIA SETORIAL ADMINISTRATIVA (CSAD) .....	227
COORDENADORIA SETORIAL DE APOIO AOS EQUIPAMENTOS SOCIAIS (CSAES).....	229
COORDENADORIA SETORIAL FINANCEIRA E CONTÁBIL (CSFC).....	231
COORDENADORIA SETORIAL DE GESTÃO DE PESSOAS (CSGP) .....	234
COORDENADORIA SETORIAL ORÇAMENTÁRIA (CSO) .....	237
SETOR DA CASA DOS CONSELHOS .....	239
SETOR DE APOIO ADMINISTRATIVO AO CONSELHO TUTELAR.....	240

<b>DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL (DSAN)</b>	<b>242</b>
A. AÇÕES E PROJETOS RELACIONADOS AO SETOR DE NUTRIÇÃO .....	244
B. PROGRAMA VIVA LEITE .....	256
C. PROGRAMA NUTRIR CAMPINAS .....	261
D. AÇÕES RELACIONADAS AO APOIO A PROJETOS INTERSETORIAIS, PESQUISA E PRODUÇÃO PARA AUTOCONSUMO (APIPA).....	265
E. BANCO MUNICIPAL DE ALIMENTOS DE CAMPINAS .....	269

# DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (DOAS)

O Departamento de Operações de Assistência Social (DOAS) é responsável pela direção técnica e operativa dos serviços socioassistenciais do município. Sua estrutura organizacional observa a hierarquização e os níveis de complexidade operados pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) definidos em Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE) - de Média e de Alta Complexidade, as quais, por meio de cinco Coordenadorias Setoriais e cinco Distritais coordenam a execução dos serviços. No ano de 2020 o SUAS organizou-se com 206 unidades, sendo 112 unidades de Proteção Básica, 14 unidades de Média Complexidade, 50 unidades de Alta Complexidade, além de 30 serviços complementares (PCD, SESF, NOT e Casa da Cidadania).

O ano de 2020 foi mundialmente marcado por uma grave crise sanitária. A Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou em 11 de março de 2020 a pandemia de Covid-19, doença causada pelo novo Coronavírus.

O Sars-Cov-2 foi descoberto no fim de dezembro de 2019, após casos registrados na China, exigindo a adoção de medidas sanitárias urgentes, céleres medidas de proteção social e de novas formas de organização do trabalho.

Em Campinas, no dia 12 de março de 2020 criou-se o Comitê Municipal de Enfrentamento da Pandemia de Infecção Humana pelo Novo Coronavírus (COVID-19), com atribuição precípua de acompanhar e estabelecer estratégias de ações voltadas à detecção, prevenção, tratamento e controle da Infecção Humana pelo novo Coronavírus.

A partir de então, uma série de Decretos, Portarias, Comunicados, Resoluções, Ordens de Serviços, Notas Técnicas, Boletins Epidemiológicos, Orientações para grupos vulneráveis específicos, tomaram conta do cotidiano do município.

Também se criou um hot site sobre o coronavírus (<https://covid-19.campinas.sp.gov.br>) com objetivo de circular informações, publicizar as medidas tomadas, abrir canal para esclarecimento de dúvidas, além de facilitar o acesso à atualização dos dados da doença em Campinas.

Na SMASDH, fortaleceu-se a comunicação entre todos os gestores visando apoiar e acelerar o diálogo para a tomada de decisões urgentes e necessárias, tendo em vista a premente necessidade de se reorganizar os serviços, considerando-se as regras sanitárias.

No dia 16 de março de 2020, esta Pasta, por meio do Decreto nº 20.769, suspendeu por tempo indeterminado os atendimentos dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - Centros de Convivência Inclusivos e Intergeracionais voltados à pessoa idosa do município de Campinas.

Em seguida, por meio do Decreto nº 20.785 de 23 de março de 2020, o atendimento presencial nos serviços de Proteção Social Básica e de Proteção Social de Média Complexidade-CREAS foram suspensos.

Os serviços de Média Complexidade- POP Rua foram mantidos em funcionamento, com atendimento presencial e com escalonamento dos trabalhadores.

Os serviços de Alta Complexidade por sua natureza são ininterruptos, e assim permaneceram, apenas com algumas alterações, como será demonstrado ao longo deste Relatório.

Embora a Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional em decorrência da Infecção Humana pelo novo coronavírus (COVID-19) tenha sido anunciada em 30 de janeiro de 2020 pela Organização Mundial da Saúde, somente em 20 de março de 2020 o Governo Federal publicou o Decreto nº 10.282 definindo os serviços públicos e as atividades essenciais, dentre as quais a assistência social e atendimento à população em estado de vulnerabilidade.

Por sua vez o Ministério da Cidadania, posteriormente à organização dos serviços no município, publicou a Portaria nº 337, em 24 de março de 2020, que tratou de medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, COVID-19, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social.

Recomendações mais detalhadas para o funcionamento da rede socioassistencial de Proteção Social Básica - PSB e de Proteção Social Especial - PSE de Média Complexidade vieram tardiamente no dia 14 de julho de 2020, com a Portaria nº 100, aprovando na forma de Anexo, a Nota Técnica nº 36/2020, com recomendações do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, de modo a assegurar a manutenção da oferta do atendimento à população nos diferentes cenários epidemiológicos da pandemia causada pelo novo Coronavírus - COVID-19.

Importante demarcar que a falta de coordenação do governo federal na condução da política de enfrentamento e prevenção à doença fez com que recaísse uma imensa

responsabilidade sobre os estados e municípios na tomada de decisões. A ausência de uma regulação integrada federal ocasionou o estabelecimento de regras próprias regionais e municipais, resultando uma verdadeira guerra política entre os entes federados, bem como a judicialização da pandemia, trazendo sérias consequências como o aumento do nível de insegurança com relação à transmissão do vírus e falta de controle sistêmico e de gestão dos meios de contenção da crise

Ao invés de minorar a catástrofe epidêmica anunciada, o governo federal tratou de agudizá-la. Além dos constantes ataques à ciência e aos pesquisadores, também incentivou a distribuição de remédios ineficazes contra a doença, estimulou aglomerações, atuou contra a compra de vacinas, espalhou informações falsas sobre a Covid-19 e fez campanhas de desobediência a medidas de proteção, como o uso de máscaras, além de nomear a pandemia de “gripezinha”, classificar o Brasil como o país de maricas e diante do recorde de mortes registradas em 24h deu a seguinte declaração: “E daí? Lamento. Quer que eu faça o quê? Eu sou Messias, mas não faço milagre.”

No âmbito da assistência social, considerando-se a ausência de normativas federais, as quais deveriam orientar o funcionamento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em todo o território nacional, este Departamento de Operações de Assistência Social, buscou diálogos com outros municípios brasileiros na perspectiva de alcançar alguma unidade para o funcionamento dos serviços socioassistenciais, e se pautou nos informes sobre atuação da assistência social no enfrentamento a Covid-19 elaborado pela Frente Nacional em Defesa do SUAS e da Seguridade Social, organização plural de trabalhadores, usuários, gestores, entidades, instituições não-governamentais, professores, pesquisadores e pessoas interessadas em defender a Assistência Social e a Seguridade Social brasileira.

Reunindo esforços coletivos, conhecimentos técnicos e experiência em gestão, foi possível reorganizar o funcionamento dos serviços, os novos regimes de trabalho, assim como a dispensa e a compra de EPIs, além da instituição de novos serviços e ações de enfrentamento da pandemia.

Sendo assim, e já contando com a essencialidade da proteção social de assistência social inclusive formalmente declarada pelo citado Decreto Federal, decorridos menos de 30 dias da suspensão das atividades presenciais, o atendimento presencial foi retomado nos DAS, CRAS e CREAS, com escalonamento da equipe e agendamento dos usuários, garantindo-se, desta forma, a não aglomeração de pessoas e a possível disseminação do novo coronavírus. Os servidores integrantes de grupos de risco foram mantidos em teletrabalho.

No entanto, tensões decorrentes da situação de calamidade pública se fizeram presentes. Mesmo diante das recomendações da ANVISA e da Vigilância em Saúde do município as quais apontavam para a utilização de máscaras de proteção de tecido, conforme as especificidades do público atendido, o tipo de profissional, risco de exposição e atividade, alguns trabalhadores tiveram dificuldades em assimilar tais orientações sanitárias, entendendo ser necessário o uso de máscaras descartáveis em todos os serviços.

Porém, em conformidade com as recomendações técnicas sanitárias, a dispensa de EPIs ficou assim organizada:

- DAS, CRAS e CREAS- Máscara de tecido, Álcool em gel e líquido.
- Centros POP: Máscaras descartáveis, álcool em Gel e líquido, face shield, óculos e luvas
- Serviços de Acolhimento: Máscaras descartáveis, álcool em Gel e líquido, aventais e face shield, óculos, especialmente para os trabalhadores voltados para o cuidado direto com os usuários.

Importante destacar que em todos os serviços reforçaram-se exaustivamente as práticas de higienização, tais como: higiene das mãos; higiene respiratória/etiqueta da tosse; higiene do ambiente e distanciamento de pelo menos 1,5 metro entre pessoas.

A assistência social é uma política de proteção social destinada a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social. As vulnerabilidades referenciadas pela política não se restringem às condições de pobreza, mas abrangem, igualmente, vitimizações, fragilidades e contingências que os indivíduos e suas famílias enfrentam na trajetória de seu ciclo de vida, em decorrência de imposições sociais, econômicas e políticas.

Assim compreendidas, as vulnerabilidades sociais vinculam-se a situações de empobrecimento, relacionadas a dificuldades materiais para manutenção da sobrevivência, mas, também, a dificuldades relacionais e culturais, uma vez que estas interferem na forma de viver dos indivíduos e de suas famílias.

Sendo assim, não é difícil concluir, que as piores vítimas da pandemia são, inevitavelmente, os trabalhadores temporários, mal remunerados, aqueles que vivem da informalidade, não têm trabalho e vivem nas áreas mais precárias das grandes cidades. Todos estes se constituem em público da política de assistência social.



Além disso, grupos específicos, tais como a população em situação de rua, idosos vivendo em Instituições de Longa Permanência, crianças e adolescentes acolhidos em abrigos, pessoas com deficiência moradoras em Residências Inclusivas, exigiram particular atenção.

Em relação à população em situação de rua, visando proceder ao isolamento social, três abrigos emergenciais foram criados com o objetivo de assegurar acolhimento imediato em condições dignas e de segurança:

- Abrigo Emergencial Zilda Arns: para pessoas em situação de rua sintomáticas.
- Abrigo Emergencial CEPROCAMP: para pessoas em situação de rua idosas e comórbidas.
- Abrigo Emergencial Santa Dulce dos Pobres: para pessoas adultas e idosas em situação de rua.

Com esses três novos abrigos, 110 (Cento e Dez) novas vagas foram criadas para o isolamento desse grupo populacional.

Nos aspectos relacionados à gestão, a medida desses desafios pode ser avaliada pelo esforço em se remanejar servidores, muitos dos quais sem experiência prévia em serviços 24h e com esse público específico, servidores que integraram plantões em regime de hora extra, pela celeridade na compra e dispensa de EPIs e demais insumos e equipamentos necessários para o funcionamento ininterrupto dos novos abrigos, estabelecimento de Termo de Parceria para execução do Abrigo Emergencial Santa Dulce dos Pobres, processo seletivo para contratação emergencial de vinte e cinco agentes de ação social, dentre outros. Aproveito a oportunidade para uma vez mais registrar aqui os meus mais sinceros agradecimentos a cada um dos servidores que contribuiu compromissadamente, fazendo chegar proteção de assistência social para os que dela necessitaram nesse momento de grave crise sanitária.

Em relação às pessoas em situação de rua pode-se avaliar o quanto as orientações sanitárias se distanciam desse público, uma vez que lavar as mãos, usar álcool em gel, manter a imunidade em alta com uma boa alimentação e usar máscaras não são medidas acessíveis para aqueles que, muitas vezes, não tem água para beber e alimentação adequada, assim como o próprio uso de máscaras torna-se fator de risco, pois, ainda que a possuam, não conseguem usá-las, guardá-las ou higienizá-las de modo correto, além da evidente dificuldade em se manter o distanciamento social.

Desta forma, a possibilidade de isolamento social ofertada por meio da criação dos três abrigos emergenciais, sem dúvida, possibilitou o asseguramento dos direitos, na perspectiva da dignidade da pessoa humana e da garantia do mínimo existencial, consubstanciados em

moradia, alimentação e acesso à saúde, entre outros direitos essenciais à manutenção da vida humana de forma digna. Os relatórios das Coordenadorias de Média Complexidade- POP Rua e de Alta Complexidade Adulto e Idoso trarão as particularidades dessas ações.

No que se refere ao público idoso residente em ILPIs, o cancelamento de visitas presenciais, a adoção de medidas de desinfecção e prevenção, o uso de EPIs, foram colocadas em prática imediatamente, visando proteger não só os idosos, mas também os profissionais que compõem as equipes das ILPIs. Boa parte dos idosos possui alguma dependência e/ou doenças crônicas, assim como precisa do suporte dos cuidadores para o atendimento de suas necessidades básicas, o que os torna ainda mais vulneráveis às complicações decorrentes da COVID-19. Maior detalhamento da organização e das ocorrências em ILPIs será encontrado mais adiante no relatório da Coordenadoria de Alta Complexidade Adulto e Idoso.

Em relação a crianças e adolescentes residentes em abrigos, os órgãos de Justiça, de defesa de direitos, em conjunto com a gestão municipal e a rede de serviços de acolhimento buscaram estabelecer as condições necessárias, critérios e fluxos, na perspectiva de reduzir a circulação e permanência de pessoas dentro das unidades de acolhimento. Uma das medidas tomadas refere-se à saída dos acolhidos para outras possibilidades de proteção. Nesta ação, 54 crianças e adolescentes foram integrados ou reintegrados na família de origem ou extensa; em famílias de padrinhos afetivos do serviço “Acordar”; em famílias de servidores do abrigo municipal; em famílias substitutas, com as quais se encontravam em processo de aproximação, com vistas à adoção. Conforme se verá na apresentação da Coordenadoria de Alta Complexidade Criança e Adolescente, estas ações, apesar de muito desafiantes, foram consideradas muito assertivas.

As pessoas com deficiência usuárias dos serviços de Residência Inclusiva enfrentaram dificuldades para dar cumprimento às orientações sanitárias, muitas vezes sem a compreensão do seu significado. Foram necessárias muitas orientações e supervisões para que os moradores permanecessem a maior parte do tempo possível com máscara ou realizassem rigorosamente a higiene respiratória. O isolamento social para quem tem dificuldade com alteração de rotina, como é o caso de pessoas com espectro autista, também se constituiu em enorme desafio para as equipes de trabalho.

Além disso, este DOAS elaborou orientações para os servidores em teletrabalho, orientações para os trabalhadores em abrigos emergenciais, fluxos para cada um dos abrigos emergenciais, e colaborou na redação do Decreto nº 20.796, de 30 de março de 2020, que dispôs sobre medidas de isolamento progressivo da população em situação de rua durante a vigência da

situação de calamidade pública no Município de Campinas, decreto conjunto entre esta SMASDH e a Secretaria Municipal de Saúde.

Outras três ações articuladas com a Secretaria de Saúde merecem destaque:

- A testagem de usuários e trabalhadores;
- Ação intersecretarias junto às famílias que perderem seus entes para a COVID-19, envolvendo Unidades Básicas de Saúde e os DAS/CRAS;
- Reuniões técnicas para esclarecimento de dúvidas, orientações e informações aos trabalhadores do SUAS acerca da pandemia.

Contudo, os impactos da realidade de crise social, econômica e política, aprofundada pela pandemia em curso no mundo, exigiram medidas de renda e sobrevivência, para além das seguranças afiançadas pela assistência social.

No Brasil, idealizado e aprovado pelo Congresso Nacional, ainda no mês de março foi instituído o Auxílio Emergencial, benefício financeiro no valor de R\$600,00 (Seiscentos Reais) e concedido aos beneficiários do Programa Bolsa Família, trabalhadores informais inscritos no Cadastro Único, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, com o objetivo de fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus - COVID 19.

Além do Auxílio Emergencial, a implantação de programas emergenciais de transferência de renda em todas as esferas de governo, tais como os Cartões Nutrir Emergencial e *Viva Vida* (municipal) e as cestas básicas (Estadual), impactaram diretamente os serviços de Proteção Social Básica, especialmente nos DAS, CRAS, SCFV e as equipes do Cadastro Único, caracterizando-se como a principal demanda de trabalho.

Os serviços de Proteção Social Básica possuem responsabilidades na provisão de seguranças sociais e devem se integrar aos fluxos relativos às respostas em eventos que caracterizam situação de calamidade pública e emergência.

Especialmente os CRAS, por se constituírem em referências nos territórios, se viram desafiados no contexto de pandemia, em responder rapidamente e se adaptar as ofertas de acordo com os seus objetivos e limites de atuação. Realidade que exige ainda um olhar ampliado e sistêmico para o território e para os riscos que as famílias estão expostas, além de considerar as dimensões materiais, físicas, sociais e emocionais apresentadas quando esses eventos acontecem.

Em face às normativas federais para acesso aos benefícios emergenciais emanadas pelo Governo Federal, revelaram-se as precárias condições e/ou o desconhecimento do uso das

ferramentas tecnológicas por parte dos usuários, expondo a desigualdade de acesso de muitas famílias a direitos e apoios necessários, sobretudo no atual cenário pandêmico e de grave crise econômica.

As principais dificuldades foram o acesso e cadastramento no aplicativo; problemas na aprovação e recebimento do auxílio devido à desatualização do Cadastro Único e a impossibilidade de atualizá-lo; bloqueios e cancelamentos de benefícios, sem informações sobre os critérios e os motivos destes cancelamentos.

Além disso, tanto os DAS como os CRAS continuaram recebendo notificações de situações de isolamento social, aumento significativo de denúncias sobre negligência e violência contra a pessoa idosa e de acumuladores. Nas visitas domiciliares, constataram muitas famílias sem rede de apoio, com fragilidade de vínculos familiares e comunitários, ainda mais aprofundados pela pandemia.

Outro agravante enfrentado diz respeito ao fechamento das agências do INSS e instituição do atendimento remoto (“Meu INSS”), desencadeando uma “exclusão digital” dos usuários analfabetos e/ou sem acesso à internet e uma corrida aos serviços socioassistenciais para acesso ao BPC e outros benefícios previdenciários.

Concomitante aos desafios trazidos pela situação pandêmica nos processos de trabalho, internamente foi preciso muito esforço para se trabalhar com equipes reduzidas, considerando-se os afastamentos por comorbidades e problemas de saúde, bem como o transporte insuficiente para intensificação dos atendimentos por meio de visitas domiciliares, sobrecarregando por demais os trabalhadores que permaneceram em trabalho presencial.

Destaca-se que todos os serviços buscaram inovações nas formas de diálogo com os usuários e demais atores da rede socioassistencial. Reuniões on-line foram realizadas e favoreceram os processos de gestão territorial. A comunicação com os usuários por aplicativos de mensagens e plataformas on-line, se por um lado buscaram manter proteção social, vínculos e conexões, por outro se apresentaram novos entraves, dada à falta de acessórios de multimídia (câmera, microfones, fones de ouvido) e a baixa qualidade da internet instalada nos serviços.

Por sua vez, as famílias, muitas vezes, não dispunham de equipamentos suficientes. Quando possuíam, tornava-se comum serem compartilhados entre seus membros, nem sempre contavam com internet, e apresentavam dificuldades no manuseio de aplicativos requeridos para participação em eventos virtuais.

Igualmente, evidencia-se a necessidade de prover celulares institucionais para todos os serviços, computadores modernos e boa qualidade de internet para realização de atendimentos remotos, os quais devem permanecer mesmo após o período de pandemia

Reforça-se aqui novamente o que há muito vem sendo solicitado, ou seja, a modernização de ferramentas tecnológicas e de equipamentos digitais, investimento em equipamentos de multimídia e na qualidade da internet.

Em relação à Coordenadoria de Média Complexidade- CREAS, ações como a entrega do Cartão Nutrir Emergencial, bem como, orientações e encaminhamentos para concessão de benefícios também integraram as atividades cotidianas dos serviços.

Especialmente em relação à violência doméstica, estimou-se que o confinamento domiciliar, a instabilidade financeira, suspensão das aulas e das atividades coletivas dos SCFV, maior fragilidade das redes de apoio social e familiar contribuísssem para aumentar a incidência do fenômeno. No entanto, as condições objetivas para as denúncias ficaram prejudicadas, considerando-se maior presença do agressor no ambiente doméstico, significando aumento da ameaça e constrangimento à vítima. Além disso, os órgãos de defesa de direitos suspenderam total ou parcialmente o atendimento presencial, trazendo prejuízos no acesso às denúncias.

No início da pandemia os atendimentos dos CREAS foram realizados principalmente de forma remota, por telefone, aplicativo de videochamada, aplicativo de mensagens instantâneas e e-mail, ficando os atendimentos presenciais para situações urgentes. Posteriormente, considerando-se também os elementos acima trazidos, os atendimentos presenciais foram paulatinamente retomados, mas o uso dos recursos digitais permaneceu e deve continuar como aquisição na prática cotidiana.

Apesar de todos os desafios trazidos pela pandemia, destaca-se a territorialização do serviço domiciliar e a ampliação metas, a elaboração de indicadores de agravamento das situações de violência pela COVID-19, elaboração da Cartilha de “Orientações sobre o Trabalho da Média Complexidade em Tempos de Pandemia no Município”, cujo lançamento se deu em 18/12/2020, a atualização do Protocolo CREAS e sua publicação no Diário Oficial do Município, por meio da Ordem de Serviço - SMASDH Nº 01 de 09 de Outubro de 2020, o GT Metas, e a formação para gestores ministrada pelo Instituto Transforma.

A impossibilidade de se atender a totalidade das famílias presencialmente ou por meio de entrevista domiciliar, ensejou a construção de indicadores de gravidade das situações de violência, entendido como mais um instrumento de apoio na avaliação do risco de violência e também na imprescindibilidade do atendimento presencial nas situações graves, as quais exigissem maior monitoramento e estratégias de intervenção.

Para adoção da estratégia mais adequada (atendimento presencial no serviço ou entrevista domiciliar), as equipes consideraram em sua avaliação técnica, o objetivo / natureza do atendimento; perfil da (o) usuária (o) enquanto grupo de risco; exposição da (o) usuária (o) que depende de transporte público para deslocamento ao serviço; possibilidade concreta de sigilo e intervenções de atendimento no domicílio.

Em uma situação de calamidade pública é importante que os serviços sejam rapidamente adaptados para a garantia do atendimento e acompanhamento, buscando garantir a proteção social dos indivíduos e famílias, ampliando-se meios mais céleres para identificação das situações de agravamento das vulnerabilidades e dos riscos sociais, sempre com critérios técnicos baseados na avaliação de fatores de risco.

Como é possível observar, o ano de 2020 foi tomado pelas ações de enfrentamento à pandemia do novo coronavírus. Embora a própria Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, aprovada em 2009, já determinasse que os serviços da Proteção Social Especial, sobretudo de alta complexidade, seriam considerados essenciais em contextos de calamidade pública e emergência, é certo que o SUAS nunca havia enfrentado algo de tamanha magnitude.

Não é demais lembrar os seguidos retrocessos nos investimentos públicos na política de assistência social, com fortes cortes orçamentários a partir do ano de 2017 e que seguiram se aprofundando face à intensificação do ajuste fiscal e da ofensiva ultraconservadora em direção às políticas sociais.

Com a chegada de um governo de extrema direita ao governo federal, em 2020, o orçamento previsto pela LOA, para o Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS), R\$ 1,34 bilhão, foi pelo menos 15% menor que o valor aprovado no ano anterior.

Diante de tal cenário, o solo concreto onde o SUAS acontece, isto é, o município, segue sobrecarregado, com muitas tensões tanto para a gestão, quanto para as equipes técnicas.

Para nós, trabalhadores do SUAS, que defendemos a essencialidade dessa política para garantia da sobrevivência de vários segmentos vulnerabilizados, ainda que não lhe caiba a erradicação da desigualdade social, defendemos a priorização da vida e das necessidades humanas, reconhecendo o quanto a assistência social é de fundamental importância e se torna ainda mais essencial durante esta grave crise sanitária.

Para tanto, precisa ser fortalecida agora e no pós-pandemia, com investimento massivo público, valorização dos trabalhadores e respeito às suas instâncias de controle social.

Por fim, este Relatório de Gestão 2020 encerra também a gestão municipal 2017-2020. Sem dúvida enfrentamos anos difíceis, com grave crise econômica, sérias restrições orçamentárias e financeiras, mas muitos avanços também foram conquistados nas duas gestões da administração municipal do Prefeito Jonas Donizetti. Os relatórios de gestão elaborados anualmente desde o ano de 2014 registram tais avanços, além do Plano Municipal de Assistência Social 2014-2017 e 2018-2021 e outros materiais que podem ser consultados por meio do endereço eletrônico <http://www.campinas.sp.gov.br/governo/assistencia-social-seguranca-alimentar/>

Particularmente em relação ao Departamento de Operações de Assistência Social (DOAS), do qual assumi a direção no ano de 2014, quero registrar os meus mais profundos agradecimentos a Jane Valente e à Eliane Jocelaine, Secretárias Municipais que me confiaram à desafiadora condução técnica da assistência social no município.

Agradeço especialmente as equipes de Coordenadores Distritais e Setoriais, Chefias de Setor, Apoios Técnicos e equipes técnicas por termos construído juntos uma história de compromisso profissional, paixão e dedicação.

O Departamento de Operações de Assistência Social agrega cerca de 400 servidores, 206 serviços socioassistenciais e perto de dois mil trabalhadores das Organizações da Sociedade Civil, que juntos materializam a assistência social no município.

O trabalho desenvolvido por estas várias mãos buscou fortalecer o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município. Guiados pelas normativas legais que regem o SUAS, ampliamos o quadro de servidores concursados, possibilitamos inúmeros Seminários, Capacitações, Encontros, estabelecemos protocolos e procedimentos comuns, dialogamos permanentemente com o Sistema de Justiça, Sistema de Garantia de Direitos, Conselhos Municipais, Câmara Municipal, diversas Secretarias Municipais, com o único propósito de fazer chegar uma atenção pública qualificada para aproximadamente 300 mil indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social, público da política de assistência social.

Partindo da concepção de que liderança não é um cargo ou posição hierárquica, após sete anos, é muito bom chegar ao término de uma gestão com a tranquilidade do dever cumprido e a legitimidade reconhecida pelas ações desenvolvidas vinda, especialmente, pela confirmação dos sujeitos desses processos.

Silvia Jeni Luiz Pereira de Brito

Diretora do Departamento de Operações de Assistência Social (DOAS)

## PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

A Proteção Social Básica (PSB) tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

A CSPSB se organiza pelas unidades públicas estatais de referência, compostas de forma hierárquica pelos cinco Distritos de Assistência Social (DAS) e pelos 12 Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), com a perspectiva de implantação da 13ª unidade de CRAS denominada Bassoli. No ano de 2020 as 95 unidades de Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) parceiras complementaram as ofertas socioassistenciais desta Proteção.

O ano de 2020 se caracterizou como um ano atípico no que diz respeito à organização estrutural, planejamento e execução das ações, bem como um desafio para gestão central e serviços no sentido de dar conta dos desafios ora colocados advindos do processo da pandemia de COVID-19. O planejamento dos serviços voltava-se para ações coletivas, com atividades que buscavam maior articulação das políticas públicas do território e participação da população. Com a pandemia, o rumo do trabalho foi alterado, focando em ações individuais, pontuais e emergenciais.

A gestão em uma realidade de pandemia é bastante dinâmica, requerendo que os processos de trabalho sejam constantemente reavaliados e replanejados, considerando os decretos, notas técnicas, fluxos, demandas advindas da pandemia e orientações que foram frequentemente atualizadas pelos Departamentos e Gabinete desta SMASDH.

Dentro desse cenário, o processo de gestão da PSB ocorreu da seguinte forma: as diretrizes gerais foram definidas pelo DOAS em reuniões presenciais quinzenais e posteriormente semanais, em conformidade com as orientações sanitárias do município; mantiveram-se as reuniões quinzenais de coordenação da PSB de forma on-line para orientações, alinhamento e discussão de estratégias de ações, as quais eram discutidas posteriormente com as chefias, por região, pelas coordenadoras distritais; suspendeu-se o GT de DAS. As reuniões mensais entre CSPSB, coordenações distritais e chefias de CRAS ficaram suspensas no primeiro semestre e foram retomadas em julho no formato on-line, para reorganizar o planejamento das ações das unidades, considerando as possibilidades e perspectivas para o segundo semestre, mediante a realidade de cada território.

Também foi necessária a reorganização dos espaços físicos adequando-os aos preceitos do Protocolo da Vigilância Sanitária para o município, as Notas Técnicas emitidas pela



SMASDH, aos documentos sobre a orientação para os trabalhadores em regime de teletrabalho, bem como a reorganização das equipes de trabalho considerando os servidores enquadrados no grupo de risco e/ou que apresentaram autodeclaração, conforme previsto no decreto municipal nº 20.782 de 21 de março de 2020, os quais representaram aproximadamente 40% dos servidores que compõem as equipes dos DAS e CRAS, além da necessidade de remanejamento de outros para compor as equipes dos abrigos emergenciais.

Ademais, novos profissionais foram nomeados para o cargo de chefia no CRAS Vila Réggio e CRAS São Luís; houve a saída da chefia do CRAS Recanto Anhumas e permaneceu em aberto o cargo de chefia no CRAS Bandeiras. Com relação à reposição de profissionais nos serviços da PSB, no início do ano de 2020 tivemos a convocação de profissionais do concurso público, possibilitando o processo de remanejamento interno. Para a Proteção Básica foram alocados cinco (5) novos profissionais, sendo 01 agente de ação social para o CRAS Campo Belo e 04 assistentes sociais, 01 para o DAS Leste, 02 para o CRAS Flamboyant e 01 para o CRAS Campos Elíseos. Além disso, considerando o processo seletivo emergencial, 03 agentes de ação social ficaram alocados, respectivamente no DAS Noroeste, CRAS Campos Elíseos e CRAS Novo Tempo.

Conforme já assinalado anteriormente, em função da pandemia, o funcionamento dos serviços foi reorganizado. Em um primeiro momento, suspenderam-se as atividades presenciais dos DAS e CRAS, realizaram-se visitas domiciliares pontuais, conforme especificidade e a gravidade do caso, e adotaram-se novas estratégias de atendimento à população via telefone (9h às 15h) e aplicativo de mensagens whatsapp business (8h às 17h) para minimizar a necessidade de circulação da população pelo território. As equipes atuaram de maneira articulada com a rede local para conscientização da população, disseminação das informações, acolhimento das demandas e atendimento das famílias.

Considerando o cenário pandêmico e que a assistência social é uma política de proteção social destinada a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social; que o momento de epidemia afeta muitas pessoas, principalmente, as que vivem significativamente a desigualdade; que uma parte expressiva dessa população indis põe de acesso aos meios tecnológicos adequados e que os serviços socioassistenciais constituem-se em uma referência para a população, especialmente no atual cenário, os serviços da Proteção Social Básica – DAS e CRAS – **retomaram o atendimento presencial** nas unidades, a partir do mês de abril, no período das 9 às 15 horas.

Nesse período tivemos alguns momentos críticos em relação à compreensão das equipes sobre o que de fato se fazia necessário, considerando as características do trabalho presencial a

ser realizado e as medidas de segurança. Nesse sentido, foram organizados e realizados três encontros com dois profissionais da Secretaria de Saúde/VISA, sendo um epidemiologista e uma médica responsável pela área de criança e adolescente, com as equipes de trabalho da PSB para fortalecimento dos cuidados preventivos e orientações sobre o COVID 19, com a participação de 131 pessoas dos CRAS e DAS (funcionários e terceirizados). Estes encontros foram considerados produtivos e esclarecedores pelos participantes.

A partir do mês de outubro todos os servidores retomaram o trabalho presencial nas unidades, conforme Decreto nº 21.126, de 22 de outubro de 2020. Aqueles pertencentes a grupos de risco permaneceram exercendo atividades sem contato com o público e as atividades coletivas e de grupo se mantiveram suspensas pela Nota Técnica nº 03 da SMASDH.

A complexa combinação entre prolongamento da quarentena, com suspensão das atividades coletivas, e a agudização da vulnerabilidade socioeconômica suscitada pelas restrições sanitárias impostas pela pandemia de coronavírus, reorientou a atuação do DAS e CRAS para atendimentos individualizados, com especial ênfase no acesso a benefícios de sobrevivência, o que ocasionou um hiato nos atendimentos coletivos, que só foram retomados, em meio remoto, no segundo semestre.

As metas indicadas para o ano 2020 não puderam ser executadas a contento devido ao impacto do cenário de calamidade pública instalado, com a suspensão das atividades presenciais e coletivas nas unidades, com o estabelecimento do teletrabalho das equipes e atendimento do público de forma remota, por meio do uso das tecnologias (ainda que aquém da necessidade) disponibilizadas pela PMC e dos recursos pessoais das equipes. Os balanços das ações planejadas e realizadas no decorrer do ano serão detalhados a seguir, por região.

O quadro abaixo retrata, quantitativamente, os atendimentos dos DAS e CRAS no ano de 2020, bem como o número de famílias atendidas por CRAS:

Dados de Atendimento dos DAS e CRAS de 2020			
Região	CRAS	Total de famílias atendidas	Total de Atendimentos
Leste	DAS Leste	1.759	3.136
	Flamboyant	983	3.742
	Recanto Anhumas	971	3.378
Noroeste	DAS Noroeste	1.936	3.881
	Florence	2.354	8.124
	São Luís	1.727	4.363
	Satélite Iris	3.230	12.474
Norte	DAS Norte	1.178	2.599
	Espaço Esperança	1.876	4.812
	Vila Réggio	1.834	5.571
Sudoeste	DAS Sudoeste	1.388	1.800
	Campos Elíseos	2.141	3.519
	Nelson Mandela	2.421	4.890
	Novo Tempo	2.949	7.302
Sul	DAS Sul	3.034	4.482
	Bandeiras	2.782	5.323
	Campo Belo	4.131	7.176
<b>TOTAL</b>		<b>36.694</b>	<b>86.572</b>

Como é possível observar, os DAS e CRAS consolidaram-se como referência para a população. Houve um aumento significativo da procura pelos serviços nos territórios. Segundo apontamento das equipes, dentre as principais demandas, constatou-se a busca por informações do Cadastro Único, Auxílio Emergencial, auxílio-alimentação e requisições do BPC:

- **Procura por informações do Cadastro Único:** um número significativo de pessoas solicitando atualização do cadastro e/ou se inscreverem para receber algum benefício (Bolsa Família e Nutrir Campinas), devido ao desemprego (formal ou informal).
- **Dúvidas sobre o Auxílio Emergencial do Governo Federal:** grande parcela da população com dificuldade de manuseio do aplicativo e outras sem acesso à internet e/ou smartphone que não conseguiram se cadastrar; ou buscando compreender o motivo do indeferimento e/ou bloqueio do Auxílio Emergencial.
- **Busca por auxílio-alimentação:** no período mais crítico da pandemia (março a junho) as unidades de DAS, CRAS e SCFV realizaram a entrega do Cartão Nutrir Emergencial, em interface com o DSAN. Ainda, o CRAS Satélite Íris, CRAS Florence e DAS Noroeste mantiveram os pontos de entrega do Programa Viva Leite e algumas

equipes colaboraram, semanalmente, com a entrega do leite nos territórios em que a entrega teve que ser reorganizada (CRAS Novo Tempo).

- **Requerimentos de Benefícios de Prestação Continuada:** Expressivo aumento da procura pelos serviços para apoio no processo de emissão de senha, acompanhamento do requerimento, digitalização de documentação, cumprimento de exigência, dentre outros.

Um grande desafio enfrentado pelas equipes foi o descompasso entre as informações veiculadas pelo Governo Federal, e a demora de liberação de recursos para custeio dos benefícios emergenciais, bem como a falta de clareza sobre os critérios de acesso a tais auxílios. A falta de diálogo e definição de fluxos entre as unidades da Caixa Econômica Federal e o poder público municipal ocasionou desinformação e estimulou a circulação e aglomeração da população nos serviços da Proteção Social Básica.

Outro ponto bastante importante de se ressaltar foi a suspensão dos atendimentos presenciais do INSS, a informatização do sistema e mudanças no fluxo, o que se apresentou como uma barreira no acesso aos direitos. Assim, tem sido crescente a busca pelos serviços assistenciais por usuários sem internet e/ou pouca familiaridade com o ambiente virtual, com dificuldade para realização dos procedimentos através do aplicativo *Meu INSS*. Cabe apontar que outras demandas previdenciárias, para além do domínio da assistência social, têm sido reivindicadas aos serviços socioassistenciais, pressionando as equipes para a realização de procedimentos burocráticos do INSS. Dessa forma, seria importante estabelecer um canal de diálogo com o INSS, construir estratégias para atender a demanda e potencializar o usuário na busca do acesso ao seu direito. No entanto, tal procedimento encaminhado por meio do Conselho Municipal de Assistência Social, sequer obteve retorno.

Diante do exposto, manteve-se **estreita interface com área da Vigilância Socioassistencial**, através da Coordenadoria Setorial de Transferência de Renda e Cadastro Social (CSTRCS), principalmente no que se refere à articulação e intermediação das informações do Auxílio Emergencial do Governo Federal, Programa Bolsa Família (PBF), Benefício de Prestação Continuada (BPC) e Cadastro Único. A instituição da Central de Atendimento e do atendimento via Chat e whatsapp do Cadastro Único ampliou os canais de comunicação para a população, contudo, no início da pandemia, dada a alta procura por informações, estes canais ficaram sobrecarregados e a população também buscou os serviços. Ainda neste campo, destaca-se:

- Organização da primeira remessa de distribuição dos Cartões Nutrir Emergencial nos DAS, CRAS e SCFV.

- Reuniões entre gestores da PSB e equipe da CSAC para discussão sobre a organização da retomada do monitoramento da CSAC junto aos SCFV, bem como traçar estratégias de aproximação dos setores na perspectiva da gestão territorial;
- Reuniões (03) da Comissão do SIGM para alinhamento dos registros de atendimento no período da pandemia;
- Reunião (01) do Grupo Gestor do PTR para esclarecimentos e reflexão acerca dos pontos considerados críticos pelas chefias e coordenações sobre o Auxílio Emergencial, Cadastro Único, mudanças no Bolsa Família, BPC, bloqueios de benefícios, central de atendimento e o retorno do atendimento presencial do cadastro nas unidades, com vistas a orientação da população;
- Participação das coordenações e chefias da PSB nas *lives* realizadas pela CSAC/VS para orientação geral às OSC sobre as Notas Técnicas da SMASDH relativas às alterações e adequações dos planos de trabalho e de aplicação da parceria, em função do período da pandemia;
- Realização do processo de análise e emissão de parecer sobre os relatórios da CSAC acerca da execução do SCFV, pela Comissão de Seleção e Comissão de Avaliação e Monitoramento, composta pelas coordenadoras distritais e chefias de CRAS.

No período também mantivemos a interface estreita com o DSAN no sentido de construir os processos de distribuição dos Cartões Nutrir Emergencial, incluindo apoio logístico dos serviços, busca ativa das famílias elegíveis ao *Programa Nutrir Campinas* com interface com a rede socioassistencial, atingindo, aproximadamente, 19.000 famílias; apoio a entrega da cesta básica do *Programa Alimento Solidário* do Governo do Estado de São Paulo, totalizando 37 mil unidades; e apoio e orientação da população para o acesso ao aplicativo *Viva Vida*, através do qual as famílias que não foram assistidas por outros auxílios governamentais, puderam ser contempladas com cestas básicas do Banco de Alimentos e/ou provenientes de campanhas de arrecadação promovidas pelo município.

No que diz respeito à infraestrutura dos serviços, considerando-se o agravamento trazido pela pandemia, não avançamos em 2020 conforme o previsto no que se refere à locação da sede para o CRAS Flamboyant; manutenção e reparação dos prédios, bem como a melhoria da estrutura física dos CRAS Campo Belo e Satélite Íris; aquisição de novos equipamentos eletroeletrônicos e insumos; confecção de material de divulgação dos DAS e CRAS; e contratação de supervisão, formação e capacitação para equipes.

Os DAS e CRAS, por meio das coordenadoras distritais e chefias de setor, conduzem o processo de **gestão territorial** nas 5 macrorregiões e 12 microterritórios do município. A existência de espaços institucionais de articulação amplia as possibilidades de construção de

respostas e intervenções conjuntas, garantindo a integração da rede de serviços e tecer estratégias cada vez mais eficazes para o atendimento da população.

Na busca por minimizar os danos causados pela pandemia junto à população mais vulnerável, o trabalho articulado com a rede socioassistencial e demais serviços públicos presentes no território tornou-se ainda mais crucial, assim como considerar o contexto socioterritorial na análise das desproteções expressas pelas famílias. Observa-se o agravamento da vulnerabilidade social entre parcelas da população que já viviam de modo bastante precarizado e o conseqüente aumento na procura por benefícios sociais.

A dinâmica e (re)desenhos próprios no âmbito das articulações intersetoriais, socioassistenciais e entre as proteções sociais, tanto no nível regional quanto microterritorial, considerando singularidades e transversalidades da rede de serviços e as demandas presentes em cada (micro) território, na seqüência, será detalhado por região.

Cabe destacar que, no segundo semestre de 2020, o prefeito anunciou publicamente a abertura de um novo CRAS para atender os moradores do Jardim Bassoli e o entorno, ampliando a área de cobertura de CRAS na região Noroeste, possibilitando a reconfiguração do território do CRAS São Luís, ampliando o acesso de novas famílias ao atendimento. O processo de implantação do CRAS Bassoli encontra-se em andamento, sendo necessária a convocação de servidores do concurso público para composição da equipe de trabalho e aquisição de equipamentos e insumos.

Finalizando, avaliamos que o cenário para o próximo período, do ponto de vista do aumento da violência, agravamento da saúde mental e da renda dos mais vulneráveis não é nada animador, constituindo-se em graves fatores de risco para 2021. Somado a isso, o desemprego, risco de volta à pobreza de parcela significativa da população, piora da desigualdade social, as consequências da suspensão do auxílio emergencial, as perdas de direitos e os resultados da pandemia, demandarão que as equipes da PSB busquem novas estratégias de trabalho nos territórios. Reforça-se aqui a premente necessidade de equipagem tecnológica dos serviços, adequando-se o atendimento das demandas que surgirão tanto no campo da gestão como no atendimento da população que buscará as orientações nos CRAS e DAS.

A seguir, os serviços de cada região descrevem como o processo de trabalho foi redesenhado no cenário de pandemia, considerando a configuração e especificidade das equipes e da rede de serviços no território, bem como a característica populacional e territorial.

## **REGIÃO LESTE**

### **DAS Leste – Trabalho Social com Famílias**

Conforme o planejamento, nos meses de janeiro a março, ainda foi possível a realização das ações para o fortalecimento da identidade da PSB no pressuposto da prevenção e na construção de metodologias na perspectiva da participação popular, através da aproximação com a rede socioassistencial da PSB; pela participação presencial dos profissionais nas reuniões com a rede de serviços, nas intersetoriais gerais e de discussão de casos; e nos atendimentos presenciais aos usuários que demandaram atendimento.

De abril a julho, seguindo as orientações para prevenção à disseminação do novo coronavírus, ocorreu a suspensão dos atendimentos presenciais, sendo necessário o reordenamento das ações. Adotou-se o atendimento remoto através do whatsapp business e telefone. Os atendimentos presenciais foram realizados pontualmente, resguardando os cuidados de distanciamento social e higiene.

Neste período, a equipe permaneceu realizando visitas domiciliares para atendimento às solicitações do SGD e observou uma alta procura por orientações sobre benefícios de segurança alimentar tais como, Programa *Viva Vida*, Auxílio Emergencial, Cartões Nutrir Emergencial e cestas básicas, bem como para acessar o BPC ou correlatos como acompanhamento das situações dos requerimentos e providências quanto à suspensão e/ou cancelamento do benefício.

Quanto a este último, os beneficiários idosos e PCD relataram dificuldades para acessar os canais de comunicação do INSS (135 e *Meu INSS*), devido: a demora no atendimento e queda da ligação; incompreensão da linguagem do atendente, o qual se recusa a falar diretamente com os profissionais do DAS; exigência de e-mail para requisição do benefício; e dificuldade de contato com o Serviço Social do INSS. Dessa forma, aponta-se a necessidade de investimento em diálogos / articulação junto ao INSS.

Outra demanda expressiva referiu-se à busca por informações relacionadas ao Auxílio Emergencial do Governo Federal, tais quais: critério de acesso, atualização cadastral, suspensão indevida do benefício, contestação, substituição do PBF, dentre outros. Os profissionais tiveram dificuldade para orientar os usuários, dada a morosidade para divulgação pelo Governo Federal das listagens de contemplados, razão do indeferimento, motivo do bloqueio e/ou suspensão e procedimentos para recurso.

Foi um grande desafio para a equipe reorganizar o trabalho, dada a extensão do território e aumento da procura pelo DAS *versus* o número reduzido de profissionais, acrescido do regime exclusivo de teletrabalho pelos profissionais do grupo de risco, os quais realizam

somente as atividades internas, sem contato com o público como, atendimento remoto e registros nos sistemas de coleta de dados. Destaca-se que entre abril e maio foram realizadas as entregas dos Cartões Nutrir Emergencial, sobrecarregando o atendimento diário da equipe presencial.

Apesar deste cenário, as estratégias utilizadas pela equipe possibilitaram obter resultados positivos: os usuários obtiveram acessos às informações e ao benefício quando de direito; os casos de notificações foram atendidos; e manteve-se contato com a rede de serviços através da realização das intersetoriais gerais e de discussão de casos on-line. Ademais, aponta-se a necessidade de investimento em equipamentos de multimídia e melhoria do serviço de internet para qualificação do trabalho remoto.

Quanto ao aprimoramento do processo de mapeamento e leitura do território em conjunto com a área de Vigilância Socioassistencial, a principal ação tem sido manter-se atentos às demandas do território, principalmente no que se refere à desproteção à pessoa idosa e ao atendimento junto à rede de serviços.

Avalia-se que, apesar dos atendimentos realizados terem sofrido alterações na sua forma de operacionalização devido às normas e orientações de segurança das autoridades sanitárias, foi possível constatar a manutenção e, até mesmo, agravamento da desproteção à pessoa idosa, principalmente quanto aos entraves e dificuldades de acesso aos direitos do BPC, e aumento das solicitações/ denúncias recebidas dos órgãos do SGD, com situações de negligência e violação de direitos e exploração financeira. Soma-se a isso, a insuficiência de políticas públicas para idosos no município.

O DAS apresenta como perspectivas para 2021 a continuidade e fortalecimento dos atendimentos remotos, assegurando o acesso a direitos.

### **CRAS Flamboyant – Trabalho Social com Famílias**

Diante da necessidade de desocupação do imóvel que sediou o CRAS Flamboyant durante 14 anos, por não atender aos requisitos de acessibilidades exigido pela Lei Federal 13.146/2015 (artigo 57) e Normas Técnicas (ABNT NBR 9050/2015) e o insucesso para a locação de outro imóvel, desde abril de 2019, o CRAS permanece, temporariamente, realocado na sede do DAS Leste, fora de seu território de abrangência.

Os usuários apresentam dificuldades de deslocamento devido à distância, além de não disporem de recursos financeiros para o transporte. A equipe tem realizado atendimentos descentralizados, além de outros movimentos para minimizar o distanciamento. No entanto,



estar fora do território de abrangência, distante da população, dificulta o desenvolvimento do trabalho. Destarte, reitera-se a retomada de novo processo para locação de um imóvel, no território, para sediar o CRAS.

Em 2020, com o decreto de calamidade pública e o aumento significativo da vulnerabilidade social e econômica, o trabalho desenvolvido pela equipe precisou ser reorganizado, a fim de garantir o atendimento à população de maneira segura na prevenção de contágio pelo coronavírus. Novos desafios se apresentaram aos profissionais com a implantação de programas emergenciais de transferência de renda por todas as esferas de governo, como Cartões Nutrir Emergencial e *Viva Vida* (municipal), as cestas básicas (Estadual) e o Auxílio Emergencial (Federal).

Os programas de transferência de renda têm se caracterizado como principal demanda de trabalho. Tem sido crescente a busca pelo atendimento social para acesso ao BPC, especialmente no período pandêmico. Com a informatização do acesso e a suspensão dos atendimentos presenciais nas agências do INSS, a população procurou o CRAS relatando dificuldades. Para realizar o atendimento, a equipe utilizou recursos próprios (celular e internet), sendo imprescindível a aquisição de equipamentos para o serviço.

O CRAS tem recebido muitas notificações de situações de isolamento social, acumuladores e idosos. Nas visitas domiciliares, constatam-se muitas famílias sem rede de apoio, com fragilidade de vínculos familiares e comunitários, agravados pela pandemia. Tais famílias têm sido incluídas no acompanhamento PAIF.

O acompanhamento familiar continuou de maneira efetiva com visitas domiciliares, atendimento remoto e atendimento presencial, com todas as precauções necessárias de distanciamento, uso de máscara e álcool gel para desinfecção das mãos e utilitários.

No que tange o atendimento coletivo, a equipe do CRAS iniciou estudos para estratégias de continuação do vínculo comunitário e familiar com as participantes das Oficinas. Os temas das oficinas foram elencados com cada grupo e o CRAS pensou na logística de entrega dos materiais para a confecção das atividades artesanais em casa, com o suporte contínuo da agente de ação social através do whatsapp. Em agosto, criou-se um canal privado na plataforma virtual YouTube para a realização das oficinas com as famílias atendidas no âmbito do PAIF. Foram realizadas sete (7) oficinas neste formato, até o afastamento preventivo da agente de ação social. Houve um retorno muito positivo dos usuários atendidos, relatando o quanto foi significativo a retomada das atividades, na perspectiva de prevenção do isolamento social agravado pelo período de pandemia. Pretende-se investir neste canal em 2021 através de parcerias com o Programa Juventude Conectada.

Diante do desafio de vinculação do público jovem adulto masculino com o CRAS, como estratégia de aproximação, realizou-se uma oficina temática sobre o *Novembro Azul* e a saúde do homem, onde foi elaborado um vídeo reflexivo e confeccionado um chaveiro com o laço azul, símbolo da campanha nacional, pelos membros masculinos das famílias acompanhadas (18 participantes). Além disso, essa ação foi estendida para os usuários que procuraram atendimento durante o mês de novembro na sede do DAS Leste, local onde o CRAS Flamboyant está alocado temporariamente.

Nos meses de março e abril, duas novas servidoras (assistentes sociais) provenientes do concurso público integraram a equipe do Serviço, equilibrando a carga de trabalho e possibilitando a reorganização das ações realizadas, mesmo com o CRAS fora do território.

### **CRAS Recanto Anhumas – Trabalho Social com Famílias**

As ações realizadas pelo CRAS Recanto Anhumas nos meses de janeiro, fevereiro e início de março seguiram de acordo com o Planejamento estratégico de 2020. Com o decreto de calamidade pública, o trabalho foi revisto, sendo as ações desenvolvidas, prioritariamente, remotamente. Quanto a organização da equipe, a maior parte dos profissionais ficou em teletrabalho, pois se enquadram no grupo de risco, permanecendo apenas três profissionais (uma psicóloga, uma assistente social e a chefia de setor) para o atendimento presencial.

O acompanhamento das famílias foi realizado através das seguintes estratégias: contatos telefônicos, whatsapp, visitas domiciliares, atendimentos presenciais, articulação com a rede socioassistencial e outras políticas. A equipe avalia que as estratégias adotadas permitiram atender as demandas das famílias no período mais crítico da pandemia. Embora, para tanto, tenham utilizado recursos tecnológicos próprios para falar com os usuários. Para o próximo ano, a estratégia será realizar videochamadas com os usuários como forma de garantir as ações e os cuidados de distanciamento. Para isso, a modernização das ferramentas e equipamentos digitais é de fundamental importância.

A busca pelos serviços também se deu por um público que nunca havia acessado o CRAS antes da pandemia, demonstrando os reflexos sociais e econômicos para as famílias brasileiras. Isso se confirma, quando analisada as principais demandas dos atendimentos, a saber: benefícios de segurança alimentar (Cartões Nutrir Emergencial, cestas básicas e cartão-alimentação FEAC), orientações acerca do Auxílio Emergencial, dificuldade de acesso aos aplicativos *Meu INSS*, *Viva Vida*, *Caixa Tem* e *PIC Pay*, e orientações para acesso ao Cadastro Único. Dentre os entraves apontados pela equipe, destacam-se as mudanças constantes de informações e/ou falta delas, para orientações quanto aos benefícios citados de uma forma mais assertiva.

As *Oficinas de Convivência* (Bordado, Material Reciclável, Variedades artesanais e Horta Aromática) foram realizadas dentro das possibilidades de execução. A principal estratégia metodológica utilizada foi a separação de kits para o desenvolvimento de atividades em casa, estabelecendo o prazo de 15 dias para as participantes darem um feedback. Algumas enviaram vídeos, enquanto outras vinham até o CRAS. Também foi formado um grupo de WhatsApp, no entanto nem todas têm afinidade com a tecnologia, então realiza-se contato telefônico com estas usuárias. A oficina de horta foi suspensa durante a pandemia, a proposta é retomá-la quando cessada as medidas de distanciamento social. Segundo a avaliação da equipe, os participantes conseguiram manter o vínculo com o CRAS neste novo modelo de atendimento.

Outra ação desenvolvida foi à orientação, conscientização e entrega de máscaras para as famílias do PAIF e demais usuários do CRAS.

Quando não se conseguiu contatar a família remotamente, realizaram-se visitas domiciliares. Muitas vezes a equipe se deparou com pessoas na residência descumprindo o protocolo de prevenção, algumas sem máscaras e até mesmo com COVID-19. Buscou-se sensibilizar a família e orientá-la quanto os cuidados e riscos de contaminação e disseminação do coronavírus.

Para o próximo ano, será mantido o modelo de atendimento atual, priorizando o remoto e, quando necessário, presencial, até que novas orientações da OMS, do Governo do Estado de São Paulo e município sejam publicadas. Outrossim, tendo em vista a atual vacância na chefia de setor do CRAS Recanto Anhumas, espera-se a nomeação de outro profissional em 2021.

### **Gestão Territorial**

As reuniões com a rede foram suspensas diante do cenário de isolamento social, no entanto, manteve-se o contato remoto (por telefone, e-mails, reuniões on-line, WhatsApp) e, aos poucos, a partir do segundo semestre, foi reorganizado o trabalho.

As reuniões do GT SCFV Regional foram retomadas em agosto, com a divulgação de informações e esclarecimento de dúvidas, tal como fluxo de referenciamento e contrarreferenciamento, e a forma de operacionalização das ações e atendimentos do DAS e dos CRAS durante a pandemia. No encontro de setembro, a CSAC apresentou a nova equipe técnica de monitoramento da execução da parceria. A principal questão para a rede referiu-se ao retorno presencial das atividades do SCFV.

Neste espaço, promoveram-se discussões quanto as potencialidades e fragilidades do território no período pandêmico, fortalecendo a integração da rede de serviços para alinhamento

dos fluxos de atendimento, esclarecimentos de dúvidas quanto aos benefícios, considerando as dificuldades dos usuários em acessar os sistemas informatizados.

A rede socioassistencial, apesar das limitações e dificuldades vivenciadas, esteve presente complementando o trabalho com as famílias, principalmente com a entrega dos Cartões Nutrir Emergencial e orientações quanto ao acesso ao Cadastro Único pelos novos canais de comunicação estabelecidos pela SMASDH – Central de Atendimento e Whatsapp da região.

No âmbito do GT Interproteções, as reuniões permanecem suspensas, sendo todos os contatos necessários realizados oportunamente, sem prejuízo ao atendimento da família e fluxo de referenciamento, conforme avaliação da equipe. Embora esta forma de operacionalização esteja sendo eficaz, em 2021, o espaço será retomado e reorganizado na perspectiva de discussão de casos, com o objetivo de fortalecimento do fluxo, e na interlocução acerca das inclusões e desligamentos das famílias aos serviços, considerando as particularidades do contexto de pandemia.

Em junho, através de plataformas virtuais, foram retomadas as reuniões de discussão de caso e 3 das 5 reuniões intersetoriais do território do DAS, a saber: *Centro, Sousas / Joaquim Egidio e São Quirino*, cujas pautas foram relacionadas às discussões sobre os cuidados, ações conjuntas e atendimento coletivo às Normas Técnicas e diretrizes da Vigilância Sanitária; quanto ao distanciamento social; atendimentos remotos; trocas de informações sobre os benefícios; orientações e entrega dos Cartões Nutrir Emergencial, Programa *Viva Vida*. Destaca-se ainda, a elaboração de um vídeo pela *Intersetorial São Quirino* ilustrando todo o trabalho da rede neste período.

As Intersetoriais das regiões *Vila Costa e Silva* e *Carlos Gomes* não foram retomadas, visto que nestas regiões as redes de serviços são constituídas principalmente pela assistência e saúde, cujos profissionais estavam extremamente envolvidos nos atendimentos às famílias e atividades demandadas pela COVID-19, impossibilitando a manutenção mensal das reuniões. Todos os contatos e discussões de casos urgentes foram realizados virtualmente, por telefone, whatsapp ou e-mail.

A *Intersetorial Mosaico* do microterritório do **CRAS Flamboyant** esteve próxima no atendimento às crianças e adolescentes, fortalecendo a integralidade das políticas públicas no atendimento as famílias. O coletivo se reuniu de modo virtual, mensalmente, para elaborar intervenções durante esse período, pois houve uma grande procura dos usuários nos serviços, solicitando principalmente concessão de alimentos. Destaca-se também que houve aumento de solicitações de discussão de casos, feitas pela rede socioassistencial, para avaliação e inclusão em acompanhamento PAIF, visto que esse público é o maior demandatário de atendimento

nesse microterritório. Para o planejamento 2021, o coletivo da *Inter Mosaico* mantém a intenção das reuniões mensais para ações conjuntas, principalmente no que tange a retomada do atendimento coletivo, sob as diretrizes sanitárias. Com a locação de um imóvel e retorno do CRAS para o seu território de abrangência, o processo de gestão territorial com a rede socioassistencial e *Intersetorial Mosaico* será fortalecido.

De modo geral, as reuniões de gestão territorial do **CRAS Recanto Anhumas** buscaram cruzar informações das famílias acompanhadas; mapear as demandas do território; as potencialidades e fragilidades do território de abrangência do CRAS; e refletir sobre o diagnóstico e leitura do território, priorizando as desproteções.

Se por um lado, a inovação das reuniões de forma on-line facilitou a participação dos representantes do serviço e favoreceu os processos de gestão territorial, por outro se constituiu em um novo entrave dada a dificuldade de alguns profissionais em relação a qualidade da internet nos respectivos serviços e a falta de acessórios de multimídia (câmera, microfones, fones de ouvido) para participar plenamente das reuniões.

Avalia-se que o processo de gestão territorial na região Leste foi fortalecido nesse período de pandemia, devido a maior integração e contato para alinhamento de fluxos; esclarecimentos de dúvidas comuns; e apoio no atendimento às famílias.

Para 2021, projeta-se potencializar a aproximação junto à rede socioassistencial e à política de saúde, para potencialização e fortalecimento dos vínculos estabelecidos, bem como dos fluxos de encaminhamento e contrarreferenciamentos.

Quanto ao objetivo de aprimorar o processo de mapeamento e leitura do território, a principal ação do DAS tem sido manter-se atento às demandas do território, principalmente no que se refere a desproteção à pessoa idosa e ao compartilhamento junto à rede de serviços.

Nesse sentido, no período de pandemia, a equipe do DAS Leste observou e constatou que a desproteção à pessoa idosa se manteve principalmente quanto aos entraves e dificuldades de acesso aos direitos do BPC; aumento das solicitações e/ou denúncias recebidas dos órgãos do SGD de situações de negligência e violação de direitos como, exploração financeira contra a pessoa idosa; e a insuficiência de políticas públicas para idosos no município.

Compreende-se que, para potencialização da leitura dos dados registrados e coletados, em 2021, será necessário retomar e fortalecer o processo de aproximação junto à equipe da Área de Vigilância Socioassistencial, com vistas ao aprimoramento do processo de mapeamento do território e suas demandas.

## **REGIÃO NOROESTE**

### **DAS Noroeste – Trabalho Social com Famílias**

O DAS realiza o atendimento direto aos usuários e as famílias moradoras em bairros sem cobertura de CRAS, através do acolhimento social (espontâneo e referenciado) pautando-se na segurança de acolhida, e em sua competência, operando com a provisão das necessidades básicas humanas junto a população usuária, reconhecendo o agravamento das vulnerabilidades e riscos sociais como o aumento da pobreza das famílias e a busca por alimentos e os benefícios dos programas de transferência de renda, com destaque para o BPC. Observa-se, ainda, um aumento significativo de denúncias sobre negligência e violência contra a pessoa idosa (denúncias 156, Disque 100 e outros).

No final do mês de março, foi decretado situação de calamidade pública, exigindo de todos uma reorganização institucional, pessoal e comunitária, atingindo tanto os trabalhadores quanto as famílias usuárias ou não, desta e de todas as demais políticas, com determinações da ordem da vigilância sanitária para o isolamento. Houve suspensão dos atendimentos presenciais e foi instituído o atendimento via whatsapp, mantendo os vínculos com a população.

A principal ação desenvolvida junto à população usuária foi a entrega de alimentos, cestas básicas e dos Cartões Nutrir Emergencial em parceria com o DSAN, e de cestas básicas doadas por grupo da comunidade (110 cestas) ou cedidas pela OSC PROGEN em complementaridade ao atendimento das famílias. Nos meses de junho e julho, foram entregues 11.395 cestas básicas recebidas do governo do Estado de São Paulo na região Noroeste.

Como retrato da pandemia, observou-se maior procura pelo DAS por trabalhadores desempregados e não registradas no Cadastro Único. Como exemplo, famílias residentes em um bairro distante, que nunca tinham acessado o DAS, buscaram atendimento (cesta básica). Para atendê-las, foi estabelecida uma parceria com o DSAN com a entrega/retirada em um local mais próximo. Neste sentido, fica ressaltado que as equipes se reorganizaram trabalhando de forma conjunta com outros setores que compõem a SMASDH e intersetorialmente apoiando as entregas de cesta básica em toda região, não se limitando ao território do seu serviço.

Além disso, foram realizadas orientações sobre os benefícios dos programas de transferência de renda, Auxílio Emergencial e solicitações de inclusões ao BPC. As orientações aos benefícios emergenciais oferecidos pelo Governo Federal revelaram as precárias condições e/ou o desconhecimento do uso das ferramentas tecnológicas, expondo ainda mais a diferença e as dificuldades de acesso de muitas famílias a direitos e subsídios necessários, sobretudo no atual cenário de desemprego e muita vulnerabilidade econômica. Outrossim, evidenciou a precariedade dos equipamentos dos serviços, tais como falta de celular institucional,

computadores obsoletos e internet de baixa velocidade, para realização do atendimento remoto. Apesar disso, considera-se que a ferramenta do WhatsApp favoreceu a permanência do vínculo e facilitou a comunicação com a população.

Pondera-se que, diante do cenário pandêmico, os serviços da Política de Assistência Social foram considerados essenciais, pois assumiram sua pertinência e relevância na promoção e garantia de Direitos, em destaque o Direito à Proteção Social e à Segurança Alimentar e Nutricional às famílias mais vulneráveis. Evidenciou-se novas demandas, exigindo rearranjos, novas formas técnico-operacionais e maior articulação e fortalecimento das redes nos territórios, de forma que todos os serviços operaram na distribuição de alimentos e Cartões Nutrir Emergencial às famílias.

A essencialidade da Política de Assistência Social foi confirmada e houve o reconhecimento da importância de seus serviços. Dentre vários desafios desta Política, principalmente neste cenário, os recursos como as cestas básicas, os Cartões Nutrir Emergencial e os auxílios emergenciais asseguraram a devida sobrevivência das famílias, enquanto garantia do direito à vida.

Estes trabalhos sociais desenvolvidos junto às famílias, que procuraram espontaneamente e/ou foram referenciadas, permitiram a equipe do DAS, atender ao desafio *Fortalecimento da identidade da PSB no pressuposto da prevenção* do planejamento estratégico.

### **CRAS São Luís – Trabalho Social com Famílias**

Durante o primeiro trimestre do ano, o CRAS São Luís desenvolveu suas atividades de forma a contemplar o planejamento elaborado para 2020. Os grupos e acolhimentos foram realizados de forma presencial, bem como os acompanhamentos familiares individuais e coletivos. Estes trabalhos sociais desenvolvidos funcionam como um instrumento estratégico para atuar com famílias em situação de vulnerabilidade visando à garantia de algumas das seguranças afiançadas pela política de assistência social, em especial as seguranças de acolhida e convívio. Além disso, trabalha-se conjuntamente a segurança de desenvolvimento de autonomia, através do envolvimento do grupo nas atividades voltadas para a promoção do acesso das famílias aos seus direitos, com vistas ao fortalecimento da capacidade protetiva da família.

Em março, perante o decreto de calamidade pública, houve reorganização geral das atividades do CRAS. As atividades coletivas presenciais foram interrompidas. O acolhimento passou a ser feito à distância. O contato inicial era feito pelos usuários via WhatsApp e o atendimento técnico via telefone. Em abril, retomou-se o atendimento individual de forma

presencial, conciliando com o atendimento à distância. Constatou-se o aumento da procura por benefícios de transferência de renda, sobretudo pelo BPC. A equipe realiza as orientações iniciais, auxilia no requerimento do Benefício e acompanha o andamento dos processos. Ademais, em agosto, houve alteração na chefia de setor do CRAS, devido a exoneração da chefia anterior.

Em relação aos grupos de acompanhamento, destaca-se o *Grupo de mulheres*, o qual utiliza o artesanato como ferramenta de aproximação, combinando as atividades realizadas com os temas transversais trabalhados pelo CRAS durante o ano. Proporciona-se um espaço de convivência, sendo que, no primeiro trimestre, foi possível abordar temas como o combate à violência de gênero e o feminicídio, resultando na confecção de camisetas com expressão artística das reflexões despertadas nesse espaço.

O vínculo com as usuárias foi mantido através do grupo de WhatsApp e visitas domiciliares, tendo sido realizada a entrega de kits com máscaras e orientações sobre a prevenção da COVID-19, bem como atividades orientadas sobre temas previamente definidos ao longo do ano, tais como Dia da Consciência Negra. A falta de ferramentas para execução de atividades on-line com o grupo tais como celular institucional, computadores com câmera e microfone e internet de alta velocidade, acrescido ao fato de as participantes terem grande dificuldade de acesso à internet, dificultou a reestruturação dos trabalhos do Grupo no primeiro semestre. No segundo semestre, em novembro, foi elaborado um kit para montagem de boneca Abayomi (com tecido e manual orientativo), espelho enfeitado com chita e texto com explicação sobre a importância do *Dia da Consciência Negra*.

Outra atividade realizada no primeiro semestre, junto à rede intersetorial, foi a *Fita Tela Regional*, com a proposta de criação de um filme com os adolescentes frequentadores dos serviços, discutindo o combate ao abuso e exploração sexual infanto-juvenil. Esta ação proporcionou uma maior aproximação com a rede, grande interação dos jovens do território com jovens de outros territórios, além da possibilidade de contato, por parte dos adolescentes com o processo de criação, elaboração e apresentação de um filme curta-metragem, bem como os equipamentos de cinema e cultura. Esse processo também foi interrompido pelo decreto de calamidade pública, com intenção de retomada assim que cessadas as medidas de distanciamento social postas para o combate à pandemia.

Para 2021, entende-se que, conforme possibilidade, o CRAS deverá focar os trabalhos na prevenção e participação popular, buscando intensificar trabalho com adolescentes; novas metodologias de mobilização social que possam ser aplicadas ao trabalho do PAIF; e incorporar novas tecnologias para atendimento e acompanhamento das famílias.



## **CRAS Florence – Trabalho Social com Famílias**

Durante o primeiro trimestre, o CRAS Florence desenvolveu o trabalho com famílias por meio de ações particularizadas e coletivas, em articulação com a rede socioassistencial e parceiros das demais políticas presentes no território. Destaca-se a oficina *Cine Norô Fita Tela* realizada em parceria com a OSC CRAMI e demais componentes da Rede Florence, compondo a programação das ações do *Dia 18 de Maio*; as oficinas de convivência de caráter continuado tais como, oficina de Dança do Ventre em parceria com o CREAS Noroeste, oficina de Jiu Jitsu em parceria com o CRAMI, Coletivo Unidos Por um Propósito, e Mulheres Criativas.

No sentido da ampliação e fortalecimento dos vínculos do equipamento com a população do território, foram realizadas reuniões de planejamento com o CIEE para execução de oficinas de capacitação para o mundo do trabalho, com a OSC Casa Sant'anna para execução da oficina Cine Debate e com a Secretaria de Cultura para realização em conjunto da oficina de Movimento Vital Expressivo. Estes últimos não foram possíveis de serem realizados por conta do decreto municipal que instituiu a situação de calamidade pública.

Os desafios colocados ao trabalho ante os desdobramentos e questões decorrentes da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), fez com que o CRAS Florence redesenhasse seu planejamento estratégico para 2020, atendendo as necessidades e demandas da população da maneira mais eficiente e segura possível, em consonância com as orientações dos órgãos competentes das esferas de governo (estadual e municipal).

As ações desenvolvidas pelo CRAS foram reconfiguradas passando o equipamento a atuar da seguinte maneira: acolhimento através do atendimento de porta aberta de segunda a sexta, priorizando o atendimento remoto via telefone, e-mail e whatsapp; acompanhamento dos usuários e famílias através de atendimento remoto, presencial e, quando assim avaliada a necessidade, visita domiciliar; as visitas domiciliares para atender casos específicos de usuários que não conseguiam acessar o CRAS (especialmente usuários em grupo de risco e/ou com mobilidade reduzida). Além destes, a equipe participou das reuniões de discussão de caso com outros equipamentos e políticas, ocorrendo prioritariamente on-line.

Os primeiros meses da quarentena registraram um aumento de até oito vezes mais dos atendimentos do equipamento. Avalia-se que tal fato se deu, entre outras questões, por conta da grande demanda por informações e acesso a benefícios como o Auxílio Emergencial, Cartão Nutrir Emergencial e cestas básicas. Os momentos de entrega de benefícios foram potentes, de modo que foi possível realizar orientações e encaminhamentos àqueles usuários sem acesso à celular e/ou internet e, por conseguinte, não conseguiam atendimento através das plataformas remotas do CRAS e demais equipamentos públicos.

Observa-se ainda uma maior procura pelo atendimento da assistência social, no caso o CRAS, por uma parcela da população que até então não havia acessado o serviço, em virtude, do aumento do desemprego, em reflexo do atual cenário econômico e pandêmico do país. Estas famílias foram encaminhadas para inscrição no Cadastro Único para acessar programas e benefícios sociais.

Uma vez não sendo mais permitida a aglomeração de pessoas, as atividades coletivas continuadas e pontuais passaram a ser desenvolvidas remotamente dentro das capacidades e acesso a bens e insumos das usuárias e equipe do CRAS. Ressaltamos o trabalho junto ao grupo “Coletivo Unidos por um Propósito” e as reflexões feitas acerca das ações do *18 de Maio, Setembro Amarelo*, Convivência Familiar em tempos de pandemia, pleitos municipais e Consciência Negra.

Para que o CRAS possa cumprir suas atribuições preservando a saúde da população, bem como das trabalhadoras do equipamento, é de imperiosa necessidade o fornecimento de aparelho telefônico móvel com chip e internet custeado pela presente secretaria, e a instalação de uma segunda linha de telefone fixo, dado o aumento dos atendimentos realizados através dessa modalidade.

Com o aumento na busca pelo atendimento e a inserção de novas famílias no acompanhamento decorrente da complexificação dos casos no território, a equipe tem se empenhado para responder as demandas da população, contudo os profissionais encontram-se sobrecarregados, sendo necessária a reposição de servidores.

Considerando que a epidemia persistirá em 2021, para o próximo ano projeta-se dar continuidade as ações desencadeadas em 2020, orientado pelo planejamento elaborado consoante as condições concretas do serviço, no que se refere a quadro de RH e recursos tecnológicos, na perspectiva de manutenção dos vínculos com a população e atendimento de suas demandas.

### **CRAS Satélite Íris – Trabalho Social com Famílias**

O CRAS Satélite Íris desenvolveu todas as atividades previstas no planejamento durante o 1º trimestre de 2020, tendo como destaque a ação sobre Direitos da Mulher, desenvolvida pela *Rede Novas Atitudes*, com vários encontros de mobilização e reflexão acerca da condição atual da mulher na sociedade, com famílias acompanhadas pelo CRAS Satélite Íris em conjunto com o Distrito de Saúde Noroeste, C.S. Satélite Íris e C.S Ipaussurama, Coordenadoria de Ação Cultural e Minha Campinas. A ação resultou em reflexões críticas sobre a vulnerabilidade da mulher no acesso aos seus direitos básicos; promoveu o compartilhamento de ideias e

mobilização para melhorias das políticas públicas; e encorajou o protagonismo das mulheres para enfrentar as questões da pandemia como sujeitos ativos na busca dos direitos à sobrevivência.

Com a pandemia do COVID-19 e a suspensão de atividades coletivas, conforme decreto municipal, o CRAS reorganizou o trabalho, atendendo os usuários, tanto do acolhimento quanto do acompanhamento, de maneira particularizada e remota através do whatsapp business, orientando-os quanto ao auxílio emergencial, Cartões Nutrir Emergencial, Aplicativo *Viva Vida*, acesso a direitos e benefícios e outras questões familiares apresentadas. Contudo, a mudança da lógica de atendimento físico para o remoto dificultou o acesso das populações mais vulneráveis, fazendo com que buscassem rede de apoio no território. Para várias situações foram necessárias visitas domiciliares e atendimento presencial, bem como intervenções junto à rede de serviços.

Constata-se um aumento significativo, até exponencial, de usuários buscando o CRAS para acesso ao BPC e outros benefícios previdenciários, principalmente após o fechamento das agências do INSS e instauração do atendimento remoto (“Meu INSS”), desencadeando uma “exclusão digital” dos usuários analfabetos e/ou sem acesso à internet.

A demanda por auxílio alimentação também foi expressiva. Nesse sentido, entre os meses de abril a agosto de 2020, a equipe entregou cerca de 400 cestas básicas em parceria com os médicos da PUC-Campinas e aproximadamente 2.000 cestas básicas Governo do Estado de SP, além da distribuição do Cartão Nutrir Emergencial para 992 famílias. Somadas as orientações, totalizou-se 9.130 atendimentos de calamidade pública no período.

O perfil do público que buscou o atendimento no CRAS, inclusive na pandemia, foram majoritariamente mulheres, reforçando o entendimento de que a mulher está na responsabilidade do cuidado com a família e de sua subsistência. Esse protagonismo das mulheres na luta pela subsistência e na busca de qualidade de vida para a família pode ser percebido tanto nos atendimentos individuais como nas ações coletivas desenvolvida pelo CRAS, e coloca um desafio frente a implementação de políticas públicas.

Ainda, o CRAS manteve o vínculo com os participantes dos grupos de acompanhamento e desenvolveu ações no aspecto do fortalecimento familiar e comunitário através do whatsapp, onde trocavam informações, ensinamentos e vídeos.

Destaca-se o *Projeto ARTiculadas*, em parceria com a professora Stella Godoy da PUC Campinas (Projeto de Extensão), o qual promove a articulação entre 04 grupos de mulheres artesãs acompanhadas pelo CRAS Satélite Íris (Guerreiras do Satélite, Bordadeiras, Troca de Saberes e Cantinho da Paz), com a proposta de resgatar histórias de vidas e fortalecer o desenvolvimento de sua autonomia social e financeira, possibilitando visibilidade,

reconhecimento e aprendizagens, com intuito de formar “Redes de Economia Solidária Feminista”. No primeiro trimestre, semanalmente, realizou-se a “Feira Mãos que Criam”, o qual foi interrompida pela pandemia. Entretanto, a articulação entre as mulheres continuou através do grupo de whatsapp, com as participantes gravando vídeos de seus trabalhos, auxiliando umas às outras, disseminando orientações e conhecimento adquirido aos seus pares na comunidade.

Apesar da dificuldade de garantir a participação de todas as mulheres nas ações promovidas remotamente, por não terem recursos (celular e internet) ou serem analfabetas, houve a ampliação do acesso das famílias as mídias sociais, despertando para outras formas de comunicação e linguagem, agregando para um objetivo comum, percebendo fortalecimento e apoio mútuo entre os membros do grupo, onde muitas se encontravam sozinhas, desempregadas e/ou adoecidas, situações acentuadas na pandemia.

Outra ação que vem ganhando força é a "Cartografia Social", desenvolvida em parceria com a professora Vera Lúcia Plácido pelo Projeto de Extensão da PUC Campinas. Este projeto tem como objetivo mapear a trajetória de vida das mulheres atendidas pelo CRAS Satélite Íris, tanto na unidade principal quanto na unidade descentralizada (unidade São Judas), levantando suas histórias, demandas e potencialidades, com a possibilidade de criação de uma tecnologia inovadora onde será possível desenhar o mapa com as vozes de quem vive no lugar. O contato com as mulheres tem ocorrido por meio de plataformas virtuais, possibilitando maior aproximação e leitura da realidade. Excepcionalmente, realizou-se reuniões presenciais, respeitando as normas sanitárias. Esta ação, somada à grande demanda por atendimentos inerentes a política de assistência social no microterritório da unidade São Judas, tem evidenciado a necessidade de transformação da unidade em um CRAS para atendimento dos bairros Jd. São Judas Tadeu, Jd. Uruguai, Marialva e Ouro Preto, e outros territórios do entorno.

No quesito infraestrutura e RH, o CRAS precisa urgentemente da reposição de um psicólogo e um administrativo, profissionais importantíssimos para a garantia do atendimento integral a família e para responder as demandas burocráticas dos processos de trabalho, respectivamente. Além disso, para atender a demanda crescente na unidade descentralizada São Judas, foi necessário reorganizar o trabalho e a equipe, deslocando uma assistente social, um agente operacional/cozinheira e uma auxiliar de limpeza para atendimento aos usuários de segunda a quinta-feira, preservando a sexta-feira para reunião geral de equipe, ultrapassando ações pontuais. Portanto, seria imprescindível a ampliação da equipe e/ou implantação do CRAS São Judas com equipe exclusiva.

## **Gestão Territorial**

No âmbito da macrorregião, no período de janeiro a março, foi realizada a 1ª reunião com a rede de SCFV e 3 reuniões do coletivo intersetorial *AbaloNorô*, com maior envolvimento e participação da Educação. Destaca-se a realização do “*Encontro Intersectorial Macro*”, o qual promoveu o debate sobre “*Movimentos Sociais, Educação Popular e Latinidades*” com professores da *Universidad Pluri Nacional de La Patria Grande* – Argentina e a reflexão sobre “*A Região Noroeste na perspectiva do território em Rede*” com a professora Vera Lucia Plácido (PUC Campinas).

Com a pandemia, nos meses subsequentes, as reuniões de gestão territorial foram realizadas mais espaçadamente e de forma on-line, dando continuidade e fortalecendo os processos de articulação e de comunicação nos territórios, tanto no nível intersetorial quanto socioassistencial. Excetua-se desse contexto a Intersectorial Macro *AbaloNorô*, que se intensificou, com reuniões semanais e posteriormente (segundo semestre) mensais. A relação com a rede socioassistencial também permaneceu estreita neste período, focalizando o atendimento da população e distribuição de alimentos.

O Fórum de Usuários Noroeste é um espaço de mobilização e preparação de usuários para o Controle Social junto aos Conselhos. Embora ainda seja necessário investimento e formação para os usuários sobre o controle social, identificam-se avanços no protagonismo da sociedade civil. O Fórum elaborou com apoio da instituição “Movimento Minha Campinas”, uma carta de “cobrança de prazo” para a implantação do CRAS Bassoli, conforme pronunciamento do prefeito em *live* realizada no dia 03 de junho de 2020, com envio ao CMAS, ao Prefeito e à Secretária de Assistência Social. As reuniões estimularam usuárias(os) a participarem e se candidatarem como conselheiros do CMAS, resultando na eleição de três (3) usuários para compor o Conselho na gestão 2020-2022.

Para 2021, pretende-se estimular as demais políticas sociais no processo das ações intersectoriais; dando continuidade e fortalecendo o grupo *Abalo Norô*, bem como promover ações mais integrativas entre as duas proteções sociais (Básica e Especial), fortalecendo o GT Interproteções.

No microterritório do **CRAS São Luís**, a Intersectorial *Dandara*, que conta atualmente com participação do CRAS, CREAS, 4 OSC, 2 Centros de Saúde, 5 Escolas, NAED e Conselho Tutelar, tem se fortalecido na perspectiva de um espaço onde representantes das instituições participantes e de moradores possam expressar questões de interesse do território, propiciando um diálogo aberto e franco, bem como a reflexão conjunta sobre as possibilidades de atuação intersectorial. Para além do papel propositivo, há ainda a perspectiva da educação popular, com

elaboração de atividades que visam promover debates e reflexões com os serviços e seus usuários como, por exemplo, a formação continuada, iniciada em novembro, junto ao Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo e à Discriminação Religiosa.

A *Rede Móbile*, cujo mote é a discussão dos casos emergentes entre CRAS São Luís, CREAS, Conselho Tutelar, CEDAP e E.E. Pe. Móbile, CS Campina Grande tem garantido maior resolutividade no encaminhamento de casos mais complexos do território; maior agilidade na identificação e encaminhamento de casos de média complexidade; e ampliação das possibilidades de atuação do CRAS nas parcerias com as escolas, tanto em termos de eventos, quanto de acesso a profissionais e informações.

Avalia-se como um dos grandes desafios durante a pandemia, além do desmonte e desinvestimento aos quais os serviços públicos vêm sendo submetidos nos últimos anos, a manutenção das redes de articulação territorial construídas. Neste sentido, o CRAS São Luís vem fomentando o engajamento de alguns parceiros que acabaram se afastando.

**O CRAS Florence**, durante a quarentena e até hoje, buscou atender as demandas da população sempre trabalhando em parceria com a educação, saúde, cultura, OSC's, demais setores e políticas entendendo que o trabalho em rede fortalece o CRAS e efetiva um atendimento cada vez mais eficiente e acolhedor à população. Pondera-se que essa situação de emergência e calamidade pública evidenciou o quanto precisamos um dos outros e pensar de maneira coletiva, porque sozinhos dificilmente sairemos de situações difíceis. Por isso, o CRAS Florence *“busca estar no território para que a população não esteja sozinha” (sic)*.

Em que pese as parcerias (re)firmadas no decorrer da quarentena, o CRAS Florence salienta a articulação com a única OSC da PSB no território – Casa Santana, a qual prontamente correspondeu ao chamado, viabilizando a distribuição de maneira mais eficiente das cestas básicas do Banco de Alimentos e dos Cartões Nutrir Emergencial. A OSC PROGEN e CRAMI, com sede no território, também apoiaram esta ação de entrega de auxílio alimentação. Destaca-se, ainda, a cooperação do Instituto Anelo que, através de campanha de arrecadação de alimentos, viabilizou a entrega de mais cestas aos usuários e famílias que não acessaram outros benefícios.

O trabalho em conjunto com o Centro de Saúde do Florence, rede de Saúde Mental (CAPS), INSS e OSC's do território também foi extremamente importante para que os usuários atendidos pelo CRAS conseguissem acessar direitos e benefícios nesse momento de tanto sofrimento e desalento. Salienta-se também o trabalho excepcional que as entrevistadoras do

Cadastro Único fizeram durante a quarentena em auxiliar a equipe técnica e a população com orientações e encaminhamentos coerentes e sempre atenciosos.

Outrossim, o CRAS Florence compõe o CEU Mestre Alceu, atual Estação Cidadania – Cultura Mestre Alceu, tendo como maior desafio a manutenção do equipamento e das salas e espaços compartilhados, pois demandam uma corresponsabilidade das 3 Secretarias que fazem uso do local (Assistência Social, Cultura e Esportes), contudo a maior parte da demanda está na responsabilidade da SMASDH.

No que tange ao **CRAS Satélite Íris**, priorizou-se a participação de técnicos e usuários no Fórum de Usuários Noroeste, sendo uma usuária eleita à Conselheira do CMAS. O *Projeto Novas Atitudes* realizou atividades referentes aos Direitos da Mulher no início do ano e, em novembro, promoveu um debate sobre Consciência Negra e atitudes antirracistas no enfrentamento ao racismo estrutural, envolvendo as equipes das Instituições CRAS Satélite Íris, OSC PROGEN, OSC Casa Hosana, Creche Nave Mãe e Secretaria de Cultura.

A *Intersetorial Micro II* suspendeu as reuniões devido a pandemia e centralizou as ações na Macro *AbaloNorô*. Os encontros serão retomados em 2021, prosseguindo com o Plano de Desenvolvimento Local junto a Secretaria Municipal de Planejamento (SEPLAN).

A *Rede Territorial Satélite* realizou uma reunião no primeiro bimestre, onde foram levantadas demandas e definidos fluxos e encaminhamentos de casos para 2020. As reuniões ficaram suspensas até outubro e, no período, os processos e fluxos de articulação aconteceram de forma pontual. Quando os encontros foram retomados, a rede definiu temáticas e formações com as equipes. Além das discussões de casos e estabelecimento de fluxos, para 2021, pretende-se incorporar formações com temáticas relevantes para a qualidade dos atendimentos da rede socioassistencial do território de abrangência do CRAS Satélite Íris, trazendo serviços e especialistas para fortalecer o debate e construção de novos processos de trabalho no território.

## **REGIÃO NORTE**

### **DAS Norte – Trabalho Social com Famílias**

O DAS Norte reorganizou as ações do planejamento de 2020, priorizando o atendimento das necessidades básicas da população através do atendimento remoto, prevenindo o contágio e assegurando o acesso à direitos. A adoção da ferramenta do Whatsapp para o atendimento remoto à população foi assertiva, facilitando a comunicação e fluxo de informações, evitando o deslocamento das pessoas até o serviço para obtê-las.

Nos meses de março a agosto, realizou-se a maioria dos atendimentos via telefone e aplicativo Whatsapp, sendo agendados atendimentos presenciais dependendo da situação, da necessidade ou avaliação técnica. As visitas domiciliares foram realizadas em casos emergenciais e em atendimento a requisições de órgãos do sistema de garantia de direitos como, Ministério Público, Conselho Tutelar e Sistema de Justiça. Ressalta-se o desafio de atender a população com uma equipe reduzida, acentuada com afastados por comorbidades e problemas de saúde, bem como o transporte insuficiente para intensificação dos atendimentos via visita domiciliar.

Houve uma procura significativa de famílias e/ou pessoas que nunca haviam acessado o DAS, muitas vezes com demandas referentes ao INSS, fora do escopo da assistência social, como pensões e auxílio doença. Neste sentido, faz-se necessário o estabelecimento de procedimentos em conjunto, entre gestão da assistência social e previdência, considerando que são políticas que compõem o tripé da seguridade social previsto na Constituição Federal de 1988. Muitos usuários não têm sequer celular, internet, sabe ler ou escrever e sofrem com a informatização dos procedimentos do INSS, sobrecarregando as equipes do DAS.

Inicialmente, o trabalho focalizou os atendimentos emergenciais, envolvendo orientação sobre acesso aos benefícios e programas de transferência de renda como, Auxílio Emergencial do Governo Federal, PBF e BPC, e auxílio alimentação como, cestas básicas, Cartão Nutrir Emergencial e aplicativo *Viva Vida*. Em parceria com o DSAN, o DAS distribuiu um número significativo de Cartões Nutrir Emergencial, sendo necessária, a presença de toda equipe nos dias da entrega, diante do volume e fluxo apresentados. A equipe também auxiliou os contemplados no processo de solicitação de segunda via do cartão, por perda ou outros problemas, fazendo o requerimento junto ao DSAN e a entrega da nova via do cartão.

No período de suspensão (temporária) dos atendimentos do Cadastro Único, aumentou a procura pelo DAS para esclarecimento, informações e agendamentos. Muitos usuários relataram dificuldade para acessar um dos canais de atendimento remoto do Cadastro Único (whatsapp, chat e Central de Atendimento), pois as linhas estavam congestionadas diante da alta demanda, dada a morosidade para divulgação das informações oficiais pelo Governo Federal.

É importante mencionar que, em plena pandemia, no mês de setembro, aconteceu um incêndio de grandes proporções no território da Ocupação Vila Paula, atingindo 26 famílias diretamente e outras de forma indireta. Houve uma parceria entre as políticas públicas de educação, habitação, saúde e assistência social para atendimento e resolução da situação. A SMASDH providenciou colchões, alimentação, água e produtos de higiene às famílias, bem como articulou um abrigo emergencial na Escola Estadual Maria de Lourdes Bordini. O DAS



esteve presente na acolhida, atendimento e orientações das famílias, realizou encaminhamentos para emissão de segunda via de documentação e acompanhou, diariamente, as famílias durante o período em que ficaram acolhidas no abrigo emergencial. Foi criado, também, um grupo de Whatsapp para articulação de doações à população e reconstrução dos barracos atingidos.

Para o próximo ano, pretende-se manter os atendimentos remotos e construir outras formas de atendimento ao usuário e ou família, usando as tecnologias disponíveis.

### **CRAS Vila Réggio – Trabalho Social com Famílias**

Em 2020, o CRAS Vila Réggio acompanhou pelo PAIF, em média, 90 famílias com membros beneficiários do Programa Bolsa Família, pessoa com deficiência e/ou idosos. Durante a pandemia, constantemente, foram feitos contatos telefônicos com as famílias acompanhadas para saber da atual situação e orientá-las sobre o funcionamento dos serviços que necessitavam.

É importante mencionar que, após a reforma da previdência, o CRAS passou a atuar como uma porta de entrada dos serviços do INSS, sendo que os atendimentos no âmbito da previdência ficaram cada vez mais restritos e burocráticos. A maior parte da população, por sua vez, enfrenta inúmeras dificuldades de acesso ao sistema informatizado que impede a garantia do direito aos benefícios.

A equipe do CRAS realiza o atendimento de forma sistemática e contínua, mediando o acesso ao BPC, tais como a criação de cadastro, senha e acompanhamento do requerimento via portal “*Meu INSS*”, digitalização de documentos para cumprimento de exigência, contatos telefônicos via 135, contato com o serviço social do INSS para sanar dúvidas de usuários, agendamento de avaliação social e perícia médica, entre outras ações. Cabe apontar que o CRAS não dispõe de recursos adequados para desenvolver tais ações, requerendo a aquisição de aparelho celular institucional, modernização de seus equipamentos de informática e melhoria da rede de internet para um atendimento de qualidade.

No que se refere aos atendimentos individuais, realizou-se o atendimento remoto via telefone e Whatsapp, com predomínio da busca pelo CRAS como apoio no acesso e manutenção de benefícios, principalmente Bolsa Família, Auxílio Emergencial e benefícios assegurados no âmbito do INSS.

A busca por auxílio alimentação também foi expressiva, haja vista a necessidade concreta das famílias devido à demora para proposição e efetivação de políticas de âmbito municipal, estadual e federal para o enfrentamento inicial da COVID-19. Em resposta, foram realizadas ações solidárias junto à comunidade visando à doação de cesta básica para as

situações emergenciais que se apresentavam ao CRAS; parceria com a OSC CPTI na indicação de famílias para a participação no projeto *Mobiliza Campinas* (FEAC); parceria com a instituição ABBA na indicação de famílias para participação no projeto *Crescendo e Aprendendo*; parceria com o DSAN operacionalização da entrega dos Cartões Nutrir Emergencial às famílias elegíveis; e entrega dos cartões emergenciais mensalmente reservados ao CRAS.

No que se refere ao desenvolvimento das atividades coletivas, diante da necessidade do distanciamento social e suspensão dos atendimentos presenciais, a equipe buscou estratégias remotas para dar continuidade aos grupos, a fim de preservar os vínculos e atividades. Entretanto, grande parte das usuárias não tem acesso a equipamentos tecnológicos com uma internet de qualidade, o que prejudicou o desenvolvimento das atividades, bem como impactou diretamente nos resultados obtidos.

Como exemplo, em meados de agosto, criou-se um grupo virtual com as participantes do grupo de acompanhamento *Cultivando Saberes*, com o objetivo de manter os vínculos e as discussões com a temática de gênero por meio de vídeos, áudios, materiais escritos, informativos, convites para atividades remotas e propostas de atividades. Porém, não houve retorno das usuárias devido à dificuldade de acesso ao equipamento tecnológico (exemplo: celular com poucas funcionalidades) e a internet (de baixa qualidade, não permitindo acessos diversos), bem como a não afinidade e habilidade com equipamento tecnológico de algumas usuárias. Após várias tentativas, não foi possível o estabelecimento de os vínculos adequados intergrupais e com os profissionais, conforme ocorre nos encontros presenciais.

Também foi formado o grupo de whatsapp com as participantes das *Oficinas de Convivência* (atividades coletivas continuadas), a fim de manter o vínculo, compartilhar trabalhos realizados durante o período de confinamento, trocar de mensagens, divulgação de eventos online, dentre outros. Foram distribuídos kits de materiais para que as usuárias pudessem desenvolver as atividades em casa, foram elaboradas oficinas com fotos e vídeos, porém não se obteve o feedback esperado em relação aos trabalhos, mas houve uma boa aceitação do grupo de whatsapp. A equipe avalia que as participantes dos *Grupos de Convivência*, por serem idosas, teriam mais benefícios se os encontros fossem presenciais.

Foi desenvolvido o *Projeto Releituras Jovem* elaborado na supervisão de estágio em Serviço Social dentro do desafio de *aprimorar o processo de mapeamento e leitura do território em conjunto com a área de Vigilância Socioassistencial*. Inicialmente a proposta era elaborar e aplicar um questionário com os adolescentes beneficiários do Programa Ação Jovem, com o objetivo de traçar o perfil desses adolescentes. As questões levantadas seriam: apoio familiar e

comunitário, recursos e serviços acessados, recursos e serviços que gostariam de acessar como cultura, lazer, esporte, educação, assistência, saúde, transporte, coletivos, grupos religiosos, perspectivas de continuidade nos estudos e ingresso no mercado de trabalho, disponível para a juventude na região Norte e no Município. O produto final seria a construção de uma cartilha com as informações coletadas, a ser disponibilizado aos participantes do Projeto e ao público atendido pelo CRAS. Devido ao contexto de pandemia e a rescisão do contrato dos estagiários da PMC foi necessário realizar uma adaptação no Projeto inicial, sendo então, elaborada uma cartilha com as informações e orientações de cursos profissionalizantes, espaços coletivos, serviços de convivência e fortalecimento de vínculos, cursos pré-vestibulares e espaços de lazer e cidadania existentes no município para o público jovem. A cartilha foi compartilhada com as famílias atendidas pelo whatsapp do CRAS Vila Réggio.

Para o desenvolvimento do *Projeto Releituras BPC*, foram convocados 53 beneficiários do BPC Idoso para um encontro no mês de março, para orientação sobre inclusão e atualização cadastral, formas de acesso ao *Meu INSS*, dentre outras informações pertinentes. O encontro foi realizado antes do período de quarentena, tendo sido a última ação coletiva do projeto neste ano. Nos meses subsequentes, as orientações foram realizadas através de atendimentos particularizados, via telefone, whatsapp ou presencialmente.

Planeja-se para 2021 é:

- Elaborar o planejamento anual do CRAS de acordo com as necessidades do território, considerando o atual contexto de pandemia;
- Intensificar os atendimentos individuais e as visitas domiciliares;
- Retornar com os trabalhos em grupo gradativamente, a partir da imunização da população;
- Manter e qualificar o acompanhamento do PAIF, com garantia do atendimento ao público prioritário;
- Reformular as ações do projeto "Releituras BPC", adequando os meios de comunicação com os usuários para garantir as ações preventivas e protetivas.
- Manter a participação nas ações territoriais junto aos demais parceiros, fomentando e apoiando as ações de coletivos organizados que atuam em prol dos interesses da comunidade.

### **CRAS Espaço Esperança – Trabalho Social com Famílias**

O CRAS Espaço Esperança desenvolve sua ação em três espaços: em sua sede localizada no bairro Recanto da Fortuna, na unidade descentralizada no Jardim Santa Mônica e

na Estação Cidadania – Cultura Thaís Fernanda Ribeiro (antigo CEU Vila Esperança). Na sede acontecem os trabalhos administrativos e técnicos como, acolhimento, acompanhamento e atividades coletivas, bem como tem um posto do Cadastro Único. Na unidade descentralizada ocorrem estas mesmas atividades, exceto posto do cadastro único, facilitando o acesso ao serviço e ao atendimento às famílias residentes na região da Chácara dos Amarais e Santa Mônica. Durante a pandemia este imóvel foi cedido para o centro de saúde Santa Mônica, que utilizou o espaço para acomodar os profissionais da saúde com comorbidade e atendimento de usuários assintomáticos. O trabalho desenvolvido na *Estação Cidadania* consiste, principalmente, em reuniões bimensais com as lideranças comunitárias.

Até primeira quinzena de março, o processo de acompanhamento das famílias ocorreu pelo atendimento particularizado, visita domiciliar e busca ativa. Posteriormente, o processo de acompanhamento das famílias foi ressignificado, e passou a ser de forma virtual com o objetivo de cuidar dos vínculos e relações familiares e comunitárias, frente à pandemia e as diferentes vulnerabilidades decorrentes do período de isolamento.

Nesse sentido, também foram criadas outras estratégias de acolhida de novas famílias, de forma remota, presencial e referenciados pela rede socioassistencial da PSB, Educação e Saúde e do Serviço de Referência ao Imigrante, resultando na inclusão dessas famílias no processo de acompanhamento de forma presencial e exigindo visita domiciliar e plano de atendimento integrado com a saúde.

O processo permitiu que a equipe mantivesse o vínculo com as famílias atendidas e vice-versa, o compartilhamento de informações sanitárias de prevenção e contágio, e assegurar o acesso aos benefícios sociais e direitos e a manutenção das atividades coletivas de forma virtual. O atendimento remoto possibilitou um contato mais frequente, estreito e de cuidado com as famílias do BPC e PBF, necessitando em alguns casos a visita domiciliar e o atendimento presencial individual. Segundo percepção da equipe, houve aproximação com membros do grupo familiar e maior compreensão do papel protetivo no cuidado com o idoso e pessoa com deficiência (autista e hiperatividade com déficit acentuado intelectual).

As famílias do Programa Bolsa Família também foram prioridades no atendimento para orientações referente à suspensão e/ou perda dos benefícios, recebimento do Auxílio Emergencial, dificuldade de acessar o aplicativo, e esclarecimentos sobre os valores do auxílio. Outras questões trazidas pelas famílias referiram-se à conflitos vivenciados com filhos devido a suspensão das atividades escolares e dos SCFV, bem como, com os filhos adultos que não conseguiram acessar o auxílio emergencial por estarem no cadastro social da família e não residirem no domicílio. Ressaltamos que, mesmo diante do cenário crítico sobre as informações,

a equipe observou a rapidez e eficiência de resolutividade na comunicação com a Coordenadoria de Transferência de Renda e Cadastro Social para os esclarecimentos, encaminhamentos e solução dos casos das famílias do PBF.

A maior vulnerabilidade observada no período refere-se à população idosa com BPC, com, aproximadamente, 05 a 07 casos atendidos semanalmente, com situação de suspensão do benefício de pelo governo e dificuldade de diálogo e atendimento no INSS devido à suspensão do atendimento presencial. Nestes casos, foram realizadas visitas domiciliares, atendimento individual com usuário e o responsável/cuidador, exigindo plano de atendimento familiar para amenização das dificuldades geradas. Aguarda-se definição sobre dois casos de idosos para acolhimento institucional, que durante a pandemia aconteceram agravos na situação de risco e vulnerabilidades.

Outra demanda recorrente foram casos relacionados às questões previdenciárias como auxílio-doença, maternidade e até contagem de tempo de serviço para fins de aposentadoria por referenciamento do próprio INSS e de outros órgãos públicos. Também houve aumento da procura pelo CRAS para acesso aos benefícios de segurança alimentar como, Cartão Nutrir Emergencial, programa *Viva Vida* e cesta básica da rede solidária (Movimento Maria Rosa e Paróquia São Marcos).

As atividades coletivas presenciais ficaram prejudicadas devido à pandemia, contudo, a utilização do Whatsapp como ferramenta de trabalho permitiu um acesso ainda maior do CRAS pelas famílias do território, servindo como um canal de comunicação rápido e seguro para orientação, bem como favoreceu o aumento da procura pelo atendimento técnico e a interação das famílias, aumentando o vínculo entre famílias e serviço.

As atividades do grupo *Tecendo Vidas* foram reorganizadas para serem realizadas em casa pelas participantes, com os materiais disponibilizados pelo CRAS. Somente parte do grupo aderiu ao novo formato, 08 mulheres. Uma das atividades propostas foi a confecção de máscaras. Foram produzidas aproximadamente 2.000 mil unidades, as quais foram distribuídas para famílias que receberam as cestas básicas do Governo do Estado de São Paulo (1.310 famílias) e para as famílias do PAC Quilombo visitadas durante a pandemia pela equipe técnica do CRAS em conjunto com a equipe técnica da Habitação (528 famílias). O restante foi entregue para famílias no atendimento presencial no CRAS.

Os vínculos relacionais com o grupo *Sons e Músicas* foram mantidos e intensificados, por meio de whatsapp e videoconferência. Dessa forma, o diálogo entre os adolescentes e o agente de ação social foi fortalecido, desencadeando maior compartilhamento dos desejos, angústias e projetos de vida. Em julho, por interesse dos jovens, retomou-se as atividades

presenciais, atendendo aos protocolos sanitários, onde foram realizadas rodas de conversas sobre a pandemia, seus impactos no cotidiano da família e na comunidade, racismo e produzidas letras e músicas a partir das reflexões. Os estudantes de aprimorando do ambulatório de fonoaudióloga da UNICAMP também propuseram atividades individuais e coletivas de aprimoramento e potencialização da voz, postura e o trabalho vocal de grupo.

Aconteceu também a integração dos grupos Tecendo a Vida, Sons e Músicas e Lideranças comunitárias com PAC QUILOMBO para planejamento, organização e execução do Projeto de Grafiteagem, anteriormente previsto para o grupo de jovens e comunidade.

Para o próximo ano espera-se dar continuidade aos Grupos e Oficinas de Convivência; aprimorar a metodologia do acompanhamento das famílias do PAIF; pensar em formas de atendimento e acompanhamento das famílias do PBF em descumprimento, em interface com a Educação; ampliar as ações na *Estação Cidadania*.

### **Gestão Territorial**

Em 2020, com a presença do CREAS Norte no território, o GT Interproteções se reuniu apenas uma vez presencialmente, quando foi definida a metodologia de trabalho, calendário e horário. O objetivo principal deste colegiado é construir um plano de atendimento conjunto com os serviços e a rede protetiva vinculada e de referência do grupo familiar. Para tanto, o GT discutiria casos de famílias ou indivíduos em uma situação complexa e/ou emblemática, a qual não pode ser respondida satisfatoriamente somente por uma proteção ou, até mesmo, uma política. As reuniões ficaram suspensas no período de março a julho, retornando a partir de julho, no formato online. Para o próximo ano, espera-se avançar na construção de uma gestão compartilhada com a PSE, respeitando os fluxos e particularidades de cada proteção, mas com o objetivo de fortalecer o SUAS no território.

No campo da articulação com a rede socioassistencial (GT SCFV), no ano de 2020, foi realizada uma reunião presencial, em março, para apresentação dos serviços e gestores públicos no território, bem como a equipe da CSAC. Posteriormente, devido à pandemia, as reuniões ocorreram remotamente, com a proposta de alinhamento de conceitos, adequação dos serviços, atendimentos e outras demandas de concernentes à pandemia. Alguns dos temas levantados para o grupo refletir em 2021 foram: plano de retomada dos SCFV / pensar no planejamento frente as demandas urgentes que se colocam; metodologias de trabalho no período de pandemia; ações de prevenção; gestão dos casos no território; e protocolo CREAS. Cabe ressaltar que o DAS deu suporte às OSC's no sentido de orientação e instrumentalização do trabalho social, principalmente durante a pandemia

Seguindo esta linha, o espaço de articulação com a rede socioassistencial referenciada ao CRAS Vila Réggio, nomeado *Roda Rede*, foi retomado em agosto, pautando a execução dos serviços no período de pandemia, as dificuldades enfrentadas e o compartilhamento das atividades executadas com o público usuário. Também foi iniciada uma parceria com o Conselho Municipal de Paz (COMPAZ) trazendo para esse espaço uma vivência on-line e em grupo (equipe técnica e usuárias) com as Semeadoras da Paz, na vivência e aprendizagem da metodologia de organização de círculos de mulheres, com o intuito de replicar esse conteúdo para dentro dos serviços.

O processo de articulação com a rede socioassistencial do CRAS Espaço Esperança, além da composição intersetorial, buscou organizar as atividades com os parceiros que se colocaram na proteção de segurança alimentar, estabelecendo o fluxo operacional para atendimento das famílias, sem cadastro único, não beneficiárias do Auxílio Emergencial ou ainda desempregada.

A participação de um representante do DSAN – Departamento de Segurança Alimentar, nas discussões sobre a segurança alimentar das famílias frente à pandemia, acentuou a necessidade e interesse em termos acesso as informações e da utilização de um único sistema municipal para que saúde, educação e assistência social, favorecendo a integração das diferentes informações e compreensão da rede de proteção que assiste a família facilitando as diferentes articulações entre a rede de serviços.

Na macrorregião Norte, existem 05 intersetoriais: a *Intersetorial Estrela*, na área de abrangência do CRAS Vila Réggio; *Intersetorial Amarais*, no território do CRAS Espaço Esperança; e *Intersetorial Nascente*, *Intersetorial Jardim Eulina/Aurélia* e *Intersetorial Barão Geraldo*, pertencentes à área do DAS Norte.

Apesar das reuniões *Intersetoriais Jardim Eulina/Aurélia* e *Barão Geraldo* terem sido suspensas, o DAS manteve contato com os serviços (OSC, centros de saúde, escolas), sendo referência no território para informações e orientações. A *Intersetorial Nascente* – microterritório da região Vila Olímpia/San Martin/CDHU – realizou uma reunião presencial no início do ano de 2020, com interrupção das mesmas no período crítico da pandemia. A retomada se deu em junho, de forma virtual, pautando as demandas decorrentes da pandemia, sobretudo referente à saúde, educação e segurança alimentar, e a necessidade de implantação de um CRAS no território.

A *Intersetorial Estrela* retomou os encontros em maio e reorganizou as ações planejadas. O evento “*Mulheres em Movimento*”, previsto para março, foi reformulado, tendo como ação central o “*Sarau Mulheres em Movimento*” em formato de live, além de atividades

em alguns serviços. Em setembro, mês de prevenção ao suicídio, a rede *Estrela*, em conjunto com a rede intersetorial do CRAS Nelson Mandela e Novo Tempo, ambos da região Sudoeste, organizou 2 *lives*, participou de uma formação para profissionais e realizou uma roda de conversa para famílias dos serviços, sobre a temática da prevenção ao suicídio e valorização da vida. Ademais, o grupo refletiu sobre como a educação está se organizando durante a pandemia e a perspectiva de retomada do ensino presencial nas escolas.

O CRAS Vila Réggio também tem se aproximado da escola EMEF João Alves dos Santos por meio da condução de rodas de conversa sobre Direitos Sociais com as famílias da escola, e parceria com a área de VS para compartilhamento de conceitos utilizados nos cadastros sociais. Inclusive, esta escola tem participado da *Intersetorial Estrela*.

O trabalho com a rede *Intersetorial Amarais* neste ano foi potencializado na perspectiva de acompanhar as situações da pandemia e os impactos no território. Para tanto, foi estabelecido um Grupo de Trabalho para construir, logo que se estabeleça a retomada presencial das aulas, estratégias intersetoriais de acolhida, cuidado e prevenção. Ainda, diante da mobilização de diversos setores para garantir o direito à alimentação como, a entrega de cestas básicas pela Educação e Segurança Alimentar, avaliou-se ser pertinente o reconhecimento e potencialização da cobertura de atenção à população. Portanto, instituiu-se o Grupos de Trabalho “Lista Única”.

Outra dimensão trabalhada pela rede *Intersetorial Amarais* em 2020 foi a identificação das necessidades de melhoria do território a partir do olhar e da voz da comunidade através da aplicação de um questionário / pesquisa. O resultado com as demandas identificadas foi apresentado aos candidatos a prefeito do município, por meio de uma carta de compromisso elaborada pela rede Intersetorial Amarais, *Rede Abraço* (colegiado das organizações sociais de assistência social) e lideranças comunitárias, a qual foi entregue em reunião específica com representação.

Ainda, o CRAS e os Centros de Saúde São Marcos e Santa Mônica realizaram uma ação de orientação preventiva e sensibilização sobre o protocolo da vigilância sanitária assegurando distanciamento social, uso de álcool gel e máscaras nos supermercados, comércios, restaurantes e padarias da Região dos Amarais

O CRAS Espaço Esperança tem construído o fluxo de referenciamento e contrarreferenciamento com o Serviço de Referência do Imigrante e Refugiado, haja vista a crescente procura pelo serviço por imigrantes instalados neste território.

Destaca-se ainda a participação da coordenação do DAS e chefias de CRAS no Comitê Gestor do Núcleo de Apoio a Pessoas Expostas à Violência (NAPEV), da Unicamp, com o objetivo de criação do Ambulatório de Violências da região Norte. Este comitê tem a proposta



de atendimento ambulatorial a pessoas expostas a violência e a Rede de apoio a Rede de Serviços (RASEV) de pessoas expostas a violência, sendo este último com a perspectiva de realizar o matriciamento nos casos onde profissionais e usuários estejam expostos a violência.

Mesmo diante do contexto de pandemia e das dificuldades vivenciadas, avalia-se que o trabalho em equipe de forma articulada foi mantido, com fluidez nas informações, identificação de demandas, articulação com os demais serviços, garantindo a qualidade no atendimento e acompanhamento das famílias. A centralidade do CRAS, enquanto um dos serviços públicos de maior proximidade e confiança da população e rede de serviços no território, sendo um serviço de referência no acesso e garantia de direitos.

## **REGIÃO SUDOESTE**

### **DAS Sudoeste – Trabalho Social com Famílias**

O DAS tem um importante papel no trabalho social com famílias em um território superdimensionado, que não é coberto pelos três Centros de Referência de Assistência Social da região. No planejamento estratégico, havia-se programado ações de continuidade dos atendimentos à população da região, visto que não há possibilidade de ampliação do atendimento em virtude de uma diminuição substancial do quadro de RH, devido às aposentadorias em anos anteriores. No primeiro trimestre do ano, o DAS contou somente com uma assistente social, pois a outra estava em período de férias e, posteriormente, afastou-se por licença de saúde. O atendimento às famílias se deu de forma individual, com demandas espontâneas ou referenciadas, originárias dos sistemas de garantia de direitos, por solicitação do 156 e outros serviços da rede.

Durante a pandemia, no DAS Sudoeste ocorreram dois afastamentos preventivos, por autodeclaração, das duas assistentes sociais, deixando o setor sem equipe técnica. Em junho, uma das profissionais foi remanejada para outro serviço e uma nova assistente social passou a compor a equipe, permitindo a reorganização do trabalho. Somado a isso, a agente operacional responsável pela limpeza do serviço atua em duas unidades, impedindo o atendimento pleno dos protocolos da vigilância sanitária de controle do contágio do COVID-19.

Mediante este contexto, a estratégia de trabalho adotada foi a modalidade remota via telefone, e-mail e whatsapp. Quando procurado o serviço presencialmente e identificada a necessidade de intervenção técnica, as situações eram reportadas para as assistentes sociais em teletrabalho, que acolhiam a demanda apresentada.

Os atendimentos, em sua maioria, foram realizados para orientações pontuais acerca de acessos aos auxílios emergenciais fornecidos pelo Governo Federal ou para consulta sobre

pontos de entregas das cestas básica advindas do Banco de Alimentos e do Governo do Estado. Contudo, a grande atuação da unidade, durante o segundo trimestre, foi a entrega de Cartões Nutrir Emergencial. Para realização desta ação, inicialmente, foi montada uma estratégia no DAS que contou com o apoio de servidores de outros departamentos, considerando o volume de cartões a serem entregues. Apesar da grande estrutura organizada para distribuição dos benefícios de alimentação, poucos beneficiários contemplados compareceram, em virtude do não recebimento do SMS de notificação enviado, demonstrando que a comunicação por mensagem de texto não foi uma estratégia assertiva, uma vez que os usuários dos serviços mudam constantemente de número. A partir disso, optou-se pela realização de busca ativa para atingir um maior número de pessoas beneficiadas. Esta ação ocorreu de acordo com a disponibilidade do transporte da região que, apesar de escasso, contou com o apoio da CSAES Setor de Transporte com a cessão de carro extra. Embora o serviço tenha se desdobrado para executar a tarefa, não foi possível encontrar todas as famílias contempladas com o recurso, pois, além do número ser grande, o RH e transporte mostraram-se insuficientes.

Grandes entraves se fizeram presentes e ainda permanecem nesse período pandêmico. Os serviços de assistência social da proteção social básica se tornaram referência para os auxílios emergenciais e requerimentos de benefícios operacionalizados pelo INSS; entretanto, a comunicação e a capacidade de recursos humanos para tal são insuficientes. O fato das agências do INSS passarem a maior parte deste período com atendimento exclusivamente remoto não contemplou as necessidades de acesso do público da previdência social, o qual foi referenciado ao DAS, sobrecarregando os atendimentos com demandas impróprias à competência do serviço e consequentemente fragilizando as respostas das agências. A ruptura da interface do INSS com a assistência social tem prejudicado a população, o que indica a necessária articulação entre o poder público municipal e o governo federal para maior celeridade e resolubilidade das situações.

Para 2021, espera-se recompor a equipe do DAS, possibilitando ampliar o atendimento aos usuários, assim como a equipe de apoio que teve redução significativa nos últimos anos.

### **CRAS Campos Elíseos – Trabalho Social com Famílias**

O planejamento de 2020 foi muito prejudicado devido a pandemia que assolou o país e consequentemente a cidade de Campinas. Em março, três servidoras apresentaram autodeclaração e permaneceram em teletrabalho, e, no mês de abril, uma assistente social foi remanejada para a Saúde. Sendo assim, todo trabalho do CRAS foi reformulado. De maio a agosto, o equipamento contou com uma assistente social e a chefia de setor para realizar todos

os atendimentos presenciais e responder um grande volume de protocolos, enquanto que o atendimento remoto ficou sob responsabilidade de uma profissional em teletrabalho.

A maior demanda da população nesse período foi busca por informações do auxílio emergencial, cesta básica, informações sobre o Programa Bolsa Família e benefícios do INSS. Além disso, o CRAS foi um ponto de distribuição do Cartão Nutrir Emergencial de maio até o momento.

As técnicas em teletrabalho mantiveram o acompanhamento às famílias por meio de contatos telefônicos e whatsapp e, quando necessário, as orientaram a procurar o CRAS ou solicitaram a realização de visita domiciliar a equipe presencial. Em agosto, a chegada da nova assistente social, em reposição à servidora transferida para a Saúde, permitiu a retomada das visitas domiciliares às famílias em acompanhamento pelo PAIF, pois até então eram priorizadas as visitas em atendimento aos protocolos.

Os usuários beneficiários do BPC foram atendidos remotamente, sendo realizado o acompanhamento do usuário no sistema do “Meu INSS”, emissão de senhas, inclusão de documentos e verificação de exigências no sistema. As famílias beneficiárias do PBF foram atendidas pelo CRAS, de forma presencial ou via whatsapp, conforme demanda apresentada.

Em 2020, o CRAS não realizou atividades coletivas devido às orientações e normas técnicas da saúde. A oficina de artes manuais do CRAS e a oficina em parceria com o PAC Santa Lúcia, previstas para iniciar em fevereiro, foram suspensas e serão retomadas em 2021. Em 2021, espera-se a atenuação da pandemia, sendo praticável a continuação da parceria com o PAC Santa Lúcia e a ampliação das ações coletivas do CRAS.

### **CRAS Nelson Mandela – Trabalho Social com Famílias**

As estratégias adotadas foram os atendimentos remotos por meio de mensagens de whatsapp, contatos telefônicos, realização de vídeos com conteúdo para discussão em grupos de aplicativos de mensagens, atendimentos presenciais agendados e visitas domiciliares.

Devido à grande procura por recursos emergenciais, os atendimentos ao público prioritário (famílias beneficiárias do PBF e BPC) ocorreram de forma individual e associados aos esclarecimentos de dúvidas sobre o Auxílio Emergencial ou inconsistências cadastrais do Cadastro Único.

Durante esse período, fortaleceu-se a ação conjunta entre o DSAN, VS e DOAS para atendimento emergencial das famílias caracterizadas em extrema pobreza através da ampliação da quantidade de benefícios do Cartão Nutrir Emergencial e a entrega destes em pontos

descentralizados nos territórios. Na região do CRAS Nelson Mandela, estabeleceu-se parceria com a Associação de Moradores do Jd. Santo Antônio, a Comunidade Católica Santa Ana, OSC IRCAMP no Jd. N. Sra. Aparecida e OSC Associação Nazarena Assistencial (ANA). As unidades de saúde do Jd. Santo Antônio, DIC III, DIC VI e DIC I também apoiaram na busca e divulgação dos usuários contemplados com o recurso. Além disso, em parceria com o Projeto Guri e CUFA-Campinas, distribuiu-se alimentos a 20 famílias que não foram contempladas com o Cartão Nutrir Emergencial.

Em relação às atividades coletivas, no mês de março, realizou-se a ação “Roda das Mina”, com as mulheres participantes das oficinas e grupos do CRAS Nelson Mandela. A atividade teve como objetivo ofertar um ciclo de debates sobre a questão da mulher em nossa sociedade, passando pelos conceitos de autoimagem, estereótipos, direitos e protagonismo que resultaram na produção de um vídeo com a música *I will survive*– Clarice Falcão. Como resultado, destaca-se a noite de roda de conversa, conduzida pelo Coletivo Dona Maria, e a estreia do vídeo, no qual as mulheres participantes puderam expressar o conteúdo das oficinas, por meio de mensagens escritas e interpretadas por elas. Outras atividades seriam realizadas no território, mas a pandemia mundial do Coronavírus interrompeu o processo.

Como ação coletiva, realizamos remotamente a atividade: “Tempo, rio que arrebatá” para tratar a questão do envelhecimento. Foi pedido para que os participantes da Oficina de Mangá e Grupo Mulheres Fortes refletissem sobre o significado do envelhecimento, quais imagens representavam esse momento da vida, como os adolescentes se imaginavam na velhice e como as que são idosas entendem o atual momento que estão vivendo. A equipe trabalhou com os participantes o poema “Tempo, o rio que arrebatá” de Jorge Luís Borges e as reflexões resultaram na produção de um vídeo intergeracional, produzido com o material enviado pelas(os) usuárias(os). A equipe cita como entraves para tal atividade a falta de um aparelho de celular do serviço para operacionalizar o uso do whatsapp business, além da ausência de equipamentos de informática com boa configuração para edição de vídeos e microfone para participação de reuniões on-line. A instabilidade da internet do setor também foi um ponto de bastante fragilidade.

Para 2021, a equipe espera retomar as atividades coletivas presenciais e demais ações que fortaleçam a identidade do CRAS enquanto equipamento de prevenção da Proteção Social Básica.

## **CRAS Novo Tempo – Trabalho Social com Famílias**

A emergência da pandemia de COVID-19 impactou sensivelmente a execução do planejamento das atividades previstas para 2020. No CRAS Novo Tempo restaram prejudicadas as ações coletivas – o que teve rebatimentos no processo de fortalecimento da identidade do CRAS, mormente no que tange à prevenção dos riscos sociais – e houve uma reorientação do serviço para o atendimento individualizado, tanto presencialmente quanto por meios remotos, com destacada tônica para a distribuição dos Cartões Nutrir Emergencial e orientação quanto ao acesso ao Auxílio Emergencial, bem como acompanhamento e novos requerimentos de BPC.

Essa prevalência do atendimento individualizado frente aos atendimentos coletivos fica evidente quando analisado os registros: de janeiro a setembro de 2020, registrou-se 4.721 atendimentos individualizados, sendo que, dentre estes, 4.302 se referem a demandas afetas à pandemia de COVID-19, em face de 443 atendimentos coletivos, os quais representam 9,4% do total.

A notória reorientação da atuação do CRAS Novo Tempo para atendimentos individualizados representou um enorme desafio para o serviço, uma vez que aproximadamente 50% dos funcionários do CRAS tiveram que ser alocados para o trabalho remoto, durante os meses de março a outubro de 2020, em consonância com as diretrizes municipais. Importa destacar que, a despeito de expressiva redução de funcionários no trabalho presencial, a equipe demonstrou enorme comprometimento com o atendimento da população que demandou o serviço, realizando parte significativa desses atendimentos por meios remotos por telefone, e-mail e WhatsApp.

Cumprir observar que a emergência da pandemia de COVID-19 intensificou a busca pelo CRAS, não apenas de usuários que já possuíam algum vínculo com o serviço, mas, também, daqueles que não acessavam o CRAS e que, no entanto, experimentaram empobrecimento ou desorganização das suas condições de vida, em virtude dos efeitos sociais e econômicos gerados pela pandemia.

Esse maior afluxo de indivíduos e famílias acessando o CRAS (seja de forma remota, seja de forma presencial) levou à equipe técnica a rever as estratégias de acompanhamento das famílias inseridas no PAIF, combinando-se visitas domiciliares e atendimentos presenciais agendados com ligações telefônicas e trocas de mensagens pelo aplicativo WhatsApp.

Importa registrar que houve dificuldades no açambarcamento dessa demanda, por razões de diversas ordens, das quais destacam-se: falta de aparelho celular institucional para atendimentos remotos; rede de telefonia e de internet indisponíveis, inúmeras vezes, por problemas técnicos no fornecimento do serviço pelas empresas terceirizadas; demora na entrega

de EPIs (morceletes, álcool gel e máscaras descartáveis); manutenção da higiene do serviço somente em dois dias da semana pela funcionária da limpeza do DAS Sudoeste, devido a não reposição da agente operacional afastada preventivamente, acarretando no funcionamento do serviço e na circulação de funcionários e de usuários no CRAS, sem que se pudesse garantir o cumprimento do protocolo sanitário, expedido pelo Departamento de Vigilância em Saúde (DEVISA).

No que tange ao atendimento do público prioritário, destaca-se, dentre beneficiários do BF, a busca pelo CRAS para dirimir dúvidas em relação ao Auxílio Emergencial, bem como buscar orientação sobre contestação e recurso das decisões do Ministério da Cidadania, o que muitas vezes não pudemos responder, dado que as informações não chegavam antecipadamente. Merece destaque, também, o aumento da busca por novos requerimentos de BPC, em virtude da agudização da vulnerabilidade experimentada pelas famílias, o que atingiu sensivelmente os idosos, em particular as mulheres, excluídas do sistema de seguridade social como decorrência de uma baixa taxa de participação formal dessas mulheres no mercado de trabalho, nas décadas anteriores.

No tocante às ações coletivas realizadas pelo CRAS Novo Tempo, destacamos a execução parcial da programação do “Março da Mulher”, na qual um conjunto de ações foi realizado no âmbito do grupo “Mulheres conquistando espaços”, nomeadamente: “tarde da beleza”, “Yoga e violino”, “Liang-gong e auriculoterapia” e “dança circular”. Em virtude do decreto que suspendeu as ações coletivas no município, não foram realizadas as atividades “Cine-Cras” e “Oficina de doces e poesias de Cora Coralina”.

No segundo semestre, as ações coletivas foram repensadas e realizadas em plataformas digitais. Ressalta-se a realização da pequena, mas potente programação do Outubro do Idoso, no âmbito da qual foram realizadas as seguintes atividades: a) gravação do podcast “Gerações: diálogos entre adolescentes e envelhescentes”, que suscitou um rico debate entre adolescentes e idosos a respeito de suas diferentes posições no ciclo vital, contando com participação de usuários da política de assistência social, de diferentes serviços do território de abrangência do CRAS Novo Tempo; b) realização da *live* “Envelhecimento: desafios e oportunidades para a sociedade, famílias e políticas públicas” que trouxe valiosas provocações e contribuições sobre os sentidos, possibilidades e exigências de uma sociedade que envelhece, aceleradamente, inclusive, nos grupos etários de idade mais avançada (acima de 80 anos), sem que tenhamos realizado mudanças significativas no conflito distributivo, o que significa dizer que estamos envelhecendo de maneira consistente e acentuada, mas mantendo desigualdades, exclusões e perversidades na apropriação da renda, pelos diferentes estratos sociais, com notório prejuízo para os mais pobres.

O ano de 2021 será determinante para o êxito da retomada das atividades coletivas, cujo impacto é decisivo na prevenção dos riscos sociais e, portanto, na recomposição das funções precípuas do trabalho social com famílias, atinente à proteção social básica, mas tal objetivo depende, em larga medida, da debelação da pandemia de COVID-19.

### **Gestão Territorial**

Durante o período de março a dezembro, a Política de Assistência Social do município de Campinas experimentou uma situação inédita em sua história, qual seja a de executar suas ações de proteção social em um contexto de quarentena e isolamento social. Esse fato trouxe muitas demandas emergenciais de atendimento da população que impactaram diretamente em outros processos rotineiros como a realização de reuniões da rede socioassistencial, rede intersetorial e interproteções.

O Eixo da Gestão territorial sofreu grandes prejuízos nesse ano, havia perspectiva de avanços conquistados em anos anteriores, os quais regrediram com a pandemia. Até meados de agosto de 2020, as reuniões priorizadas, considerando a disponibilidade de RH dos serviços, foram as discussões de casos, por meio remoto, devido à complexidade das demandas apresentadas.

O DAS utilizava o espaço do GT Interproteções como fórum estratégico para ações coletivas de gestão territorial, levando em conta o fato de que toda rede de assistência social, pública ou parceirizada, tinha como diretriz a participação neste fórum. Nele conseguiu-se construir agendas coletivas para ações de enfrentamento às diversas demandas do território. Entretanto, a ação coletiva em prol do *Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes*, planejada em 2019 para ser executada em maio de 2020, foi prejudicada com a suspensão das reuniões organizativas pelo CMDCA em virtude da pandemia.

Outrossim, no ano de 2020, por orientação da Diretoria do DOAS, o foco principal do GT Interproteções seria reformulado na perspectiva do fortalecimento da atuação integrada das duas proteções e outros atores pertinentes, a partir da discussão de casos. Este processo foi iniciado, porém, foi interrompido em virtude da suspensão das reuniões presenciais, com previsão de retomada somente em 2021.

Diante da importância de fortalecer o eixo da prevenção, que pode ocorrer de forma coletiva ou mesmo particularizada, o fórum da Proteção Social Básica da região Sudoeste, intitulado de *Agita Rede*, foi retomado em setembro, por meio de reuniões virtuais. Neste espaço, houve a apresentação da nova equipe de monitoramento do CSAC; a socialização e

divulgação das ações do “*Setembro Amarelo*”, mês de prevenção ao suicídio; e a organização das atividades da primeira “*Semana da Consciência Negra – Região Sudoeste*”.

Esta última teve como objetivo tangenciar e aprofundar o debate sobre identidades negras, reconhecimento, representatividade, racismo, desigualdade racial, ações afirmativas, negritude e sua relação com a branquitude, pautas antirracistas e reparação, tendo em sua programação as seguintes atividades: *live* Questão Racial no meio musical e cultural; *live* Gastronomia afro-brasileira; *live* Racismo, desigualdade racial, branquitude x negritude, ações afirmativas; *live* Saúde mental da população negra; oficina de turbante, música e literatura.

Tais atividades foram conduzidas e/ou mediadas por pessoas e profissionais convidadas, com trajetória e atuação no tema, bem como por integrantes das equipes dos serviços envolvidos. Neste sentido, cabem dois destaques: a) para a participação da equipe do CRAS Nelson Mandela, que tem sua composição a maior quantidade de trabalhadores negros da região, no processo de produção e edição das *lives*, em parceria com o CRAS Novo Tempo, do vídeo de divulgação da programação; b) para a participação de profissionais “não-técnicos”, que muitas vezes não são integrados nas ações dos serviços, mas que contribuem diretamente para sua concretização. Desta forma, mantém o compromisso de buscar a relação horizontal com nossas equipes e a construção coletiva com todas(os) trabalhadores.

No território do **CRAS Campos Elíseos**, a articulação com a rede se deu de forma permanente, porém, em 2020, devido à pandemia, não foi possível desenvolver todas as ações planejadas, algumas passaram por reformulações e outras foram canceladas. As reuniões intersetoriais Girassol foram retomadas somente no mês de julho, de forma virtual, assim como as reuniões de discussão de casos. As ações do projeto do PAC Santa Lúcia também foram interrompidas e retornarão em 2021.

No segundo semestre foram realizados dois eventos organizados pela rede intersetorial Girassol. A “*Comemoração ao Dia do Idoso*” realizada em outubro com quatro *lives* com os seguintes temas: políticas públicas para a pessoa idosa em Campinas; atividades físicas para a pessoa idosa; riscos na Internet, crimes e fraudes aplicados a pessoa idosa; e medos e traumas vividos em época de pandemia. O segundo evento foi a participação na programação regional da Primeira Semana da Consciência Negra, envolvendo os serviços da rede da região Sudoeste.

Os impactos da pandemia de coronavírus foram notórios para a área de abrangência **do CRAS Novo Tempo**, pois houve um refluxo das articulações intersetoriais, em virtude da lógica de atendimentos individualizados pontuais e emergenciais, imposta pelo cenário de ameaças e de incertezas trazido pela COVID-19. Articulações circunstanciais, orientadas à entrega de doações de alimentos, foram realizadas em parceria com o CIC e Coletivo Vida



Nova, nos meses de maio a agosto de 2020, de modo a minorar a situação de vulnerabilidade extrema experimentada por muitas famílias do território.

As reuniões intersetoriais da Rede Ouro Verde, microterritório do **CRAS Nelson Mandela**, e Rede Intersetorial Vida Nova, microterritório do CRAS Novo Tempo, foram realizadas presencialmente no primeiro trimestre, foram interrompidas pela pandemia, sendo retomadas em setembro de 2020, em meio virtual, tendo por pano de fundo a organização e realização das ações do *Setembro Amarelo*.

A partir da percepção comum da rede intersetorial Rede Vida Nova, Rede Ouro Verde e Rede Estrela, do território do CRAS Novo Tempo, CRAS Nelson Mandela e CRAS Vila Réggio (região Norte), respectivamente, foi criado um GT ampliado, composto por aproximadamente 25 representantes dos serviços dos três territórios, para a construção de uma atividade que evidenciasse a importância dos determinantes sociais no sofrimento psíquico, o que se tornou um tema seminal em um contexto de desorganização externa e interna engendrados pelos desafios, temores, angústias, perdas, lutos e impossibilidades trazidos pela pandemia de coronavírus.

O resultado desta articulação pioneira no município foi a realização da live “*Setembro Amarelo: por que e como falar sobre o suicídio*”, em que se discutiu a razão pela qual falar sobre o suicídio é tão importante – no diapasão de que o apagamento da dor só a torna mais brutal e insuportável – bem como de que maneira se pode falar sobre o suicídio, a partir do lugar do acolhimento, da hospitalidade e de escutas não especializadas, mas que sejam capazes de oferecer aberturas para a produção e o compartilhamento de sentidos, o que torna toda a rede (socioassistencial e intersetorial) implicada na prevenção do suicídio.

Esta campanha teve como proposta abordar as dimensões sociais e psíquicas do sofrimento que levam ao suicídio, bem como pensar em estratégias intersetoriais para preveni-lo. Toda a parte de divulgação e articulação foi trabalhada pela rede, atingindo mais de mil e quatrocentas visualizações. A atividade foi toda transmitida pelo Canal do Youtube Mandela TV, que se mostrou um excelente instrumento de disseminação de conteúdo durante a pandemia.

Ainda no âmbito das ações para a campanha do “*Setembro Amarelo: amar é o nosso elo*”, a Rede *Intersetorial Vida Nova* (CRAS Novo Tempo) realizou a live “*Bullying e cyberbullying: diálogos entre o direito e a saúde mental*”, tendo por público-alvo a comunidade escolar, na qual se debateu os impactos do bullying e do cyberbullying na saúde mental, bem como suas consequências no mundo jurídico, estratégias de prevenção e cuidado, além de

formas de denúncia e de reparação. Foi também disponibilizada uma série de vídeos de difusão sobre a prevenção do suicídio, intitulada “*Setembro Amarelo – sua vida é preciosa*”, no canal da SETA Sudoeste, realizado e gentilmente cedido pelo Projeto “Saúde, música e alegria”, coordenado pelo enfermeiro do Hospital Ouro Verde, Serge Tshiswaka, importante parceiro das atividades da Intersetorial Vida Nova, na campanha do Setembro Amarelo, desde 2019.

É digno de nota que a intensa articulação entre redes e territórios, como restou claro nas campanhas “Setembro Amarelo” e “Semana da Consciência Negra”, promoveu a integração entre serviços e territórios, oportunizando a qualificação e o adensamento técnico e teórico das práticas dos serviços, o que, *per se*, já representa um esforço grandioso em meio às desordens e incertezas de uma pandemia.

No entanto, o alcance dessas ações dentre a população usuária dos serviços foi bastante prejudicado, dado os inúmeros entraves para o acesso às atividades remotas: ausência ou escassez de dispositivos tecnológicos (computadores, notebooks, smartphones, tablets), que muitas vezes, quando existem, precisam ser compartilhados entre os membros de uma mesma família, indisponibilidade de serviço de internet, além de dificuldades no manuseio de aplicativos requeridos para participação em eventos virtuais.

Nesse sentido, quando nos deparamos com os desafios para 2021, parece inescapável que a debelação da pandemia de COVID-19 seja determinante para o êxito da retomada das atividades coletivas, em formato presencial, cujo impacto é decisivo na prevenção dos riscos sociais e, portanto, na recomposição das funções precípuas da atuação, no âmbito da política de assistência social, da proteção social básica.

## **REGIÃO SUL**

### **DAS Sul – Trabalho Social com Famílias**

Os Distritos de Assistência Social têm cumprido, ao longo dos anos, importante papel nos atendimentos à população dentro das ações da Proteção Social Básica, dando cobertura nos territórios em que não há CRAS. Esse fator faz com que os DAS possuam um território superdimensionado, sendo referência para um grande contingente de usuários que buscam o serviço. Cabe destacar que, além do atendimento direto às famílias, os DAS realizam a gestão territorial da macrorregião, o que será abarcado na sessão de Gestão Territorial.

Apesar de não executar o PAIF e, deste modo, não realizar o acompanhamento às famílias, o DAS Sul possui grande número de atendimentos, pautados na segurança de acolhida, provisão de benefícios sociais, promoção de acesso a rede de serviços e articulação com a

Proteção Social Especial e demais políticas públicas, dentre outras ações. Apesar do dimensionamento de seu território, a equipe desta unidade é composta por três técnicos de nível superior (assistentes sociais ou psicólogos), número reduzido de profissionais, gerando sobrecarga sobre os trabalhadores dos DAS.

Somada a situação de pandemia, a reforma trabalhista executada pelo Governo Federal tem provocado profundas alterações no mercado de trabalho e gerado crescimento expressivo do desemprego, ampliação na demanda de solicitações por benefícios de transferência de renda e auxílio alimentar e, conseqüentemente, aumento nos atendimentos no DAS Sul.

A equipe centrou suas forças na orientação, encaminhamentos e entrega de benefícios como, Programa Bolsa Família, Auxílio Emergencial do Governo Federal, Benefício de Prestação Continuada, e auxílio alimentação como Programa Nutrir Campinas, Cartão Nutrir Emergencial e Aplicativo *Viva Vida* (programa para distribuição de cestas básicas).

A substituição temporária do benefício do PBF pelo Auxílio Emergencial aumentou a renda das famílias beneficiárias e gerou muitas dúvidas por parte dos usuários, que fizeram requisições para atualizações do Cadastro Único e solicitações de esclarecimentos pela equipe técnica do DAS, por meio dos canais de atendimentos disponibilizados, principalmente de forma presencial.

A comunicação entre o Governo Federal e a gestão do Cadastro Único e Programas Sociais dos municípios não foi eficiente, o que ocasionou dificuldades na equipe quanto ao repasse de informações para os usuários, fator este que demandou constante articulação entre a gestão do DAS, da CSPSB e da CSTRCS para solucionar a situação e entregar ao usuário a mais atualizada resposta de suas dúvidas.

Neste momento de crise, o BPC representou ganho substantivo para manutenção das famílias. A equipe do DAS Sul tem realizado as orientações, requerimentos, monitoramento do pedido e articulações com os profissionais do Serviço Social do INSS para atendimento deste público. Quando analisado o volume de atendimentos, os dados demonstram a prevalência do atendimento à população idosa no território, situação de vulnerabilidade social agravada pelo desemprego e adoecimento da população adulta e idosa. Os atendimentos para o BPC Pessoa com Deficiência também vêm crescendo, porém em número menor se comparado ao BPC Idoso.

Avalia-se que os atendimentos realizados nesta unidade, possibilitam reafirmar o papel importante da Assistência Social enquanto política de atendimento às famílias e usuários em vulnerabilidade, em que a questão social se coloca enquanto aspecto estrutural da sociedade brasileira, através de atendimentos que possibilitam, no âmbito do DAS, a garantia de mínimos

sociais para a sobrevivência (através da transferência de renda), acesso aos órgãos de defesa e garantia de direitos e disponibilizou auxílio aos usuários que estão à margem dos processos de inclusão digital, ampliada pela necessidade de inscrição em aplicativos para smartphones e processos informatizados do INSS.

No primeiro trimestre, os usuários foram atendidos presencialmente. Com o início da pandemia e a orientação municipal para os servidores do grupo de risco exercerem suas funções exclusivamente em teletrabalho, os processos de trabalho do DAS foram repensados e o atendimento aos usuários começou a ser realizado remotamente através de whatsapp institucional, telefone e e-mail e, somente quando necessário, presencialmente. As visitas domiciliares, importante ferramenta de atendimento às famílias que se encontram longe da sede da unidade e/ou impossibilitadas de acessá-la, foram mantidas, seguindo os procedimentos de saúde e as normativas da SMASDH.

As requisições do 156, Disque 100, Vara da Infância e Juventude, Ministério Público ou outro órgão, foram atendidas através de visitas domiciliares, possibilitando o acolhimento da demanda, encaminhamentos pertinentes aos casos, bem como sua resolutividade. Isto posto, avalia-se que não houve impactos nos atendimentos e nem foi gerada lista de demanda reprimida nesta unidade.

### **CRAS Bandeiras – Trabalho Social com Famílias**

O CRAS Bandeiras utilizou diferentes estratégias para o acolhimento da demanda espontânea e o acompanhamento das famílias PAIF no ano de 2020. No primeiro trimestre, o acolhimento era realizado de forma de coletiva, em grupos com foco nas orientações e encaminhamentos pertinentes ao CRAS, e o acompanhamento conforme as demandas apresentadas pelas famílias e plano de acompanhamento familiar pactuado. Estes atendimentos aconteciam na unidade, em visita domiciliar ou por telefone.

Com a suspensão das atividades presenciais, a partir de março, mantiveram-se apenas atendimentos emergenciais de forma presencial e foram adotados os atendimentos remotos por meio do telefone e whatsapp. Posteriormente, em maio, foram retomados os atendimentos presenciais e as visitas domiciliares, resguardadas as medidas de distanciamento social, mas priorizadas as ações de atendimento remoto. Tais estratégias possibilitaram:

- Manutenção e fortalecimento do vínculo com as famílias do acompanhamento;
- Construção de novos vínculos com famílias que iniciaram o acompanhamento durante a pandemia;
- Fortalecimento do CRAS como referência para a população do território;

- Identificação de demandas para acompanhamento e para atendimentos pontuais;
- Aumento na inclusão de famílias no acompanhamento familiar, principalmente de famílias que não tinham Cadastro Único e não acessaram nenhum programa social como PBF e Auxílio Emergencial.

No período da pandemia, houve um agravamento da situação de (in)segurança alimentar, desencadeando uma grande procura pelo CRAS para informação sobre as cestas básicas da rede municipal de educação e do programa Merenda em Casa do Governo Estadual. Ademais, o CRAS realizou busca ativa das famílias contempladas para receber o Cartão Nutrir Emergencial e que não buscaram o benefício espontaneamente.

No tocante ao atendimento do público prioritário para acesso ao BPC, foi ofertado pelo CRAS: orientação e verificação de critérios de acesso ao benefício; orientação e encaminhamento para Cadastro Único; viabilização do acesso à documentação civil; digitalização de documentos; acesso ao Meu INSS para requerimento e acompanhamento do benefício, anexar documentos, agendamento do cumprimento de exigência, requerimento de recurso, dentre outros; realização de contato com a família; interface com Serviço Social do INSS; contato com 135; acompanhamento do Auxílio da União (durante o período da pandemia) e articulação com serviços de saúde para emissão de relatório médico.

Todas essas ações trouxeram e trazem uma sobrecarga a equipe do CRAS, principalmente neste período em que o INSS esteve com suas agências fechadas e com atendimentos exclusivamente remotos, desconsiderando os usuários com dificuldades de acesso às plataformas de teleatendimento e/ou sem telefone celular ou internet, além de represar a análise de processos e interromper a realização de avaliações sociais e perícias médicas, tornando o processo ainda mais lento. Outro fator refere-se ao agendamento de avaliações sociais e perícias médicas em agências de outros municípios, ampliando as barreiras de acesso dos usuários. Acrescenta-se a isso, a falta de informação sobre o Auxílio da União (concessão, procedimentos, data e local de pagamento) e designação de agências bancárias distantes do endereço de residência dos usuários, forçou-os a buscarem os serviços do território, em especial o CRAS, solicitando apoio para dirimir suas dúvidas. Apesar de todas as dificuldades relatadas, o CRAS viabilizou o acesso de muitos usuários ao benefício.

O atendimento aos beneficiários do Programa Bolsa Família, que compõe outra parcela do público prioritário do CRAS, ocorreu através de orientações sobre os critérios do programa e encaminhamento para inclusão ou atualização do Cadastro Único para viabilizar possível acesso ou manutenção do benefício; orientação sobre condicionalidades do programa, consulta e

registro de recurso no SICON. Em abril, houve a inclusão de famílias no PBF, mas estas passaram automaticamente a receber o Auxílio Emergencial.

O grande entrave observado para o repasse do PBF e correlatos se deu devido à falta de clareza nas orientações por parte do Governo Federal quanto ao recebimento do benefício e sua substituição pelo Auxílio Emergencial, o que acarretou em inúmeras dúvidas dos usuários, bem como para os profissionais que estavam na linha de frente do atendimento. Dentre as principais questões enfrentadas encontram-se: dificuldade de acesso e cadastramento no aplicativo; problemas na aprovação e recebimento do auxílio devido a desatualização do Cadastro Único e a impossibilidade de atualizá-lo; e bloqueios e cancelamentos de benefícios, sem informações sobre os critérios e motivos destes cancelamentos.

Apesar dos entraves, o CRAS, enquanto serviço do território pode propiciar o apoio às famílias quanto as informações cabíveis aos serviços que são pertinentes ao PBF e demais benefícios. Nesta perspectiva, o retorno do atendimento presencial do posto do Cadastro Único tem propiciado o atendimento à população de forma mais próxima e resolutiva para aqueles que não obtinham sucesso no atendimento remoto, principalmente para regularização do cadastro e acesso aos benefícios/programas usuários do Cadastro Único.

No âmbito das ações coletivas, o CRAS Bandeiras oferta a Oficina com Dança para aproximadamente 20 famílias a ele referenciadas, com perspectiva de ampliação da participação. Nos encontros de fevereiro, planejou-se as atividades para o ano junto aos participantes, sendo definido como tema principal *Proteção Social* e os seguintes subtemas: vulnerabilidade social, negligência, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, privilégio, participação, prevenção, território e acolhimento. Estes temas seriam abordados pelas músicas selecionadas, pela expressão corporal e por outras estratégias metodológicas como exibição de vídeos, jogos cooperativos e dança circular. Neste sentido, a equipe ressalta a importância da liberação de sites de pesquisa como, por exemplo, YouTube para preparação e desenvolvimento da oficina.

Entretanto, as atividades ficaram suspensas de abril a julho pela necessidade de isolamento social, em virtude da pandemia, e houve o remanejamento da agente de ação social para outro serviço da Secretaria (Abrigo Emergencial). Em julho, com o retorno da agente de ação social ao CRAS, houve a retomada dos contatos com os participantes por meio telefônico, visitas domiciliares e criação de um grupo no Whatasapp. A partir dessa nova organização, os participantes trocam mensagens de apoio e de orientação sobre a pandemia e, segundo a equipe, houve a preservação do vínculo com o serviço. Atualmente está sendo avaliada com os usuários

do grupo a possibilidade de retomada gradual das atividades presenciais, de acordo com a disponibilidade dos participantes.

Cabe apontar alguns dos desafios encontrados na execução do acompanhamento durante o ano como: o superdimensionamento do território e aprofundamento da lacuna entre a vulnerabilidade social e a disponibilidade de recursos e benefícios; carência de computador com câmera e microfone no CRAS para contato com as famílias e participação em reuniões on-line; ausência de celular institucional para atendimento por Whatsapp.

Outrossim, a ausência da Chefia de Setor, a transferência de uma servidora (psicóloga) para a Secretaria de Saúde e exoneração do agente administrativo sem reposição, o remanejamento temporário da agente de ação social para outra unidade de atendimento, e períodos de afastamento de profissionais da equipe por licença médica, sobrecarregou os trabalhadores em exercício, em especial no período da pandemia, quando houve um aumento da demanda.

Para o próximo ano, a equipe do CRAS Bandeiras tem como perspectiva o fortalecimento das ações construídas no contexto de pandemia, preservando os vínculos e atendimentos às famílias. O planejamento de ações grupais e coletivas dependerão do fim das medidas de distanciamento social.

### **CRAS Campo Belo – Trabalho Social com Famílias**

O CRAS Campo Belo inicia suas atividades em 2020 com redução no quadro de servidores por afastamento de duas trabalhadoras por licença maternidade, o que gerou uma redução nas atividades planejadas para o primeiro semestre do ano. Além disso, cabe ressaltar duas aposentadorias de agentes de ação social (uma em 2017 e outra em 2019) sem reposição até o segundo semestre deste ano. A nova profissional iniciou o trabalho na unidade em julho.

Ao realizar seu planejamento, a equipe propôs a continuidade da Oficina Socioeducativa com Mulheres, trabalho realizado pela agente de ação social e psicóloga da equipe até início do segundo semestre de 2019 e que foi continuado, com a aposentadoria da agente de ação social e o afastamento da psicóloga, por duas assistentes sociais da equipe.

Essa mudança, além de alterar a dupla de condução do grupo, refletiu na metodologia empregada. Se outrora o artesanato era o pano de fundo para disparar as discussões propostas pelo serviço, agora há uma preocupação maior na proposição das reflexões através do uso de linhas do tempo e músicas, centrando as discussões sobre o ser-mulher no momento contemporâneo, marcado expressivamente pelas violências de gênero. Para tanto, optou-se por

estabelecer uma conexão entre as mulheres, trabalhando com elas suas histórias de vida e os reflexos que as individualidades têm dos processos sócio-históricos da sociedade brasileira e internacional, apresentando mulheres que foram destaque em diversas áreas da vida social.

Para materializar as discussões, as participantes da Oficina propuseram a construção de um *panô* retratando as histórias compartilhadas no grupo. Esse material estava em fase de finalização quando foi decretada a quarentena no município de Campinas. Espera-se construir um livro com tais narrativas para registrar as singularidades e similaridades das histórias contadas e trabalhadas nesse processo.

A importância desse trabalho centra-se justamente em identificar os padrões sociais presentes no cotidiano das usuárias que participam do grupo e que muitas vezes não estão bem discriminados no seu agir, mas, ao mesmo tempo, moldam sua relação consigo, com a família e com a comunidade na qual estão inseridas. É neste cenário que a pandemia do COVID-19 insere uma pausa nos trabalhos presenciais.

Para a continuidade do trabalho, a equipe propôs a criação de um grupo no aplicativo whatsapp. Além da novidade no uso da ferramenta, tanto para a equipe quanto para as usuárias, observaram-se outros fatores que dificultam o trabalho: nem todas as participantes têm acesso aparelho celular e acesso à internet; as participantes postam conteúdos aleatórios, principalmente de cunho religioso, desconectados com a proposta e tema da oficina; e ausência de equipamentos (celular institucional com internet), requerendo o uso de dispositivos pessoais dos profissionais.

No bojo dos atendimentos coletivos, o CRAS Campo Belo havia planejado quatro ações coletivas para o ano, todas sob o mesmo conceito: “Combinamos de não morrer”, tencionando discutir diferentes violências que estão no cerne da sociedade brasileira, a saber: violências contra a mulher, as pessoas LGBTQIA+, idosos e população negra.

A primeira ação estava programada para março, juntamente com a atividade intersetorial “*Quem são as mulheres de 2020?*”, em celebração ao mês da mulher – março, quando foi decretada a situação de calamidade pública, impedindo sua realização. Como os decretos foram publicados às vésperas dos eventos, não foi possível a realização ou reestruturação dos mesmos. Acresce-se a isso a questão do uso das tecnologias de informação e comunicação já apresentadas: a população atendida pela unidade nem sempre tem equipamentos compatíveis para o uso de ferramentas comumente utilizadas para as atividades on-line.

Destaca-se ainda, a importância de poder contratar profissionais especializados para a realização dos eventos, uma vez que as burocracias do serviço público obrigam que a equipe encontre parceiros que contribuam com as temáticas abordadas de forma voluntária e gratuita.



No escopo das ações do CRAS está o acompanhamento às famílias, o qual, historicamente, é realizado através de atendimentos particularizados presenciais. O cenário imposto pela pandemia acrescentou a modalidade de atendimento remoto, via telefone ou por Whatsapp, bem como as visitas domiciliares, resguardadas as medidas sanitárias. Ademais, foram feitas articulações com a rede para inserção em outros serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas.

Segundo a equipe, foi um desafio implantar novas formas de atendimento não presencial, considerando a escassez ou inexistência de equipamento e recursos para o atendimento remoto, bem como o quadro de RH reduzido com o remanejamento de uma servidora para outra unidade da SMASDH e licença maternidade da psicóloga. Apesar disso, observou-se que as famílias tiveram acesso à informação de forma qualificada, puderam acessar benefícios socioassistenciais e receber os encaminhamentos pertinentes às demandas trazidas.

A busca por benefícios socioassistenciais tem sido crescente, acentuada pelo empobrecimento da população brasileira e agravada com a pandemia. Enquanto o PBF teve inclusões suspensas, considerando sua substituição temporária pelo Auxílio Emergencial do Governo Federal, a equipe do CRAS viu-se mergulhada na operacionalização do acesso ao BPC, realizando: orientações e acompanhamento do requerimento, cumprimentos de exigências, digitalização de documentos para inserção no processo, buscas ativas para informações diversas, dentre elas a liberação do Auxílio da União.

Isto ocorre em virtude do fechamento das Agências da Previdência Social e direcionamento dos atendimentos aos CRAS. Embora o site do INSS, na página “Meu INSS”, concentre os processos para requerimento, grande parte dos usuários solicitantes estão à margem do acesso às tecnologias de informação e comunicação, caracterizando um impedimento para acesso ao BPC. Destarte, favorece-se o aparecimento de atravessadores que lucram com mais essa faceta da exclusão social brasileira.

Soma-se a isso, o fato de que os canais disponibilizados pelo Instituto estavam congestionados, demandando maior tempo no seu manuseio e, conseqüentemente, no atendimento às(aos) usuárias(os), bem como a dificuldade de acesso a informações relevantes para a orientação às famílias que se agravou nesse período pandêmico.

Cabe destacar que, além das ações aqui elencadas, o CRAS foi parceiro do DSAN na entrega dos Cartões Nutrir Emergencial. Considerando o volume de contemplados no território do CRAS Campo Belo, cerca de 1.335, profissionais de outros departamentos e setores como, CREAS, CSAC e CSGS, foram deslocados para operacionalização da distribuição do benefício. Nos primeiros meses de entrega, maio e junho, foram entregues, de acordo com informações do

SIGM, mais 1.370 cartões. Ademais, o CRAS realizou busca ativa de mais de 1.000 famílias contempladas, além de volumoso número de atendimentos via telefone e Whatsapp para orientações quanto ao acesso ao benefício alimentar.

Considerando a atual conjuntura e a possibilidade de superação dos riscos da pandemia do COVID-19, a equipe do CRAS Campo Belo tem as seguintes perspectivas para o próximo ano:

- Desenvolvimento de uma nova oficina com famílias, utilizando a música como estratégia metodológica, executada pela agente de ação social;
- Continuidade da oficina socioeducativa com mulheres;
- Realização das ações coletivas e intersetoriais que estavam planejadas para 2020;
- Retomar as atividades coletivas como, reunião de acolhimento, reunião de orientações sobre o programa bolsa família e sobre o bolsa família fora das condicionalidades.

É importante destacar a necessidade de reforma geral da estrutura física do CRAS Campo Belo, o qual apresenta salas de trabalho insalubres, com baixa ventilação, alta temperatura e tamanho inadequado para realizar o distanciamento social, impossibilitando o atendimento qualificado e cumprimento das normas da vigilância sanitária para esse período de pandemia. Neste sentido, seria apropriada a instalação de proteção/barreira acrílica para as mesas de atendimento.

### **Gestão Territorial**

A gestão territorial na Região Sul é efetivada por meio do GT SCFV, onde se discute o reordenamento dos SCFV e outros temas pertinentes aos serviços e conta com a participação regular do CREAS Sul; GT SUS-SUAS que compreende a discussão de casos entre serviços da Saúde e da Assistência Social, ocorrendo através de quatro eixos; e GT Interproteções, com foco na discussão de casos entre os serviços das duas proteções sociais da Assistência Social, com participação do Conselho Tutelar, quando necessário. As reuniões intersetoriais também tem viabilizado a oferta integrada dos serviços, na perspectiva de ampliação das ações de prevenção e reflexão do cenário territorial, focando na análise de conjuntura e dos fatores de intensificação das situações de risco das famílias mais vulneráveis.

Estes espaços foram desencadeados em 2014 e vem se consolidando ao longo dos anos como importante ação para a criação e estabelecimento de estratégias mais eficazes e ágeis de atendimento à população, articulando a rede dos territórios, discutindo e pactuando fluxos de

atendimento para as famílias em situação de maior vulnerabilidade e risco social. É importante ressaltar que os GT's da Região Sul contam com representantes do DAS e dos CRAS em todos os seus espaços, alinhando a gestão macrorregional, bem como desenvolvendo ações de gestão microterritorial, consideradas as especificidades de cada processo de trabalho.

Em 2020, os encontros dos GT's SCFV, SUS-SUAS e Interpreções, bem como as reuniões intersetoriais ocorreram de forma presencial até o mês de março, seguindo o planejamento pactuado no ano anterior, dando continuidade aos processos desencadeados com a rede socioassistencial e demais políticas públicas, com foco na parceria com a Saúde e Educação, objetivando o fortalecimento da gestão territorial.

Todavia, tanto os GTs quanto as ações previstas para o primeiro semestre como, o "18 de Maio" (Dia Nacional de Combate à Exploração e ao Abuso Sexual de Crianças e Adolescentes), foram interrompidas devido ao cenário de calamidade pública, demandando reorganização e novo planejamento dos processos de trabalho nos serviços.

Para assegurar o atendimento aos usuários mais vulneráveis, manteve-se contato permanente com os serviços da rede socioassistencial, referência para a população dos territórios, especialmente nos momentos de calamidade pública, para acolhimento da população. No período de abril a julho prevaleceu a entrega de benefícios como, cartões de alimentação e cestas básicas (estaduais e municipais), e também se realizou atendimentos emergenciais. Dentre as ações, destaca-se a entrega do Cartão Nutrir Emergencial, atingindo um contingente de quase 6.000 famílias referenciadas pelo Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional (DSAN), setor responsável por gerenciar este benefício.

Em julho, os serviços da PSB, CREAS e Conselheiros Tutelares da região Sul reuniram-se, de forma on-line, com objetivo de troca de informações sobre a organização do serviço e esclarecimentos dos fluxos estabelecidos na região.

E, a partir de agosto, foram retomadas as reuniões mensais dos GT's SCFV, SUS-SUAS e Interpreções de forma on-line, mantendo a organização dos encontros, com a participação dos representantes dos serviços públicos e da rede socioassistencial, nos casos em que há transversalidade de atendimento. Observa-se que os serviços de saúde ainda não conseguem garantir um representante nos encontros dos quatro eixos do GT SUS-SUAS para discussão e encaminhamentos necessários dos casos.

Os temas trabalhados no GT SCFV foram: apresentação da nova equipe de monitoramento da CSAC, com a participação da coordenadora responsável e da equipe técnica, que possibilitou aproximação entre os serviços e a nova equipe e esclarecimento de dúvidas pertinentes; diálogo com a profissional da CSTRCS, responsável pelo SIGM, sobre o uso da

ferramenta, com foco no período de pandemia e na extração de relatórios, criando unidade no registro das ações desenvolvidas; e discussões que perpassaram o atendimento das famílias no período da pandemia, leitura da conjuntura, troca de experiências, inseguranças, ações exitosas e desafios para o momento atual e futuro (“pós-pandemia”).

Os GTs SUS-SUAS e Interproteções focalizam a construção e manutenção de fluxos de atendimentos aos usuários, de forma conjunta, pautados através de discussões de casos que possibilitam maior conhecimento das demandas dos usuários e aumento da resolutividade dos casos.

O uso das tecnologias de comunicação ainda é uma novidade. Nem sempre os equipamentos disponibilizados ou a rede de internet possibilitam uma comunicação sem ruídos e/ou cortes nas falas dos participantes. As demandas presenciais dos serviços também dificultaram a participação de alguns atores, ocasionando atrasos e, em algumas situações, a impossibilidade da discussão do caso.

Avalia-se que os GTs têm possibilitado o estreitamento das relações com os atores de outras proteções (Interproteções) e com a Saúde e Conselho Tutelar (SUS-SUAS); melhor resolutividade de alguns casos; releitura sobre as demandas dos usuários; referenciamento e/ou contrarreferenciamento dos usuários aos serviços, promovendo acesso dos mesmos e ampliação da leitura de território (vulnerabilidades e potencialidades); e manutenção de fluxos estabelecidos.

Para 2021, a região Sul indica como perspectivas no processo de gestão territorial:

- Manutenção dos GT's SCFV, SUS-SUAS e Interproteções, de forma a garantir os avanços já alcançados;
- Aproximação com as políticas de Saúde e Educação, no que se refere a participação nas reuniões Intersetoriais;
- Retomar as discussões com a Saúde, por meio do colegiado gestor, com o objetivo de fortalecer o espaço/os encontros do GT SUS-SUAS;
- Realizar a discussão de novas metodologias de trabalho, no âmbito do GT Interproteções, considerando as especificidades de cada serviço e da proteção básica e especial, com intuito de qualificar as ações já pactuadas ao longo dos anos com a rede de serviços públicos e conveniados.

## **DESAFIOS AVALIADOS DURANTE A EXECUÇÃO DAS AÇÕES**

- Impacto do cenário de calamidade pública instalado, com a suspensão das atividades presenciais e coletivas nas unidades;
- Reorganização do planejamento estratégico do serviço e das ações propostas para 2020;
- Carência de recursos e equipamentos tecnológicos para a realização das atividades remotas;
- Situação financeira municipal e federal que comprometeram os processos de aquisição de insumos e recursos tecnológicos e contratação de serviços para qualificação do atendimento e execução das ações nos territórios;
- Quadro de RH reduzido da PSB (em 40%) para o atendimento no período, devido ao enquadramento de profissionais em grupo de risco e/ou apresentação de autodeclaração, conforme previsto no decreto;
- Ausência de agente administrativo em 3 serviços da região Noroeste;
- Promoção do acesso ao BPC e Auxílio Emergencial do Governo Federal pela população que indis põe de meios tecnológicos adequados e/ou com pouca habilidade para manuseio dos aplicativos e sites.
- A suspensão dos atendimentos presenciais, a informatização do sistema e mudanças no fluxo do INSS, acrescida da dificuldade de diálogo, acarretando a procura dos serviços socioassistenciais por informações e orientações previdenciárias, fora do escopo da assistência social;
- Descompasso das informações veiculadas pelo Governo Federal e a falta de clareza sobre os critérios de acesso ao Auxílio Emergencial, gerando desinformação, estimulando a circulação de pessoas nos serviços;
- Manutenção da limpeza e higiene do CRAS Vila Réggio, CRAS Novo Tempo e DAS Sudoeste, devido a partilha da funcionária da limpeza, atendendo parcialmente o protocolo sanitário;
- Estrutura física do CRAS Campo Belo dificultou o atendimento na totalidade das exigências do protocolo sanitário no retorno das atividades presenciais;
- CRAS Flamboyant sediado fora do território de abrangência e dificuldade de locação de novo imóvel de acordo com as exigências e trâmites legais da PMC;
- Aumento da demanda de pessoas idosas, com situações complexas em contraste com a limitação dos serviços das diversas políticas públicas, bem como déficit de serviços no município para atendimento da população idosa;

- Limitações de transporte para realização de busca ativa, visita domiciliar, dentre outros.

## **RESULTADOS ALCANÇADOS**

- Reconhecimento da essencialidade da Política de Assistência Social no atendimento às famílias e usuários em vulnerabilidade;
- Consolidação do DAS e CRAS como serviço do território de referência no acesso e garantia de direitos para a rede e população;
- Maior integração da rede de serviços do território para o atendimento da população, no enfrentamento às necessidades básicas de sobrevivência agravadas pela pandemia;
- Ampliação da interface com a Saúde no atendimento às demandas do COVID-19;
- Ampliação das ações conjuntas com a área de VS e o DSAN;
- Manutenção do vínculo com os usuários e comunidade;
- Preservação e fortalecimento do vínculo com as famílias do acompanhamento PAIF;
- Garantia do atendimento à população por meio do atendimento remoto, assegurando o acesso a direitos;
- Reorganização do trabalho social com famílias, metodologias de trabalho e ações de caráter coletivo desenvolvidos pelos CRAS;
- Aumento na inclusão de famílias no acompanhamento familiar do CRAS, principalmente de famílias que não tinham Cadastro Único e não acessaram nenhum programa social;
- Realização de ações preventivas coletivas e intersetoriais em meio virtual sobre o tema Idoso, Setembro Amarelo e Consciência Negra, propiciando a integração entre os serviços do território e das regiões, inclusive inter-regional.

## **METAS PARA 2021**

- Contratação de educação permanente (capacitação, supervisão, formação) para as equipes de DAS e CRAS, na perspectiva do trabalho social com famílias e gestão territorial;

- Contratação de supervisão/formação para os gestores da PSB, na perspectiva da gestão;
- Confeccionar material de divulgação dos DAS e CRAS;
- Aquisição de novos equipamentos e insumos para execução do trabalho;
- Aquisição e modernização das ferramentas e equipamentos digitais para o atendimento da população e realização da gestão territorial (celular institucional, computadores com câmera e microfone, notebook, impressora multifuncional);
- Melhoria do serviço de internet para qualificação do trabalho remoto;
- Melhoria da estrutura física dos CRAS Campo Belo e CRAS Satélite Íris;
- Locação de imóvel para o CRAS Flamboyant;
- Fortalecer a gestão territorial na perspectiva das relações intersetoriais, interproteções e da rede socioassistencial;
- Dar continuidade aos processos formativos e participativos nos territórios, de usuários e movimentos sociais organizados, e as ações de mobilizações em defesa do SUAS e contra as perdas sociais;
- Aprimorar a interface com a área de Vigilância Socioassistencial no que se refere a leitura dos dados territoriais, a construção de indicadores e o processo de monitoramento da rede de SCFV;
- Aprimorar a interface com o DSAN com vistas ao atendimento e mitigação da situação de (in)segurança alimentar da população no território;
- Aprimorar as ações preventivas e socioeducativas na perspectiva do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários no contexto da pandemia;
- Manter e qualificar o acompanhamento do PAIF, com garantia do atendimento ao público prioritário;
- Construir outras formas de atendimento ao usuário e ou família, usando as tecnologias disponíveis;
- Implantação do CRAS na região do Jardim Bassoli;
- Convocação de 4 profissionais de nível superior e 3 de nível médio para composição da equipe do CRAS Bassoli;
- Constituição das chefias de setor do CRAS Bandeiras, CRAS Recanto Anhumas e CRAS Bassoli;
- Reposição de 8 profissionais de nível superior no DAS Sudoeste, CRAS Campos Elíseos, CRAS Espaço Esperança, CRAS Flamboyant, CRAS Florence, CRAS Nelson Mandela, CRAS Novo Tempo e CRAS Satélite Íris;

- Reposição de 6 agentes administrativos para o DAS Noroeste, DAS Sul, CRAS Bandeiras, CRAS Campos Elíseos, CRAS São Luís e CRAS Satélite Íris;
- Reposição de 6 agentes de ação social para o CRAS Campo Belo, CRAS Campos Elíseos, CRAS Florence, CRAS Novo Tempo, CRAS São Luís e CRAS Satélite Íris;
- Ampliação da equipe técnica dos DAS, com mais 1 profissional de nível superior em cada.

## **PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE- CREAS**

Os serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade são aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. Esses serviços requerem estruturação técnica e operacional para o acompanhamento sistemático aos usuários.

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia do novo coronavírus- COVID-19. A principal estratégia de combate é o distanciamento social articulado com procedimentos preventivos. No Brasil, as recomendações de isolamento doméstico e higienização ocorrem junto com o desemprego, o subemprego, a ausência de moradia, de abastecimento de água e de saneamento básico, as quais acentuam e impactam sobremaneira a realidade e as possibilidades para o seu enfrentamento, especialmente da população que já vivencia violação de direitos.

A maior presença das pessoas em suas casas tende a agravar as tensões relacionais e os conflitos, o que impacta diretamente no aumento do número de violências nos diferentes segmentos (criança, adolescente, mulher, pessoa com deficiência e idoso). No entanto, as condições para a realização de denúncias ficaram mais prejudicadas, uma vez que a maior presença do agressor no ambiente doméstico se configura em ameaça/constrangimento à vítima, e também pelo fato, de haver dificuldades, em garantir a população os meios de acesso e comunicação habituais, no início da pandemia.

Faz-se importante ressaltar que, considerando o cenário pandêmico e acentuação das vulnerabilidades já existentes nas famílias, principalmente no que se refere à segurança alimentar decorrente da desigualdade socioeconômica, ações como a entrega de Cartões Nutrir Emergencial às famílias, em parceria com o Departamento de Segurança Alimentar, bem como, orientações e encaminhamentos para concessão de benefícios passaram a ter importância crucial neste cenário e integraram as ações cotidianas dos serviços socioassistenciais como um todo.



Em nosso município os atendimentos e acompanhamentos de média complexidade são ofertados por meio cinco CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social) e de 13 (treze) unidades executoras em parceria com Organizações da Sociedade Civil (OSC).

Os CREAS ofertam o PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos) e realizam a gestão territorial dos seguintes serviços a eles vinculados:

- Serviço Especializado de Proteção Social as Famílias e Indivíduos (SESF);
- Serviço de Proteção Social aos Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e Prestação de Serviço à Comunidade (MSE);
- Abordagem Social de Crianças e Adolescentes,
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias – no domicílio.
- Centro Dia para a Pessoa com Deficiência;
- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil.

Em momentos de grave crise sanitária, é natural que sentimentos como medo, insegurança, incerteza e tantos outros apareçam inclusive no campo das intervenções profissionais. Neste contexto, e na perspectiva de afiançar seguranças aos usuários, fortalecer a unidade entre os serviços, buscou-se elaborar um documento, no formato de cartilha, com sugestões de estratégias e orientações técnicas, considerando-se as normativas mais recentes das autoridades sanitárias locais, decretos municipais e também as diversas experiências adotadas para o enfrentamento desse período de isolamento e distanciamento social.

Para elaboração da cartilha organizou-se um Grupo de Trabalho composto por profissionais desta Coordenadoria e de outros serviços de Média Complexidade. No processo de construção, foram realizados encontros quinzenais e consultas periódicas aos serviços. O lançamento oficial da Cartilha de “Orientações sobre o Trabalho da PSEMC em Tempos de Pandemia no Município” ocorreu em 18/12/2020, e encontra-se no site da Prefeitura Municipal e Conselho Municipal de Direitos da Criança e Adolescente.

Diante da impossibilidade do atendimento presencial e/ou entrevista domiciliar, fez-se necessário que os serviços identificassem a necessidade de intervenções com as famílias e adotassem estratégias metodológicas que respondessem as demandas de forma efetiva.

Desta forma, foram adotados indicadores de gravidade das situações de violência com o objetivo de auxiliar na avaliação do risco de violência e também para apontar a

imprescindibilidade do atendimento presencial nas situações graves, que exigissem maior monitoramento e estratégias de intervenção.

A utilização de indicadores de gravidade das situações de violência constitui-se em uma avaliação padronizada que classifica o risco de reincidência e de agravamento de qualquer tipo de violência doméstica. Como todo instrumental, não se constituiu como a única forma de avaliação das situações, mas se propõe a ser mais um auxílio na aferição da situação incidente.

Juntamente com tais indicadores foi proposta a avaliação dos fatores de proteção. Essas variáveis, quando presentes, podem mitigar ou eliminar o risco.

Para adoção da estratégia mais adequada (Atendimento Presencial no Serviço ou Entrevista Domiciliar), as equipes consideraram em sua avaliação técnica:

- Objetivo / Natureza do atendimento;
- Perfil da(o) usuária(o) enquanto grupo de risco;
- Exposição da(o) usuária(o) que depende de transporte público para deslocamento ao serviço;
- Possibilidade concreta de sigilo e intervenções de atendimento no domicílio.

O acompanhamento das ofertas planejadas e dos processos de trabalho realizados, bem como o fortalecimento da rede de proteção nos territórios, deu-se a partir da articulação intersetorial online, possibilitando a exclusão de ações sobrepostas, bem como identificação e intervenção mais céleres nas situações de violência e outras violações de direitos agravadas pelo isolamento social.

Canais de notificação e solicitação de apoio foram divulgados visando-se manter canal aberto de atenção presencial nos serviços para acolher denúncias.

A metodologia de trabalho foi revisitada no que se refere às atividades coletivas e/ou situações que causassem aglomeração social nos espaços físicos das unidades socioassistenciais, atentando-se à importância da convivência comunitária e social.

No ano de 2020, a rede de serviços de média complexidade foi responsável pelo atendimento de 2.890 (Duas mil oitocentos e noventa) famílias e indivíduos/mês em situação de violação de direitos.

A lógica e o marco teórico-metodológico e ético que sustenta o trabalho na Proteção Social Especial de Média Complexidade, bem como os marcos operacionais que permitem dar unidade e consistência ao trabalho se expressam através dos conceitos de família, violência e

finalidades do trabalho com famílias, conforme livro já publicado *Parâmetros para o Trabalho Social com Famílias na Proteção Social Especial de Média Complexidade*, também disponível no site <http://www.campinas.sp.gov.br/governo/assistencia-social-seguranca-alimentar/materiais-divulgacao.php>.

A gestão pública e compartilhada em suas diferentes dimensões é responsável por coordenar as ações integradas e complementares.

O planejamento coletivo realizado no início do ano de 2020 apontou um conjunto de ações articuladas e metas, visando melhorar a qualidade do atendimento, conforme o que se segue:

- Aprimoramento da capacidade técnica e gerencial das equipes;
- Reorganização dos processos internos aos CREAS e aos demais serviços;
- Fortalecimento das reuniões de CREAS nos territórios com a participação de todos os serviços PSEMC;
- Consolidação de grupos de trabalhos sobre o Sistema Integrado de Governança Municipal (SIG-M) e sobre o número de metas de atendimento por equipes de referência;
- Continuidade do processo de articulação com o Sistema de Garantia de Direitos e com Secretaria Municipal de Saúde.
- Fortalecimento do diálogo sobre o trabalho social com famílias em tempos de pandemia.

No ano de 2019 encontros entre gestores dos serviços de média e de alta complexidades foram realizados com o objetivo de fortalecer ações e procedimentos comuns. Em 2020 iniciou-se um Grupo de Trabalho para elaboração do fluxo de atendimentos e procedimentos entre a Proteção Social Especial de Média e de Alta Complexidade, por meio de espaços coletivos de diálogo. O GT contou com representações de ambas as proteções e foi dividido em cinco subgrupos para discussão de cinco eixos temáticos identificados: Comunicação, Plano de Atendimento Compartilhado, Acolhimento e Formação Conjunta. A finalização do referido trabalho resultará em um Protocolo

Na perspectiva de qualificar os encaminhamentos e fluxos de atendimento na Proteção Social Especial de Média Complexidade, o *Protocolo CREAS* foi revisitado, qualificado e publicado no Diário Oficial do município, por meio da ORDEM DE SERVIÇO - SMASDH Nº 01 DE 09 DE OUTUBRO DE 2020.

Em atendimento aos objetivos pactuados em 2020, constituiu-se também um Grupo de Trabalho sobre Metas/ equipe de referência e Tempo de Permanência das famílias nos serviços de Média Complexidade. O referido GT teve origem a partir da identificação da necessidade de analisar se as metas de alguns serviços socioassistenciais estavam adequadas ao alcance dos seus objetivos. Buscando-se a qualificação da oferta dos serviços socioassistenciais, foram consideradas a estrutura operacional dos serviços, as diversidades presentes nas dinâmicas familiares e nos territórios e a compreensão sobre o tempo de permanência das famílias nos serviços.

A constituição do GT buscou garantir a representação de todos os profissionais das equipes de referência. Nesse sentido, o GT foi constituído por três representantes de cada OSC executora, sendo:

- Um representante da coordenação técnica,
- Um representante dos profissionais de nível superior,
- Um representante de profissionais de ensino médio- educadores sociais, cuidadores ou orientadores de medida.

Somaram-se ao GT:

- Um representante da CSAC – Coordenadoria Setorial de Avaliação e Controle,
- Um representante de cada CREAS,
- Dois representantes da Coordenadoria Setorial da Proteção Social Especial de Média Complexidade- coordenação e apoio técnico.

O Grupo de trabalho contou com a contratação de assessoria técnica do Instituto Apprimore.

O produto do processo de reflexão e construção em torno da temática apresentada se encontra sistematizado em relatório e apresenta recomendações técnicas para os novos gestores na perspectiva da qualificação dos serviços.

Algumas constatações apontam:

- Grande volume de articulação de rede em detrimento das dificuldades de efetivação do acesso das famílias aos demais serviços;
- Grande volume de atendimentos individuais em detrimento do baixo volume de ações grupais com famílias;
- Necessidade de qualificar os registros das inclusões e saídas das famílias bem como do desenvolvimento de atividades.

Registra-se certa insegurança por parte de alguns profissionais, no que se refere ao registro de dados, apontando-se lacunas entre as atividades registradas nos sistemas de informações (ações de monitoramento e avaliação) e as atividades, de fato, desenvolvidas nos serviços.

Em relação ao tempo de permanência da família no serviço, O GT entendeu que ele está intrinsecamente ligado ao conjunto de ações/atividades que os serviços devem desenvolver para o alcance das metas.

Dando cumprimento a mais uma meta planejada, viabilizou-se a Formação em Gestão ministrada pelo Instituto Transforma. Participaram da formação a direção e o apoio técnico do DOAS e os coordenadores dos serviços da PSEMC. Por meio de oito encontros virtuais, buscou-se refletir e aperfeiçoar o processo de gestão das equipes e do trabalho.

Em virtude da necessidade de readequação da metodologia de trabalho presencial para atividades remotas e devido ao surgimento de demandas emergenciais no período de pandemia, o trabalho de fortalecimento da identidade dos CREAS e dos serviços a ele vinculados, por meio de espaços coletivos de reflexão e diálogos entre todos profissionais, chefias e coordenação ocorreu por meio de plataformas digitais.

Perante as ações executadas em tempos de pandemia, a Coordenadoria Setorial de Média Complexidade- CREAS tem como desafio prosseguir com a leitura atenta dos dados e estabelecer amplo debate com as equipes, ampliando percepções e conhecimentos para a construção de novas e diversificadas estratégias, visando a permanente qualificação dos serviços e programas socioassistenciais.

## **CENTROS ESPECIALIZADOS DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Enfrentar as vulnerabilidades e riscos sociais em situações de ameaça de ruptura de vínculos requer dos profissionais ampliação de conhecimento e aprimoramento continuado de competências técnicas, uma vez que as dinâmicas familiares e as formas como as diversas violações de direitos se configuram se alteram a partir do contexto cultural e do momento histórico que se vive.

Em Campinas o CREAS executa prioritariamente o PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos e realiza em cada território, a gestão operacional dos serviços socioassistenciais de média complexidade executados pelas Organizações da Sociedade Civil parceiras, a saber:

- SESF – Serviço Especializado de Proteção Social à Família,
- Serviço Especializado de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto de Liberdade Assistida e PSC – Prestação de Serviço à Comunidade.
- Serviço Especializado em Abordagem Social de Crianças e Adolescentes,
- Centro Dia da Pessoa com Deficiência,
- Serviço Domiciliar para Idosos e Pessoas com Deficiência.

Em 2020, os CREAS passaram a realizar a gestão das vagas e processo de acompanhamento das famílias de todos os serviços a ele referenciados o que possibilitou concretizar a descentralização e territorialização das ofertas de atendimento, a democratização do acesso do usuário, agilidade no referenciamento e inclusão da demanda e, por fim, a gestão de todas as situações de violações de direitos do território de abrangência.

Os CREAS integraram ainda, outras atividades essenciais, entre as quais:

- Participação na Comissão de Seleção, Avaliação e Monitoramento das Organizações da Sociedade Civil referenciadas aos CREAS;
- Organização e preenchimento do Censo SUAS
- Participação no debate e elaboração do fluxo de atendimento dos CREAS;
- Elaboração de instrumentais (Relatório de Atividades/ Planilha para Registros de Atendimentos) executados em tempo de pandemia.

Abaixo se apresentam dados referentes aos atendimentos dos CREAS, no ano de 2020:

DEMOSTRATIVO DE FAMÍLIAS REFERENCIADAS AOS CREAS EM 2020						
	SUL	NORTE	NOROESTE	SUDOESTE	LESTE	TOTAL
NÚMERO DE FAMÍLIAS	146	148	82	72	85	533
<b>Tipos de violações de direitos identificadas no encaminhamento aos CREAS em 2020</b>						
	SUL	NORTE	NOROESTE	SUDOESTE	LESTE	TOTAL
VIOLÊNCIA FÍSICA	18	24	17	10	20	89
VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA	23	24	0	2	17	66
EXPLORAÇÃO SEXUAL	0	0	0	0	19	19
ABUSO / VIOLÊNCIA SEXUAL	0	22	0	11	0	33
NEGLIGÊNCIA E ABANDONO	56	58	65	1	49	229
TRABALHO INFANTIL	2	3	0	1	1	7
TRAJETÓRIA DE RUA	0	0	0	0	1	1
TRÁFICO DE PESSOAS	0	0	0	0	0	0
DISCRIMINAÇÃO POR ORIENTAÇÃO SEXUAL	0	0	0	1	3	4
DISCRIMINAÇÃO POR RAÇA E ETNIA	0	0	0	0	0	0
ESSCA	1	0	0	0	0	1
ABANDONO	2	0	0	0	0	2
CUMPRIMENTO DE MEDIDA SÓCIOEDUCATIVA	2	0	0	0	0	2
MEDIDA PROTETIVA	1	0	0	0	0	1
SITUAÇÃO DE RUA	1	0	0	0	0	1
VIOLÊNCIA PATRIMONIAL / EXPLORAÇÃO FINANCEIRA	0	6	0	1	4	11
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>137</b>	<b>82</b>	<b>27</b>	<b>114</b>	<b>466</b>

## **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – LESTE/ CREAS Leste**

Os processos de gestão e articulação no território permaneceram de forma virtual (por aplicativo de videochamada) e de forma descentralizada e transversal às outras políticas, ou seja, através das oito intersetoriais existentes nos diferentes microterritórios desta região, com a participação de representantes da equipe técnica do CREAS Leste em todos estes espaços. Além disso, a gestão do atendimento à demanda referenciada ao CREAS Leste se desenvolveu através de sistemáticas reuniões entre OSC's executoras do SESF e do Serviço no Domicílio e a chefia deste serviço, tanto para discussão de casos quanto para gestão técnica dos serviços.

Compõe ainda a gestão territorial as reuniões de equipe que ocorreram semanalmente no CREAS Leste, a fim de discutir as demandas do PAEFI, as questões relativas as redes intra e intersetoriais e produzir diagnósticos das situações de violência vividas pelas famílias nos diferentes microterritórios.

Em outubro de 2020, através do CREAS Leste, foi realizado um *Encontro de Profissionais de Média Complexidade da Região Leste* para troca de experiências. O encontro estava previsto no Planejamento da Região para 2020 e foi adaptado em ambiente virtual para discutir inclusive experiências de trabalho/atendimento no contexto da pandemia e de distanciamento social.

Em decorrência da pandemia, houve reorganização das atividades administrativas e de atendimento.

No âmbito administrativo, houve aceleração da informatização dos controles, fluxos e procedimentos, diminuindo significativamente o uso de materiais impressos e facilitando o compartilhamento de informações.

No atendimento às famílias e usuárias(os), entre abril e julho de 2020, os atendimentos foram realizados principalmente de forma remota, por telefone, aplicativo de videochamada, aplicativo de mensagens instantâneas e e-mail, ficando os atendimentos presenciais para situações urgentes. Posteriormente, os atendimentos presenciais foram paulatinamente retomados, mas o uso dos recursos digitais permaneceu como aquisição na prática cotidiana.

Os atendimentos presenciais ocorreram predominantemente através de visitas domiciliares, tendo em vista que o CREAS Leste permanece em local provisório, desde 23/12/2019, anexo ao CRAS Recanto Anhumas, sem condições de espaço para realização de atendimento no equipamento.

Esta situação de ausência de espaço adequado para atendimento no CREAS Leste estava impossibilitando garantir ambiente de escuta mais protegido às vítimas de violência. Dessa forma, vimos utilizando espaços em outros equipamentos da assistência social para realização de alguns atendimentos, o que tem implicado em maior tempo dos profissionais para deslocamentos.

A partir do demonstrativo, observa-se a prevalência das situações de negligência referenciada ao CREAS Leste.

### **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – NORTE/ CREAS- Norte**

O CREAS Norte foi inaugurado no dia 04 de dezembro de 2019. Diversas ações territoriais foram planejadas para o ano de 2020, considerando-se que nos meses anteriores a inauguração oficial, a equipe ora constituída estava se formando e se apropriando da metodologia do trabalho social com famílias na Proteção Social Especial de Média Complexidade, além de conhecer e organizar os processos internos de trabalho, tais como a definição de papéis na equipe, participação nos microterritórios e a qualificação técnica dos atendimentos.



Iniciamos o ano de 2020 com reuniões regulares entre os gestores públicos da Região Norte (coordenadores do DAS Norte, CRAS Espaço Esperança, CRAS Vila Réggio, e gestora da Proteção Social Especial de Alta Complexidade) para o desenvolvimento de ações conjuntas e reorganização das reuniões intersetoriais e do GT Interproteções.

A partir desses encontros, realizamos em 04 de março de 2020 o *Encontro Regional de Assistência Social Norte*, que teve como objetivo a apresentação da gestão pública do território, as instâncias de trabalho e a rede socioassistencial parceira. Na ocasião, a equipe do CREAS Norte foi apresentada para a rede de serviços, bem como foram apresentados os espaços intersetoriais de discussão e o novo formato estabelecido para o GT Interproteções (com foco na discussão de casos). O encontro ocorreu de forma presencial e contamos com a participação de representantes das equipes de toda a rede de atendimento socioassistencial do território (SCFV, CRAS, DAS, CREAS, Conselho Tutelar e CSAC).

Após este Encontro, estávamos em articulação com o Conselho Tutelar, juntamente a coordenação do DAS, para a realização de reunião presencial para maior aproximação entre os serviços. Além disso, dentre algumas ações, havíamos planejado conhecer gradualmente os serviços de saúde (Centros de Saúde e CAPS) do território de abrangência do CREAS, por meio de visitas presenciais a fim de estreitar o trabalho em rede e qualificar a demanda referenciada.

Havíamos articulado com os serviços da Proteção Social Básica da Região Norte (DAS e CRAS) a visita conjunta aos micros territórios da região visando favorecer a compreensão das particularidades territoriais, assim como os fatores coletivos e individuais que contribuem para as situações violadoras e /ou fortalecedoras de direitos, entre outras ações. Contudo, neste período tivemos todas as atividades presenciais suspensas devido à crise sanitária provocada pela Pandemia Mundial do Covid-19, impactando negativamente no referido processo de apropriação territorial da nova equipe e desenvolvimento do trabalho intersetorial do CREAS Norte nos espaços já existentes.

Visando o fortalecimento da identidade do CREAS diante da rede de serviços, encontrávamos em articulação com o Distrito de Saúde Norte, em parceria com a coordenação do DAS Norte, com a proposta de um espaço de discussão entre os serviços que compõem o SUS e o SUAS da Região Norte, com reuniões mensais com os Centros de Saúde do território para encaminhamento e discussões de casos, visando o trabalho interdisciplinar e intersetorial. No entanto, apenas uma primeira reunião foi realizada, devido ao estado de calamidade pública trazido pela pandemia do novo coronavírus- COVID-19.

No início da pandemia o atendimento da população passou por diferentes fases, em consonância com as orientações das autoridades sanitárias municipais.

Em um primeiro momento, a equipe ofertou Cartões Nutrir Emergencial para a população da região e também ofereceu suporte aos usuários e informações pertinentes naquele momento, para acesso aos benefícios. Assim que foi possível, a equipe retornou aos atendimentos e visitas presenciais, sempre avaliando o melhor tipo de intervenção para cada caso, garantindo o acompanhamento integral das famílias referenciadas.

Com a produção da Cartilha *Orientações sobre o Trabalho da Proteção Social Especial de Média Complexidade em Tempos de Pandemia no Município de Campinas*, a equipe pôde qualificar as articulações necessárias para manutenção da qualidade do trabalho durante a pandemia.

Todavia, apesar de toda a dificuldade imposta pelo novo cenário da pandemia, todas as atividades de articulação territorial passaram a funcionar de forma online:

- Participação da equipe técnica e coordenação em reuniões online para discussão de casos com a rede de acompanhamento da família;
- Participação mensal da equipe técnica nas intersetoriais que mantiveram os encontros de forma online (Intersetorial Estrela, território do CRAS Vila Réggio e Intersetorial Amarais, território do CRAS Espaço Esperança);
- Participação mensal da equipe técnica na Comissão de VDCCA – CMDCA;
- Participação da coordenação e equipe técnica nos encontros mensais do GT Interproteções, organizado pelo CREAS, bem como a participação das coordenações e equipes do DAS, CRAS e Apoio Técnico da Alta Complexidade;
- Participação da equipe técnica nos encontros do GT Maternidades;
- Participação da equipe em encontros sistemáticos entre as equipes de CREAS;
- Formação da equipe através do Curso promovido pelo EGDS *Impactos da Violência nas Famílias/SISNOV*;
- Participação da coordenação e equipe técnica no Projeto Novo Amanhecer;
- Gestão e organização da coordenação através de reuniões mensais com as coordenações dos serviços de Média Complexidade do território Norte (SESF, MSE, Atendimento Domiciliar);
- Participação da coordenação em reuniões de gestão da PSE – Média Complexidade;
- Participação da coordenação em reuniões sistemáticas dos coordenadores de CREAS e gestão com cada serviço que compõe a PSE – Média Complexidade

(MSE, Atendimento Domiciliar, Centro Dia, Serviço de Abordagem de Crianças e Adolescentes);

- Participação da coordenação em Grupos de Trabalho com temas específicos: GT Metas/ Tempo de Acompanhamento, GT Alta e Média Complexidade, Encontro Formativo para Gestores;
- Participação da coordenação no Comitê Gestor do NAPEV/Unicamp e organização de reuniões do Comitê com os coordenadores dos serviços da PSE de Média Complexidade da Região Norte para construção do fluxo a partir da implementação deste novo serviço;

Diante do exposto, é possível perceber que após o início da pandemia do coronavírus houve a continuidade do trabalho em diversos espaços, os quais se mostraram importantes para a implementação do CREAS Norte no seu primeiro ano de funcionamento.

O CREAS Norte também produziu e organizou encontros e formações online no ano de 2020, visando a promoção do trabalho intersetorial e a qualificação profissional da rede de atendimento da Região Norte, conforme se demonstra a seguir.

- *Rede SUAS e Conselho Tutelar Norte*, em parceria com o DAS Norte, voltado aos coordenadores e técnicos de todos os serviços da Proteção Básica e Média da Região Norte, em agosto de 2020, para discussão do fluxo de encaminhamento ao CT, DAS, CRAS e CREAS.
- *Conversando sobre a Pessoa Idosa, Conceitos e Fluxos* com a psicóloga Patrícia de Faria Tasca – Apoio Técnico na Coordenadoria Setorial Alta Complexidade Adulto/Idoso, voltado para os profissionais da Proteção Básica e Média Complexidade da Região Norte, em setembro de 2020, para discussão de conceitos, fluxos e encaminhamentos de idosos para serviços da Alta Complexidade.

Quanto a gestão da demanda referenciada ao CREAS, observamos maior qualificação das demandas, a partir da disponibilidade da equipe para orientações constantes quanto ao Protocolo CREAS e Ficha de Referenciamento, além de discussões de casos com os serviços do território sempre que demandado.

As inclusões e desligamentos de cada família nos serviços que compõe a PSE de Média Complexidade foram efetivados junto à coordenação do CREAS através de encaminhamentos e discussões de casos.

Diante do exposto, avaliamos que, a despeito das interferências e dificuldades impostas pela pandemia do coronavírus a partir de março de 2020, a implantação do CREAS Norte

representou avanço significativo para a qualidade do serviço prestado à população da Região Norte do município de Campinas. Foi possível o fortalecimento do trabalho intersetorial através dos espaços coletivos, de forma online, como as Intersetoriais e GT Interproteções, gerando o estreitamento entre os serviços e o trabalho mais articulado com a Proteção Social Básica e de Alta Complexidade e com as diversas políticas públicas no atendimento das famílias intersetorialmente.

### **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- SUL/ CREAS-Sul**

O CREAS Sul tem sido referência no território para as discussões de casos e atendimentos às violações de direitos na região. A participação da equipe do CREAS nos diversos espaços tem garantido uma melhor qualificação e resolutividade das situações encaminhadas, bem como o fortalecimento das parcerias intersetoriais estabelecidas.

Há alguns anos a região sul tem uma organização para a discussão de casos já consolidada entre os serviços de assistência social, saúde e o Conselho Tutelar. Os encontros ocorrem mensalmente, com datas fixas, e tem sido um diferencial para a articulação no território e, fundamental para o avanço das parcerias intersetoriais na região. A Proteção Básica (DAS e CRAS) e Proteção Especial de Média Complexidade estão sempre presentes nestas reuniões com representações previamente definidas. Tal organização tem facilitado o diálogo entre os diversos serviços, o entendimento sobre as especificidades da assistência social, bem como possibilitado a construção de parcerias e atendimentos conjuntos das famílias. O Conselho Tutelar e a Alta Complexidade participam, sempre que solicitados, destes encontros. Vale ressaltar, que estes espaços são fundamentais para a divulgação do papel da assistência social na região e têm contribuído significativamente para a melhoria dos encaminhamentos da saúde realizados aos serviços socioassistenciais. Além disto, tal espaço constitui-se em importante ferramenta para os casos em acompanhamento, pois através das discussões realizadas torna possível tanto as devolutivas como a construção de planos de atendimento conjuntos.

Em 2020, foi mantida a mesma organização de reuniões dos anos anteriores, porém com o início da pandemia as reuniões ficaram suspensas a partir de março e foram retomadas em formato on-line em julho de 2020.

Além dos espaços de discussão de casos com a saúde, a região sul conta com o GT INTERPROTEÇÕES, que tem ocorrido mensalmente para a discussão de casos mais complexos que requerem uma avaliação multiprofissional para a definição de encaminhamentos. As

situações familiares trazidas para este espaço, em geral, são para indicação de acolhimento institucional, na maioria das vezes de crianças e adolescentes. As gestões da Alta Complexidade dos segmentos criança e adolescente e pessoa idosa têm contribuído muito nestas discussões. No entanto, permanece o desafio de avançar nas discussões realizadas neste espaço, para além dos encaminhamentos para a alta complexidade.

A participação do Conselho Tutelar é freqüente e tem facilitado a definição de encaminhamentos. A partir de março estas reuniões foram suspensas e retomadas em julho em formato on-line.

As reuniões bimensais com as coordenações da média da região sul ocorreram em formato on-line a partir de março. No ano de 2020, apesar de todas as dificuldades enfrentadas pela pandemia, nestes espaços se ampliou a participação das coordenações dos demais serviços da média complexidade, tais como MSE, Centro Dia e Serviço Domiciliar.

Todos os serviços de média complexidade da região sul têm utilizado os espaços existentes para a discussão de casos com objetivo de alinhar os entendimentos e intervenções conjuntas. Os casos mais complexos, com dificuldades de articulação no território e que demandam uma tomada de decisão conjunta são trazidos para a discussão com a coordenação do CREAS Sul, além dos casos a serem desligados.

O fluxo para inclusões e desligamentos se manteve sob a gestão do CREAS, sendo que em 2020 esta metodologia de trabalho também foi estendida ao Centro Dia, que até 2019 encontrava-se sob a gestão da coordenadoria central de média complexidade.

### **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- NOROESTE/ CREAS- Noroeste**

No ano de 2020 obtivemos importantes avanços quanto às ações de territorialização e de integração dos serviços de média complexidade Serviço Proteção Social Especial à Famílias (SESF) com a rede de serviços da região, bem como significativa melhora na oferta dos atendimentos às famílias em situação de violência/ violação de direitos.

Os avanços deram-se em razão da reorganização da equipe de referência do SESF no território e da descentralização do serviço.

Outro registro importante refere-se à conclusão da descentralização da gestão do Serviço de Atendimento Domiciliar ao Idoso e PCD para o CREAS, bem como da qualificação

dos critérios de inclusão e da metodologia de trabalho, tendo como parâmetro o Trabalho Social com Famílias.

O CREAS Noroeste, desde sua implantação busca fortalecer sua identidade e a clareza acerca de seu papel como Centro de Referência Especializado da Assistência Social junto a rede socioassistencial, por meio da articulação, mediação e participação em reuniões em diferentes espaços, entre os quais, discussões das situações familiares complexas, intersetoriais, GT Interproteções, Comissões de VDCCA/CMDCA, Rede Mulher, dentre outros.

Diante da complexidade das situações violadoras de direitos das famílias em atendimento/acompanhamento, buscou-se orientar e acompanhar as equipes técnicas quanto à elaboração do PIFA, registros dos atendimentos nos Sistemas de Informação SIGM e SISNOV, conforme diretrizes do DOAS, a fim de reunir o maior número de dados quantitativos e qualitativos sobre os atendimentos ao público referenciado, e assim, aperfeiçoar o diagnóstico sobre o território.

Em 2020 frente à pandemia do novo coronavírus- COVID-19, o CREAS Noroeste reorganizou os diversos serviços socioassistenciais, priorizando os atendimentos urgentes de forma presencial e mantendo os demais atendimentos de forma remota, por meio do uso das tecnologias de comunicação, como; telefonia fixa e celular, e-mail e aplicativos de redes sociais e de acordo com as Notas Técnicas publicadas pela SMASDH e pelo município.

Com as unidades de SESF territorializadas constatou-se uma melhora no acesso das famílias aos atendimentos, identificada pelo aumento do número de atendimentos e fortalecimento da articulação intersetorial.

Verificou-se que, durante a pandemia, houve aumento na incidência das violações de direitos, assim como agravos de situações já em acompanhamento, especificamente no que se refere as situações de negligências/abandono contra crianças, adolescentes e idosos. Algumas situações demandaram, inclusive, acolhimento institucional.

Neste período, prevaleceram os encaminhamentos ao CREAS pelos serviços de saúde, Centros de Saúde e Hospitais da região noroeste, bem como pelo Conselho Tutelar Noroeste. Expressivo número de encaminhamentos não correspondia aos critérios para inclusão nos serviços de média complexidade, por ausência de situações de violação de direitos, revelando, desta forma, a dificuldade de compreensão das demandas referenciadas ao CREAS, bem como o desafio necessário para qualificação destes encaminhamentos.

## **CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL- CREAS Sudoeste**

O CREAS Sudoeste se encontrava em um processo de consolidação do lugar de referência para situações de violações de direitos, fortalecendo sua representatividade em cada um dos microterritórios de CRAS e nas redes intersetoriais, em um esforço contínuo de qualificação da demanda referenciada.

Considerando o contexto de pandemia do novo coronavírus- COVID-19, muitas ações foram impactadas , comprometendo o planejamento realizado, em detrimento das ações emergenciais que se fizeram necessárias.

Em meados de agosto, as reuniões intersetoriais puderem se reorganizar a partir dos aplicativos virtuais, propiciando uma boa retomada e intensificação da articulação entre a equipe técnica e a rede de proteção.

O GT Interproteções, espaço de construção e alinhamento coletivo das intervenções junto as famílias, não foi retomado.

Foi possível manter e fortalecer o processo de aproximação com o Conselho Tutelar, a partir de reuniões para discussão de fluxos e ações conjuntas dos casos referenciados.

Permanece como pauta de planejamento para 2021 a necessidade de fortalecer a articulação e construção coletiva, no território, na perspectiva de fortalecer atendimentos conjuntos.

Nos meses de abril a julho, período mais crítico da pandemia o referenciamento dos casos ao CREAS reduziu drasticamente. Tal fato pode ser explicado pelo atendimento remoto dos Conselhos Tutelares, fechamento das escolas e maior atenção dos serviços saúde ao atendimento das situações relacionadas a pandemia.

O contato com as famílias em acompanhamento foi reorganizado, buscando-se inicialmente, contato telefônico para a manutenção dos vínculos da família com o técnico de referência.

Para as visitas domiciliares foram priorizados os casos avaliados com maior complexidade.

A seguir, um breve demonstrativo das inclusões no CREAS Sudoeste.

## **SERVIÇOS VINCULADOS AOS CREAS**

### **SERVIÇO ESPECIALIZADO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL A FAMÍLIA – SESF**

O Serviço Especializado de Proteção a Família (SESF), é um serviço complementar, referenciado aos Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS. Oferece um conjunto de procedimentos técnicos por meio de atendimento psicossocial de caráter continuado, na perspectiva da interdisciplinaridade, articulação intersetorial e em rede, com centralidade na família.

A rede SESF é responsável pelo atendimento de 1.620 famílias e conta com 158 trabalhadores.

Considerando as normativas da Organização Mundial de Saúde, Decretos Federais, Estaduais e Municipais e Notas Técnicas SMASDH referentes à pandemia do novo coronavírus-COVID-19 as modalidades de atendimento se deram de acordo com os protocolos de segurança sanitária. O acompanhamento à família ocorreu de forma remota (telefone, whatsapp e/ou redes sociais), e em caráter presencial, por meio de atendimentos no equipamento e/ou visitas domiciliares, mediante avaliação técnica da demanda, conforme aponta a cartilha de orientações técnicas, construída no período de pandemia.

Apesar dos desafios impostos pela pandemia , avançou-se na discussão metodológica coletiva e virtual - reconhecendo aspectos que apontam para a necessidade de maior aprofundamento de conceitos, tais como: conceito de autonomia, promoção e ressignificação da violência, compreensão de convivência familiar, comunitária e social, relacionando a dimensão que envolve *o Serviço Complementar (Serviço Especializado de Proteção Social a Família)*, aos processos de trabalho organizados e aos registros de atendimentos.

A seguir, alguns dados da demanda atendida pelo SESF:



<b>SERVIÇO ESPECIALIZADO DE PROTEÇÃO SOCIAL À FAMÍLIA (SESF)</b>			
CREAS	SESF - OSC EXECUTORA	Grupos	Metas
Sudoeste	Sociedade Educativa de Trabalho e Assistência – SETA	12	360
	Centro Comunitário Jardim Santa Lúcia	4	120
Noroeste	Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos na Infância CRAMI	7	210
	Projeto Gente Nova PROGEN	5	150
Sul	Associação Franciscana de Assistência Social Coração de Maria - AFASCOM	4	120
	Sociedade Educativa de Trabalho e Assistência - SETA	5	150
	Aldeias Infância S.O.S.	3	90
Norte	Ação Forte	1	30
	Centro Promocional Tia Ildeide CPTI	2	60
	Sociedade Educativa de Trabalho e Assistência - SETA	4	120
Leste	Assistência Social Paróquia Sagrado Coração de Jesus	2	60
	Centro Educacional Integrado "Padre Sant'Ana Caprioti"	2	60
	Centro Regional de Atenção Aos Maus Tratos na Infância CRAMI	3	90
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>54</b>	<b>1620,0</b>

<b>FAMÍLIAS ATENDIDAS EM SESF EM 2020</b>						
Região	SUL	NORTE	NOROESTE	SUDOESTE	LESTE	TOTAL
NÚMERO DE FAMÍLIAS	56	16	349	540	06	667

Fonte: SIGM

## **SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL NO DOMICÍLIO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, IDOSAS E SUAS FAMÍLIAS**

O Serviço Domiciliar tem por finalidade o atendimento no domicílio de pessoas idosas e pessoas adultas com deficiência, as quais tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia.

O serviço busca promover a autonomia, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida dos usuários. Conta com equipe específica e habilitada para a prestação de serviços especializados a pessoas em situação de dependência que requeiram cuidados permanentes ou temporários.

A ação da equipe está sempre pautada no reconhecimento do potencial da família e do cuidador, na perspectiva de ampliar a rede protetiva dos usuários e suas famílias.

A meta de atendimento mensal em 2020 aumentou de 100 para 125 famílias a partir de abril/2020, o que possibilitou o início do processo de territorialização do atendimento pelas equipes de referência e o fortalecimento da interlocução com o CREAS e com a rede de proteção local.

As reuniões de gestão com as chefias de CREAS e coordenadores do referido serviço ocorreram virtualmente no decorrer de todo ano, tendo com pauta principal o processo de territorialização do atendimento das famílias/usuários e a qualificação dos critérios de inclusão no serviço. Os critérios e procedimentos necessários para inclusão no serviço constam do Protocolo CREAS atualizado o qual *dispõe sobre a inclusão de famílias nos serviços da Proteção Social Especial de Média Complexidade do município de Campinas.*

No cenário de crise sanitária foi necessária a readequação das modalidades de atendimento e protocolos de segurança. Os atendimentos realizados pelos cuidadores nos domicílios foram mantidos, na sua totalidade, embora com frequências e ofertas de intervenções reorganizadas.

SERVIÇO	NÚMERO DE FAMÍLIAS ATENDIDAS
PSE no Domicílio Pessoas com Deficiência, Idosas e Suas Famílias - OSC CEI	127

**SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E SUAS FAMÍLIAS EM CENTRO-DIA DE REFERÊNCIA**

SERVIÇO	NÚMERO DE FAMÍLIAS ATENDIDAS
Centro-Dia Pessoa com Deficiência – OSC SORRI	33

Fonte: SIGM

O Centro-dia é uma unidade do SUAS referenciada aos CREAS que oferta serviço de convivência e de cuidados pessoais às pessoas com deficiência de 18 a 59 anos, em situação de dependência, que tiveram a sua condição agravada por violação de direitos. Oferecem apoio para a realização de cuidados básicos da vida diária como o se arrumar, se vestir, comer, fazer higiene pessoal, se locomover e outras e, também de apoios para o desenvolvimento pessoal e social, como levar a vida da forma mais independente favorecendo a integração e a participação do indivíduo na família, no seu entorno, em grupos sociais, incentivo ao associativismo, dentre outros apoios.

Neste serviço são prestadas ainda orientação e apoio, inclusive no domicílio, aos cuidadores familiares, incentivando a autonomia da pessoa com deficiência e de seu cuidador familiar e também a inclusão social.

Considerando a reorganização dos serviços essenciais face ao cenário pandêmico, as modalidades de atendimento e o uso de protocolos de segurança alteraram, sobremaneira, o atendimento diário dos usuários.

Um número reduzido de usuários foi atendido de forma presencial, aumentando gradativamente conforme as fases do Plano São Paulo, e de acordo com as orientações sanitárias quanto ao distanciamento social, uso de álcool gel e máscaras protetivas. Realizou-se acompanhamento familiar em sistema online, e também por meio de visitas domiciliares sempre que necessário, buscando mitigar as consequências da redução da oferta presencial.

## **SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL À ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDA SOCIOEDUCATIVA DE LIBERDADE ASSISTIDA (LA) e de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE (PSC)**

O Serviço de MSE de LA e PSC é referenciado ao Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS e executado pelas Organizações da Sociedade Civil- Centro de Orientação ao Adolescente de Campinas- COMEC (LA e PSC) e Sociedade Educativa de Trabalho e Assistência- SETA (LA).

Tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento aos adolescentes e jovens, de ambos os sexos, em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto, determinada judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens, por meio de atividades educativas e trabalho com apoio das famílias e comunidade. Faz-se necessária a observância da responsabilização do adolescente face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados, de acordo com as legislações e normativas específicas, para a orientação no cumprimento de medidas socioeducativas.

No ano de 2020 , em função da pandemia, trabalhou-se em observância as recomendações do Conselho Superior da Magistratura do Estado de São Paulo que suspendeu o cumprimento de medida socioeducativa de prestação de serviços à comunidade, considerando que o cumprimento desta encontrava-se condicionada ao exercício de atividades coletivas e externas. No entanto, estabeleceu que os adolescentes deveriam ser acompanhados pela equipe técnica de forma remota, para ações de acolhimento e para desencadear outras medidas que se fizessem necessárias, especialmente na articulação com as áreas de educação e de saúde mental, para mitigar a possibilidade de ruptura de vínculos e agravos diversos.

Neste período pandêmico, as audiências ocorreram de forma remota, de acordo com os protocolos de saúde, e em situações específicas o judiciário contou com a presença virtual das equipes técnicas de referência e adolescentes, na perspectiva de dialogar e construir possibilidades de intervenções conjuntas.

As atividades do Posto de Atendimento do CREAS dentro da Vara da Infância precisaram ser suspensas e os processos passaram a ser enviados por e-mail a Coordenadoria Setorial, a qual realizou em conjunto com o apoio técnico, o referenciamento dos casos, a gestão das vagas e a articulação com os CREAS.

Apesar dos desafios impostos, a meta de estabelecer e fortalecer a articulação entre a educação, estadual e municipal foi alcançada, a partir da atualização do protocolo de atendimento aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa.

Avançamos também na construção de novas e diferenciadas estratégias de intervenção e manutenção de vínculos com os adolescentes em cumprimento de MSE, no período de isolamento social, imposto pela pandemia.

Consolidou-se a parceria com a Defensoria Pública (Atos Infracionais), Promotoria da Infância e VIJ- Atos Infracionais, possibilitando a ampliação de direitos por meio consultas processuais, intervenções junto aos adolescentes e famílias, validação de fluxos, concepções de atendimento, além de discussões de casos.

## **SERVIÇO DE ABORDAGEM SOCIAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

O Serviço é referenciado ao CREAS e envolve busca ativa, abordagem, monitoramento e referenciamento de crianças e adolescentes nas ruas, além da identificação em cada um dos territórios da incidência de trabalho infantil, exploração sexual, situação de rua, dentre outras.

São consideradas praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus, entre outros, realizando diariamente um trajeto para abordagem nestes locais, considerando as cinco regiões do município.

O serviço funciona de segunda-feira a sábado, responde também a solicitações de munícipes.

No ano de 2019 problematizou-se a metodologia de trabalho e a necessidade de estabelecer maior interface, especialmente com os CRAS (Centro de Referência da Assistência Social), CREAS e demais serviços do território.

Enquanto oferta essencial, o serviço de abordagem social não interrompeu suas atividades diárias, se reorganizou conforme as orientações técnicas e sanitárias do município.

Na tabela abaixo, pode-se perceber número bastante elevado de crianças e adolescentes em situação de rua e/ou mendicância e trabalho infantil, se comparado aos anos anteriores.

SERVIÇO	Nº inclusões de casos no SIGM (contando casos reincidentes)
Serviço de Abordagem Social de Crianças e Adolescentes– OSC Movimento Vida Melhor	308

## **PROGRAMA DE ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL**

As ações estratégicas do PETI se destinam a potencializar os serviços socioassistenciais existentes, bem como articular-se com outras políticas públicas, favorecendo a criação de uma agenda intersetorial de erradicação do trabalho infantil.

Dando continuidade as ações previstas no Plano Municipal de Erradicação Infantil de Campinas, os diversos atores envolvidos reuniram-se, bimensalmente, quais sejam, técnicos de referência do PETI, Coordenadoria da Proteção Social Básica, Chefia de CREAS, representante do CMDCA, Conselheiros Tutelares, representantes da Secretaria de Educação, representante da UNICAMP, representante da Empresa Municipal de Desenvolvimento de Campinas (Emdec), Secretaria de Segurança Pública.

Planejou-se contratar a empresa de formação Rede Peteca – Chega de Trabalho Infantil, investindo-se na proposta de qualificação da metodologia da abordagem social, visando fortalecer o processo de identificação da demanda, e também de saída das ruas, possibilitando condições de acesso à rede de serviços e a benefícios socioassistenciais, mas por questões documentais da empresa formadora, não foi possível realizar a contratação.

Deu-se início a construção de uma Cartilha sobre o Trabalho Infantil, com o objetivo de sensibilizar e orientar os profissionais da rede socioassistencial e das demais políticas públicas sobre o fenômeno e os fluxos de atendimento do município.

### **4. Participação no COMITÊ SISNOV**

#### **SISTEMA DE NOTIFICAÇÕES DE VIOLÊNCIA (SISNOV)**

A Coordenadoria de Média Complexidade integra o Comitê Intersetorial SISNOV – Sistema de Notificação de Violências em Campinas. O Sistema registra casos de violência que são de notificação compulsória do tipo interpessoal, intrafamiliar ou urbana/comunitária (contra mulheres, crianças e adolescentes, idosos e violência sexual) e violência autoprovocada

(tentativa de suicídio), atendidos pela rede municipal de enfrentamento e prevenção às violências.

O objetivo do Comitê é o de sensibilizar e treinar os profissionais da rede de serviços quanto à importância da notificação das violências, para que seja possível a sistematização dos dados e, desta forma, possibilitar a propositura de ações e até mesmo de políticas públicas.

Em fevereiro de 2020, o Comitê SISNOV em parceria com a Escola de Governo de Desenvolvimento do Servidor (EGDS), iniciou o processo de treinamento dos profissionais da rede de forma intersetorial, por território e com representações de diversas políticas públicas. O primeiro encontro ocorreu com a rede de proteção da região Noroeste (Saúde, Educação e Assistência Social), organizado em dois períodos, para apresentação e preenchimento da ficha de Notificação do SISNOV e para sensibilização e formação dos profissionais sobre os tipos de violência, utilizando-se a metodologia de estudo de caso.

Em função da pandemia, não foi possível dar continuidade aos treinamentos planejados nesse novo formato.

No segundo semestre, o Comitê em parceria com a EGDS realizou o curso online “Impactos das Violências nas Famílias”, para duzentos profissionais, dando continuidade a proposta de sensibilização e formação em relação a notificação e intervenção em situações de violência .

Conforme já mencionado anteriormente, aqui também se registra redução na notificação dos alertas SISNOV.

<b>NOTIFICAÇÕES ALERTA SISNOV</b>	
<b>2019</b>	<b>2020</b>
205	183

### **PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E GRUPOS DE TRABALHO**

Comissão de Medidas Socioeducativas - CMDCA
GT Cartilha Orientações de Trabalho na PSEMC em tempos de Pandemia
GT Protocolo de Atendimento Proteção Social Especial de Alta e Média Complexidade

GT Metas e Tempo de Acompanhamento
Comissão de Violência Doméstica contra Criança e adolescente – CMDCA
Comitê Intersetorial PETI
GT Protocolo de Medidas Socioeducativas
Comitê SISNOV
Participação nas Comissões dos Conselhos CMAS/CMDCA e participação na seleção e monitoramento dos projetos financiados pelo FMDCA.

### **FORMAÇÕES:**

<b>Tema</b>	<b>Facilitador</b>
Formação em Gestão aos Coordenadores	Instituto Transforma
Impacto das Violências – Treinamento SISNOV	Comitê SISNOV/EGDS

Apesar dos retrocessos e limites trazidos pela pandemia, avançou-se na sistematização da oferta territorializada, no fortalecimento do lugar institucional dos CREAS, e sua interface com os serviços socioassistenciais e demais políticas públicas.

Validou-se o Protocolo CREAS junto a rede de proteção, investindo-se mais uma vez, na qualificação da demanda referenciada.

Avançou-se ainda na construção de fluxos e diálogos, buscando um alinhamento metodológico entre a Proteção Especial- de Média e Alta Complexidades.

A educação permanente foi mantida. No entanto, permanecem desafios para melhor compreensão das demandas coletivas territoriais, assim como aprofundamento nas formas de enfrentamento das violações, fortalecimento social, vulnerabilidades e potencialidades territoriais.

Propõe-se dar continuidade acerca da análise qualitativa e avaliação da meta e do tempo de permanência das famílias dos Serviços Socioassistenciais referenciados ao CREAS, possibilitando aprofundar fatores relativos aos motivos de desligamentos, as atividades desenvolvidas, a estrutura do serviço e o tempo de permanência das famílias no serviço.



Acredita-se que a partir de um estudo qualitativo seja possível acessar elementos que os estudos mais gerais de aproximação e dados quantitativos não alcançam.

## **Proteção Social Especial de Média Complexidade População Adulta em Situação de Rua**

No final do ano de 2019, foi amplamente noticiado nos meios de comunicação de massa, a existência de um novo vírus com potencial de contágio e transmissão jamais visto antes, o novo coronavírus- COVID-19.

Originário na cidade chinesa de Wuhan, em poucos meses esse agente infeccioso alastrou-se por todos os continentes, atingindo 194 países, assumindo rapidamente, status de pandemia, conforme declaração da Organização Mundial de Saúde (OMS). O novo coronavírus afeta as pessoas de diferentes formas, por exemplo, algumas apresentam sintomas leves, moderados ou graves, outras não apresentam sintomas e são assintomáticas. Outro viés importante é o impacto na sociabilidade cotidiana das pessoas.

A população em situação de rua é um fenômeno social presente em diversas cidades do Brasil e do mundo, cujo número tem aumentado constantemente. A singularidade dessa população e a complexidade dos fatores estruturais e conjunturais que ocasionam o processo de ida para as ruas demandam políticas públicas e trabalhadores instrumentalizados com práticas e saberes de igual complexidade, além de uma rede territorial e intersetorial.

O trabalho realizado no território é atravessado por diversos determinantes sociais, a saber, a rede de serviços públicos, a comunidade, a família, a desigualdade social, o desemprego, a pobreza extrema, a falta de acesso ao trabalho, à violação de direitos, dentre outros. Muitos desses fatores impactam diretamente nas redes de proteção social das pessoas vulneráveis e são somados à história singular dos sujeitos que tentam construir saídas para seus impasses subjetivos e cotidianos, bem como acessar direitos sociais.

A Coordenadoria Setorial de Proteção Social Especial de Média Complexidade- População Adulta em Situação de Rua é composta pelos seguintes serviços socioassistenciais:

- Serviço de Abordagem Social (SOS Rua)
- Centro POP Sares I,
- Centro POP Sares II,
- Casa da Cidadania,
- Núcleo de Oficinas de Trabalho (NOT).

Segundo Bezerra, Vieira e Rosa existem três modos de permanência das pessoas na rua: as que ficam na rua, as que estão na rua e as que são da rua.

As que ficam na rua são pessoas que, por conta de uma situação circunstancial econômica, saem de sua casa em busca de emprego, de tratamento de saúde ou de parentes em outra cidade e acabam dormindo nas ruas, albergues ou rodoviárias.

As que estão na rua são pessoas que não consideram a rua um local tão ameaçador e, por conta disso, passam a residir e a estabelecer relações com outras pessoas que vivem na ou da rua, construindo parcerias que as auxiliam a sobreviver social e financeiramente, a exemplo dos catadores de material reciclável, guardadores de carros e trabalhadores da construção civil.

As pessoas que são da rua são as que residem já há certo tempo na rua e, em razão deste tempo de permanência, acabam sofrendo um processo de descaracterização pelas condições que a vida na rua impõe, tais como uso de drogas lícitas e ilícitas, alimentação deficitária, falta de rotina com horários preestabelecidos, exposição a vulnerabilidades, doenças e violência.

A nomenclatura utilizada pelos serviços que atendem a população em situação de rua no município de Campinas, parte da mesma utilizada pelas autoras. Entretanto, ao se considerar a singularidade, história e o momento atual de cada sujeito, a rede socioassistencial definiu identificá-los a partir da seguinte classificação:

- Múncipe,
- Ex-morador de rua,
- Migrante/itinerante,
- Morador de rua,
- Morador de Campinas em situação de rua e circunstancial emergencial.

Estas pessoas residem em logradouros, mocós, praças, embaixo de pontes, casas cedidas ou ocupadas, pensões, acolhimento institucional e de terceiros, da família e locais cedidos. Cada pessoa em situação de rua tem características peculiares e, portanto, exigem e necessitam de abordagens e serviços que as englobem e considerem suas especificidades.

A construção da Política Nacional para a População em Situação de Rua foi fruto de um amplo processo de construção com a colaboração dos usuários, trabalhadores e organizações da sociedade civil, uma luta por afirmação de direitos a qual inclui Fóruns e Conferências de Assistência Social. Com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais em 2009 foram previstos o Serviço de Abordagem Social e o Serviço Especializado de Atendimento as Pessoas em Situação de Rua. No ano de 2011 foi implantado em todo o Brasil o Centro de Referência

Especializado para a População em Situação de Rua (Centro POP) no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O município de Campinas tem dois Centros POPs, um serviço de Abordagem Social, um Albergue Municipal (SAMIM) e a Casa da Cidadania como porta de entrada das pessoas em situação de rua na assistência social.

A partir do acesso à rede de serviços, inicia-se um processo de identificação das demandas individuais e coletivas, considerando as especificidades de cada caso, assim como o contexto social e político que aponta a necessidade de constante implementação da rede socioassistencial. Importante, também a participação e o compromisso da sociedade civil, no sentido de reconhecer e tratar esse grupo populacional enquanto cidadãos com direitos violados em diferentes aspectos e momentos da vida que precisam de suporte institucional. Vale destacar que os Centros POP e o Serviço de Abordagem são as principais referências de entrada da população em situação de rua na rede de serviços públicos.

Como serviços essenciais da política de assistência social, no período de pandemia esses serviços continuaram funcionando obedecendo todas as medidas de higiene e de proteção, além de orientar as pessoas em situação de rua sobre a necessidade do distanciamento social e quanto ao uso de máscaras de proteção.

As reuniões de gestão ocorreram sistematicamente às segundas-feiras com todos os serviços socioassistenciais de média e alta complexidades, os quais compõem a Rede Pop Rua do Município de Campinas. Neste espaço são discutidos os fluxos, os impasses do trabalho em rede e os casos para o referenciamento nas unidades de acolhimento institucional, quando esgotadas todas as possibilidades de manutenção dos vínculos familiares e comunitários.

A metodologia participativa utilizada nas reuniões de gestão proporciona processos de aprendizado, discussão e troca de experiências, maior compreensão do fenômeno, estimulando as equipes a revisitar constantemente as estratégias de trabalho adotadas, bem como os resultados obtidos e a necessidade de readequação nos processos de trabalho de maneira a melhor atender a demanda que se apresenta.

## SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA- CENTROS POP

Os Centros POP Sares I e II constituem-se em duas Unidades Públicas Estatais, com equipes técnicas compostas por servidores públicos concursados, conforme se demonstra a seguir:

*Tabela - Equipes Técnicas*

<b>Centro POP Sares I</b>	<b>Centro POP Sares II</b>
1 Chefe de Setor (Psicóloga)	1 Apoio Técnico(Assistente Social)
3 Assistentes Sociais	5 Assistentes Sociais
1 Educador de Arte e Movimento	2 Psicólogos
0 Psicólogo	7 Agentes de Ação Social
2 Agentes de Ação Social	1 Agente Administrativo
1 Agente Administrativo	3 Apoios Operacionais
<b>TOTAL- 08</b>	<b>TOTAL- 17</b>

As Unidades Públicas Estatais, Centro de Referência Especializado para a População em Situação de Rua - Centro POP - Sares I e II, localizam-se na região central do Município, onde há maior concentração das pessoas em situação de rua e se constituem em espaços de referência para as pessoas que se encontram em situação de rua

O Centro Pop I necessita de novo espaço físico que possibilite seu reordenamento. Desde 2015 busca-se novo espaço para locação, fato ainda não concretizado face as dificuldades em se encontrar imóveis no centro da cidade que comportem as necessidades do serviço. Alguns imóveis foram identificados, inclusive no centro expandido, porém problemas com a documentação exigida ou com os valores cobrados, não permitiram avançar nesse processo.

Desta forma, mantém-se a desigualdade de ofertas socioassistenciais entre as unidades I e II. Na unidade I não é possível ofertar atividades grupais, oficinas ou ações coletivas, restringindo-se, então, a ação técnica no atendimento individual.

Os Centros POP têm como objetivo geral: constituir espaço de referência, encontro, socialização, acompanhamento social, visando à construção de novos projetos e trajetórias de vida, bem como a construção de saída das ruas. No período de pandemia as atividades coletivas foram suspensas, em razão da possibilidade de contágio, os serviços foram organizadas para atender as pessoas individualmente ou em pequenos grupos.

O Serviço Especializado ofertado pelas Unidades I e II é realizado por meio das seguintes estratégias metodológicas:

### **Centro POP Sares I**

- Acolhimento e escuta qualificada
- Busca ativa
- Atendimento individual: pontuais, processuais e acompanhamentos
- Visita Domiciliar
- Encaminhamentos para rede socioassistencial e demais políticas setoriais

Oferta atendimento técnico para as pessoas em situação de rua, assim identificadas: as que chegaram recentemente ao Município, as que estão há vários dias, meses ou até mesmo anos, constituindo processos de atendimento/acompanhamento mais individualizados. No processo de condução dos acompanhamentos, a equipe técnica mantém articulação com a rede de serviços socioassistenciais e de outras políticas públicas, com objetivo de fortalecer a reorganização pessoal e social. Quando a unidade I estiver em local com infraestrutura compatível com a totalidade das atividades previstas, a complementação da equipe necessitará ser composta com 01 psicóloga(o), 04 Agentes de Ação Social, 02 Profissionais da Limpeza e 01 Profissional de Vigilância.

Observa-se que embora o espaço físico não atenda de forma completa as necessidades de um Centro POP I, a equipe tem lançado mão de outras estratégias no processo de atendimento e acompanhamento dos 103 usuários, tais como: busca ativa, visitas domiciliares, acompanhamento e discussão de caso com outros serviços e políticas de maneira mais estreita e de forma continuada.

### **Centro POP Sares II**

- Acolhida e escuta qualificada
- Grupo de acolhida diário até 20/03/2020
- Acolhida Grupal na Garagem até 20/03/2020
- Busca Ativa
- atendimentos individuais: pontuais, processuais e acompanhamentos

- Atendimentos grupais: Cidadania, Cine Livre, Dignidade e Nutrição até 20/03/2020
  - Visita Domiciliares
  - Encaminhamentos e ou referenciamentos para a rede socioassistencial e demais políticas
  - Atividades coletivas: jogos livres e em alguns momentos como atividade direcionada, assembleia, confraternização bimensal, até 20/03/2020.
- Parcerias:
    - COMEC – arte da Biblioteca
    - Consultório na Rua - vacinação de gripe, colhida de material para exames de Tuberculose, atendimento, teste de Covid-19.

### **Outras Atividades**

- Organização da Biblioteca – catalogação dos livros e regras de funcionamento.
- Pintura/arte em parceria com o Comec
- Escolha de nome em Assembleia, os nomes foram sugeridos e votados pelos usuários.
- Inauguração da Bibliopop em fevereiro/2020 funcionamento até 20/03/2020.

A Unidade II atende a população em situação de rua que chegou recentemente no município, as que estão há vários dias, meses ou até mesmo anos. A unidade também oferta atendimento técnico individual e grupal, articulações necessárias com a Rede de Proteção, localização e reaproximação familiar, bem como espaço para a convivência, higienização pessoal, café da manhã e da tarde, vale almoço para o Restaurante Popular Bom Prato, além de contar com um Posto do Cadastro Único e um Telecentro.

Tais atendimentos e atividades possibilitaram o fortalecimento da autoestima e da identidade, o desenvolvimento de sociabilidade e o fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares, a (re)construção de novos projetos de vida, na perspectiva de viabilizar o processo de saída das ruas, buscando a interface com as demais políticas públicas.

O Centro POP Sares II também atende os usuários do Centro POP Sares I e SOS Rua com espaço de convivência, lavanderia, higiene pessoal, atividades socioeducativas, confraternização, mantendo a construção do PDU nos serviços de origem.

## **Organização interna do serviço**

- Participação e envolvimento dos usuários nas atividades, cuidado com o espaço, utilização do bagageiro, relações mais respeitadas com os funcionários e entre eles, organização da atividade Cine Livre, trazendo filmes e fazendo a escolha entre eles de forma democrática, **de janeiro a 20 de março-2020**
- Apropriação dos usuários da sala multiúso e das atividades abertas e livres, tais como pintura em papel, desenho, Bibliopop, poesias e criação de frases nas lousas instaladas, **de janeiro a 20 de março de 2020.**
- Designação de mais 16 armários individuais, totalizando 44 armários para guarda de pertences, permitindo a permanência dos bens pessoais nos respectivos armários, após a saída diária do usuário do Serviço, sendo administrados pelos técnicos; com contratos e o fornecimento de cadeado pelos usuários.
- Aprimoramento na organização das atividades do Centro POP Sares II, com planejamento das ações e definição de funcionários responsáveis, viabilizando escalas organizacionais: técnicos, agentes de ação social e limpeza.
- Realização de Assembleia: sugestões e escolha do nome para a Biblioteca.

## **Atividades pelo Centro POP I e II realizadas com a Coordenação:**

- Fortalecimento do processo de cogestão dos serviços que compõem a Rede de Média e Alta Complexidade POP Rua, por meio de reuniões contínuas e análise das metodologias e estratégias utilizadas na atenção a Pop Rua.
- Reunião com serviços que compõem a Rede Pop Rua para discussão de casos e construção do fluxo da rede para acolhimento institucional.
- Reunião Intersetorial.
- Reunião Interproteções.
- Participação na construção do plano intersetorial para a população em situação de rua.
- Participação no Grupo de Trabalho Maternidade.
- Capacitação em parceria com a Secretaria de Saúde sobre o Covid-19.

A seguir descreve-se os serviços socioassistenciais que compõem a Coordenadoria Setorial Proteção Social Especial de Média Complexidade POP Rua

## **Serviço de Abordagem Social de Adultos - SOS Rua**

O Serviço de Abordagem – SOS Rua é executado em parceria com a Organização da Sociedade Civil Associação Cornélia M.E.V.H Vlieg, também responsável pelo Núcleo de Oficinas de Trabalho (NOT).

O Serviço de Abordagem Social - SOS Rua atende as cinco regiões administrativas do município, a saber: norte, sul leste, sudoeste e noroeste. Cada uma dessas regiões conta com uma equipe de referência, a qual é responsável por abordar e atender as pessoas em situação de rua. A equipe trabalha principalmente pautada na construção do vínculo, na articulação e no encaminhamento para a rede territorial. Atua principalmente, nos locais com maior concentração de pessoas, instrumentaliza grupos operativos com a população de rua no local onde habitam, podendo ser em praças, entroncamentos, pontes e outros. Auxilia também na confecção da segunda via da documentação civil.

No período de pandemia manteve as ações adotando as medidas de proteção contra o Covid-19 e de orientações as pessoas em situação de rua, passando a distribuir água e kits de higiene.

## **Núcleo de Oficinas de Trabalho (NOT)**

O Núcleo de Oficinas de Trabalho (NOT) compõe a rede de proteção especial de média complexidade para a população de rua, como serviço complementar. Oferta quatorze oficinas: Ladrilho Hidráulico, Culinária e Nutrição, Projeto Parceria, Velas, Vitral Artesanal, Papel, Mosaico, Marcenaria, Serralheria, Costura, Eventos, agrícola, todas para pessoas que estão em processo de inserção social. Nessas oficinas são retomados hábitos da vida cotidiana e do trabalho, como horários, regras e gestão financeira. Durante a pandemia teve as suas atividades reduzidas, uma vez que é um trabalho coletivo.

## **Casa da Cidadania**

A Casa da Cidadania é um serviço executado em parceria com a Organização da Sociedade Civil, Associação Beneficente Semear. Compõe a rede de proteção especial de média complexidade para a população de rua, como serviço complementar, atende em média 120 pessoas por dia com oferta de alimentação (jantar), espaço para higienização e convivência.



A alimentação é concedida por 17 grupos de voluntários das mais diversas religiões. Muitos destes grupos ofertavam alimentação nas ruas. Com a ampliação do novo espaço e a convite do gestor municipal, esses grupos passaram a ofertar alimento dentro do citado espaço, em condições dignas e humanas. Este equipamento funciona em horário complementar ao Centro Pop - das 14h30min às 20h30min.

No período de pandemia, a Casa da Cidadania teve a distribuição de alimentação alterada. Os grupos voluntários interromperam suas atividades e a oferta da alimentação foi realizada pela SMASDH, por meio do fornecimento de marmitex.

Além disso, utilizando-se o espaço físico do Centro POP I, ampliou-se a distribuição de alimentação durante todo o ano de 2020, até que a SMASDH inaugurou o Refeitório da Cidadania, tendo então, esta oferta deslocada para este novo espaço.

### **ATIVIDADES REALIZADAS**

A seguir os dados dos Centros POPs, Unidades I e II.

Para melhor compreensão do trabalho desenvolvido e sua complexidade, buscou-se traçar o perfil das pessoas atendidas por meio das seguintes variáveis:

#### **Centro POP I**

- Faixa etária
- Sexo
- Escolaridade
- Categorização
- Caracterização
- Número de Atendimentos por Usuários
- Referenciamento
- Atendimento Recepção
- Número de Atendimento por usuários por mês
- Atendimentos Técnicos
- Tipos de Atendimento

No levantamento de dados sobre a faixa etária das pessoas atendidas, observa-se:

- Predominância de pessoas entre os 40 a 59 anos com 357 pessoas.
- Seguido pela faixa de 18 aos 39 anos com 305 pessoas
- 65 pessoas com mais de 60 anos.

Esses dados apontam para um grande número de pessoas em idade economicamente produtiva. A partir dos números apontados no gráfico, é possível identificar a necessidade de se avançar em estratégias no sentido de oferecer, na política de trabalho e renda, meios alternativos de inclusão no mundo do trabalho, uma vez que a maior parte do público atendido nos serviços concentra-se em faixa etária produtiva.

A grave crise de emprego já enfrentada pelo país agravou-se ainda mais com a pandemia, trazendo impactos ainda maiores para a população em situação de rua que apresenta outros agravantes (escolaridade, uso álcool e/ou SPA, dentre outros) que os distancia da inserção no trabalho, restando a informalidade das ruas (vendas em semáforo). Desta forma, cabe aqui ressaltar a importância da construção de processos que gerem novas formas de trabalho e renda,

Na análise deste gráfico observa-se que do total de 727 pessoas atendidas, no serviço pela equipe técnica, predomina o público masculino. Sendo estes 657 pessoas do total de atendidas, equivalente a 90,5%. Este cenário reflete o que se verifica com relação as pessoas em situação de rua no cotidiano das atividades, onde embora os dados registrados com relação ao atendimento apontem para um aumento no público feminino a diferença permanece grande.

Com relação a escolaridade verifica-se que de um total de 727 pessoas 370 têm ensino fundamental incompleto, 94 pessoas possuem ensino fundamental completo. Com relação ao ensino médio, 85 pessoas não concluíram, e 113 completaram o ensino médio e 24 pessoas são analfabetas. Ao analisarmos os dados com relação a escolaridade, observamos que 50% apresenta Ensino Fundamental Incompleto. Partindo do mesmo total de pessoas temos 15,5% com o ensino médio completo e apenas 3% desse universo tem ensino superior completo ou incompleto. Dessa forma, os dados nos levam a percepção da pouca escolaridade da população em situação de rua, embora os dados apontem para apenas 3,3% de analfabetos, do total de 727 pessoas que foram atendidas no serviço, temos de considerar o impacto nas condições para inserção no mercado de trabalho uma vez que trata-se de um público tão estigmatizado e

apresenta níveis baixos com relação a escolaridade, denota-se ainda que, essa escolaridade impacta na inclusão em cursos profissionalizantes trazendo mais obstáculos para o trabalho.

Verifica-se a predominância de migrantes/itinerantes com 385 pessoas. Logo após apresentam-se os moradores de Campinas em situação de rua com o total de 260, seguido de 241 pessoas identificadas como estando em situação de rua. Temos ainda, 53 pessoas que são de moradores do município em situação emergencial. Considerando que moradores de Campinas em situação de rua e os moradores de situação emergencial que também são do município, temos 313 pessoas o que perfaz aproximadamente 33% do público atendido.

Tal número se demonstra expressivo por atingir quase metade do total, uma vez que dentre os caracterizados como “morador de rua” e “ex morador de rua” podemos ter munícipes. Neste sentido, é preciso pensar na importância e necessidade de políticas públicas intersetoriais que de fato construam alternativas para mudanças pessoais e sociais, possibilitando a saída da rua e a retomada da organização de vida com garantias de inclusão social.

Destaca-se que se trata de um público que, embora desperte ações solidárias por parte da sociedade, ainda enfrenta muita rejeição. Da mesma forma, é preciso considerar o impacto que a vivência nas ruas têm para as relações sociais e familiares, onde vínculos são rompidos e para as condições de saúde, onde não apenas o bem estar físico é afetado como também questões relacionadas ao campo da saúde mental.

Um total de 469 pessoas são consumidoras de álcool, conforme demonstram os dados. Outras 320 pessoas são usuárias de crack, seguido de 125 que referiram usar outras drogas não especificadas. Neste item, para caracterizar melhor a divisão, separou-se em uso de álcool, crack e outras drogas, de forma a distingui-las. Porém, ressalta-se que muitas pessoas relatam fazer uso tanto de álcool quanto crack e de outras drogas concomitantemente. Observa-se ainda que 31 pessoas apresentam suspeita de transtorno mental, dado importante ao considerarmos os limites na execução do serviço socioassistencial no sentido de buscar meios de viabilizar a saída da rua de forma autônoma. Há que se considerar ainda, os entraves no atendimento e acompanhamento junto a saúde, mais especificamente a saúde mental, além do aspecto relevante com relação a associação de uso abusivo de SPA e /ou álcool.

Observa-se com relação ao número de vezes que cada usuário buscou o serviço para atendimento que do total de 727 diferentes pessoas, em sua maioria a busca foi por um único atendimento, um total de 350 pessoas. Somos levados a supor que ao buscar um único atendimento este se deu por demandas pontuais e, portanto, não gerando continuidade no atendimento e conseqüentemente na construção de possibilidades para esta pessoa no sentido de

reorganização pessoal, social e de cuidados com relação a sua condição de saúde, na maioria das vezes tão precarizada pela vivência nas ruas.

Diante desses dados, pode-se inferir que um pequeno número de pessoas permanece em processos de acompanhamento. Logo, como o objetivo do trabalho social é viabilizar a saída da rua, a partir do atendimento e do acompanhamento e, desta forma, alcançar a construção de uma nova organização de vida, a identificação dos motivos das interrupções nos atendimentos, e sua posterior intervenção, apresenta-se extremamente necessário. Além disso, pensar estratégias que viabilizem novas formas de vinculação face a inconstância nos atendimentos, permanece desafiando os trabalhadores.

As construções técnicas que envolvem o trabalho social não se restringem apenas à política de assistência social. Tal afirmativa tem por base os 1.076 referenciamentos para outras políticas, representando 73,3% do total das ações desenvolvidas.

A segunda maior demanda de atendimento se refere a solicitações de documentação civil e/ou regularização de documentos que exigem acionar diferentes órgãos, com total de 327, correspondendo a 22,3%. Temos a observar que os documentos pessoais apresentam especial relevância para um público que permanece nas ruas e vivencia diferentes abordagens, exigindo sua pronta identificação. Por ser um público onde o deslocamento é contínuo, assim como a presença do uso abusivo de álcool e/ou substâncias psicoativas, a constante perda de documentos, é uma realidade.

Se considerarmos que o primeiro e mais fundamental dos direitos é a documentação civil, podemos constatar que o Centro POP tem se apresentado como importante viabilizador desse direito, por meio do referenciamento e articulação com Cartórios de Registro Civil, PoupaTempo, Junta Militar, Justiça Eleitoral, Varas Criminais e Receita Federal. No que refere a atenção às pessoas em situação de rua, estas ações reafirmam a importância da articulação com outras políticas para além da assistência social e da saúde, e também da construção de canais e fluxos que agilizem e facilitem o acesso aos direitos.

O Centro POP Sares II é um serviço porta aberta e de referência para as pessoas em situação de rua no município. As ofertas socioassistenciais são compostas por alimentação, rouparia, produtos de higiene, atendimento técnico, articulação e referenciamento para outros serviços e outras políticas, dentre outros. Considerando o gráfico acima identifica-se o expressivo número de 15.475 atendimentos realizados.

A análise dos dados acima, aponta um total de 1.658 pessoas atendidas no ano de 2020. Se utilizarmos uma média simples, obtemos 138 atendidos em cada mês. Desta forma, verifica-se que a equipe vem prestando atendimentos acima de sua capacidade.

No ano de 2019 mantivemos uma média de 229 pessoas atendidas. Avalia-se a queda em função das adequações no atendimento presencial frente a pandemia

Observando-se o gráfico é possível constatar períodos de picos com intensificação do número de pessoas atendidas no serviço e outros com significativa baixa como, por exemplo, os meses de abril e maio, conforme o avanço ou regressão de fases do Plano São Paulo.

Em relação ao Centro Pop SARES I, dentre as 2.371 pessoas que mantém prontuário foram atendidos, em média 116 pessoas/mês, confirmando a referência do serviço, seja por meio de busca espontânea e/ou de agendamento, no atendimento das demandas da política de assistência social.

No que se refere aos novos casos cadastrados, identifica-se grande alternância nos dados, observando-se maior queda nos meses de abril, maio, junho e novembro, chegando a 0 (zero) em maio, dados que se relacionam às fases do Plano São Paulo.

Em se tratando de serviço essencial da política de assistência social, nenhuma pessoa que buscou o serviço deixou de ser atendida. No entanto, em função da exigência de distanciamento social e, considerando-se as condições do espaço físico que deixa a desejar em relação a este quesito, não foi possível o preenchimento do Relatório de Acolhimento, o qual permite a abertura de prontuário e cadastramento da/o usuário vinculando-o com o local de referência.

Considerando as condições de trabalho e o objeto da ação profissional, cabe observar que se fazem necessários avanços e adequações, pois não são pequenas as exigências postas no cotidiano do trabalho social, exigindo conhecimento técnico, potencialidades e competências específicas, afinal trata-se de um público que, em decorrência do processo de exclusão social e pessoal, vive a pobreza, a baixa escolaridade, a discriminação racial, a informalidade, a irregularidade, muitas vezes a ilegalidade, e, principalmente, a falta de voz.

No que diz respeito aos desafios e metas para 2021, considera-se primordial o investimento na melhoria da infraestrutura predial. Conforme já citado, o espaço físico não oferece condições de trabalho adequadas e, até o presente momento não foi possível locar outro espaço. Desta forma, a equipe tem procurado utilizar-se de outros espaços, tais como o Palácio dos Azulejos, equipamento da Secretaria de Cultura, visando diminuir esses obstáculos. No entanto, em função da pandemia as atividades coletivas foram suspensas, prejudicando não só o atendimento aos usuários, como também o estímulo da equipe que se encontrava mobilizada para o planejamento e realização das atividades, as quais traziam possibilidades de maior vinculação com as pessoas atendidas.

O Centro POP Sares I conta com Supervisão Externa desde o mês de setembro de 2019. Tal suporte tem contribuído significativamente para elevar a qualidade do trabalho desenvolvido, e se mostrado um espaço eficaz no cuidado dos trabalhadores para darem conta da aspreza do trabalho, uma vez que sua maior ferramenta é a oferta de uma escuta comprometida com o cuidado e promoção de processos de reflexão e reorganização pessoal e social. Ressalta-se aqui a importância desse espaço, especialmente em um ano onde muitos foram os desafios, principalmente com relação aos receios de contágio pelo COVID19.

## **Centro POP Sares II**

A partir das variáveis abaixo citadas, se apresenta os dados:

- Faixa etária
- Sexo
- Escolaridade
- Categorização
- Caracterização
- Quantidade de atendimento por usuário
- Referenciamento
- Planilha de Entrada: Usuários atendidos no mês – recepção e serviços ofertados
- Atendimentos técnicos
- Serviços Oferecidos

Verifica-se na análise da faixa etária das pessoas atendidas que houve predominância de 489 pessoas de 18 a 39 anos, seguida de 406 pessoas de 40 a 59 anos, 42 pessoas acima 60 anos. Salienta-se que 75 pessoas estão sem informação de idade, referem-se aos atendimentos emergenciais em virtude da pandemia, pessoas que procuraram informações sobre auxílio emergencial, foram acolhidos e orientados, porém sem abertura de prontuários, além de alguns munícipes com encaminhamentos oriundos da Caixa Econômica Federal e outros moradores de pensão.

Constata-se, na análise desta variável que, das 1.014 pessoas atendidas, pela equipe técnica, a predominância é do sexo masculino com 877 pessoas atendidas, equivalente a 86,5%.

Quanto à variável escolaridade verifica-se de 1014 pessoas atendidas a predominância de 350 pessoas com ensino fundamental incompleto, seguidos de 160 pessoas com ensino

médio e 104 pessoas com ensino médio incompleto, enquanto que 19 pessoas possuem ensino superior incompleto, 8 pessoas possuem superior completo e 28 são analfabetas.

Destaca-se que para 236 pessoas a faixa etária não foi preenchida. Em virtude da pandemia ofertou-se atendimentos a todas as pessoas que procuraram orientação no Centro POP Sares II.

Ao analisar faixa etária e escolaridade verifica-se a baixa escolaridade, e a maioria em idade economicamente produtiva, o que dificulta o acesso ao mercado formal de trabalho e construção de um novo projeto de vida que possibilite a saída das ruas.

Quanto à caracterização das pessoas atendidas, verifica-se que 519 pessoas fazem uso predominante de álcool, seguido de 379 pessoas com uso de outras drogas, 324 pessoas fazem uso predominante de crack, 183 pessoas se dizem estar na situação de rua pelo desemprego, 60 pessoas com suspeita de transtorno mental, 53 fazem uso de tabaco. Destaca-se 213 atendimentos computados como "outros", os quais se referem a busca de usuários por informações pontuais, não necessariamente destinatários do Centro POP Sares II, logo, não foi aberto prontuário com coleta de dados.

Na perspectiva de caracterizar melhor o atendimento, foram identificados uso de álcool, crack e outras drogas separadamente. Porém, muitas pessoas fazem uso de concomitante. Desta forma, a soma aponta um número maior que o número de pessoas atendidas no ano de 2020.

Importante ressaltar que todas as pessoas encontram-se em situação de rua, porém para facilitar a compreensão no atendimento, definiu-se uma categorização. No gráfico verifica-se que a maioria é de migrantes/itinerantes com 519 pessoas, seguido de moradores de Campinas em situação de rua (pessoas que estão há mais de dois anos em situação de rua em Campinas) com 299 pessoas, munícipes (nascidos em Campinas) 118 pessoas foram atendidas, 68 pessoas são morador de Campinas situação emergencial de rua e 41 pessoas atendidas são moradores de rua.

Com relação ao número de vezes que se buscou atendimento no serviço, temos um total de 1014 pessoas, totalizando 5303 atendimentos. Das pessoas atendidas, 384 buscaram atendimento de 02 a 05 vezes, 368 buscaram o atendimento apenas 01 vez, 138 pessoas de 06 a 10 atendimentos, 56 pessoas de 11 a 15 atendimentos, 43 de 16 a 21 atendimentos, 40 de 22 a 35 vezes, enquanto que 7 pessoas com mais de 35 atendimentos. Pode-se inferir que um pequeno número de usuários dá continuidade nos processos de acompanhamento, construção do PDU. Entendendo que o serviço tem como objetivo, a partir do atendimento contínuo, possibilitar um processo de acompanhamento e, com isso, a construção de uma nova organização de vida, faz-se necessário melhor compreender esses dados para identificar possíveis causas para o não prosseguimento dos atendimentos. Tendo em vista o propósito central do serviço que é viabilizar a saída da rua.

Outra leitura transversa refere-se relação destes dados com a baixa escolaridade, a baixa qualificação profissional, a não adesão ao tratamento para substância psicoativa, consequentemente a dificuldade de inserção no mercado de trabalho, bem como baixo retorno familiar.

A análise demonstra a complexidade do trabalho com pessoas em situação de rua. Assim, 247 referenciamentos foram para outras políticas, 204 para providência de documentação, 54 para o SAMIM, 47 referenciamentos para o Acolhimento Institucional, 44 pessoas retornaram ao convívio familiar, 24 referenciamentos ao Caps AD, 20 referenciamentos ao Consultório na Rua, 19 para o CAPS (sofrimento psíquico), e 12 para o Programa Recomeço, enquanto que 1 referenciamento para CR DST/AIDS e 1 para o CRAS.

*Podemos inferir com esses dados a dificuldade das pessoas em situação de rua assumirem seu Plano de Desenvolvimento do Usuário com vistas a repensar novas trajetórias de vida e a saída das ruas.*

A partir de março de 2020 com a pandemia de Covid-19 houve muita dificuldade em articular a rede, uma vez que muitos serviços não estavam atendendo pessoas novas, outros serviços estavam sem atendimento ao público.

O registro demonstra o número mensal de pessoas atendidas no Centro POP Sares II somados ao número de pessoas novas que procuraram o serviço, bem como o número de atendimentos gerados no mês, a partir dados registrados pela recepção.



Na análise verifica-se que o número de pessoas atendidas mensalmente totaliza 6.600 pessoas, muito superior a estimativa que se tem de pessoas em situação de rua no município. Tal dado se explica a partir da identificação de que algumas pessoas procuram o serviço vários meses. Quanto ao número de pessoas novas, estas são contadas apenas na primeira vez que procura o serviço, ou seja, 1.218 pessoas novas, sendo que muitas não permanecem no município, algumas são de outros serviços e vem para convivência e utilização dos serviços ofertados. Quanto ao número de atendimentos refere-se ao número de vezes que as pessoas vieram no mês e em outros meses, totalizando 20.794 atendimentos.

Estes números são de relevância ímpar para demonstrar a necessidade de utilizarmos o SIG-M e ampliar as informações desse sistema para melhor qualificação dos dados.

Referente ao número de pessoas que foram atendidas pela equipe técnica e os procedimentos, estes foram utilizados para realizar as articulações com a rede, serviços de outras políticas e órgãos de defesa de direitos e construções com os usuários. Aponta-se que em 2020, 1.928 pessoas passaram por atendimento técnico, gerando 4.317 atendimentos, sendo individual e grupal, acompanhamento e atividades, e 11.643 procedimentos este número demonstra a especificidade de atender este seguimento populacional, as inúmeras buscas em cartórios, por famílias, as consultas com Defensoria Públicas e encaminhamentos, agendamentos diversos Saúde e INSS, reuniões e discussões de casos, articulações com a rede, entre outros.

Ao comparar os dados de atendimento geral e atendimentos técnicos, constata-se que o atendimento técnico é bem inferior ao de pessoas que procuram pelo Centro POP II. Desta forma, fica claro que a maior procura se volta para as ofertas que atendem as necessidades básicas imediatas e de convivência.

Este demonstra que em 2020 foram ofertados 20.212 cafés da manhã e lanches da tarde; 20.074 banhos e 24.521 vales-refeição para o Restaurante Popular Bom Prato.

O Centro POP Sares II apresenta capacidade de atendimento de 120 pessoas por dia. Porém, pode-se constatar que o número de pessoas atendidas é muito superior. Existem outras atividades, tais como , como o Telecentro, Cine Livre, cujos dados não foram organizados pela insuficiência de RH na realização de atividades administrativas.

Com base nos dados quantitativos levantados, referentes as atividades desenvolvidas durante 2020 no Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua Unidade II, é prioritário a reflexão sobre o que tem sido demandado aos trabalhadores frente ao número de pessoas atendidas e/ou referenciadas aos serviços. Nesse sentido cabe observar que

considerando condições de trabalho, política de atenção a pessoa em situação de rua se faz necessário avanços e adequações, dentre outros.

A grave crise social, econômica e sanitária que nosso país atravessa, afeta profundamente o público atendido, uma vez que se trata de pessoas com baixa escolaridade, jovens, homens, com uso abusivo de álcool e/ou outras substâncias psicoativas, questões de saúde mental, dentre outros. O Centro POP na maioria das vezes é o único local onde encontram escuta e acolhida.

Importante salientar que em abril de 2020 tivemos a reposição de um psicólogo e em junho a chegada de uma servidora especialista em Relações Sociais.

### **Desafios avaliados durante a execução das atividades, pelos Centros POPs I e II, em 2020:**

- Atendimento de usuários com sofrimento psíquico;
- Baixa participação de usuários nos espaços de controle social;
- Infraestrutura (imóvel) do Centro POP Sares I;
- Preconceito da sociedade e dos comerciantes sobre o fenômeno população de rua e desconhecimento sobre o trabalho dos serviços especializados;
- Um único veículo para as duas Unidades do Centro Pop, impactando profundamente no desenvolvimento de ações;
- Descontinuidade da parceria com a Secretaria Municipal de Cultura para o desenvolvimento de atividades;
- Aposentadorias e exonerações sem reposições imediatas;
- Insuficiência de ofertas de Formação Continuada;
- Fragilidade nas ações intersetoriais;
- Insuficiência de equipamentos, vestuário e materiais de higiene pessoal;
- Morosidade na contratação de assistência técnica para plataforma elevatória;
- Morosidade no atendimento às adequações sanitárias;
- Suspensão das atividades do Telecentro;
- Suspensão por longo período do atendimento presencial em órgãos públicos, tais como Poupa Tempo, Defensoria, Caef, repercutindo diretamente nos processos dos usuários;
- Auxílio emergencial;
- Cartão Bom Prato;
- Suspensão das atividades coletivas;

- Gestão de RH frente as restrições e as novas modalidades de trabalho trazidas pela pandemia.

### **METAS PARA 2021**

- Reordenamento do Centro POP Sares Unidade I com locação de imóvel;
- Melhoria na infraestrutura predial;
- Manutenção permanente dos espaços físicos;
- Instituição do Bagageiro Municipal;
- Aquisição de materiais e equipamentos de informática;
- Reposição do quadro de recursos humanos;
- Supervisão Técnica;
- Formação Continuada para os trabalhadores;
- Utilização do SIGM;
- Fortalecimento da ação intersetorial para atendimento integral da população em situação de rua;
- Instalação de câmeras para controle das filas de entrada e na recepção dos serviços, Centro POP Sares II;
- Contratação de oficinas para o desenvolvimento de atividades socioeducativas, Centro POP Sares I e II;
- Fornecimento de EPIs;

## **COORDENADORIA SETORIAL DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE- CRIANÇA E ADOLESCENTE, JOVENS E MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DE GÊNERO**

No final do mês de fevereiro do ano de 2020, o Brasil registra o primeiro caso confirmado de infecção por coronavírus – COVID-19, e no dia 17 de março a primeira morte. Logo após, a pandemia chegou a níveis alarmantes com elevado número de óbitos diários.

Diante do avanço da doença, estados e municípios brasileiros buscaram a melhor forma de organização para responder de forma célere a situação muito pouco conhecida.

Em Campinas não foi diferente, principalmente nos serviços considerados essenciais à população, dentre outros, os da política de assistência social.

Aqui se destaca os serviços da Proteção Social Especial de Alta Complexidade para Crianças e Adolescentes, vinculados a esta Coordenadoria, os quais demandaram discussões visando o entendimento das implicações e impactos que tal situação pandêmica traria para a vida dos meninos e meninas, afastados de suas famílias e sob medida protetiva do Estado.

Antes mesmo das primeiras recomendações e normativas oficiais, a gestão municipal, os órgãos que compõem o Sistema de Garantia de Direitos e a rede de serviços de acolhimento institucional e familiar, ainda na primeira quinzena do mês de março, articularam discussões e buscaram agir com rapidez para evitar a transmissão do vírus entre os trabalhadores e entre os acolhidos.

O gestor público representado pela Coordenadoria Setorial de Proteção Social Especial de Alta complexidade, o Ministério Público - Promotoria da Infância e da Juventude, a Vara da Infância e da Juventude e a rede de serviços de acolhimento, buscaram estabelecer as condições necessárias, critérios e fluxos, na perspectiva da redução da circulação e permanência de pessoas dentro das unidades de acolhimento.

A primeira ação foi a de identificar quais meninos e meninas se encontravam em:

- Processo de aproximação com a família nuclear ou extensa para reintegração ou integração,
- Aproximação ou adaptação com família substituta com fins de adoção,
- Os que tinham autorização para saídas e pernoites com padrinhos afetivos,
- Aqueles que poderiam ter a saída dos serviços agilizada por meio de guarda excepcional e provisória, conforme artigo 33 § 2º do ECA, considerando a peculiaridade da situação, de forma responsável, segura e protegida.
- A referida ação buscou privilegiar a família da criança em detrimento a outras possibilidades de saída.
- Em seguida, alguns instrumentais e formulários foram criados para organização das possibilidades identificadas, bem como, formulário específico descrevendo a excepcionalidade da medida entre outros.
- Concomitante a isso, os serviços de acolhimento precisaram se organizar quanto à infraestrutura física, adequar espaço e seguir orientações sanitárias, adotar horários diferenciados para os funcionários e ainda, ofertar transporte próprio, sempre que possível, para evitar uso do transporte coletivo.
- Tornou-se necessário ainda, empreender esforços para as novas adaptações tecnológicas, uso de aplicativos de rápida comunicação e o desenvolvimento de parte do

trabalho de forma remota, incluindo o acompanhamento desses casos que foram colocados sob Termo de Guarda Excepcional. Ressalta-se que apesar da realização do trabalho por meio remoto, o acompanhamento se realizou de forma estreita e sistemática.

- A ousada orquestração de saída dos acolhidos para outras possibilidades de proteção, trouxe outra latente preocupação: a de se garantir condições seguras nas residências dos guardiões, ambiente sanitário adequado e alimentação.
- Articulou-se junto aos serviços da Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média Complexidade, apoio e suporte nos territórios de moradia das famílias, bem como, buscou-se estabelecer parceria, como a realizada com a Fundação FEAC, que após avaliação das equipes técnicas dos serviços de acolhimento, forneceu cartão magnético, com valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) pelo período de 5 meses, para compra de alimentação e material de higiene e limpeza, para as famílias cujas crianças/adolescentes foram integradas ou reintegradas sob guarda excepcional.
- Também se realizou parceria com a OSC Bolsa de Valores Humanos, a qual disponibilizou pelo período de 6 meses, cestas básicas e kits de material de higiene e limpeza para as famílias cujas crianças/adolescentes foram integradas ou reintegradas sob guarda excepcional.
- Nessa ação foram integrados ou reintegrados 54 crianças e adolescentes, sendo:
- 33 crianças/adolescentes na família de origem ou extensa;
- 9 crianças/adolescentes integrados em famílias de padrinhos afetivos do serviço “Acordar”;
- 6 crianças/adolescentes integrados em famílias de servidores do abrigo municipal;
- 6 crianças/adolescentes integrados em famílias substitutas, com as quais se encontravam em processo de aproximação, com vistas à adoção.

Decorridos nove meses, a avaliação feita junto aos envolvidos nessa mobilização e organização é a de que, considerando a rapidez com a qual todos tiveram que agir, as poucas informações sobre a pandemia e a possibilidade de se instalar um caos no município e nos serviços de acolhimento, as ações foram acertadas e bem-sucedidas.

A seguir, se demonstra as ações da gestão pública e da rede de serviços da alta complexidade:

No ano de 2020 a rede de serviços de acolhimento institucional e familiar para crianças, adolescentes e jovens, ficou assim constituída:

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Metas de Jan a abril</b>	<b>Metas de Maio a dezembro</b>	<b>Total</b>
Abrigos	07	150	170	170
Casa de Passagem	01	30	30	30
Acolhimento Familiar	02	40	40	40
Casa Lar	16	160	160	160
Casa Lar para adolescentes grávidas e/ou com filhos	01	10	10	10
República Masculina	01	06	06	06
República Feminina	01	06	06	06
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>402</b>	<b>422</b>	<b>422</b>

Observações: No mês de maio de 2020, foi implantado um novo serviço de acolhimento na modalidade abrigo institucional, o Tia Mel, com 20 metas, para atender crianças e adolescente de 0 a 18 anos.

<b>Número de acolhimentos em 2020</b>
504

<b>Número de desacolhimentos em 2020</b>
159

#### **Faixa etária dos acolhidos**

0 a 3 anos	80
3 a 6 anos	58
6 a 12 anos	125
12 a 18 anos	241

**Raça/etnia dos acolhidos**

Branços	140
Pretos	80
Pardos	101
Amarelos	1
Indígenas	4

Destaca-se que os dados sobre raça e etnia passaram a ser informados e registrados a partir do mês de setembro de 2020, mês em que o total de acolhidos foi de 329. Mesmo considerando o resultado parcial, analisa-se que os dados do município são compatíveis aos dados demonstrados em diversos estudos e pesquisas e também pelo Sistema Nacional de Acolhimento, sobre o perfil de crianças e adolescentes acolhidos no Brasil, qual seja, a predominância de pretos e pardos.

**Gênero dos acolhidos**

Masculino	279
Feminino	225

De acordo com os dados acima, a maioria dos acolhidos em 2020 é do gênero masculino.

**Tempo de Permanência dos acolhidos**

Até 1 mes	5
De 1 a 3 meses	42
De 3 a 6 meses	42
De 6 a 9 meses	41
De 9 meses a 1 ano	53
Acima de 1 ano	321

Quanto ao tempo de permanência, a predominância acima de 1 ano se refere aos grupos de irmãos ou adolescentes que se encontram sozinhos, destituídos do poder familiar ou sem possibilidade de reintegração familiar.

Tal fato se deve ao alto grau de vulnerabilidade das famílias de origem / extensa, além das impossibilidades de ressignificação dos motivos que resultaram na medida protetiva de acolhimento, seja por questões socioculturais ou mesmo por insuficiência de serviços públicos destinados a este grupo populacional.

**Motivo Preponderante do Acolhimento**

Desistência voluntária do poder familiar	2
Abandono	29
Violência Doméstica Física	46
Violência Doméstica Psicológica	9
Violência Doméstica Sexual	20
Exploração Sexual	2
Situação de rua/mendicância	22
Ausência dos pais/responsáveis por doenças	4
Pais/responsáveis usuários abusivos de álcool	2
Pais/responsáveis usuários abusivos de SPA	8
Ameaça de morte dos pais/responsáveis	7
Pais/responsáveis com algum tipo de deficiência	1
Conflito familiar	19
Negligência	327
Em razão de sua conduta	6

Conforme já apurado nos anos anteriores, o motivo prevalente do acolhimento se refere a situações de negligência. Não é demais ressaltar a existência de situações em que certos comportamentos classificados como negligência parental ou familiar são identificados como práticas culturais ou situações provocadas por impossibilidade financeira ou social, dentre outras. Existem questões estruturais e familiares que permeiam a situação de negligência e que reforçam a necessidade de uma reflexão crítica, por parte de todos os atores do Sistema de Garantia de Direitos, muito antes de se definir uma família como negligente ou negligenciada.

A violência de negligência é seguida pela violência física e pela violência psicológica. Embora a classificação considere o motivo preponderante do acolhimento, é importante ressaltar que os tipos de violências ocorrem em mais de uma forma simultaneamente.



## **Atividades Realizadas pela Gestão da Alta Complexidade em 2020, envolvendo a rede de serviços de acolhimento.**

- Ações de enfrentamento à pandemia do COVID-19, tais como: articulação e realização de reuniões em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde( gestão da área da saúde da criança e adolescente, infectologista), para orientações de prevenção aos serviços de acolhimento; realização de testagem rápida nos serviços de acolhimento conforme protocolo da SMS; parceria com o MP e VIJ, para integração e reintegração de 53 crianças e adolescentes através de guardas excepcionais provisórias, (para famílias de origem, famílias extensas, famílias substitutas, padrinhos afetivos e funcionários) que se dispuseram a acolher. Destes, 34 foram termo de guarda excepcional, 16 reintegrações familiares e 3 termos de guarda e responsabilidade.
- Realização de 01 encontro virtual com coordenadores dos serviços de acolhimento e formadora do Espaço TRANSFORMA, para dialogar sobre os efeitos da pandemia.
- Reuniões com profissional do CETS/Secretaria Municipal de Saúde para organizar encontros de planejamento estratégico com os coordenadores dos serviços de acolhimento; foram realizados 02 encontros, mas devido à pandemia que teve início no mês de março, não houve continuidade do trabalho;
- Participação das Apoiadoras técnicas em reuniões da rede de proteção para discussão de casos, sempre com vistas a desenvolver estratégias que pudessem evitar o acolhimento institucional e fortalecer a família;
- Coordenação e articulação das reuniões do GT Maternidade de Campinas, culminando com a validação do Protocolo de Intenções, o qual havia sido assinado em 25/11/2019 com prazo de validade de 1 ano; A validação do referido documento foi feita através da manifestação através de ofício, enviado por cada autoridade representante de órgãos e hospitais envolvidos.
- Reuniões intersetoriais virtuais para discussão de casos, com vistas a desenvolver estratégias de cuidado para fortalecer as famílias e evitar os acolhimentos de crianças e adolescentes já acompanhados pela rede de serviços socioassistenciais e/ou de saúde;
- Reuniões intersetoriais virtuais, para a discussão de casos de puérperas e recém-nascidos em situação de vulnerabilidade e risco, para elaboração de plano de cuidados, com vistas a manter junto o binômio, fortalecer a família e evitar o acolhimento institucional de ambos ou separadamente;
- Reuniões virtuais quinzenais de gestão, com os coordenadores e com as equipes técnicas dos serviços de acolhimento para crianças, adolescentes e jovens;

- Participação em reuniões virtuais do GT Interproteções, nas cinco macrorregiões do município conforme diretriz do DOAS;
- Articulação com a rede de saúde clínica e mental, para discussões virtuais, de fluxos e procedimentos, para encaminhamento/atendimento de crianças e adolescentes acolhidos;
- Reuniões virtuais com a equipe técnica Vara da Infância e da Juventude e representantes do Ministério Público;
- Atuação conjunta com CSAC nas visitas técnicas virtuais e/ou presenciais de monitoramento dos serviços de acolhimento institucional e familiar;
- Gestão técnica operacional virtual do Programa de Apadrinhamento Afetivo;
- Participação em ações do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, através da Comissão da Alta Complexidade e também compoendo a diretoria executiva;
- Gestão técnica operacional de todos os serviços de acolhimento para crianças, adolescentes e jovens e mulheres vítimas de violência de gênero;
- Articulações com rede de proteção especial de média complexidade, através da formação de um grupo de trabalho virtual, para aprimoramento dos fluxos;
- Articulação com a rede da alta complexidade adulto para discussões de casos, uma vez que essa rede acolhe adolescentes que completam a maioridade, oriundos dos serviços da alta complexidade criança e adolescente;
- Elaboração conjunta com a gestão da alta complexidade/adultos e pop rua, da proposta de implantação do programa hotel social e abrigo para jovens;
- Gestão operacional do abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica de gênero, participando de discussões de casos e articulações com a rede de política para as mulheres.

### **Desafios avaliados durante a execução das atividades**

#### **Acolhimento Institucional**

- Acolher em tempos de Pandemia de forma satisfatória com relação à saúde mental/emocional e física (pelo risco de contaminação), à educação a distancia e ao contato virtual com familiares, além da limitação para oferecer atividades culturais e de lazer, tão importantes para o desenvolvimento humano.
- Aumento das demandas emocionais dos acolhidos e seus familiares devido ao isolamento social, resultando na necessidade de maior intervenção e apoio dos técnicos;

- Excesso de convivência entre os acolhidos que ficaram reclusos devido ao isolamento social, resultando por vezes em conflitos, tensões, angustias, ansiedades, frustrações e perda da privacidade;
- Dificuldades de adaptação dos acolhidos e seus familiares a manutenção dos vínculos através do contato remoto;
- Dificuldades dos acolhidos, cuidadores e pedagogo na adaptação ao ensino remoto, do qual não obtiveram qualquer treinamento;
- Relações interpessoais conflituosas entre alguns cuidadores;
- Sobrecarga de trabalho da equipe em função do aumento das demandas do serviço;
- Conscientização e sensibilização de todos, para o uso de EPIs e a necessidade de higienização constante, distanciamento social necessário;
- Acolhimento de adolescentes com perfil de circularidade de rua, uso de substâncias psicoativas e agravos em saúde mental, diante do risco de uma possível contaminação pelo vírus, resultando em muitas dúvidas sobre os cuidados dos mesmos, uma vez que com frequência saíam sem autorização e ao retornarem, muitas vezes recusavam-se a colocar em prática os protocolos estabelecidos internamente;
- Manter o isolamento social de crianças/adolescentes sintomáticos e/ou com suspeita, enquanto aguardavam os resultados dos exames;
- Afastamento preventivo de trabalhadores que fazem parte do grupo de risco;
- Definir as atividades que poderiam ser realizadas remotamente;
- Falta de equipamentos (computadores) para garantir as atividades escolares on-line, bem como para o desenvolvimento de atividades lúdicas e culturais às crianças/adolescentes e a constante oscilação da internet;
- Em razão do isolamento, dificuldade em propor e manter atividades intensas, uma vez que a atividades externas foram canceladas;
- Recepção de novos acolhimentos durante o período de isolamento social;
- Suspensão de visitas familiares presenciais;
- Propiciar supervisão institucional para as equipes técnicas dos serviços de acolhimento;
- Possibilitar encontros de formação para todos os trabalhadores dos serviços acolhimento;
- Desenvolver ações de prevenção e cuidado para os educadores, considerando a natureza do trabalho;
- Dar Continuidade ao trabalho de revisão e fortalecimento da Metodologia dos Serviços de Acolhimento;
- Alinhar os fluxos de referenciamento e contrareferenciamento entre a Alta Complexidade e as Proteções Sociais- Básica e Especial de Média Complexidade;

- Manter o diálogo com os órgãos que compõem o Sistema de Garantia de Direitos;
- Aprofundar discussão e revisão da metodologia dos serviços de acolhimento, frente ao atendimento de adolescentes, cujas demandas são agravadas pelo uso de substâncias psicoativas e ato infracional;
- Acolher diferentes faixas etárias no mesmo espaço físico, com destaque para dinâmica dos adolescentes que fazem uso abusivo de substâncias psicoativas;
- Realizar de forma célere reparos e manutenção necessários nos serviços de acolhimento;
- Busca de estratégias para evitar as evasões dos adolescentes que vão para rua e se expõem a situações de risco e vulnerabilidade (uso de substâncias psicoativas, prática de ato infracional, exposição à exploração sexual entre outros), além de influenciar com isso, outros adolescentes do serviço;
- O acolhimento de crianças e adolescentes, com demanda de enfermagem 24 horas, sem ter a devida estrutura física e Recursos Humanos;
- Ausência do serviço de família guardiã subsidiada, que possibilitaria maior número de crianças e adolescentes reintegrados na família extensa, quando esgotadas as possibilidades na família nuclear;
- Implantação de abrigo para acolhimento de jovens que completam a maioridade nos serviços de acolhimento para crianças e adolescentes;

### **Acolhimento Familiar**

- Divulgação de forma continuada para mobilização de novas famílias, uma vez que muitas por dificuldade de lidar com o término do acolhimento se desligam do serviço.
- Captação e formação continuada grupal de novas famílias acolhedoras para melhor apropriação de competências, papéis e das especificidades do acolhimento familiar;
- Ampliação do acolhimento familiar no município

### **Em relação ao Apadrinhamento Afetivo**

- O maior desafio identificado durante o ano de 2020, refere-se as adaptações necessárias diante do isolamento social, inviabilizando totalmente as ações presenciais e consequente ruptura das atividades externas entre crianças e padrinhos. Para tanto, exigiu uma rápida adaptação da equipe para o trabalho em home office, e exercendo suas atribuições técnicas de forma sistemática remotamente, assegurando a qualidade dos atendimentos e acompanhamentos.

- Foi necessário um engajamento mais estreito com serviços de acolhimento e um contato efetivo com os padrinhos afetivos, a fim de garantir a manutenção de vínculos por meio de videoconferências e ligações telefônicas ;
- Desenvolver estratégias para divulgação do apadrinhamento afetivo, captar e formar candidatos ao apadrinhamento.

### **Acolhimento de Mulheres Vítimas de Violência de Gênero**

- Acolher mulheres vítimas de violência de gênero, com uso abusivo de substâncias psicoativas e/ou com agravos em saúde mental, implicando em novas demandas e manejos;
- Quadro de RH insuficiente para cobrir às 24 horas de atendimento do serviço;
- Ausência de Supervisão Institucional para os trabalhadores, em especial a equipe técnica;
- Descontinuidade do fornecimento de produtos alimentícios, produtos de higiene e limpeza.
- Manutenção do espaço físico;
- Aumento da demanda por acolhimento de mulheres que não estavam em risco de morte, demonstrando desta forma, a necessidade de se considerar a implantação de uma casa de passagem para mulheres, onde através de um breve estudo psicossocial, seja avaliado a real necessidade ou não de acolhimento institucional e em qual modalidade de acolhimento;
- Manter a qualidade do atendimento durante a pandemia do COVID-19, assegurar um ambiente higienizado e seguro para a saúde não apenas das usuárias e seus filhos, mas também dos trabalhadores;
- Lidar com as angústias e ansiedades manifestas por usuárias e trabalhadores do serviço, causados pela pandemia, que se constituiu numa ameaça a todos;

### **Resultados alcançados com as atividades realizadas**

- Maior conscientização dos serviços que compõem a rede de proteção, de que o acolhimento institucional ou familiar deve ser a última medida a ser aplicada;
- Manutenção de diálogo com os órgãos que compõem o sistema de garantia de direitos;
- Planejamento de ações a serem desenvolvidas em parceria com o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, através de participações na Comissão da Alta Complexidade;

- Aprimoramento dos fluxos com a rede da proteção especial de média complexidade;
- Validação do Protocolo de Intenções do GT Maternidades;
- Diminuição do número de acolhimentos de recém-nascidos separados de suas genitoras, encaminhados pelas maternidades, sendo que em 2020, apenas 04 acolhimentos diretos das maternidades foram registrados, e todos foram encaminhados para o acolhimento familiar;
- Elaboração conjunta com os coordenadores e equipes técnicas dos serviços de acolhimento, de novo formulário do Plano Individual de Atendimento – PIA;
- Revisão conjunta com os coordenadores dos serviços de acolhimento e profissionais da CSAC, do modelo de planilha com dados que mensalmente são encaminhados à gestão, à CSAC e ao Ministério Público e Vara da Infância e da Juventude;
- Realização de 02 lives sobre o Acolhimento Familiar em seu mês de aniversário (junho), em parceria com o CMDCA- Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente;
- Participação em lives que discutiram o acolhimento institucional em tempos de pandemia e também, o acolhimento e desacolhimento de adolescentes que completam a maioridade;
- A designação de um assistente administrativo meio período uma vez por semana, para atender a gestão da alta complexidade criança, adolescente, jovem e mulheres;
- A implantação de 01 novo abrigo com 20 metas, para acolher crianças e adolescentes;
- Em relação ao serviço de apadrinhamento afetivo, houve um aprimoramento das relações entre padrinhos e apadrinhados, o que contribuiu para amenizar o impacto causado pela pandemia. Houveram padrinhos que se dispuseram a assumir a guarda excepcional de seus afilhados durante a fase mais crítica da pandemia, numa ação orquestrada entre a gestão pública, Ministério Público, Vara da Infância e da Juventude e rede de acolhimento;
- A adoção de um adolescente e seus dois irmãos, por um casal de padrinhos afetivos;
- Dois padrinhos afetivos, após os afilhados completarem 18 anos, ofereceram moradia e cuidado aos afilhados em suas residências;
- 08 padrinhos afetivos se dispuseram a assumirem a guarda excepcional de seus afilhados, durante a pandemia do Covid-19, oferecendo, assim apoio ao serviço de acolhimento e um cuidado especial e convivência familiar aos afilhados durante o período de isolamento social;
- O compromisso e presença relevante dos padrinhos nas reuniões bimestrais de forma remota;

- O estreitamento da relação entre o serviço de apadrinhamento afetivo e os serviços de acolhimento;
- A disponibilidade de um padrinho afetivo, para acolher em sua casa, um adolescente que foi ameaçado de morte, devido ao seu envolvimento com traficantes;
- Avaliação técnica e mudança de estratégia no processo de acolhimento e avaliação de novos padrinhos;
- A incorporação do serviço de apadrinhamento afetivo ao orçamento público.

### **Repúblicas**

- Ações que propiciaram maior autonomia para os jovens acolhidos nas Repúblicas, tais como: inserção no mercado de trabalho, no ensino formal e informal.
- Em relação ao trabalho desenvolvido nas Repúblicas: Jovens com independência e autonomia, ampliação e capacidade protetiva das famílias e a superação de suas dificuldades;
- Constante orientação para acolhidos e trabalhadores, quanto às medidas de prevenção ao novo coronavírus;
- Nenhum jovem acolhido foi infectado pelo coronavírus, apesar das dificuldades que apresentaram para manter o isolamento social;

### **Casa Abrigo da Mulher**

- Aprimoramento do diálogo com a rede de proteção e aprimoramento dos fluxos para o atendimento a mulheres vítimas de violência de gênero;
- Espaço físico adequado, que possibilitou melhor organização da dinâmica e fluxos internos do serviço;
- Parceria com o CEAMO que possibilitou trabalho de fortalecimento das usuárias para rompimento com o ciclo da violência.

### **Desafios/Propostas para 2021**

- Ampliação do Serviço de Acolhimento Familiar;
- Implantação do Programa Família Guardiã Subsidiada;
- Possibilitar espaços de discussão e busca de soluções conjuntas, para proteção e atendimento dos adolescentes que fazem uso de substâncias psicoativas e/ou que praticam atos infracionais;

- Implantar um Grupo de Trabalho com o objetivo de discutir e elaborar protocolo com fluxos e ações, para prevenir e evitar o acolhimento institucional de adolescentes;
- Implantar uma comissão que discutirá casos de mulheres gestantes em situação de vulnerabilidade e risco, para planejar e executar ações de prevenção e cuidado para a mãe e bebê;
- Alcançar o cargo de pedagogos para os serviços de acolhimento;
- Possibilitar formação para pais/mães sociais das Casas Lares;
- Articular discussão da rede de acolhimento, em interface com a Coordenadoria da Juventude, sobre políticas relacionadas a este tema;
- Implantação de abrigo para jovens de 18 a 21 anos oriundos dos serviços de acolhimento.

## **CENTRO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO A CRIANÇA E AO ADOLESCENTE- CMPCA**

<b>REMANESCENTES DE 2019</b>	<b>INGRESSOS EM 2020</b>
21	7

O CMPCA iniciou o ano de 2020, com 21 crianças/adolescentes acolhidos em anos anteriores. Ocorreram neste ano 9 reintegrações e transferências para outros serviços, desses, 1 adolescente foi reintegrada à avó, um grupo de 4 irmãos reintegrados aos genitores, 1 adolescente foi reintegrado à genitora e 2 adolescentes transferidos (1 para o município de Santos onde reside sua família paterna e 1 outro adolescente para a Casa Betel); 1 bebê transferido para o serviço de Família Acolhedora Conviver.

Durante o ano de 2020, 7 crianças/adolescentes foram acolhidos neste serviço, sendo: 1 grupo de irmãos e os demais sozinhos. Os acolhimentos se deram, conforme Guias de Acolhimentos: um grupo de 2 irmãos transferidos de um serviço de acolhimento do município de Itapetininga, SP; 1 adolescente transferida da Casa Betel; 1 adolescente com autismo severo acolhida por negligência; 1 adolescente em situação de rua; 1 adolescente reintegrado neste mesmo ano à genitora e que, retornou ao acolhimento; 1 bebê acolhido pelo Conselho Tutelar após denúncia de negligência.



## ATIVIDADES REALIZADAS

ATIVIDADES REALIZADAS 2020	DESAFIOS DURANTE A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES	RESULTADOS ALCANÇADOS COM AS ATIVIDADES REALIZADAS
Comemoração dos aniversários no dia do próprio aniversário e com a participação de convidados da criança.	Garantir os recursos, geralmente promovidos por funcionários do Abrigo e por voluntários (BVH), para realização da festa de comemoração.	Em razão do cuidado individualizado é possível observar a satisfação, por se tratar de um dia especial, da criança na comemoração de seu aniversário, principalmente com a participação de seus familiares, quando possível, e de outras pessoas de referência.
Oficina de artesanato promovida por agentes de ação social (educadores).	Recursos e materiais diversos para realização das oficinas.	Desenvolve as habilidades manuais, o trabalho coletivo, a descoberta de potenciais; bem como a experimentação de novos materiais e técnicas para construção dos objetivos produzidos.
Atendimentos médicos e terapêuticos para a equipe toda do CMPCA, realizadas no Ambulatório Social Antroposófico	O principal desafio, no início, era atender as demandas emergenciais, especialmente no que se refere a saúde mental dos adultos do CMCPA, posterior a demanda é que esse mesmo adulto não fazer o acompanhamento necessário quando diminui os sintomas.	Os adultos, cuidadores das crianças e adolescente do abrigo validaram muito o espaço e alguns desses profissionais permanecem em acompanhamento. Os atendimentos com a proposta da antroposofia proporcionou momentos de cuidado e reflexão sobre os papéis e os lugares de atuação.
Formação e supervisão para os agentes de ação social (educadores) com psicólogo voluntário.	Diante das demandas do cotidiano, garantir o maior número de participantes nos encontros quinzenais.	Acolhida das dinâmicas e demandas do trabalho, permitindo a instrumentalização na prática cotidiana a partir da ação-reflexão-ação.

Reuniões quinzenais com coordenação, equipe técnica e agentes de ação social e uma reunião geral mensal com os servidores.	Garantir o maior número de participantes diante das demandas cotidianas.	Espaço onde todos podem colocar suas opiniões, discutir estratégias de trabalho e debater as práticas do dia a dia; bem como a aquisição e a manutenção de informações pertinentes ao trabalho e discussões de casos permitindo contribuição na construção do PIA.
Reuniões semanais da equipe técnica.	Garantir a participação dos profissionais diante das demandas do Abrigo;	Planejamento; elaboração do PIA; elaboração de relatórios informativos; efetivação de estudo social; construção para reuniões de rede; discussão de casos.
Discussões de rede com os serviços socioassistenciais, saúde, saúde mental, educação e outros.	Garantir agenda com os serviços e a participação frágil da rede; garantir a efetivação e manutenção dos acordos construídos nas reuniões.	
Atendimentos médicos, odontológicos, vacinação, coletas, exames ECG, acuidade visual e teste rápido.	Garantir a manutenção dos atendimentos durante a reforma do Centro de Saúde de referência e a improvisação do mesmo.	
Projeto de atendimento em psicopedagogia antropológica no espaço “Casa das Rosas” em parceria com a Associação Bolsa de Valores Humanos.	Garantir transportes para participação das crianças/adolescentes nas atividades da Casa das Rosas.	

Atendimentos às famílias e/ou responsáveis das crianças/adolescentes.	Garantia do cumprimento da agenda de atendimento às famílias diante das demandas; comparecimento das famílias e/ou responsáveis; percepção e vinculação junto a equipe técnica do serviço no sentido de compreensão desse espaço como lugar de escuta, acolhimento e superação das limitações.	
Visita domiciliar às famílias e/ou responsáveis das crianças/adolescentes.	Garantia do cumprimento da agenda de visitas às famílias diante das demandas e falta de motorista.	Melhor percepção da equipe técnica quanto as limitações e vulnerabilidades familiares a partir do meio que está inserida. Percepção quanto a dinâmica e planejamento familiar e cumprimento dos planos traçados visando a reintegração à família nuclear e/ou extensa.
Manutenção e matrículas em escolas municipais, estaduais e particulares.	A garantia e manutenção do transporte escolar devido a não inclusão das crianças/adolescentes acolhidas durante o ano no transporte escolar ofertado pela Secretaria de Educação Municipal.	Aquisição de novos conhecimentos; desenvolvimento de suas potencialidades e habilidades; continuidade no processo de formação social; convivência comunitária; formação de valores e atitudes possibilitando o desenvolvimento do senso crítico e a construção de sujeito participativo, fundamental para o exercício da cidadania.
Oficinas do projeto Ubuntu direcionadas ao Combate ao Racismo	Atrasos devido a rotina da manhã e ausência da equipe completa.	Pode-se observar que os participantes puderam colocar suas experiências contribui

Oficina de discussão com os educadores		
Oficinas do projeto Ubuntu direcionadas ao Combate ao Racismo Oficina com as adolescentes sobre o combate ao racismo	Dificuldade de mobilizar os adolescentes para participar da ação.	Após a oficina na qual as adolescentes participaram ativamente, pôde-se observar um maior reconhecimento das vivências racistas do cotidiano favorecendo uma postura crítica frente as experiências
Oficinas do projeto Ubuntu direcionadas ao Combate ao Racismo Oficina com os adolescentes com educador convidado com o tema Afropoética objetivando trabalhar a cultura afro por meio da música		
Oficinas do projeto Ubuntu direcionadas ao Combate ao Racismo Oficina de maquiagem na pele preta.		
Projeto Diálogos com os educadores Oficinas direcionadas a temas pré-selecionados discutidos previamente com a equipe técnica objetivando um espaço de crescimento e construção coletiva		
Projeto Convidados com os educadores		

<p>Rodas de conversa com convidados que tem como objetivo discutir temas sugeridos pelos educadores</p>		
<p>Projeto de Escuta Ativa dos educadores com o objetivo de aproximar a equipe técnica e os educadores de forma a favorecer o diálogo legitimando as necessidades dos educadores</p>		
<p>Oficina de grafite como parte do favorecimento de vivências comunitárias em parceria com o CRAS Espaço Esperança</p>	<p>Dificuldade de mobilizar os adolescentes para participar da ação devido ao uso de SPA e evasão</p>	<p>Protagonismo e pertencimento dos adolescentes ao espaço de comunidade além de experienciar o grafite como ferramenta de arte educação</p>
<p>Oficina de convivência com as adolescentes meninas busca favorecer um espaço de discussão sobre a mulher na sociedade dando escuta as necessidades das adolescentes do cotidiano, mas também favorecendo discussões a cerca de questões que vão sendo apresentadas. Conta a parceria do coletivo Movimento das Minas.</p>	<p>Atrasos no transporte das adolescentes devido a rotina cotidiana na casa.</p>	<p>Protagonismo e favorecimento de postura crítica das adolescentes frente aos temas apresentados.</p>
<p>Construção de uma horta na casa com iniciativas dos agentes de ação social participação das crianças e adolescentes.</p>	<p>Materiais necessários para construção dos canteiros; sensibilização das crianças/adolescentes a participarem do projeto e a conversação da horta.</p>	<p>Alimentação mais saudável; conhecer os diversos tipos de verduras; perceber a ação do homem no meio ambiente.</p>

Ecoterapia voluntária para uma criança.	Garantir o transporte duas vezes por semana diante das demais demandas.	Desenvolvimento biopsicossocial; proporcionar a socialização na convivência cotidiana com outras pessoas; diminuir a agressividade; favorecer o equilíbrio físico e emocional na relação com o cavalo.
Oficina com metodologia antroposófica, com atividades terapêutica com forja de ferro, musicoterapia, arteterapia e ginástica antroposófica Bold For.	Coordenador a participação, dentro do CMPCA, para o atendimento de todos os grupos, faixas etárias e participação ativa e efetiva dos educadores.	A realização dos encontros ocorreu uma vez na semana, a participação dos adultos incentivou os adolescentes e as crianças puderam experimentar muito momentos lúdicos.

### AVANÇOS:

- Renovação do contrato de estagiárias por mais 6 meses;
- Ampliação da equipe técnica a partir do segundo semestre com a chegada de uma psicóloga, transferida de outro serviço;
- Ampliação da equipe de agentes de ação social com a contratação de 6 profissionais por meio de processo seletivo para atender temporário e excepcional interesse público conforme edital 01/2020;
- Manutenção da parceria com a BVH (Bolsa de Valores Humanos);
- Participação de voluntários com doações para datas comemorativas;
- Realização de teste rápido para COVID-19 nas crianças, adolescentes, servidores, funcionários terceirizados, familiares e voluntários efetuados por 2 Centros de Saúde (Costa e Silva e Taquaral) em parceria com a Vigilância Epidemiológica Leste;
- Realização de exame RT-PCR em 6 crianças com sintomas respiratórios com resultados negativos;
- Presença de estagiário de enfermagem que otimizou a organização dos prontuários físico e digital, além do acompanhamento dos atendimentos de saúde, separação dos medicamentos controlados de uso contínuo, participação em reuniões com registros;
- Inserção de uma criança com necessidades especiais em escola de educação especial da Associação Pestalozzi de Campinas;
- Inserção no PAI serviço de transporte para escola Pestalozzi;

- Mudança de quarto, com acomodações mais adequadas para as necessidades de uma criança acolhida no espaço da sede administrativa; bem ofertar espaço para estimulação;
- Aquisição de fraldas de boa qualidade com tamanho especial que proporciona maior conforto e proteção ao orifício da gastrostomia de uma criança;
- Devolução do espaço utilizado pelo Centro de Saúde Costa e Silva, possibilitando assim o redirecionamento dos espaços da sede administrativa;
- Contratação de empresa terceirizada para manutenção da piscina;
- Parceria com Associação Bolsa de Valores Humanos e o Ambulatório Social antropológico que ofertou atendimentos, clínicos, psiquiátricos e terapêuticos para todos os profissionais do serviço de acolhimento, uma criança e uma adolescente. Medicação antropológica custeada pela BVH.

### **DESAFIOS:**

- Garantir o transporte escolar das crianças/adolescentes matriculadas em escolas estaduais e particulares;
- O trabalho técnico com as crianças/adolescentes, suas famílias e com a rede sem o profissional da psicologia na equipe técnica, durante o primeiro semestre;
- Proporcionar o atendimento externo às crianças/adolescentes e à equipe técnica com um motorista a menos na equipe;
- Trabalhar no cotidiano com os adolescentes que apresentam questões de saúde mental agravada pelo uso de substâncias psicoativas;
- Inclusão dos adolescentes nos programas de jovem aprendiz, uma vez que muitos não atendem aos requisitos exigidos pelos programas ofertados;
- Cumprimento dos Planos Terapêuticos de Saúde, ofertados aos adolescentes pelos CAPSIs;
- Inclusão dos agentes de ação social (educadores) nas discussões de rede e demais espaços pertinentes aos debates sobre as crianças/adolescentes;
- Ofertar capacitação às equipes diante das dificuldades no trabalho cotidiano, devido aos desafios apresentados pelos adolescentes, principalmente aqueles no uso de substâncias psicoativas e vivências de rua;
- Articulação com a rede do Sistema de Garantia de Direitos (SGD);
- Dificuldades em promover a manutenção e articulação de novos atendimentos externos às crianças/adolescentes; bem como garantir as visitas domiciliares e participação da equipe técnica em reuniões de rede com um motorista a menos na equipe;

- Dificuldades em manter a manutenção predial contínua, falta de materiais para reparos necessários e reformas nos espaços das duas unidades do CMPCA;
- Construção de novas propostas para evitar as constantes evasões de adolescentes;
- Manutenção da equipe de cuidadoras da Home Care, sem as constantes substituições que prejudica o vínculo.

### **DESAFIOS DA PANDEMIA:**

- Em face da pandemia causada pelo coronavírus (COVID-19), as mudanças no cotidiano demandaram alterações nos hábitos de todos: crianças, adolescentes, servidores e funcionários terceirizados. Um dos desafios foi a conscientização e sensibilização para o uso de EPIs e a necessidade de higienização constante, distanciamento social necessário;
- A cada dia um desafio novo e diante do risco de uma possível contaminação pelo vírus muitas dúvidas foram trazidas acerca dos cuidados às crianças/adolescente, uma vez que, os adolescentes com frequência saem sem autorizações e retornam recusando se a colocar em prática os protocolos estabelecidos internamente. Ressaltamos também a falta de contato físico reflete diretamente no estado emocional das crianças/adolescentes que necessitam do abraço, colo e aconchegos;
- Manter o isolamento social das crianças/adolescentes na casa com quadro compatível de COVID-19, enquanto aguardam os resultados dos exames;
- Manter rigorosamente os procedimentos de higienização e uso de EPIs pelos funcionários;
- Devido à ocorrência de nove casos positivos de COVID-19 no serviço, tomar providências rápidas para evitar novos surtos;
- Afastamentos necessários dos servidores e funcionários terceirizados, devido as suspeitas de contaminação pelo coronavírus (COVID-19), até que se confirme positivo ou não os resultados, comprometendo o andamento das atividades cotidianas;
- Cancelamentos de atendimentos em unidades básicas de saúde, ambulatórios de especialidades, CAPSIIJ, escolas;
- Falta de equipamentos (computadores) para garantir as atividades escolares on-line, bem como para o desenvolvimento de atividades lúdicas e culturais às crianças/adolescentes e a constante oscilação da internet;
- Em razão do isolamento, dificuldade em propor e manter atividades internas, uma vez que a atividades externas foram canceladas;



- Reposição diária de itens como cama, mesa e banho;
- Recepção de novos acolhimentos durante o período de isolamento social;
- Suspensão de visitas familiares presenciais;
- Demora na aquisição de oxímetro, termômetro de infravermelho para avaliação diária de todos;
- Manter um ambiente protegido no quarto que evite a exposição a agentes patógenos com restrição de acesso de uma criança acolhida na sede administrativa.

### **PROPOSTAS PARA 2021:**

- Efetivação da contratação de formação aos agentes de ação social;
- Contratação de supervisão à equipe técnica e coordenação;
- Reorganização dos espaços internos da sede administrativa;
- Manutenção e reforma dos espaços físicos da Casa das crianças/adolescentes e/ou a locação de uma nova casa;
- Garantir aos adolescentes o transporte escolar por meio de transportes coletivos (ônibus);
- Retomada do Projeto Fazendo Minha História;
- Ampliação dos espaços qualificados ao debate e construção de ferramentas para a acolhida e cuidados às crianças/adolescentes através de reuniões semanais, cursos e oficinas;
- Contratação de oficinairo;
- Reposição de motorista e ampliação do serviço de transporte para finais de semana;
- Articulação com as Secretarias de Cultura e Secretaria de Esporte e Lazer, objetivando a ampliação de novos espaços de atividades às crianças/adolescentes.
- Reposição de agentes de ação social e apoio operacional;
- Retomada dos atendimentos suspensos com a pandemia em Unidades Básicas de Saúde, Ambulatórios, Centro de Reabilitação, Hospitais e CAPSIIJ;
- Construir novas metodologias em parceria com os CAPSIIJ que atendem as crianças e adolescentes acolhidos, buscando melhores resultados no tratamento;
- Refazer as órteses de membros inferiores de uma criança assim que o atendimento no CRR Sousas retorne a normalidade;
- Retomada das oficinas internas promovidas pelos educadores (culinária, artesanatos e outras); bem como as atividades externas como, passeios em espaços culturais e de recreação;
- Construir com gestão a possibilidade de um pedagogo para o serviço.

## SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E PROTEÇÃO ESPECIAL A CRIANÇA E AO ADOLESCENTE- SAPECA

Remanescentes de 2019: 15 crianças

Ingressos em 2020: 14 crianças (até 01/12/2020)

Iniciamos o ano de 2020 com perspectiva de ampliação de servidores (01 assistente social) e das metas para 25 acolhimentos/mês. No entanto, uma aposentadoria e uma exoneração de servidores da equipe técnica e os problemas decorrentes da pandemia inviabilizaram a proposta.

### Garantia de Convivência Familiar e Comunitária - Portas de saída em 2020:

Reintegração F. O.	Integração F. E.	Adoção	TOTAL
01	08	09	18

#### Análise dos dados:

- Medidas protetivas são excepcionais e provisórias e o objetivo principal do trabalho sempre será, em primeiro lugar, esgotar todas as tentativas de reintegração familiar.
- Nos últimos anos, com o agravamento das questões sociais, as famílias de origem das crianças/adolescentes acolhidas neste serviço apresentam extrema vulnerabilidade. Em muitos casos, fatores como o uso abusivo de SPA, circularidade ou situação de rua, transtorno mental grave sem acompanhamento, fragilidade ou rompimento dos vínculos familiares e com a rede social de apoio, entre outros, demandam investimentos a longo prazo.
- Constata-se que muitas famílias são inseridas na proteção social especial de alta complexidade já sendo acompanhadas há vários anos pela rede de serviços da assistência social, saúde e educação, sendo o acolhimento, de fato, a última e excepcional medida.
- No entanto, devido à complexidade dos problemas vivenciados, muitas famílias não conseguem dar continuidade aos encaminhamentos propostos pelo serviço de acolhimento e pela rede de serviços, dificultando a possibilidade de retorno das crianças aos seus cuidados.

- Em alguns casos, mesmo quando a família extensa é localizada, ainda há impeditivos como: a falta de desejo por parte do grupo familiar em assumir uma criança, a sobrecarga de trabalho, considerando outros filhos desses mesmos genitores ou, ainda, por não conseguirem cuidar e proteger da criança acolhida em questão.
- Após esgotadas as possibilidades para reintegração familiar, a adoção se torna o melhor encaminhamento para algumas crianças, garantindo o direito à convivência familiar e comunitária, conforme estabelecido pelo Estatuto da Criança e do Adolescente.

Famílias acolhedoras:

Remanescentes de 2019: 21

Desligamento de FA: 05

Novas famílias: 11

Total: 21

Famílias disponíveis para acolhimento: 10

### **Equipe técnica do SAPECA em 2020:**

O SAPECA iniciou o ano de 2020 com 07 funcionários (chefia, técnicos e estagiários) e no final do primeiro trimestre uma nova assistente social integrou a equipe na expectativa de ampliação das metas de atendimento. No entanto, a pandemia e a aposentaria de outra servidora, impediram o aumento das metas e o investimento em sua capacitação.

Com as medidas de isolamento social impostas desde o mês de março, os servidores passaram a realizar o trabalho em forma de rodízio, ora presencial e ora em teletrabalho.

Visando recompor o quadro de recursos humanos, no mês de novembro, nova assistente social foi transferida e sua capacitação já teve início junto à equipe técnica do SAPECA.

Diante do exposto, terminamos o ano de 2020 com duas assistentes sociais e uma psicóloga, aguardando autorização para chamada do concurso público para recomposição das vagas em aberto.

### **Descrição sucinta das atividades realizadas em 2020:**

A partir da segunda quinzena de março de 2020, devido à pandemia pelo covid-19, medidas sanitárias de isolamento social foram tomadas pelo município, em consonância com as demais orientações e medidas estaduais.

Atendimentos, visitas domiciliares, visitas monitoradas entre crianças acolhidas e familiares, reuniões de rede entre serviços e reuniões de grupo com famílias acolhedoras e crianças foram temporariamente suspensas e os servidores iniciaram rodízio de teletrabalho. Desde então, o SAPECA iniciou um novo processo de reorganização da metodologia de trabalho, conforme será apresentado.

Para melhor visualização, dividimos as atividades realizadas em dois períodos, antes e durante a pandemia. Também procuramos quantificar ações e anexar algumas imagens relacionadas.

#### Janeiro a março

- Execução da metodologia de trabalho: acompanhamentos individuais e ao grupo familiar, na sede ou no domicílio, de famílias de origem/extensas e acolhedoras;
- Contatos e reuniões sistemáticas com a rede de serviços, articulando as diversas políticas para atendimento das famílias;
- Preservação/manutenção de vínculos entre acolhidos e suas famílias de origem/extensa através de visitas monitoradas semanais;
- Garantia de escuta presencial para as crianças/adolescentes de acordo com plano de atendimento e demandas de cada situação execução do projeto Fazendo Minha História;
- Realização de encontros mensais, reunião de gestão e de acolhimento, às 2.ª feiras, das 19:30 às 21:00hs, com as famílias acolhedoras participantes, totalizando uma reunião presencial no ano;
- Realização de 05 reuniões informativas presenciais para famílias interessadas na proposta.
- Realização de um encontro do Projeto “SAPECA RECEBE” com um participante do Estado da Bahia.

#### Março a novembro

- Acompanhamentos individuais e ao grupo familiar, de famílias de origem/extensas e acolhedoras, através de contatos telefônicos ampliados, videochamadas, troca de áudios, vídeos e fotos;
- atendimentos presenciais, na sede ou no domicílio, de famílias de origem/extensas e acolhedoras, com os devidos cuidados e medidas sanitárias;
- Trabalho em rede, através de contatos telefônicos ampliados e reuniões sistemáticas on-line, articulando políticas e serviços para atendimento das famílias;
- Preservação e manutenção de vínculos entre crianças acolhidas e suas famílias de origem/extensa por meio de videochamadas, troca de fotos, áudios e vídeos;
- Preservação e manutenção de vínculos entre acolhidos e suas famílias por meio de visitas monitoradas presenciais, com os cuidados necessários;
- Espaços de escuta virtual ou presencial para as crianças/adolescentes de acordo com plano de atendimento e demandas de cada situação;
- Acompanhamento sistemático pós reintegração de cinco crianças encaminhadas para família extensa em Campinas e, excepcionalmente, para quatro crianças em municípios vizinhos, de forma a efetivar o retorno protegido durante a pandemia;
- Garantia de escuta presencial para as crianças/adolescentes de acordo com plano de atendimento e demandas de cada situação execução do projeto Fazendo Minha História;
- Realização de encontros mensais, reunião de gestão e de acolhimento, às 2.ª feiras, das 19:30 às 21:00hs, com as famílias acolhedoras participantes, totalizando **uma reunião presencial no ano**;
- Realização de **cinco reuniões informativas presenciais** para famílias interessadas na proposta.
- Realização de **um encontro** do Projeto SAPECA RECEBE com **um participante** do Estado da Bahia.
- Acompanhamento virtual (videochamadas, troca de vídeos e fotos) e presencial (encontros na sede) das etapas de aproximação para adoção de **09** crianças acolhidas no serviço;
- Realização de encontros virtuais com as famílias;
- Participação de quatro **profissionais convidados**, com apresentação dos temas:
  - Cuidados com o COVID-19 (médica da SMS);
  - Brincadeiras e estimulação no ambiente doméstico em tempos de pandemia (pedagoga da SME);
  - Importância do Projeto Fazendo minha História (psicóloga do Instituto Fazendo História/SP);
  - Discussão ampliada sobre o SAPECA (coordenadora da SMASDH).

- Comemoração virtual do mês do Acolhimento Familiar em Campinas (junho), com a realização de **duas Lives**, com apoio do CMDCA, SMASDH-SAPECA, FEAC, AEDHA-CONVIVER e diversos profissionais convidados;
- Participação em **dois encontros on-line** entre serviços de acolhimento em família acolhedora: SAPECA e CONVIVER/Campinas, Instituto Fazendo História/SP e serviço de Jundiaí/SP;
- Realização de **um encontro** do Projeto SAPECA RECEBE virtual com **quatro participantes de dois municípios** do estado;
- Equipe e famílias acolhedoras em reportagens de divulgação do acolhimento familiar, no Portal da PMC e no G1/EPTV;
- Participação da equipe técnica em 02 oficinas on-line;
- Participação no Encontro da ENAFAM (virtual).
- Realização de **oito reuniões informativas virtuais** (WhatsApp ou Google Meet) para famílias interessadas na proposta;
- Realização de **duas Capacitações on-line de novas famílias** para acolhimento, com adequação das etapas de formação, do conteúdo, das dinâmicas e ferramentas de avaliação, totalizando:
  - **Vinte** atendimentos – cadastro;
  - **Vinte** atendimentos para elaboração do genograma/mapa da rede;
  - **Catorze** encontros grupais com famílias acolhedoras.
- Manutenção de duas etapas presenciais do processo de capacitação de novas famílias acolhedoras: visitas domiciliares e atendimentos de devolutiva da capacitação;
- Inclusão de onze novas famílias acolhedoras;
- Formação de grupo de voluntários para captação de padrinhos/madrinhas com o objetivo de presentear crianças/adolescentes do serviço e famílias atendidas;
- Preparação de um “Drive Thru” de Natal, em substituição ao encontro de integração de Natal, integrante da metodologia de trabalho; revisão da entrega de, pelo menos, 112 presentes para as crianças/adolescentes acompanhados (acolhidos, filhos das famílias de origem/extensas e acolhedoras) e **70** panetones para as famílias;
- Revisão dos formulários do Sistema de Gestão do SAPECA, conforme proposta da equipe para 2020;
- Atualização e reorganização teórica da metodologia do serviço SAPECA. Material escrito em fase de socialização, levantamento de sugestões e correção junto à gestão dos serviços – CSPSEAC/SMASDH;
- Construção de material técnico sobre a formação de famílias acolhedoras. Em fase final de revisão da equipe;

- Confeção de **quatro livros infantis** através do novo projeto “Meu livrinho SAPECA”, usando alegorias e desenhos para transformar a história de vida em uma história personalizada para cada criança em acolhimento;
- Elaboração de **três ebooks**:
  - “Guia de Orientações – tudo o que você queria saber sobre o SAPECA”;
  - “SAPECA – quem somos e como fazemos”;
  - “Capacitação inicial – reflexões e atividades”.

Os dois primeiros E-books encontram-se disponíveis no site [www.sapeca.campinas.sp.gov.br/publicacoes](http://www.sapeca.campinas.sp.gov.br/publicacoes);

### **Desafios avaliados durante a execução das atividades:**

- As aposentadorias e a exoneração de servidoras e as questões relacionadas à pandemia trouxeram alguns desafios e consequências para o serviço e profissionais: aumento da carga horária de trabalho, flexibilidade nos horários por solicitação de famílias, dificuldade para vinculação entre famílias e equipe em decorrência das mudanças no quadro de RH, adoecimento de alguns profissionais;
- Inexistência de um Plano de Divulgação Continuado para o serviço de acolhimento em família acolhedora;
- Dificuldades na capacitação continuada grupal de famílias acolhedoras para melhor apropriação de competências, papéis e das especificidades do trabalho;
- Dificuldade para inclusão das crianças acolhidas, principalmente nos serviços de saúde e educação;
- Manutenção insatisfatória da sede do serviço, do transporte e de equipamentos;
- Não contratação de supervisão institucional.

### **Resultados alcançados com as atividades realizadas:**

- Garantia de convivência familiar e comunitária dos acolhidos;
- Atendimento individualizado das demandas de cada criança/adolescente;
- Maior divulgação do serviço em redes sociais e aumento da procura por novas famílias interessadas;
- Realização de formações on-line para famílias candidatas ao acolhimento;
- Entrega dos Álbuns do Projeto Fazendo minha História ao final dos processos de acolhimento;

- Efetivação de processo de compra e recebimento de novos álbuns para continuidade do Projeto “Fazendo minha História”;
- Avaliação positiva da apresentação, leitura e utilização dos livrinhos do projeto;
- “Meu livrinho SAPECA” com as crianças acolhidas;
- Acompanhamento das famílias de origem/extensas, esgotando-se todas as possibilidades de reintegração familiar;
- Manutenção das reuniões de famílias acolhedoras com a participação da equipe, e profissionais convidados;
- Viabilização de um “Drive Thru” de Natal com a colaboração de parceiros, voluntários, famílias acolhedoras e equipe do serviço.

### **Avanços**

- Elaboração de material teórico sobre as experiências do serviço, contribuindo com a disseminação da proposta e formação dos profissionais que atuam com acolhimento familiar;
- Rápida reorganização da metodologia de trabalho, em resposta às dificuldades vivenciadas durante a pandemia, visando a continuidade dos acompanhamentos, estratégias para manutenção de vínculos entre crianças e familiares e, ainda, garantindo resposta aos prazos legais dos processos junto à Vara da Infância e Juventude;
- Reposição de um profissional de serviço social na equipe técnica a partir de novembro/2020;
- Capacitação de novas famílias acolhedoras, no formato on-line devido à pandemia, criando mais vagas para o acolhimento familiar;
- Atendimento das demandas da gestão por vagas, principalmente da faixa etária de 0 a 6 anos, com disponibilidade de famílias acolhedoras, mesmo com as questões relacionadas aos cuidados sanitários e isolamento social.

### **Propostas para 2021:**

- Recompôr a equipe técnica com 02 duplas psicossociais;
- Retomar a meta de 20 acolhimentos/mês, após aumento da equipe técnica;
- Capacitar os novos profissionais do serviço;
- Publicação da metodologia atualizada e do material sobre capacitação de famílias acolhedoras, dando continuidade à série Acolhimento Familiar (existente);
- Viabilizar a participação da equipe em capacitações específicas sobre acolhimento familiar e temas relacionados ao trabalho;



- Qualificar a metodologia do serviço, agregando experiências vivenciadas em 2020, principalmente nos seguintes eixos:
- Atendimentos individuais e/ou ao grupo familiar – família de origem/extensa e família acolhedora;
- Visitas monitoras presenciais e contatos sistemáticos virtuais entre acolhidos e familiares;
- Reuniões quinzenais de famílias acolhedoras participantes;
- Escuta e ações com crianças/adolescentes, presencialmente e à distância;
- Capacitação inicial de novas famílias acolhedoras.
- Manter o Plano de Ação para estagiários do serviço;
- Revisitar os processos de trabalho do Sistema de Gestão do SAPECA;
- Viabilizar contratações temporárias de oficinaira e de supervisão de casos/institucional;
- Retomar, pós pandemia, os Encontros Anuais – Festa Julina e de Natal;
- Manter os Projetos “SAPECA Recebe”, “Fazendo minha História” e “Meu livrinho SAPECA”;
- Retomar as discussões entre os serviços de acolhimento em família acolhedora de Campinas para elaboração de plano de ações continuada de divulgação dos serviços;
- Revisar e regulamentar a Lei Municipal 14253/2012;
- Possibilitar espaços de pesquisa para estudantes interessados na temática.

## **CASA ABRIGO DA MULHER SARA M**

O Abrigo SARA-M é serviço de acolhimento institucional, de caráter sigiloso, que acolhe por tempo determinado, mulheres vítimas de violência doméstica de gênero e seus filhos.

Oferece atendimento integral às usuárias, encaminhando-as aos órgãos especializados de defesa dos direitos da mulher e da criança. Pela especificidade do trabalho realizado, se faz necessário a manutenção do sigilo de sua localização, como forma de proteção.

Com a chegada da pandemia do novo coronavírus, infere-se que o confinamento de pessoas em situação de estresse, decorrente tanto das dificuldades econômicas oriundas da perda de renda pela pandemia como do maior tempo de convivência de vítima e agressor no mesmo domicílio, tenha aprofundado a violência doméstica. Muitas vezes, esse aumento não se reflete nas estatísticas, uma vez que as vítimas podem ter encontrado maiores dificuldades no acesso às redes de proteção e aos canais de denúncia. No entanto, estudos e pesquisas vão investigar os impactos das medidas de distanciamento social sobre a incidência dessa violência, e como também essa violência, por sua vez, traz impactos ao mercado de trabalho e à economia.

No primeiro semestre de 2020 o acolhimento registrado ficou abaixo dos anos anteriores. Tal dado ainda não pode ser mais bem avaliado, mas confirma a hipótese acima mencionada de que muitas mulheres tiveram medo de denunciar, visto que os autores de violência permaneceram em suas casas, dificultando a saída das mesmas em busca de ajuda.

O abrigo acolheu além das munições, mulheres de outros municípios, mostrando o compromisso de Campinas com as mulheres vítimas de violência de gênero, o que também evidencia a necessidade de organização de outros municípios para oferta de serviços de proteção à mulher.

No ano 2020 a Casa Abrigo SARA-M acolheu **58** mulheres e **81** crianças/adolescentes.

<b>REMANSCENTES 2019</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>INGRESSOS 2020</b>
Mulheres	1	57
Crianças	2	70
Adolescentes	0	11

#### **Região de procedência**

Norte	9
Sul	17
Leste	7
Noroeste	11
Sudoeste	8
Outros Municípios	4
Situação de rua	1

Predominaram encaminhamentos da região Sul, seguidos por região Noroeste, Norte, Sudoeste e Leste.

#### **Origem dos encaminhamentos**

<b>Outros Municípios</b>	<b>Quantidade</b>
CREAS HORTOLÂNDIA	1
CREAS ARUJÁ	1
CREAS CAPIVARI	1
<b>1º DDM</b>	16
CEAMO	2
<b>2º DDM</b>	35

As Delegacias de Defesa da Mulher são a porta de entrada para o acolhimento na Casa Abrigo. Cabe destacar, que a 2ª DDM abrange as regiões Sudoeste e Noroeste.

### **Desafios avaliados durante a execução das atividades**

- A equipe técnica contar apenas com uma assistente social, ocasionando acúmulo de trabalho;
- Não contratação de Supervisão Institucional;
- Descontinuidade no fornecimento de produtos alimentícios, higiene e limpeza;
- Insuficiência de RH para funcionamento 24 horas;
- Manutenção insuficiente do espaço físico;
- Acolher durante a pandemia.

### **Resultados alcançados com as atividades realizadas**

- Qualidade do atendimento mantida, apesar da defasagem do quadro de RH;
- Trabalho de prevenção ao coronavírus que resultou em poucos servidores, infectados ou sob suspeita de infecção;
- Nenhuma usuária teve diagnóstico positivo para COVID-19.

### **Metas para 2021**

- Supervisão Institucional para atender as demandas de trabalho da Equipe de funcionários.
- Reposição do quadro de RH da equipe técnica (psicologia)
- Manutenção contínua do espaço físico.
- Contratação de estagiárias para possibilitar troca e aprendizagem de conhecimentos e fazeres.

## **COORDENADORIA DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE ADULTO E IDOSO E SERVIÇO DE PROTEÇÃO EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADES PÚBLICAS E EMERGÊNCIAS**

Esta Coordenadoria abrange os serviços que integram a proteção especial alta complexidade adulto /idoso, a saber: serviços de acolhimento institucional e casas de passagem para a população adulta em situação de rua, pessoas com deficiências, idosos e proteção em situações de calamidades públicas e emergências.

No ano de 2020 em função da pandemia do novo coronavírus tivemos que realizar adaptações em relação às atividades desenvolvidas. Em conjunto com a Coordenadoria de Média Complexidade POP Rua participou-se de reuniões semanais online da rede socioassistencial, para referenciamentos de novos usuários às unidades de acolhimento institucional, discussão de casos e aprofundamento das questões do fenômeno e construção de fluxos de informações.

Reuniões mensais com os serviços de acolhimento também foram realizadas visando o acompanhamento da efetivação das estratégias metodológicas, na direção de se alcançar unidade nas ações desenvolvidas por esta rede de serviços.

Prosseguiu-se com discussões de caso com a rede de saúde, saúde mental e proteção social especial de alta complexidade de crianças e adolescentes para referenciamentos de usuários às unidades de acolhimento institucional (Abrigos, Casas de Passagem e Residência Inclusiva).

Tal referenciamento ocorre sempre após esgotadas todas as possibilidades de manutenção dos vínculos familiares e comunitários, na perspectiva de realizar um trabalho de resgate destes vínculos e ou reorganização pessoal, para alcançar autonomia, melhorar a qualidade de vida e possibilitar a construção de novos projetos, ainda que não se possa contar com familiares nesse processo.

Outra ação importante para o município foi a continuidade do Programa “Parceiros da Cidade - Mão Amiga”, o qual contou com a participação ativa desta Coordenadoria no Comitê de Acompanhamento do Programa, junto a coordenação e aos serviços de acolhimento.

Esta Coordenadoria participou de reuniões semanais do DOAS.

No ano de 2020, no início da pandemia, foram criados três abrigos emergenciais com o objetivo de assegurar acolhimento imediato em condições dignas e de segurança para população em situação de rua, organizados da seguinte forma:

### **Abrigo Emergencial Zilda Arns**

Serviço de acolhimento destinado a pessoas em situação de rua sintomáticas para a COVID19 e com necessidade de isolamento social, a partir de 18 anos e que apresentem autonomia para atividades da vida diária. A porta de entrada ocorre por meio de referenciamento realizado pelo Consultório na Rua, o qual estabelece contato com esta Coordenadoria, que, após análise, procede ao acolhimento.

Total de vagas – 30

## **Abrigo Emergencial CEPROCAMP**

Serviço de acolhimento destinado as pessoas idosas e comórbidas em situação de rua, com autonomia para atividades da vida diária, visando proteção e isolamento social.

A porta de entrada ocorre por meio de referenciamento realizado pelo Consultório na Rua, Centros Pop I e II, SOS Rua, o qual estabelece contato com esta Coordenadoria, que, após análise, procede ao acolhimento.

Total de vagas – 40

## **Abrigo Emergencial Santa Dulce dos Pobres**

Serviço de acolhimento destinado as pessoas adultas e idosas em situação de rua, com autonomia para atividades da vida diária, visando proteção e isolamento social.

A porta de entrada ocorre por meio de referenciamento realizado pelo Consultório na Rua, Centros Pop I e II, SOS Rua, o qual estabelece contato com esta Coordenadoria, que, após análise, procede ao acolhimento.

Total de vagas - 40

## **Idoso**

A pandemia do novo coronavírus trouxe diversos desafios, especialmente para a população idosa residente em Instituições de Longa Permanência para Idosos – ILPI.

Solicitou-se de cada serviço de acolhimento, a elaboração de um Plano de Contingência, visando a adaptação e reorganização de espaços físicos para o atendimento das medidas sanitárias de isolamento e distanciamento social, visando a prevenção de agravos.

Os serviços de acolhimento institucional executados em parceria com esta SMASDH solicitaram apoio e orientação para obtenção dos equipamentos de proteção individual – EPIs, tais como máscaras, aventais, álcool gel dada à dificuldade na aquisição, uma vez que muitos itens se esgotaram rapidamente.

Em maio de 2020 foi publicada a Resolução SEDS - 10, de 8-5-2020 (Diário Oficial de 12 de maio de 2020), que estabeleceu critérios para cofinanciamento emergencial para os serviços de acolhimento institucional para idosos, prevendo apoio financeiro no valor per capita de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), do Fundo Estadual de Assistência Social – FEAS aos respectivos Fundos Municipais de Assistência Social – FMAS para repasse as ILPIs parceiras.

No âmbito nacional foi instituída a Lei 14.018 de 29 de junho de 2020, que dispõe sobre a prestação de auxílio financeiro pela União às Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs), no exercício de 2020, em razão do enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19). Entretanto, os procedimentos para obtenção do recurso encontram-se regulamentados pela Portaria nº 2.221 de setembro de 2020, postergando a chegada do recurso, o que só se concretizou no mês de novembro de 2020. Ressalta-se que as ILPIs procederam à inscrição para obtenção do recurso. No caso de Campinas, todas foram contempladas.

Em meados de maio uma das ILPIs registrou surto de COVID -19 com um número expressivo de óbitos entre os meses de maio e junho, totalizando 10 óbitos de idosos em uma única instituição. Em julho também ocorreu surto em outra instituição resultando em dois óbitos.

A partir de junho, em decorrência dos óbitos e situações de COVID-19 em idosos nas ILPIs parceiras e da necessidade de comunicação constante foi estabelecida a sistematização de reuniões semanais com as coordenadoras das ILPIs, para troca de informações, orientações gerais e dúvidas específicas. No mesmo período, a CSAC se apresentou em nova organização e ficou estabelecida também a participação de representantes na reunião mensal. No ano de 2020 ocorreram 14 reuniões com a Coordenadoria de Proteção Social Especial de Alta Complexidade Adulto/Idoso.

Diante das ocorrências as vigilâncias epidemiológicas e sanitárias foram monitorando cada caso e cada uma das instituições com bastante proximidade, realizando ligações diárias e a testagem de todos os residentes e profissionais. Conforme protocolo estabelecido, os óbitos nas ILPIs, de forma geral, foram considerados suspeitos para COVID-19. A cada ocorrência informou-se a vigilância epidemiológica e a Coordenadoria de Proteção Social Especial de Alta Complexidade Adulto/Idoso, procedimento que vem sendo mantido até o presente momento.

Em julho de 2020 foi publicada a Nota Técnica SMASDH nº 03/2020 dispondo sobre orientações, recomendações e procedimentos a serem adotados pelos serviços socioassistenciais executados em regime de mútua cooperação, por meio de Termo de Colaboração ou de Fomento com a Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos,

de acordo com as medidas de prevenção, controle e contenção de riscos de contágio pelo Coronavírus – Covid 19.

Como medidas de prevenção foram realizadas desinfecções pela Defesa Civil, além do recebimento de apoio por meio de doações, acompanhamento técnico e testagem de projetos como o “Todos Pela Saúde” iniciativa do Itaú Unibanco, com apoio da instituição OLHE (Observatório da Longevidade Humana e Envelhecimento). E o “Corona Zero” desenvolvido pelos clubes Rotary do Brasil, que aplicou a testagem em idosos e profissionais.

Mesmo com as dificuldades em relação às medidas de controle da pandemia os acolhimentos continuaram ocorrendo, totalizando 24 acolhimentos nas ILPIs parceiras no ano de 2020.

Foi possível estudar e construir nas reuniões com as instituições, protocolo/ fluxo e ficha de referenciamento para o serviço de acolhimento para idosos- ILPI.

Sobre a atuação específica do Apoio Técnico para Área do Idoso, destacam-se as seguintes ações desenvolvidas no decorrer de 2020:

- Participação em discussão de casos;
- Construção do Fluxo e ficha de referenciamento para o Serviço de Acolhimento Institucional para idosos;
- Composição em GT Interproteções;
- Visitas domiciliares para aprofundamento de casos referenciados à Alta Complexidade (antes do período da pandemia);
- Avaliação de casos para acolhimento em hospitais (antes da pandemia);
- Gestão de vagas em ILPIs parceiras do município;
- Reuniões semanais colegiadas com as instituições que compõem a rede de serviços, com a participação de representantes do CSAC uma vez por mês, essa ação propiciou mais unidade e fortalecimento entre as ILPIs parceiras.
- Reuniões individualizadas com as referidas instituições;
- Atendimento de demandas específicas referentes aos encaminhamentos efetuados para a rede parceira;
- Acompanhamento contínuo do serviço prestado pelas ILPIs, através de visitas *in loco*, (antes da pandemia, de forma online durante a pandemia) e reflexões sobre o cotidiano institucional e metodologias aplicadas;

- Participação em reuniões com outros serviços de assistência social, da proteção básica e especial, nas regiões Sul, Norte e Sudoeste, especificamente para dialogar sobre o fluxo de acolhimento institucional para idosos;
- Participação no Conselho Municipal do Idoso, atuando de forma direta na divulgação das ações desenvolvidas pela SMASDH e nos fluxos específicos para o atendimento à pessoa idosa, como também no Grupo de Trabalho para encaminhamento das denúncias que chegam ao Conselho e participação em algumas comissões;
- Articulações com a Secretaria de Saúde, para casos específicos e para delineamento do fluxo e ficha de encaminhamento do idoso.

### **METAS PARA 2021**

- Sistematizar o acompanhamento mais próximo de cada instituição parceira;
- Conseguir avançar nas articulações com a Secretaria de Saúde, no que se refere aos casos dos idosos que necessitam de assistência de enfermagem e não possuem perfil para os serviços de assistência social.

### **Pessoa com Deficiência**

O Serviço de Acolhimento em Residência Inclusiva visa atender jovens e adultos com deficiência que apresentem situação de dependência e cujos vínculos familiares/comunitários foram rompidos. O objetivo do acolhimento é garantir proteção integral, estimulando a autonomia, a inclusão social e comunitária e o desenvolvimento de habilidades. Esta Coordenadoria realiza gestão operacional por meio de reuniões para discussões de caso, visando o possível acolhimento e também o acompanhamento da OSC Pestalozzi, executora de dois serviços de Residência Inclusiva no município.



Os serviços vinculados a esta Coordenadoria são:

POP RUA	TIPO DE SERVIÇO	METAS
SAMIM	Albergue Municipal	120
Casa Antônio Fernando dos Santos	Acolhimento Institucional	20
Casa Juninho	Acolhimento Institucional	20
Casa Amigos de São Francisco	Acolhimento Institucional	20
Santa Clara	Acolhimento Institucional	25
Nossa Casa	Casa de Passagem	25
Casa Efrain	Casa de Passagem	25
Abrigo CEPROCAMP	Acolhimento Institucional emergencial para idosos	40
Santa Dulce dos pobres	Acolhimento Institucional emergencial para população em situação de rua	40
<b>TOTAL</b>		<b>335</b>

PCD	TIPO DE SERVIÇO	METAS
Renascer	Residência Inclusiva	10
Sociedade Pestalozzi de Sumaré	Residência Inclusiva	20
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

IDOSO	TIPO DE SERVIÇO	M ETAS
Lar Beneficente São Doutrina Espiritual do Sétimo Dia	Acolhimento Institucional	15
Associação Franciscana Coração de Maria- AFASCOM	Acolhimento Institucional	20
Lar Evangélico Alice de Oliveira	Acolhimento Institucional	35
Assistência Vicentina Federico Ozanan de Campinas	Acolhimento Institucional	15
Lar da Amizade Ilce da Cunha Henry	Acolhimento Institucional	20
Lar dos Velhinhos de Campinas	Acolhimento Institucional	25
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>

EMERGENCIAL	TIPO DE SERVIÇO	METAS
Abrigo Zilda Arns	Abrigo Emergencial (acolhimento para população em situação de rua sintomáticos)	30

TRANSITÓRIO PARA TRATAMENTO DE SAÚDE	TIPO DE SERVIÇO	METAS
Casa de Repouso Bom Pastor	Acolhimento Institucional	60
APACC	Acolhimento Institucional	60
<b>TOTAL</b>		<b>120</b>

## **DESAFIOS DA COORDENADORIA**

- Fortalecimento da Gestão Pública;
- Alinhamento conceitual da rede de serviços;
- Reordenamento dos Serviços de Acolhimento Institucional para Idosos
- Realinhamento de metodologia da Residência Inclusiva
- Desenvolver ações voltadas a supervisão e capacitação dos serviços

## **RESULTADOS ALCANÇADOS**

- Estabelecimento de fluxo de encaminhamento dos casos para acolhimento institucional;
- Fortalecimento da rede de atendimento;
- Suporte técnico no atendimento;
- Aprofundamento da discussão entre os agentes executores da rede sobre a definição de temas prioritários a serem abordados no processo de capacitação;
- Criação de três serviços para proteção da população em situação na pandemia do Covid-19
- Construção do fluxo e ficha de referenciamento para encaminhamento as ILPI's

## **METAS PARA 2021**

- Dar continuidade na efetivação do fluxo de encaminhamento dos casos com base nos critérios para acolhimento;
- Implementar e aprimorar o desenvolvimento de capacitação e supervisão aos trabalhadores da rede pública;
- Maior aproximação com o Sistema de Garantia de Direitos;
- Elaborar projeto de capacitação para toda a rede separados por áreas, pop rua, pessoa com deficiência e idoso.
- Publicização do Fluxo e Ficha de Referenciamento para ampla utilização da Rede de Atendimento;

A seguir descrevem-se os serviços vinculados a esta Coordenadoria:

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO MIGRANTE, ITINERANTE E MENDICANTE (SAMIM)

No ano de 2020, o Serviço de Atendimento ao Migrante, Itinerante e Mendicante (SAMIM) buscou acolher em regime de proteção integral, indivíduos e famílias em situação de rua com o compromisso de oferecer melhorias nas ofertas socioassistenciais e na qualidade de vida.

Esta unidade é responsável por proporcionar acolhida às demandas típicas das pessoas que se encontram em situação de rua, sendo uma referência também para as pessoas em trânsito.

A direção do trabalho que se desenvolve no SAMIM remete aos Planos de Trabalhos e estratégias para redução de riscos e violação de direitos composta pela equipe de funcionários descrita abaixo:

<b>QUADRO RH</b>	
CHEFIA TÉCNICA (ASSISTENTE SOCIAL)	01
ASSISTENTE SOCIAL	04
AGENTE DE AÇÃO SOCIAL	14
AGENTE ADMINISTRATIVO	01
*AGENTE OPERACIONAL	07
CHEFIA ADMINISTRATIVA	01
VIGILANTES (TERCEIRIZADO)	10
PORTEIRO (TERCEIRIZADO)	01
AUXILIARES DE LIMPEZA (TERCEIRIZADOS)	05
MOTORISTA (TERCEIRIZADO)	01
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

\* Realizam atendimentos aos usuários.

Em 2020 foram contabilizados **27251** pernoites aos usuários do SAMIM, com uma média mensal de **2271** pernoites, tendo sido o primeiro trimestre o período de maiores índices de pernoite de usuários.

Com o objetivo de fortalecer vínculos com os usuários e os fluxos de atendimento, a equipe técnica, em conjunto com outros serviços da rede de atenção à população de rua participou de reuniões para discussões de casos, as quais se caracterizam por articulações entre os diferentes serviços e unidades que oferecem proteção a essa população.

Nossos registros apontam que durante o ano de 2020 foram atendidos **3265** indivíduos em situação de rua, sendo que **1784** foram atendidos individualmente pelo Serviço Social, resultando em média **149** atendimentos individualizados por mês. Esses atendimentos destinam-se aos indivíduos que apresentam demandas ainda mais complexas e que exigem tempo ampliado para garantir a escuta qualificada.

Ademais, foram realizadas **288** articulações entre a equipe técnica e os grupos familiares dos usuários.

As estratégias metodológicas adotadas buscaram abordar as demandas típicas da população atendida pela unidade. Assim, em 2020 foram realizadas **636 articulações via telefone**, **314 reuniões coletivas** de acolhida aos usuários, realizadas diariamente para orientações e esclarecimentos sobre as normas internas e os serviços disponíveis e **256 referenciamentos** às outras políticas setoriais e serviços da Rede de Atenção à População em Situação de Rua.

O SAMIM é um dos cooperadores do Projeto Rede-Recâmbio, que compõe a rede socioassistencial de atendimento à população em situação de rua, atuando no referenciamento e recâmbio às cidades de origem das pessoas migrantes, seguindo critérios de prioridade, considerando-se o quadro de vulnerabilidade, risco pessoal e social na cidade de Campinas. E, no ano de 2020, a distribuição geográfica dos destinos dos recâmbios teve a seguinte disposição: 60% para a região Sudeste; 12,59% para a região Nordeste; 2,96% para a região Norte; 13,30% para a região Sul e 11,15% para a região Centro-Oeste. Como resultado realizaram-se **149 recâmbios**.

### Resultados obtidos no ano de 2020

ACESSO A BENEFÍCIOS SOCIAIS - RESGATE DA CIDADANIA	
297	DOCUMENTAÇÃO CIVIL
55	BOLSA FAMÍLIA
ACESSO A PROGRAMAS DE INSERÇÃO, CUIDADO E ASSISTÊNCIA SOCIAL	
56	BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)
03	INCLUÍDOS EM SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS
AÇÕES SOCIAIS	
16	INSERÇÃO EM SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO / CASA DE PASSAGEM DA REDE DE POPULAÇÃO DE RUA
324	RETORNO AO CONVÍVIO FAMILIAR E COMUNITÁRIO
149	RETORNO À CIDADE DE ORIGEM – VIA REDE RECÂMBIO

## **DESAFIOS**

- Desenvolvimento de ações intersetoriais;
- Interlocução com a Saúde Mental para inclusão de portadores de sofrimento mental que necessitam de atendimento e de residência terapêutica;
- Atendimento de casos de saúde não condizentes com o perfil do serviço. Apesar da demanda ter diminuído nos últimos anos, ainda atendemos alguns casos;
- Insuficiência de Recursos Humanos;

## **RESULTADOS**

- Retorno dos indivíduos às cidades de origem;
- Inclusão em outros serviços socioassistenciais;

## **METAS PARA 2021**

- Formação continuada e supervisão;
- Ampliar os Recursos Humanos;
- Construir novos espaços físicos em substituição aos que foram demolidos para a construção do BRT, tais como:
  - Refeitório dos usuários, ampliando de modo a atender a capacidade do Equipamento.
  - Dormitório de mulheres e mães com crianças, em ambientes de convívio separados do público masculino;
  - Depósito para materiais de consumo;
  - Lavanderia dos usuários, ampliando para 10 tanques de lavagem das roupas.
  - Refeitório de Funcionários.

## **RESIDÊNCIA INCLUSIVA RENASCER**

A Residência Inclusiva Renascer é um Serviço de Acolhimento Institucional no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade que tem por objetivo atender jovens e adultos com deficiência, em situação de dependência sem retaguarda familiar e que não tenham condições de autossustentabilidade. Tem por finalidade propiciar a construção progressiva da autonomia e do protagonismo no desenvolvimento das atividades da vida diária, a participação social e comunitária e o fortalecimento dos vínculos familiares com vistas à integração e/ou convivência.

Em 2020 foram atendidas 10 pessoas de acordo com a meta estabelecida para o Serviço, sendo cinco usuários do sexo masculino e cinco do sexo feminino, com idades que variam entre 26 e 59 anos. Destes, 03 são pessoas com deficiência múltipla, 06 com deficiência intelectual e 01 pessoa com deficiência visual.

O quadro de funcionários da Residência Inclusiva teve algumas alterações no ano de 2020, tais quais: saída de um funcionário por transferência, contratação de 2 Agentes de Ação Social temporários para atender as demandas trazidas pela pandemia do novo coronavírus-Covid-19

Atualmente, o quadro de RH encontra-se assim composto:

<b>QUADRO RH</b>	
CHEFIA TÉCNICA (Psicóloga)	01
ASSISTENTE SOCIAL	01
PSICÓLOGA	01
AGENTE DE AÇÃO SOCIAL	11
AGENTE OPERACIONAL	03
VIGILANTES (TERCEIRIZADO)	04
MOTORISTA	01
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

Com a pandemia, a partir do mês de março de 2020, considerando o quadro de saúde e perfil dos moradores da Residência Inclusiva, como principal medida de proteção, suspenderam-se as participações em atividades presenciais, respeitando-se os decretos municipais, orientações da Vigilância Sanitária e Notas Técnicas da SMASDH.

Tais mudanças foram significativas na rotina dos usuários inseridos nos vários acompanhamentos e serviços, que passavam a maior parte do tempo em atividades externas.

Além de necessidade de adequação do espaço físico, foi possível realizar o isolamento dos casos suspeitos.

Neste período, as atividades com os moradores visaram garantir a compreensão da situação, reforçando cuidados de higiene necessários.

Para amenizar a situação de isolamento foram propostas atividades, atendendo interesses individuais e coletivos, como jogos e artesanato, além de mantidas algumas comemorações festivas em espaços abertos e com maior ventilação.

Quando teve início a fase amarela do Plano São Paulo, foi possível realizar pequenas caminhadas no entorno da Residência, adotando-se o uso máscaras de proteção em horários e locais de pouca circulação de pessoas.

Em relação aos familiares e rede social, como foram restringidas as visitas e saídas dos moradores, foi intensificado os contatos e sempre que possível, realizadas chamadas de vídeo por whatsapp. Além disso, os familiares receberam fotos, vídeos e informações atualizadas do quadro geral dos mesmos.

Os moradores que conseguem acessar tecnologias mantiveram os contatos pessoais e os demais foram auxiliados pela equipe técnica sempre que manifestaram interesse em contatar sua rede de relações.

Com os voluntários, diante da impossibilidade de garantir suas visitas e atividades na Residência, foram utilizados recursos tecnológicos disponíveis para que a maioria pudesse realizar contatos, tanto moradores como funcionários.

Neste período, apesar de não poderem participar presencialmente no local, os voluntários se mantiveram em contato por telefone e através de doações. As atividades externas para moradores durante este ano se restringiram para atender demandas de saúde e somente às que necessitavam sua presença, sendo as demais absorvidas, por agentes de ação social e equipe técnica, através de procurações específicas a fim de garantir medicamentos e acompanhamentos de saúde.

Além das ações com os parceiros/serviços acima, desenvolveram-se atividades de promoção ao autocuidado, a autonomia e a independência nas rotinas de vida diária.

Através da organização de atividades coletivas em datas comemorativas, em especial nas festas de aniversário foi possível trabalhar as relações interpessoais, na socialização e convivência dos usuários entre si e funcionários. Também é importante destacar que além das questões coletivas existe o trabalho individual que respeita os desejos e as particularidades de cada um.

São realizados atendimentos individuais, grupais, orientações a equipe, articulação com os serviços parceiros e participação em cursos, seminários e capacitações e nas reuniões do Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência. No entanto, com a chegada da pandemia, as reuniões presenciais foram substituídas por virtuais assim como as capacitações, seminários e as reuniões do Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência. As reuniões da Equipe interna foram substituídas por plantões, evitando-se aglomerações e mantendo a unidade do trabalho.

## **DESAFIOS**

- Reposição de funcionário administrativo
- Mudança para um imóvel com estrutura acessível que atenda as exigências de acessibilidade e oferta bem-estar aos moradores e funcionários;
- Fortalecimento da articulação entre os serviços;
- Garantia dos atendimentos e exames de saúde necessários na Rede Pública de Saúde, de acordo com às demandas apresentadas;
- Possibilitar o acesso a inclusão digital de moradores, através de meios e recursos tecnológicos adaptados;

## **RESULTADOS ALCANÇADOS**

- Acesso a alguns encaminhamentos e exames de saúde
- Melhoria das relações interpessoais entre moradores e destes com a equipe;
- Maior compreensão e organização da rotina diária da Residência Inclusiva por moradores e funcionários;
- Ampliação de repertório e comunicação entre moradores e funcionários;
- Maior integração com a rede de atendimento parceira;
- Colaboração dos moradores na preparação de eventos e organização do espaço;

## **METAS PARA 2021**

- Fortalecer e ampliar a rede socioassistencial, educacional, cultural e de saúde para atender de maneira ampla e diversa as demandas dos moradores, propiciando a oferta de recursos para maior autonomia e convivência.
- Capacitar a equipe para atender de maneira mais qualificada as demandas dos moradores.
- Aprofundar a análise e a construção do Plano de Desenvolvimento do Usuário com moradores e equipe.
- Mudança para um imóvel com estrutura acessível que atenda as exigências de acessibilidade e oferta bem-estar aos moradores e funcionários;
- Supervisão institucional e de casos;
- Promover capacitações em parceria com Departamento de Nutrição, possibilitando o acesso, uso da cozinha e manipulação dos alimentos pelos moradores;
- Promover a participação da equipe técnica e demais funcionários em Encontros, Seminários, Congressos e outros eventos para a disseminação da proposta, divulgação



da experiência e contribuição na construção da política de acolhimento em Residência Inclusiva;

## **SERVIÇO DE PROTEÇÃO EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADE PÚBLICA E DE EMERGENCIAS**

O Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências é um serviço ofertado dentro da Proteção Social Especial de Alta Complexidade que promove apoio e proteção à população atingida por situações de alagamentos, incêndios, com a oferta de alojamentos provisórios, atenções e provisões materiais, tais como, colchões, cobertores e o Cartão Nutrir, entregues conforme as necessidades. Assegura-se acolhimento imediato em condições dignas e de segurança, sempre que identificado perdas e danos principalmente em decorrência das chuvas, realizando-se o cadastro a população atingida.

Havendo ocorrências de calamidade pública ou emergências, a Defesa Civil aciona a equipe de plantonistas, que se desloca até o local, realiza atendimento emergencial e referência aos serviços da Proteção Social Básica para dar continuidade ao atendimento.

Outra ação se refere à articulação de políticas públicas e redes sociais de apoio para provimento de parte das necessidades detectadas e inclusão na rede socioassistencial. Durante o ano de 2020, tivemos um número menor de acionamentos da Defesa Civil. As famílias foram atendidas em suas necessidades e não houve necessidade de acolhimento no abrigo emergencial.

### **Atendimentos realizados Operação Verão**

	<b>NORTE</b>	<b>SUL</b>	<b>LESTE</b>	<b>SUDOESTE</b>	<b>NOROESTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CARTÃO NUTRIR</b>	5	7	25	2	13	<b>52</b>
<b>COLCHÕES</b>	44	9	65	10	17	<b>145</b>
<b>COBERTORES</b>	84	9	75	4	17	<b>189</b>
<b>VESTUÁRIO</b>	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TRAVESSEIRO</b>	5	0	0	0	0	<b>5</b>
<b>PASSE</b>	0	0	0	0	0	<b>0</b>

### **PESSOAS ATENDIDAS POR REGIÃO**

<b>NORTE</b>	<b>SUL</b>	<b>LESTE</b>	<b>SUDOESTE</b>	<b>NOROESTE</b>
83	7	71	12	18

Em função da pandemia do novo coronavírus, o espaço físico do abrigo emergencial foi utilizado para acolher pessoas em situação de rua sintomáticas para a COVID-19, que necessitavam de isolamento para cumprir a quarentena. As atividades deste serviço iniciaram em 29 de março de 2020 e os dados numéricos estão abaixo demonstrados:

Atendimentos realizados no abrigo de sintomáticos							
USUÁRIOS = 107		FAIXA ETÁRIA		COVID-19 POSITIVO		ENCAMINHAMENTO	
MASCULINO	2	JOVEM (18 A 30)	6	NÃO	74	REDE	97
FEMININO	5	ADULTO (31 A 59 ANOS)	8	SIM	33	FAMÍLIA/CIDADE	10
		IDOSO	3				

## DESAFIOS

- Capacitação para a equipe de plantonistas, cursos e palestras para o desempenho de suas atividades profissionais cotidianas;
- Gerenciamento dos cartões Nutrir, cobertores e colchões.
- Trabalho em conjunto com a saúde através do Consultório na Rua;
- Reorganização de trabalhos e reuniões frente a nova realidade;
- Gerenciamento do serviço de acolhimento emergencial para sintomáticos com plantonistas da operação verão.

## RESULTADOS ALCANÇADOS

- Participação em encontros e reuniões do Grupo GETAH – Plano Municipal Integrado de Ações Humanitárias para situações de desastres;
- atendimentos emergenciais às famílias devido à situação de chuvas intensas e incêndios;
- Disponibilização de cartão-alimentação, colchões e cobertores;
- Reuniões com a Defesa Civil para melhoria de trabalhos em conjuntos
- Proteção da população em situação de rua na criação do abrigo para sintomáticos.

## **METAS PARA 2021**

- Capacitações da Equipe de plantonistas;
- Maior participação das demais políticas para atendimento dos usuários nas suas reais necessidades;
- Fortalecer a articulação com os territórios, visando o trabalho conjunto;
- Consolidar o Comitê de Proteção Integral às crianças, adolescentes, idosos e pessoa com deficiência em situação de riscos de desastres;
- participação de formação, treinamento e simulados de situações emergenciais junto à Defesa Civil e saúde;

# VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

A Vigilância Social é uma área vinculada à gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e tem como objetivo a produção e a sistematização de informações territorializadas sobre as situações de vulnerabilidade e risco que incidem sobre famílias e indivíduos.

O ano de 2020 foi marcado pelos desafios trazidos pela pandemia da COVID-19 em todos os setores da atividade humana e isto se refletiu nas atividades da SMASDH, naturalmente. Neste contexto, grande parte dos esforços realizados ocorreram com a finalidade de prestar suporte às novas situações organizacionais decorrentes das ações de enfrentamento à pandemia, exigindo adequações e propostas para implementação de outros meios de atendimento e de gestão do trabalho, para além das atividades presenciais.

Destacamos aqui as principais ações realizadas pela equipe da Vigilância Socioassistencial, tanto no apoio às Coordenadorias e demais áreas da Secretaria, quanto na gestão das informações.

Atuamos na formalização das parcerias com organizações da sociedade civil para a execução de serviços socioassistenciais por meio de Termo de Colaboração, decorrentes dos Editais de Chamamento nº 06/2019, nº 07/2019, nº 08/2019 e nº 09/2019 e das Dispensas de Chamamento para os Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade e para o Serviço Complementar para Atendimento à Pessoa com Deficiência. No total, foram formalizados 102 Termos de Colaboração com 81 organizações da sociedade civil.

A partir de março de 2020, para a prevenção do contágio e redução dos riscos de transmissão do novo coronavírus, participamos da elaboração de Notas Técnicas com orientações, recomendações e procedimentos a serem adotados pelos serviços e programas executados pela SMASDH, diretamente ou em parceria com organizações da sociedade civil. No total, foram elaboradas 4 Notas Técnicas.

Com a determinação de suspensão da realização das atividades coletivas, foram realizadas reuniões virtuais com representantes das organizações da sociedade civil e dos equipamentos públicos executores de serviços e programas socioassistenciais para prestar informações, esclarecimentos e orientações quanto ao conteúdo das Notas Técnicas. No total, foram realizadas 4 reuniões virtuais.

Além disso, foi elaborado material de apoio com o detalhamento das orientações, recomendações e procedimentos constantes das Notas Técnicas, a partir das dúvidas recebidas nas reuniões virtuais e também por meio do endereço de e-mail disponibilizado para essa finalidade. Esse material foi disponibilizado para consulta no site da SMASDH. No total, foram elaborados 5 documentos de apoio em formato de “Perguntas e Respostas” sobre a Nota Técnica SMASDH nº 03/2020.

Também realizamos orientações às organizações da sociedade civil, por e-mail, telefone e whatsapp, sobre a forma de apresentação das adequações no Plano de Trabalho de que trata a Nota Técnica SMASDH

nº 03/2020, principalmente no que diz respeito à realização de atividades coletivas, incluindo o preenchimento das informações no Sistema de Prestação de Contas - PDC e apresentação da documentação no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Conforme previsão do Decreto Municipal nº 20.796, de 30 de março de 2020, que dispõe sobre medidas de isolamento progressivo da população em situação de rua durante a vigência da situação de calamidade pública no Município de Campinas e dá outras providências, especialmente seu artigo 2º, que determina a oferta de espaços, às pessoas em situação de rua, com estrutura física que proporcione proteção, higiene pessoal e alimentação, assim como cuidados indispensáveis à saúde, a Área de Vigilância Socioassistencial acompanhou a formalização de parceria com organização da sociedade civil para a execução de SERVIÇO DE PROTEÇÃO EM SITUAÇÃO DE CALAMIDADE PÚBLICA TRAZIDO PELA PANDEMIA DE CORONAVÍRUS - COVID-19, no âmbito da Proteção Social Especial de Alta complexidade.

Nesse mesmo sentido, a Vigilância Socioassistencial tomou providências para o aceite referente aos kits de higiene para a população em situação de rua, de acordo com o número de famílias cadastradas no Cadastro Único para Programas Sociais, produzidos pela Secretaria de Desenvolvimento Social do Governo do Estado de São Paulo.

Além disso, acompanhou a formalização de Termos aditivos aos Termos de Colaboração vigentes para a execução do Serviço de Acolhimento Institucional para Pessoas Idosas, para a revisão de valores, com o incremento de recurso público estadual, oriundo da Resolução SEDS nº 10/2020, especificamente para ações de enfrentamento aos efeitos da Pandemia de Covid-19 para atendimento à população idosa em serviços de acolhimento institucional.

No que diz respeito ao monitoramento da execução das parcerias com as OSC's, a Área de Vigilância Socioassistencial acompanhou as atividades das Comissões de Monitoramento e Avaliação para a homologação dos Relatórios de monitoramento por meio remoto. Tal atividade incluiu providências para a criação de unidades e documentos no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, digitalização de Relatórios Técnicos de Monitoramento e Avaliação das parcerias com vigência encerrada em 31/03/2020, elaboração de orientações às Comissões quanto aos procedimentos para a realização das reuniões virtuais e monitoramento dos prazos acordados com o DOAS para a realização dessa atividade. No total, foram homologados cerca de 173 Relatórios Técnicos de Monitoramento e Avaliação e 102 Relatórios Técnicos de Análise da Prestação de Contas das parcerias vigentes e mais de 600 Relatórios Quadrimestrais das parcerias com vigência encerrada em 31/03/2020.

Também participamos de discussões e orientações ao Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – CMDCA quanto aos procedimentos da Lei nº 13.019/2014 para subsidiar a elaboração do Edital CMDCA nº 01/2020. E prestou orientações ao Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS

quanto ao uso do Sistema Eletrônico de Informações – SEI para subsidiar a elaboração da Resolução CMAS nº 065/2020, que trata da renovação de inscrição das organizações da sociedade civil junto ao Conselho.

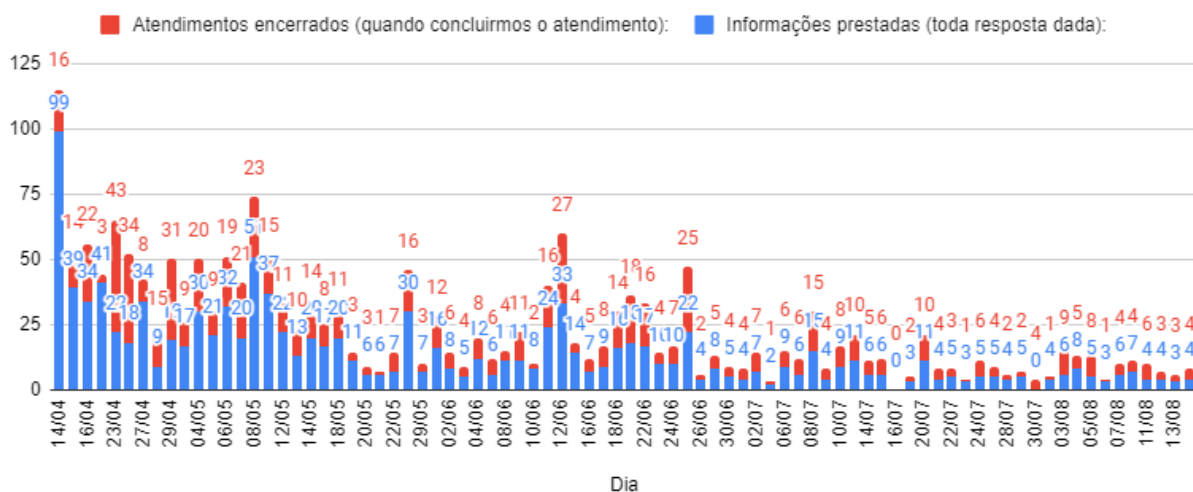
Em conjunto com a Área de Repasses, atuamos no processo de formalização de parcerias com organizações da sociedade civil para o repasse de recursos oriundos de emendas parlamentares e para o repasse de recursos a título de subvenções sociais ao rol de beneficiárias previsto da Lei Municipal nº 15.909 de 11 de junho de 2020, nos termos da Resolução CMDCA nº 038/2020, totalizando cerca de 70 OSC's com Termo de Fomento formalizados.

A Vigilância Socioassistencial mantém interlocução constante com a IMA - Informática de Municípios Associados S/A para o desenvolvimento e manutenção das funcionalidades do Sistema de Prestação de Contas – PDC.

Além disso, participamos das discussões e elaboração do Plano de Contingência da Política Municipal de Assistência Social no Município de Campinas para atuação na situação de emergência em saúde pública decorrente da pandemia pelo novo coronavírus-COVID-19.

A equipe também atuou, em teletrabalho, no apoio às outras Coordenadorias da Área de Vigilância Socioassistencial, prestando atendimento à população em relação a dúvidas e consultas de benefícios, destacando, como exemplo, o trabalho via página do CadÚnico no Facebook. Em termos quantitativos, esta ação está apresentada na figura a seguir:

### Informações prestadas e atendimentos encerrados



Entre abril/2020 e agosto/2020 foram mais de mil atendimentos realizados à população.

Também, para auxiliar o trabalho de resposta às dúvidas e consulta de benefícios, elaborou-se um documento do tipo FAQ (*frequently asked questions*) que condensou todas as informações e listagens de

beneficiários, facilitando o trabalho de atendimento ao cidadão. Este documento recebeu atualizações semanais, totalizando entre maio/2020 e julho/2020 mais de quarenta atualizações.

Ainda em relação ao enfrentamento à pandemia, em 2020 foi realizado o fluxo de operacionalização do aplicativo VivaVida, em solicitação realizada em conjunto com o DSAN.

Em interface com a CSAC foi iniciado em 2020 a construção dos painéis de indicadores dos serviços. Esta ação está prevista para ser concluída em 2021.

Também foi dado início à análise de processos e dimensionamento de recursos no setor de Prestação de Contas. No entanto, por falta de dados quantitativos, este trabalho ainda não foi concluído.

O Mapeamento de processos é uma técnica geral utilizada para entender de forma clara e simples como uma unidade organizacional está operando, representando cada passo de operação dessa unidade em termos de entradas, saídas e ações (adaptado de <https://www.auctus.com.br/o-que-e-mapeamento-de-processos/>).

Assim, como demonstrado nas ações citadas anteriormente, é uma atividade que compõe o setor de gestão da informação, que ademais desta função, presta suporte a diversos setores e departamentos dentro da SMASDH, como, por exemplo, na edição final para formatação dos relatórios de gestão e acesso a dados.

Em 2020, a equipe de Vigilância Socioassistencial deu continuidade às reuniões com a Escola de Governo e Desenvolvimento do Servidor - EGDS, a fim de colocar em prática um projeto de curso sobre Elaboração de Estudos Socioterritoriais, cujo cronograma previa o início das aulas em março. Entretanto, com a pandemia, o curso foi suspenso em razão de ter sido planejado para execução através de encontros presenciais e com colaboradores de outros municípios, sem previsão de retomada até o momento.

Iniciamos a atualização do Estudo Socioterritorial com previsão de publicização no primeiro semestre de 2021, podendo ser utilizado na elaboração do PMAS 2022-2025 e na articulação e aproximação com os territórios.

No final do ano anterior foram realizadas reuniões com a equipe do LABEURB da Unicamp para realização de um estudo conjunto com o tema da vulnerabilidade social, porém o mesmo foi interrompido em razão das demandas que a pandemia por COVID-19 trouxe.

Também tivemos participação em reuniões do CMAS na Comissão de Elaboração, Execução e Monitoramento das Conferências para confecção de 3 cartilhas (uma para candidatos a prefeito, uma para usuários e uma para a SMASDH).

Ao longo do ano, foi iniciada uma ação conjunta intersetorial com a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) para dar apoio às famílias que perderam parentes, vítimas da COVID-19. baseada no contato com as famílias por meio dos CRAS, Centros de Saúde e com colaboração da equipe de saúde mental.

Realizamos ainda a organização da coleta e lançamento das informações do Censo SUAS 2020, bem como a sistematização e atualização dos dados para compor parte do PMAS Web/Estadual.

Por fim, destacamos a seleção, por meio de inscrição de boas práticas, para apresentação da experiência do município com a elaboração do documento denominado “Estudo da realidade de Campinas e suas contradições: alguns elementos para subsidiar o PMAS 2018-2021” na 3ª Mostra de Experiências em Vigilância Socioassistencial, evento nacional da área.

### **Desafios durante a execução das atividades**

Os desafios do ano de 2020 foram relacionados à transposição das atividades presenciais para o ambiente digital, em decorrência da adoção de medidas para a prevenção do contágio e a redução dos riscos de transmissão do novo coronavírus.

O acesso a dados e informações também se constitui como um desafio às atividades inerentes a processos, sendo necessário sugerir mudanças, visando a otimização e adequação do trabalho desenvolvido.

Os procedimentos de trabalho relacionados às parcerias firmadas por esta SMASDH com organizações da sociedade civil para a execução de ações socioassistenciais passaram a ser intermediados pela tecnologia, por meio da utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI para peticionamento de documentos e tramitação de processos administrativos eletrônicos; pela ampliação da utilização do Sistema de Prestação de Contas – PDC na elaboração dos Planos de Aplicação de Recursos de todas as parcerias; pelo uso de aplicativos para a realização de reuniões virtuais; pela priorização da comunicação por meio de e-mail, telefone e whatsapp.

Para minimizar as dificuldades com o uso da tecnologia, elaboramos material informativo às organizações da sociedade civil quanto aos procedimentos para acesso de usuário externo ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI, para peticionamento de processo novo, para a realização de peticionamento intercorrente e para a visualização de documentos do processo SEI. Também elaboramos material informativo quanto à inserção de Planos de Aplicação de Recursos no Sistema de Prestação de Contas – PDC. E esclarecemos dúvidas por e-mail, telefone e whatsapp.

Da mesma forma, orientamos os servidores e servidoras da SMASDH, usuários internos do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, quanto à disponibilização de documentos para usuários externo, criação de unidades e documentos no sistema, criação de peticionamento externo novo, utilização do bloco de assinaturas, anexo de peticionamento intercorrente, cancelamento e exclusão de documentos, relacionamento de processos, entre outras funcionalidades do sistema.



## **Resultados alcançados com as atividades realizadas**

A formalização de Termos de Colaboração com organizações da sociedade civil para a execução de serviços socioassistenciais em complementação à Rede Pública garantiu a manutenção do atendimento às famílias que vivem em situação de vulnerabilidade e risco social no Município de Campinas.

A elaboração das Notas Técnicas (NT), de material informativo sobre elas e a realização de reuniões com o objetivo de esclarecer dúvidas acerca do conteúdo dessas NT garantiu que os serviços e programas executados pela SMASDH, diretamente ou em parceria com organizações da sociedade civil, adotassem procedimentos adequados para mitigar os riscos de transmissão do Coronavírus no território municipal, mantendo o atendimento à população usuária e a segurança de usuários e trabalhadores.

A utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI mostrou-se extremamente adequado, permitindo a tramitação dos processos administrativos de maneira remota, com grande ganho de eficiência tanto para a tramitação dos processos relativos às parcerias com organizações da sociedade civil.

Também alcançamos resultados relacionados à disponibilização de informações para subsidiar a execução de serviços e benefícios, por meio de cruzamento e dados e elaboração de relatórios que, por sua vez, permitiram a tomada de decisões em ações de acompanhamento, busca ativa, elegibilidade e gestão de benefícios.

Destacamos também as interações e atividades com outras secretarias municipais, como nos estudos do Programa da Primeira Infância Campineira, estudos de políticas públicas com outras diretorias como a de Segurança Alimentar e Direitos Humanos, além da participação nas discussões do Observatório da Primeira Infância em parceria com a Unicamp.

A ação conjunta intersetorial com a Secretaria Municipal de Saúde fortaleceu a relação entre Vigilância em Saúde e Vigilância Socioassistencial, bem como a articulação entre as secretarias e o suporte às famílias que perderam parentes vítimas da COVID-19.

A apresentação na “3ª Mostra de Experiências em Vigilância Socioassistencial” possibilitou maior conhecimento e troca de experiências com outros municípios de diferentes Estados do país.

A atualização do Estudo Socioterritorial vem possibilitando maior aproximação da equipe e troca de informações com as demais coordenadorias e departamentos dentro da SMASDH.

## **Metas para 2021**

- Dar continuidade aos processos referentes às formalizações/ aditamentos das parcerias para a execução dos serviços socioassistenciais e para os Termos de Fomento decorrentes do Edital de Chamamento CMDCA nº 01/2020.
- Organizar, em conjunto com os demais departamentos da SMASDH, o processo de elaboração do Plano Municipal da Assistência Social (PMAS) para o quadriênio 2022-2025.
- Atualizar o Estudo Socioterritorial, subsidiando o diagnóstico para o PMAS.
- Discussão e publicização dos painéis de indicadores dos serviços.
- Finalizar o dimensionamento de recursos da Prestação de Contas para reorganização das atividades, se necessário.
- Implementar os painéis de resumo do Cadastro Único, organizados por base de dados e informações consolidadas, o que permitirá que os profissionais dos serviços façam consultas personalizadas sempre que necessário.
- Dar continuidade a ação conjunta intersetorial com a Secretaria Municipal de Saúde no apoio as famílias que perderam e continuam perdendo parentes para a COVID-19, em razão do aumento no número de internações e mortes no município.
- Participar mais ativamente das reuniões intersetoriais, a fim de estreitar as relações com os serviços nos territórios.
- Organizar a coleta e o lançamento das informações do Censo SUAS 2021.
- Dar continuidade às reuniões/interlocução com a equipe do LABEURB da Unicamp para realização do estudo conjunto com o tema da vulnerabilidade social.
- Produzir boletim informativo, com temáticas específicas, que dê suporte para as equipes no planejamento e na execução das ações nos territórios.

Destacamos ainda alguns dos desafios já apontados em anos anteriores e que seguem relevantes para a consolidação das ações de Vigilância Socioassistencial no município, sendo:

- Constituição, na estrutura formal da SMASDH, do Departamento, organizando as ações vinculadas à Vigilância Socioassistencial, de acordo com a proposta de reestruturação organizacional da Secretaria;
- Fortalecimento dos processos de trabalho da CSAC, com ampliação da equipe e monitoramento dos serviços por Região, em articulação com a gestão territorial;
- Investimento e melhoria dos sistemas informatizados utilizados (SIGM, PDC, CIPS), implementando relatórios gerenciais que permitam melhor acompanhamento e planejamento das ações;

- Articulação, em conjunto com o DOAS, do processo de reordenamento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, realizando a discussão com o Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS, e estabelecendo os padrões para o funcionamento do serviço;
- Estruturar a área de Repasses, com composição da equipe de trabalho, para a condução dos procedimentos internos referentes aos termos de parceria firmados com as organizações da sociedade civil.

## **COORDENADORIA DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA E CADASTRO SOCIAL**

A Coordenadoria de Transferência de Renda e Cadastro Social realiza a gestão do Cadastro Único Federal e dos Programas de Transferência de Renda, a saber: Programa Bolsa Família (PBF), Programa Estadual Ação Jovem e Renda Cidadã.

A gestão ocorre através do cadastro de beneficiários, atualização dos bancos de dados, sistematização das informações e ações de cumprimento das condicionalidades do PBF.

Ademais, a Coordenadoria cadastra e gerencia, no âmbito municipal, o Sistema Integrado de Governança Municipal – SIGM, para integração das informações sociais as quais se materializam em ferramentas para execução e gestão dos serviços e programas da rede socioassistencial pública e privada do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

### **Famílias na Base de Dados do Cadastro Único de Campinas**

O município, em 2020, apresentou uma média de 85.000 famílias no Cadastro Único Federal.

A partir de 23 de março o município entrou em quarentena devido a pandemia do novo coronavírus – Covid-19, sendo que o atendimento presencial do Cadastro Único ficou suspenso até 12 de maio, quando retomamos, com capacidade reduzida para evitar aglomeração.

Nesse período o atendimento foi realizado nos seguintes canais:

- Facebook: Cadastro Único Campinas
- Whatsapp – um número por região
- Atendimento telefônico – Central Cadastro Único
- E-mails: [bolsafamilia@campinas.sp.gov.br](mailto:bolsafamilia@campinas.sp.gov.br) ou
- [cadastro.agenda@campinas.sp.gov.br](mailto:cadastro.agenda@campinas.sp.gov.br)

- Chat on line na página da Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos, em <http://www.campinas.sp.gov.br/governo/assistencia-social-seguranca-alimentar/>

Por esses canais atendemos:

Central de telefone Cadastro Único (funcionou até outubro)	45.999
Chat – total de atendimentos	7.711
Facebook- respostas dadas	1.222
Whatsapp respostas concluídas	108.084
E-mail Bolsa Família - respostas concluídas	2.517
E-mail Cadastro Agenda – respostas concluídas	2.160

Considerando a pandemia, as ações de exclusão lógica do cadastro, averiguação, atualização obrigatória e sanções por descumprimento de condicionalidades foram suspensas pelo Ministério da Cidadania.

O Cadastro Único Federal é realizado de forma descentralizada em 20 postos de cadastramento instalados nas 5 regiões administrativas de Campinas e 2 unidades de atendimento móvel. No ano de 2020 foram atendidos de forma presencial para atualização cadastral 22.665 famílias e para inclusão no Cadastro Único 14.118.

Região	Atualização	Inclusão
Móvel	457	358
Norte	2542	1886
Leste	1918	1753
Sul	6286	3791
Sudoeste	5600	3178
Noroeste	5862	3152

No processo de cadastramento a Coordenadoria dispõe de 41 entrevistadores sociais para atendimento presencial, 2 atendentes motoristas, 3 entrevistadores para atendimento por meio eletrônico, 4 apoios e 2 supervisoras, descentralizados em 20 postos de atendimento, instalados nos Distritos de Assistência Social - DAS, Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS e Centro Pop.

Para atendimento às pessoas e famílias com dificuldades de acesso aos postos disponibilizamos as duas unidades de atendimento móvel.

Reitera-se sua utilização como banco de dados para Programas Federais, Estaduais e Municipais intitulados programas usuários entre eles:

1. Programa Bolsa Família;

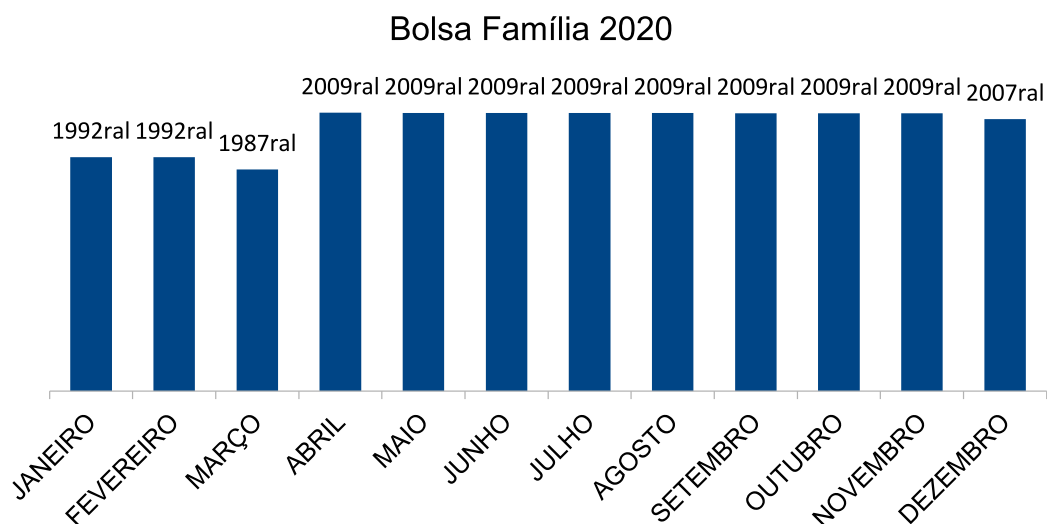
2. Benefício de Prestação Continuada - BPC;
3. Programa de Erradicação do Trabalho Infantil - PETI;
5. Alíquota reduzida INSS aos empreendedores individuais e às “donas de casa” com baixa renda para fins de aposentadoria;
6. Tarifa Social de Energia Elétrica - realiza-se o cadastro com emissão de declaração, conforme modelo e tratativas com a concessionária Companhia Paulista de Força e Luz (CPFL) e a Gestão do Cadastro Único;
7. Tarifa Social de Água - família beneficiada do PBF com acesso ao desconto concedido pela SANASA;
8. Carteira do Idoso - após validação dos dados no Sistema SUASWeb, realiza-se a emissão da carteira, que é válida por 2 anos;
9. Programa Minha Casa Minha Vida - PMCMV – realiza-se o cadastro das famílias referenciadas pela Secretaria Municipal de Habitação, Companhia de Habitação Popular de Campinas e PMCMV Entidades, com emissão de relatórios à Caixa Econômica Federal – CEF;
10. Id Jovem - Identidade Jovem
11. NUTRIR Campinas;
12. Programa Estadual Viva Leite;
13. Programa Estadual Renda Cidadã;
14. Programa Estadual Ação Jovem.

## **Gestão de Benefícios Programa Bolsa Família – PBF**

O Programa Bolsa Família - PBF, é um programa de transferência de renda, com condicionalidades, para atendimento às famílias em situação de pobreza e extrema pobreza.

Os procedimentos de identificação das famílias ocorrem através do Sistema de Benefícios ao Cidadão - SIBEC, da Caixa Econômica Federal e do envio nominal aos serviços DAS/CRAS, aos agentes de cadastramento e teleoperadores do Sistema Municipal 156, para a devida informação aos requerentes sobre a liberação ou não do benefício.

Abaixo, o número de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família ao longo de 2020, com a observação de que entre os meses de maio a agosto não houve oscilação no total de benefícios, considerando os pagamentos do auxílio emergencial. Entre setembro e novembro destacamos uma pequena redução, provavelmente em função de verificações automáticas para validação dos critérios para continuidade do recebimento do benefício.



## Auxílio Emergencial do Governo Federal

Em 2020 devido a pandemia da Covid-19 foi criado pelo Governo Federal o auxílio emergencial, que foi pago em 5 parcelas.

A equipe da Coordenadoria de Transferência de Renda e Cadastro Social ficou responsável, através de seus canais de atendimento remoto, pela orientação dos beneficiários que tivessem dificuldade ou dúvidas com relação a esse benefício.

Segue dados em Campinas:

Parcela	Beneficiários (pessoas)	Valor total repassado
1	300.182	R\$205.389.000,00
2	298.309	R\$204.347.400,00
3	292.609	R\$200.617.200,00
4	288.005	R\$197.625.600,00
5	280.758	R\$192.990.000,00

Durante o período de recebimento do auxílio emergencial os beneficiários do Programa Bolsa Família que recebiam um valor menor que o definido para o auxílio tiveram o PBF suspenso para acessar o auxílio emergencial.

As ações de gestão de benefícios do programa Bolsa Família foram suspensas nesse período pelo Ministério da Cidadania.

As condicionalidades dispostas no Programa Bolsa Família, vinculadas à Saúde e Educação, e que na possibilidade de descumprimento podem gerar sanções como advertência, bloqueio ou suspensão, foram suspensas no ano de 2020 devido a pandemia.

Ressaltamos que durante o ano de 2020 a Coordenadoria também apoiou as ações do Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional – DSAN, por meio do envio de SMS, com comunicados e orientações às famílias do programa Nutrir Campinas e Nutrir emergencial.

## **BPC – Benefício de Prestação Continuada**

O BPC é a garantia constitucional de benefício no valor de um salário mínimo às pessoas com deficiência ou idosos com mais de 65 que comprovem não possuir meios de prover sua manutenção.

Em 2020, o município de Campinas teve 16.434 beneficiários desse programa, com um repasse anual de R\$ 205.848.483,16.

Segue valores por tipo de benefício.

<b>BPC</b>	<b>Pessoa com deficiência</b>	<b>Idoso</b>
Beneficiários	7.531	8.903
Repasse Mensal	R\$ 7.877.214,84	R\$9.317.223,25
Repasse Anual	R\$95.843.490,38	R\$110.004.992,78

## **Apoio ao DSAN**

No ano de 2020 a Coordenadoria de Transferência de Renda e Cadastro Social, trabalhou em apoio ao Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional da seguinte forma:

- Envio de SMS às famílias incluídas no programa Nutrir Emergencial e orientação nos canais remotos;

- Envio de SMS às famílias beneficiadas pela cesta básica do Programa Estadual Alimento Solidário, com orientação através dos canais remotos;
- Organização das planilhas para identificação de famílias que solicitaram o benefício Nutrir emergencial ou novo cartão do programa;
- Orientação, por meio dos canais remotos do Cadastro Único, às famílias com dificuldade de inclusão no APP Viva a Vida.

## **Sistema Integrado de Governança Municipal – SIGM**

O SIGM constitui-se num sistema municipal de informações para o cadastro de pessoas e famílias, com vinculação aos diferentes programas sociais, permitindo o registro de atendimento e prontuário.

O sistema conta com aproximadamente 119.929 famílias, entre cadastros que estão ativos e inativos. E o número de pessoas e/ou famílias vinculadas a algum serviço, programa ou benefício ultrapassa 114.487.

Vale destacar que estamos com mais de 1.690 usuários do sistema, incluindo os entrevistadores, técnicos, gestores e administrativos que compõe a rede socioassistencial do município.

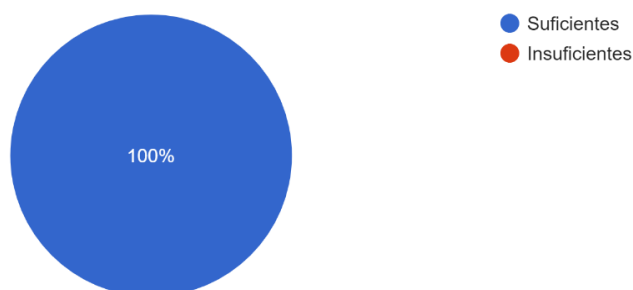
Os usuários passam por treinamento oferecido periodicamente pela CTRCS. Os treinamentos foram realizados por meio virtual, considerando as orientações para prevenção ao contágio pelo novo coronavírus.

### **Avaliação dos Treinamentos**

\*Gráficos realizados com base nas informações respondidas pelos participantes

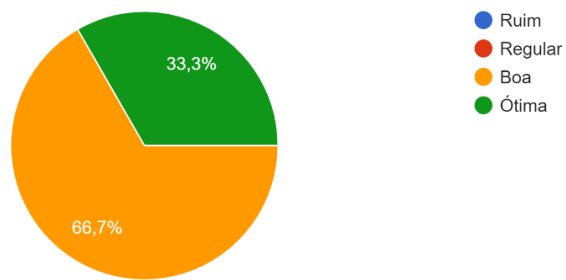
#### **Sistema**

*Informações contidas no Cadastro Único/ Dados Sociais*

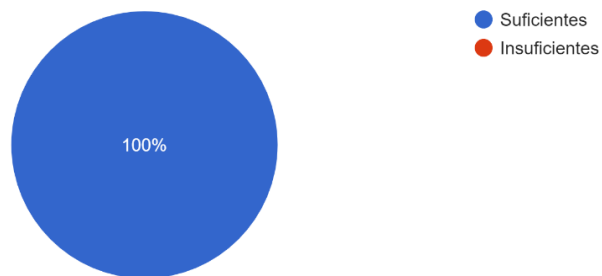




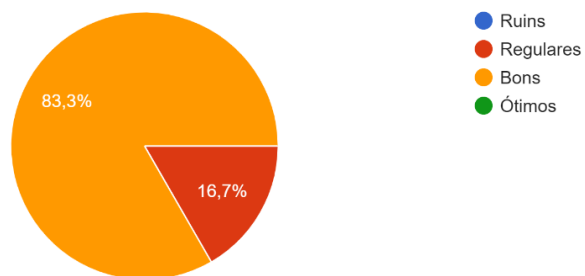
*Apresentação do sistema (telas, campos, organização das informações)*



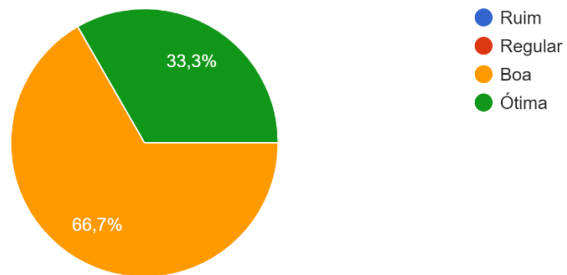
*Informações disponibilizadas sobre os programas sociais que atendem determinada pessoa/família*



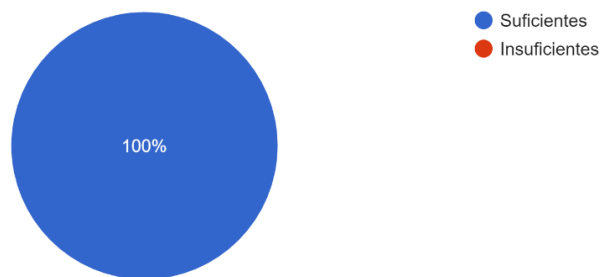
*Relatórios disponíveis até o momento*



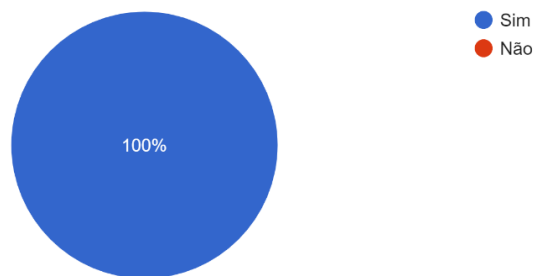
*Módulo de atendimento e prontuário eletrônico*



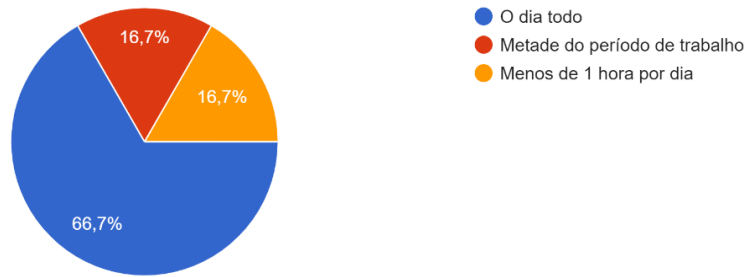
*Informações apresentadas no treinamento*



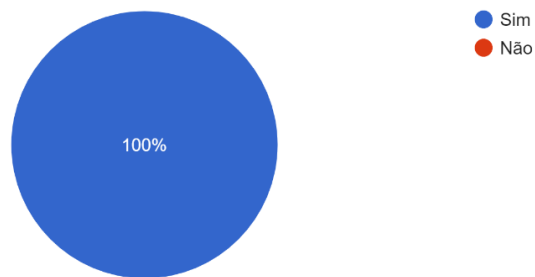
*Acesso ao computador no local de trabalho*



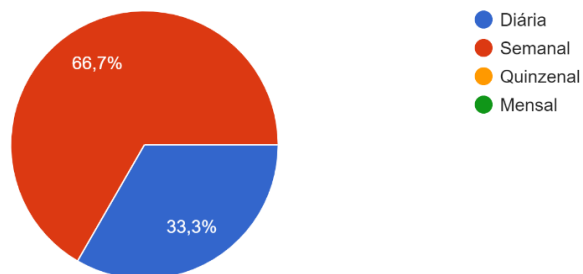
*Frequência de acesso ao computador no local de trabalho*



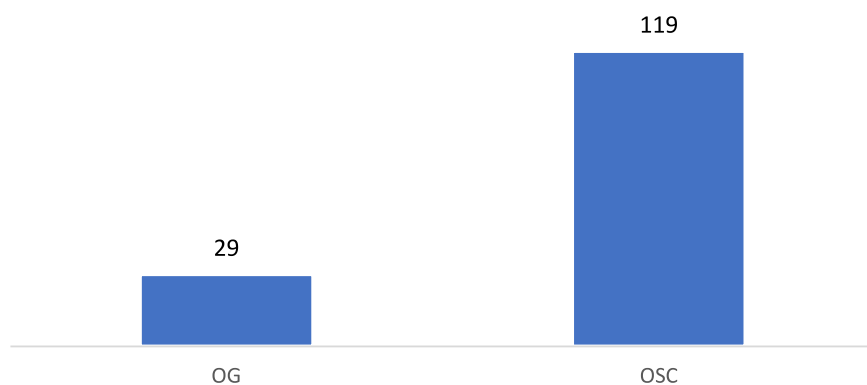
*Acesso à internet no local de trabalho*



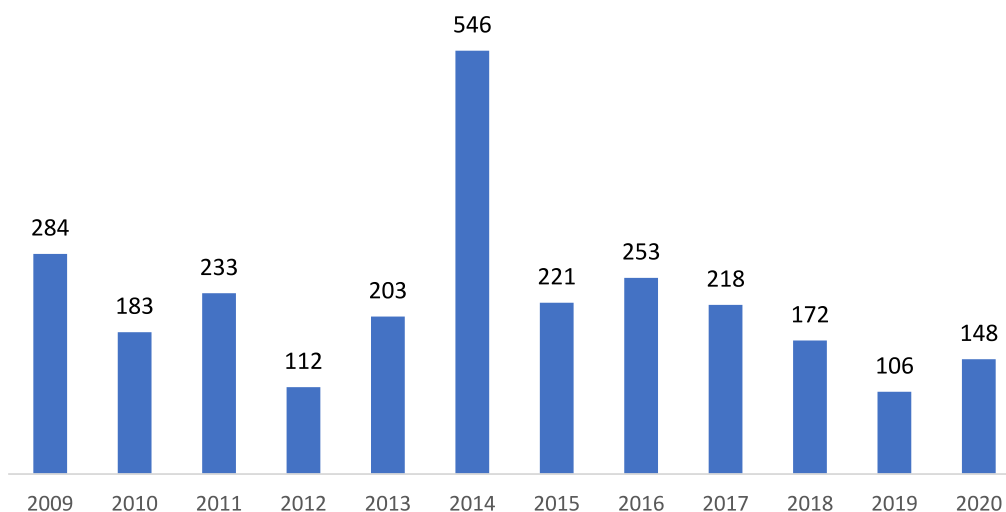
*Frequência de utilização do sistema – SIGM*



*Total de pessoas que participaram do treinamento do SIGM por tipo de serviço - 2020*



*Total de pessoas que participaram do treinamento do SIGM de 2009 a 2020*



### **Metas alcançadas:**

Os desafios trazidos pela pandemia exigiram novas formas de atendimento, garantindo o acesso da população às ações da Coordenadoria.

Foi possível a disponibilização de canais remotos de atendimento, destacando-se a:

- Implantação do atendimento via Whatsapp;
- Implantação temporária da Central Telefônica do Cadastro Único;
- Maior visibilidade do Facebook do Cadastro Único.

## **Desafios para 2021**

- Estruturação da Coordenadoria de Transferência de Renda e Cadastro Social em dois setores, sendo: Setor de processos de cadastramento e Setor de benefícios sociais.
- Ampliação da equipe de Atendimento (entrevistadores) para manutenção e implementação permanente dos canais de atendimento remoto, dando suporte assim aos postos de cadastramento das cinco regiões do município.
- Realizar maior divulgação do Cadastro Único e seus programas usuários nas cinco regiões do município.
- Criação de GT Intersetorial do Programa Bolsa Família, envolvendo as Coordenadoras do programa na política de assistência social, saúde e educação.
- Criação de um GT de Programas Usuários, envolvendo os responsáveis por cada programa dentro do município.
- Criação de um fluxo de diálogo sobre os motivos de descumprimento de condicionalidades e encaminhamentos necessários.
- Implantação, de forma permanente, da Central telefônica do Cadastro Único.
- Novo processo de contratação para desenvolvimento de novas funcionalidades no sistema SIGM.

## **COORDENADORIA SETORIAL DE GESTÃO DE CONVÊNIOS**

Está organizada nos setores de Convênios e Prestação de Contas com as seguintes funções:

- Orientar e capacitar às organizações da sociedade civil do Município para a utilização dos recursos públicos recebidos, bem como na elaboração da prestação de contas;
- Receber, analisar e dar parecer sobre a prestação de contas dos recursos repassados às organizações da sociedade civil, por meio do Fundo Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente (FMDCA), Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS) e Fundo Municipal da Pessoa Idosa de Campinas (FMPIC);
- Fazer a análise, gestão e arquivo dos processos administrativos referentes aos repasses de recursos públicos às organizações da sociedade civil;
- Elaborar, encaminhar e atender eventuais requisições referentes à prestação de contas da Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos, junto ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;

- Acompanha e atua diretamente na homologação da implantação de funcionalidades no sistema informatizado de prestação de contas junto a IMA, bem como na manutenção periódica do sistema;
- Instruir e acompanhar os processos de convênios, incluindo aqueles oriundos de destinação de emendas parlamentares, formalizados junto ao Governo Federal;
- Alimentar os sistemas, providenciar e enviar os documentos preparatórios e de prestação de contas, referentes aos recursos repassados Fundo a Fundo, pelo Governo Estadual e Federal;
- Acompanhar a execução financeira e elaborar a prestação de contas dos recursos provenientes de convênios;
- Prestar esclarecimentos aos Conselhos Municipais, quando solicitado.

## **Descrição das atividades realizadas em 2020**

### **Prestação de Contas**

A Coordenadoria desempenhou suas atividades durante o ano de 2020 com a equipe do setor de prestação de contas composto por 12 técnicos atuando diretamente na análise, além de 1 estagiário, 1 jovem aprendiz, 1 Coordenador e 1 Chefe de Setor.

Com o decreto de calamidade pública em função da pandemia da Covid-19, o trabalho foi realizado de forma remota (regime de teletrabalho), no período de março/2020 até julho/2020, sendo que a partir de agosto/2020, em conformidade com a publicação da Nota Técnica SMASDH nº 04/2020, as equipes foram organizadas para o revezamento do trabalho presencial.

Durante todo o período da realização do trabalho remoto, foi realizado acompanhamento das atividades com envio de produtividade diária, sendo que os relatórios mensais consolidados constam do processo SEI PMC nº 2020.00041814-10.

A orientação e o acompanhamento das prestações de contas foram realizados de forma sistemática e foram mantidas as reuniões de equipe no formato virtual, com esclarecimentos de dúvidas, discussões de casos e acompanhamento de prestação de contas.

Foi realizada manutenção no sistema de prestação de contas – PDC durante o ano.

Das novas funcionalidades implantadas, destacamos o Resumo Financeiro, implantado em junho/2020 com objetivo de auxiliar no controle financeiro dos saldos das contas bancárias específicas das parcerias, e o Bloqueio de Lançamento de Valores Excedentes ao previsto no plano de aplicação, funcionalidade esta que tem por objetivo auxiliar no planejamento e controle da execução das parcerias com as organizações da sociedade civil.

Segue abaixo relatório quantitativo (ref. *quantidade de meses lançados no PDC*), emitido em janeiro/2021, das análises realizadas no período de janeiro/2020 a dezembro/2020 (termos de colaboração e fomento):

**Número de Prestação de Contas por Status**

<u>Status</u>	<u>Quantidade</u>
Pendente	2
Pendente aguardando alteração pela OSC	35
Em Análise	79
Não Analisado	36
Finalizada	1014
<i>Total</i>	<i>1166</i>

*Dados extraídos do Sistema PDC em 29/01/2021 às 15:04:46*

No que se refere à fiscalização, foram selecionados os ajustes abaixo pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo para acompanhamento da execução e fiscalização dos repasses, conforme consta do processo SEI PMC nº 2020.00058417-31.

TC - 009063.989.20-6

PROTOCOLO: 19/10/01940

ENTIDADE: Associação Beneficente Dos 13 (Treze) Pais (Lar Da Criança Feliz)

OBJETO: Ações no âmbito da Rede de Proteção Social Especial de Alta Complexidade.

AJUSTE: Termo de Colaboração nº 043/19

ASSINATURA: 28/03/19

TC - 016873/989/20-6

PROTOCOLO: 2020.00005166-38

ENTIDADE: Sociedade Educativa de Trabalho e Assistência

OBJETO: Execução de serviço especializado de proteção social

AJUSTE: TERMO DE COLABORAÇÃO nº 126/20

ASSINATURA: 30/03/20

TC - 022774/989/20-6

PROTOCOLO: 2020.00023922-19

ENTIDADE: Cáritas Arquidiocesana de Campinas

OBJETO: Execução de serviço especializado de proteção social especial de Alta Complexidade – SERVIÇO DE PROTEÇÃO EM SITUAÇÃO DE CALAMIDADE PÚBLICA TRAZIDO PELA PANDEMIA DE CORONAVIRUS – COVID-19.

AJUSTE: TERMO DE COLABORAÇÃO nº 39/2020

ASSINATURA: 10/06/20

### **Convênios**

Realizamos todo o acompanhamento e instruções dos processos, desde o início do lançamento de propostas, dos prazos de vigência e finalização de prestações de contas junto ao Governo Federal, através do Sistema Plataforma Mais Brasil (Siconv), referente a verbas de Emendas Parlamentares e Editais de Chamada Pública, conforme descrito abaixo:

1 – Convênio 805129/2014: Equipar o Centro de Referência e Apoio a Mulher – CEAMO (Recurso repassado: R\$ 404.081,43)

Prazo de Vigência foi alterado através de prorroga de Ofício para dezembro/20 e justificado pela Pandemia, porém posteriormente houve a necessidade de prorrogação por mais 08 meses, ou seja, até 31/08/2021.

A vigência foi estendida devido à demora da liberação da segunda parcela por parte do Ministério, que corresponde ao valor de R\$200.000,00 (duzentos mil reais), inviabilizando assim a execução do Convênio.

O convênio foi executado quase na sua totalidade faltando adquirir apenas 02 veículos, que estão em fase de licitação.

2 – Convênio 852800/2017: Equipar CEPİR (Recurso Repassado: R\$ 112.898,72)

Prazo de Vigência também foi alterado através de prorroga de Ofício para dezembro/20 e justificado pela Pandemia (COVID-19), porém posteriormente houve a necessidade de prorrogação por mais 12 meses, ou seja, até 31/12/2021.

O convênio está em fase de execução, em 2020 foram adquiridos vários itens e o restante está na fase de licitação, faltando adquirir poucos itens para sua conclusão.



3 - Convênio 895371/2019: Emenda Parlamentar firmado entre o Município de Campinas e o Ministério da Cidadania que tem como objetivo apoiar a implantação, a qualificação e a reestruturação das unidades que ofertam serviços de proteção social do SUAS, possibilitando a melhoria das condições de atendimento, a ampliação do acesso dos serviços e o aprimoramento da gestão. (Recurso Repassado: R\$ 100.000,00)

Convênio está sendo executado, e os itens de despesas estão em fase de licitação. Em 2020 devido a Pandemia, não foi possível adquirir nenhum item, ocasionando fracassos nas licitações. Solicitamos prorrogação de prazo para mais 12 meses e estamos aguardando análise pelo Ministério.

4 - Contrato de Repasse nº 398219-34/2012 - Construção do Banco de Alimentos de Campinas no valor de R\$ 1.650.000,00 - Em fase de elaboração do projeto de obra.

5 - SIGTV nº 202015270010 - Emenda Parlamentar - Valor destinado à OSC Assistência Vicentina Frederico Ozanam no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) para custeio.

Recurso foi transferido pelo MDS e estamos em fase de formalização do Termo de Colaboração.

6 - SIGTV nº 55901350950202001 - Emenda Parlamentar - Valor destinado à OSC Instituto Padre Haroldo Rahm no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) para custeio.

Recurso foi transferido pelo MDS e estamos em fase de formalização do Termo de Colaboração.

### **Encerrados:**

1. **Programação 350950220180001 (SIGTV)**: Equipar CREAS (Recurso Repassado: R\$ 100.000,00) – Emenda Parlamentar

Convênio foi executado na sua totalidade, os itens adquiridos em 2019 foram lançados na Prestação de Contas através do Demonstrativo Sintético e os adquiridos em 2020 serão lançados em 2021. O valor remanescente da conta foi devolvido ao FMAS.

Com relação às Transferências Fundo a Fundo foram repassados ao município os valores referentes aos Blocos de Financiamento e à Gestão, conforme abaixo:

### **GOVERNO FEDERAL:**

- Proteção Social Básica;
- Proteção Social Especial;
- Gestão - IGD - Bolsa Família e IGD – SUAS.

Os prazos para entrega do Demonstrativo Sintético do Governo Federal foram atendidos conforme previsto. Devido a Pandemia (COVID-19) o Ministério da Cidadania publicou a Portaria Conjunta nº 6 de 29/12/2020, dispensando os municípios do preenchimento do Plano de Ação de 2020 no sistema federal, definindo que as informações contidas no Plano de Ação de 2019 ficaram validadas para o exercício de 2020.

Em decorrência da Pandemia (COVID-19) foram repassados valores emergenciais por parte do Governo Federal, através da Portaria do Ministério da Cidadania nº 339/2020, para a execução de ações socioassistenciais e estruturação da rede do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, no âmbito dos estados, Distrito Federal e municípios devido à situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional - ESPIN no valor total de R\$ 7.880.580,00 (sete milhões, oitocentos e oitenta mil, quinhentos e oitenta reais). Foi apresentado, pelo município, Plano de Trabalho específico para utilização dos recursos, em acordo com as normativas do Ministério, sendo submetido à aprovação do Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS.

### **GOVERNO ESTADUAL:**

- Proteção Social Básica (6 a 14 anos e SCFV);
- Proteção Social Especial Média (Abordagem Social, Liberdade Assistida e Centro Dia);
- Proteção Social Especial Alta (Casa de Passagem, Serviço Domiciliar e Abrigo)

Também foram celebrados convênios com o governo do Estado através da Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social – SEDS, conforme detalhados abaixo:

#### **1. Emenda Parlamentar 2412/2013:** Convênio foi encerrado em dezembro/2020.

A Prestação de Contas foi encaminhada e o saldo remanescente devolvido. O Convênio teve execução de 97%, apenas 02 itens de mobiliário não foram adquiridos em função de licitações que deram fracassadas.

**2. Convênio 786/2016** - Construção Centro dia do Idoso (Valor R\$ 500.000,00) – Projeto da Obra concluído, aguardando análise dos documentos para assinatura do Convênio para início do processo licitatório.

3. **Convênio 2967/2017** - Potencialização do SUAS no município de Campinas (Valor R\$ 199.283,50) – Plano de Trabalho foi encaminhado a SEDS para análise e até o momento estamos aguardando a conclusão da mesma.

4. **Convênio 2020.76.17197 - SP SEM PAPEL (Emenda Parlamentar)** - Equipar CRAS Espaço Esperança.

Convênio está em fase de análise dos documentos para formalização.

5. **Termo de Adesão Resolução SEDS nº 10 de 08/05/2020** – Estabelece critérios para cofinanciamento emergencial para os serviços de acolhimento institucional para idosos, bem como as Organizações da Sociedade Civil (OSC's) que executam o serviço no município, no valor total de R\$ 19.500,00 (Dezenove mil e quinhentos reais).

Os valores destinados foram inseridos no PMASWeb Estadual e repassados às OSC's através de Aditivos nos Termos de Colaboração.

6. **Termo de Adesão Resolução SEDS nº 33 de 04/12/2020** – Estabelece critérios para cofinanciamento emergencial para os serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade no valor de R\$ 330.000,00 (Trezentos e trinta mil reais).

O valor destinado foi incluído no PMASWeb Estadual e por orientação da SEDS reprogramado para utilização no exercício 2021, pois o valor foi repassado somente na última semana do exercício de 2020.

Todas as ações listadas acima, do Governo Federal e Estadual, quais sejam as Transferências Fundo a Fundo, as Adesões, envio de projetos, elaboração de planos e prestação de contas, foram realizadas com apreciação e emissão de parecer do Conselho Municipal de Assistência Social, por meio de publicação de Resolução daquele órgão.

### **Pontos frágeis avaliados durante a execução das atividades**

A situação de calamidade pública decretada pelo município em março/2020 trouxe desafios na realização do teletrabalho que foram sendo sanadas no dia a dia pelas chefias da área e com as orientações e diretrizes da Secretaria.

Entre as dificuldades podemos destacar a implantação do processo eletrônico das novas parcerias formalizadas em abril/2020, que por se tratar de um processo novo, gerou muitas dúvidas da equipe quanto a procedimentos de trabalho.

Além disso, recebemos diversos questionamentos das entidades acerca da regulamentação da Lei Federal 13.019/14 no município, sendo que podemos destacar como pontos importantes a utilização do recurso para custeio de verbas rescisórias e material permanente para implantação de novos serviços.

Destacamos também o aumento do volume de trabalho da Coordenadoria devido ao número maior de parcerias firmadas, implantação de novas funcionalidades no sistema PDC, maior controle na prestação de contas e o rigor com as normativas dos órgãos de controle, situações estas que acarretam sobrecarga de trabalho em função da necessidade de reposição de funcionários no setor, além de recorrentes solicitações das organizações da sociedade civil com relação a legislação que rege a utilização do recurso público e demais questionamentos acerca de prazos de análise por parte da Coordenadoria, orientações e capacitações.

A necessidade de consolidação dos materiais de orientação quanto aos procedimentos e normas, além da demanda para elaboração de manuais também se coloca como um desafio importante, para subsidiar a equipe e as OSC's.

### **Resultados alcançados com as atividades realizadas**

Os documentos referentes à prestação de contas do exercício de 2019 foram enviados no prazo (até 30/06/2020), de acordo com as exigências do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e os demais prazos também atendidos.

Também foram realizadas as orientações às OSC's e acompanhamento regular dos repasses, bem como a efetivação dos convênios, permitindo a adequada utilização de recursos para as ações do SUAS no município.

### **Desafios e Metas para 2021**

#### **Prestação de Contas**

- Continuidade e aprimoramento das novas funcionalidades do Sistema PDC junto à IMA;
- Definição e sistematização da Prestação de Contas, visando atender aos requisitos da Lei 13.019/14 (manuais e decreto);
- Estudo para análise do possível redimensionamento da equipe de trabalho dos setores de prestação de contas e convênios;
- Continuidade e aprimoramento na Capacitação/Orientação sistemática e periódica às organizações da sociedade civil;
- Elaboração de Manuais de Procedimentos.

### **Convênios:**

Aprimoramento dos fluxos com a Diretoria de Convênios da Secretaria de Gestão e Controle e demais áreas da Secretaria envolvidas nos processos, visando maior captação de recursos, pesquisa sistemática de editais das diversas áreas, elaboração de projetos e acompanhamento de todas as fases de execução dos convênios.

## **COORDENADORIA SETORIAL DE AVALIAÇÃO E CONTROLE**

### **APRESENTAÇÃO**

A **Coordenadoria Setorial de Avaliação e Controle (CSAC)** compõe no organograma da SMASDH a área da Vigilância Socioassistencial e é responsável pelo monitoramento e avaliação da rede de serviços socioassistenciais parcerizada a esta SMASDH.

O monitoramento consiste em um processo permanente e contínuo, de acompanhamento da execução dos serviços em relação a seus objetivos e metas, e à adequação à Política Nacional de Assistência Social e às diretrizes do município. Deve prover informações para a gestão pública, Conselhos Municipais e demais órgãos de controle.

A definição e coleta de indicadores compõe o processo de trabalho, e são produzidos regularmente com base em diferentes fontes de dados, permitindo a partir da gestão da informação aferir se objetivos e metas estão sendo alcançados.

O monitoramento se dá em estratégias “à distância” e presenciais, utilizando-se das informações dos sistemas utilizados pela rede socioassistencial, como o SIGM – Sistema Integrado de Governança Municipal, CIPS – Coleta de Informações sobre Programas Sociais e, PDC – Prestação de Contas, além de visitas *in loco* e reuniões para análise e avaliação das ações realizadas no âmbito das parcerias.

Vale ressaltar que em 2020 houve a reorganização interna de todos os profissionais de monitoramento e avaliação, com a transferência destes para outros serviços desta SMASDH, e a vinda de três novos profissionais advindos de concurso público e três advindos de remanejamento interno, sendo todos assistentes sociais.

No processo de reorganização também foi alterada a divisão das OSCs para o monitoramento e avaliação, que anteriormente era por proteção e a partir de 2020 passou a ser por território, conforme diretriz do SUAS.

Aliado a todo este processo de reorganização interna tivemos a pandemia pelo coronavirus, que trouxe novos desafios, tanto para a gestão da SMASDH como para as OSCs e também para os profissionais desta CSAC, dentre eles o teletrabalho e a busca por novas estratégias ao processo de monitoramento, visando minimizar os riscos impostos pela pandemia.

Diante deste cenário, tivemos um ano com muitos desafios, aliando todo processo de chegada e formação de uma equipe nova ao período da pandemia com desafios diários nos processos de trabalho internos e junto as OSCs.

## **ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS DO MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO**

Considerando o período a pandemia do coronavirus, que se iniciou praticamente no começo do ano, e final da vigência dos Termos de Colaboração, em março/2020, a metodologia utilizada pela CSAC consistiu nas seguintes ações:

- **Visitas in loco presenciais e virtuais:** visitas técnicas realizadas nos serviços com a presença dos profissionais, onde são refletidas e analisadas a infraestrutura física, material e recursos humanos e as atividades realizadas e sua consonância com o Plano de Trabalho apresentado e aprovado, bem como a análise do cumprimento das metas, a gestão do serviço, as atividades desenvolvidas, os processos de trabalho social, o alcance dos objetivos e os resultados obtidos, de acordo com a especificidade de cada serviço ofertado, e o Plano de Trabalho apresentado pela OSC e o Termo de Colaboração/Fomento para a formalização da parceria;
- **Reuniões de Monitoramento:** reuniões com os mesmos objetivos acima apontados, porém realizadas fora do espaço físico do serviço e através de meios virtuais. Nestas reuniões também são obtidos dados do monitoramento de forma geral e discutidas as diretrizes do serviço, bem como esclarecimento de dúvidas, de denúncias e orientações necessárias;
- **Monitoramento coletivo:** Foi utilizado para apresentação, pela área de Vigilância Socioassistencial, das Notas Técnicas elaboradas pelo SMASDH, considerando o período de pandemia e realizadas através de reuniões virtuais junto as OSCs, divididas por proteção, onde são compartilhados o conteúdo geral e discutidas, esclarecidas as dúvidas, com as orientações necessárias.
- **Acompanhamento do Sistema de informação on line (CIPS – Coleta de Informações de Programas Sociais),** através de instrumentais disponibilizados a OSC parceirizada fornece

informações mensalmente, referente à gestão do serviço, a partir de instrumental construído pela CSAC, com a participação dos serviços e outros setores da SMASDH.

- Acompanhamento do Sistema de Informação online (SIGM – Sistema de Governança Municipal), em que os serviços registram informações de cada usuário/família atendido(a). A CSAC, em interface com a Coordenadoria Setorial de Transferência de Renda e Cadastro Social, DOAS – Departamento de Operações de Assistência Social e as equipes dos serviços acompanha tecnicamente o desenvolvimento do sistema para adequação à realidade dos serviços. Os dados são extraídos mensalmente e compõe o banco de dados para produção de indicadores.
- Acompanhamento do Sistema de Informação (PDC – Prestação de Contas) em que a CSAC monitora consultando os Planos de Trabalho, Plano de Aplicação e Cronograma de Desembolso, analisando a natureza técnica das solicitações de alteração de despesa e seus impactos ao serviço.
- Gestão das informações que se constitui pelo monitoramento de inconsistências, extração, processamento e armazenamento de dados. Além da produção de indicadores e de fornecimento de informações para subsídios às áreas de gestão e controle social.
- Contatos telefônicos e e-mails para esclarecimentos de dúvidas em relação a coleta de dados, bem como orientações necessárias a qualificação dos processos de trabalho junto as OSCs.

## **DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES - 2020**

A CSAC realizou o monitoramento sistemático das parcerias por meio de Termo de Colaboração composta por 178 serviços, executados por 107 Organizações da Sociedade Civil de Assistência Social e de 43 Termos de Fomento de 41 OSCs parceiras em outros serviços e 02 com parceria apenas no Fomento, com recursos do FMDCA.

Os serviços monitorados são divididos entre a equipe técnica de referência, sendo estes subdivididos por uma dupla de profissional por cada território.

Considerando a organização interna as duplas foram divididas entre um profissional novo do concurso e um profissional do remanejamento interno.

Também realizamos o cadastro e visitas técnicas para o CNEAS – Cadastro Nacional de Entidades de Assistência Social, de 00xx OSCs inscritas no CMAS, porém que não possuem parceria com esta SMASDH.

## ESTRUTURA DA CSAC

Equipe composta por 11 profissionais, sendo:

- 1 Coordenação – Assistente Social
- 1 Assistente Administrativo
- 1 Analista de TI
- 8 Técnicas de Monitoramento e Avaliação, sendo todas Assistente Social

Territórios:

- Região Norte: 02 Profissionais
- Região Leste: 02 Profissionais
- Região Sul: 02 Profissionais
- Regiões Noroeste e Sudoeste: 02 Profissionais

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA CSAC ORGANIZADAS POR TABELAS E GRÁFICOS

**Tabela 1 – Totais por Atividades da CSAC com as OSC parceiras**

<b>Regiões: Norte + Sul + Leste+ Noroeste e Sudoeste</b>	<b>TOTAL</b>
Visitas In Loco	62
Reuniões Com OSCs Presenciais e Virtuais	25
Verificação de Denúncias	06
Pactuações	01
Análise dos Planos de Trabalho/Aplicação Termos de Colaboração	356
Análise dos Planos de Trabalho/Aplicação Termos de Fomento	88
Análise Alteração de Despesas	534
Relatórios	563

Obs.: Vale ressaltar que em razão da pandemia e em cumprimento a Nota Técnica 03/2020 as OSCs tiveram que apresentar um novo Plano de Trabalho com a readequação das atividades propostas, considerando a suspensão das atividades coletivas presenciais.

Nos relatórios também estão contabilizados a aprovação dos relatórios de Cumprimento de Objeto e os das OSCs que recebem recursos estaduais.



**Tabela 2 – Outras atividades da CSAC**

<b>OUTRAS ATIVIDADES CSAC</b>	<b>TOTAL</b>
Reunião de Equipe CSAC	43
Reunião entre as profissionais	80
Monitoramento Coletivo – Orientações Notas Técnicas	03
Participação em Capacitações	11
Supervisão Técnica Interna (Orientações do Processo de Trabalho	96
Emissão de Declaração CEBAS	03
Contatos Telefônicos /Orientações	1722
Apoio a Comissão de Inscrição CMAS e CMDCA – Parecer Técnico	12

### **Detalhamento das principais atividades exercidas por esta Coordenadoria**

Vale ressaltar que os números acima podem ser ainda maiores, considerando o período de pandemia, o trabalho em home office e depois o revezamento entre teletrabalho e presencial. Neste período tivemos muitos contatos, orientações as OSCs foram realizadas pela Coordenação do Serviço, sem o apontamento no relatório de atividades. Também tivemos problemas com a coleta de informações considerando a falta de preenchimento de dados no instrumental de coletas mensal, sendo esta feita somente em um instrumental de atividades em TTR.

Também não foram quantificar as nestas ações as atividades que os profissionais desta CSAC participaram para apoio aos DAS e CRAS na entrega do Cartão Nutrir, bem como o apoio ao Setor de Cadastro Único para resposta aos e-mails dos usuários, considerando o período do auxílio emergencial e ainda o apoio de uma profissional no DSAN para captação e cadastramento de OSCs como pontos de distribuição de Cestas Básicas para a população em situação de vulnerabilidade e risco.

Neste quadro também não estão apontadas as atividades de Gestão do Serviço, que durante o período teve como foco principal a reorganização frente as diretrizes do MROSC, bem como apoio a gestão da Vigilância Socioassistencial em relação a prorrogação das parcerias, a resolução e edital referente aos Termos de Fomento e ainda na discussão sobre os painéis dos indicadores de monitoramento e avaliação, bem como análise e avaliação de todos os processos de trabalho da Coordenadoria e supervisão interna diária as equipes novas o que foi um grande desafio durante todo este ano.

Ainda não foram quantificadas as atividades da profissional de TI, que realiza o cadastro das OSCs no CNEAS, orientações sistemáticas as OSCs e aos profissionais referente a problemas nos sistemas CIPS e PDC e emissão de senhas para acesso ao CIPS, bem como apoio na coleta de dados para a Vigilância e demais setores desta secretaria quando necessário.

Ressaltamos aqui, as dificuldades e necessidade de melhorias no sistema PDC, trazendo com isso prejuízos ao processo de trabalho das equipes e junto as OSCs.

Desatacamos aqui o desafio de reorganização do espaço físico da coordenadoria para o cumprimento das orientações quanto ao distanciamento social, bem como os desafios de reorganização das rotinas de trabalho, com o revezamento das equipes entre trabalho presencial e teletrabalho.

Neste ano precisamos levar em conta todo o processo de reorganização das atividades da Coordenadoria, com a chegada de novos profissionais, sem conhecimento prático dos processos de trabalho específicos da Coordenadoria, tendo em vista que não tiveram um período de transição/troca de experiência, bem como iniciaram suas atividades no período da pandemia que por si só exige mudanças no nosso fazer profissional e o das OSCs.

Avaliamos que com todos estes desafios esta CSAC conseguiu realizar de forma satisfatória, as demandas colocadas ao serviço, ainda que com uma exigência maior das equipes tendo em vista a sobreposição de ações e todo este cenário advindo da pandemia.

Vale destacar que para a coordenação foi e tem sido um processo extremamente desafiador todo este processo de reorganização desta coordenadoria tendo que buscar qualificar os processos de trabalho, com uma equipe nova e sem uma experiência prévia na área de monitoramento e avaliação.

Um dos aspectos importantes a destacar, é que durante todo este processo temos tido o apoio constante e próximo da diretora da área.

Como principais atividades no decorrer de 2020, apontamos:

- Reuniões Semanais de Equipe da CSAC para planejamento, alinhamento técnico, estudo e criação de estratégias no intuito de qualificação do processo de monitoramento e avaliação;
- Supervisão individual e grupal a equipe com vistas a reflexão e qualificação dos relatórios de monitoramento e avaliação e processos de trabalho da Coordenadoria;
- Apoio às ações da Vigilância Socioassistencial e do DOAS com o provimento de informações na construção das Notas Técnicas desta SMASDH, prorrogação das parcerias, termos de fomento, entre outras;
- Reuniões com a Diretoria da Vigilância Socioassistencial;
- Discussão junto a Diretoria da Vigilância Socioassistencial e aos profissionais da CSAC dos painéis de indicadores o processo de monitoramento e Avaliação, pautados pelos objetivos e funções da Vigilância Socioassistencial e diretrizes do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC);
- Análise e parecer técnico dos planos de Trabalho/Aplicação dos Termos de Fomentos apresentados pelas OSCs, para obtenção de recursos do CMDCA e da readequação do Plano de Trabalho dos Termos de Colaboração;

- Acompanhamento dos Sistemas online (CIPS e SIGM) dos serviços, extração, processamento e divulgação dos dados para a rede de serviços;
- Reuniões com a IMA, responsável pelo sistema PDC;
- Reflexão sistemática sobre os sistemas de Monitoramento e Avaliação – SIGM e CIPS para readequações necessárias, principalmente nos campos de registros das atividades do trabalho social à realidade de cada serviço socioassistencial com foco nas informações dos usuários/famílias atendidas, bem como dados de gestão da OSC;
- Elaboração de Relatório Técnico de Monitoramento e Avaliação, Cumprimento do Objeto, entre outros;
- Elaboração por parte do gestor das atribuições e atividades do profissional assistente administrativo da Coordenadoria, para inclusão no Guia de Procedimentos da CSAC, que vem sendo construído e refletido junto a equipe;
- Elaboração de Manifestações e Pareceres Técnicos diversos de OSCs, solicitados a esta Secretaria, seja pelos Conselhos Municipais ou por outras solicitações;
- Monitoramento das OSCs executoras de serviços referente ao Termo de Colaboração e daquelas que receberam recurso do FMDCA através de Termos de Fomento;
- Respostas a denúncias referentes às OSCs que executam serviços por meio de parceria com a SMASDH, através do 156 e Órgãos de Controle/Defesa;
- Participação em reuniões de rede, gestão operacional, Grupos de Trabalho;
- Orientações sistemáticas as OSC parceiras em relação a dúvidas quanto ao Plano de Trabalho/Aplicação, Notas Técnicas, período de pandemia e a utilização dos sistemas PDC e SEI;
- Elaboração de relatórios técnicos e fornecimento de dados para esta SMASDH, Conselhos Municipais, órgãos de controle dentre outros;
- Apoio às ações da Vigilância Socioassistencial;
- Ateste de gratuidade e emissão de declaração para fins de CEBAS.

## **DESAFIOS DURANTE A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES**

- Reflexão sobre o processo de reorganização dos fluxos de trabalho da CSAC, principalmente no que se refere ao monitoramento e avaliação, bem como a construção de planejamento, aliado a execução de todas as demandas postas aos profissionais;
- Aprimoramento e qualificação referente a análise técnica presente nos documentos advindos do Monitoramento e Avaliação;

- Sistematização de dados das informações referentes a rede socioassistencial, com vistas a subsidiar a gestão na tomada de decisão;
- Implementação de melhorias entre o fluxo de informações e documentos bem como na comunicação interna e entre esta CSAC e demais setores da SMASDH;
- Sistematização das informações de forma a subsidiar o planejamento e avaliação dos serviços socioassistenciais;
- Elaboração dos relatórios de monitoramento e avaliação no prazo proposto pela Gestão da Vigilância Socioassistencial;
- Qualificação dos dados sistematizados, considerando que alguns ainda se mostram repetidos e inconsistentes, em razão de dificuldades dos serviços no preenchimento correto dos dados nos diversos sistemas;
- Devolução das informações de monitoramento e avaliação, tanto para as OSC's como para a gestão dos serviços;
- Solicitação de um grande número de alteração de despesas por parte de algumas OSCs, indicando a ausência de planejamento na elaboração do Plano de trabalho/Aplicação, ampliando assim as demandas do profissional;
- Grande fluxo de orientações sistemáticas as OSCs, via e-mail e telefone, com vistas a qualificação na execução dos serviços;
- Execução do processo de análise das propostas, dos editais de 2019 feitos no processo SEI;
- Processo de reorganização interna da Coordenadoria com a vinda de novos profissionais na composição da equipe de monitoramento aliado a todas as demandas postas a gestão da coordenadoria, bem como aos profissionais, principalmente num período de pandemia com o revezamento das equipes em trabalho presencial e em teletrabalho.

## **RESULTADOS ALCANÇADOS**

- Efetivação da reorganização interna da Coordenadoria com a vinda de novos profissionais;
- Monitoramento de todos os serviços executados por meio de Termos de Colaboração e Termo de Fomento;
- Melhoria no processo de comunicação da Coordenadoria com os demais serviços da Vigilância Socioassistencial e da SMASDH, com a participação da equipe desta CSAC em reuniões e contatos frequentes com o setor de prestação de contas, com o setor de repasses, bem como do Cadastro Único;

- Melhoria nos processos de trabalho com maior interface com o DOAS – Proteção Social Básica, Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade através de reuniões periódicas entre as técnicas da CSAC e a gestão dos serviços, coordenações, chefias de setor e outros profissionais.
- Elaboração de relatório de monitoramento e avaliação quadrimestrais, com qualificação nas análises dos dados referentes a execução dos serviços da rede parceira;
- Efetivação do processo de monitoramento e avaliação realizado com a divisão dos profissionais por territórios conforme diretrizes do SUAS;
- Reuniões com as OSCs para esclarecimentos e orientações em relação as Notas Técnicas referente ao período da pandemia.

## **DESAFIOS E METAS PARA 2021**

- Realizar um Planejamento Estratégico junto as equipes para o próximo ano;
- Reorganização dos processos de trabalho da Coordenadoria de acordo com sua função no SUAS e a Lei do MROSC;
- Formação continuada dos novos profissionais da Coordenadoria, em relação a todo o processo/fluxo de trabalho, principalmente no que se refere a organização e planejamento das ações, fluxos internos e externos de comunicação, processo de monitoramento e avaliação e sistemas informatizados;
- Revisão dos instrumentais de coletas de dados (SIGM e CIPS) com uniformização das atividades e conseqüentemente qualificação na coleta de dados;
- Qualificação do sistema PDC, considerando as necessidades de melhoria no sistema, afetando diretamente o processo de trabalho junto as OSC, bem como da equipe desta CSAC;
- Formação continuada as OSCs;
- Formação continuada da equipe;
- Implantação do Sistema de Monitoramento e Avaliação com foco nos indicadores e a produção e disseminação de painéis de indicadores por rede de serviços socioassistenciais;
- Elaboração da proposta, aplicação, sistematização e disseminação da Pesquisa de satisfação dos usuários, por amostragem, para com os serviços socioassistenciais;
- Aprimoramento e revisão das ferramentas técnicas (sistemas, instrumentais de monitoramento e relatórios), investindo em melhorias nos sistemas informatizados;
- Continuidade junto a Vigilância Socioassistencial e ao DOAS do processo de reordenamento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;

- Contratação de Supervisão Técnica buscando qualificar as ações técnicas do monitoramento e avaliação com o olhar mais para a análise coletiva e para o subsídio às áreas de gestão e controle social, bem como qualificação das ações da Coordenadoria;
- Qualificação da análise técnica frente aos documentos produzidos por esta CSAC, realizando devolutivas e disseminando o uso das informações para a gestão dos serviços, bem como para a gestão da SMASDH, contribuindo na tomada de decisão;
- Aprimoramento no fluxo de informações com a Coordenadoria Setorial de Prestação de Contas, demais setores da Vigilância Socioassistencial, gestão do DOAS e demais setores da SMASDH;
- Disponibilização de um transporte com períodos específicos para CSAC considerando a demanda de visitas em in loco, denúncias e demais demandas da Coordenadoria;
- Organização do espaço físico desta CSAC para cumprimento das exigências de distanciamento social;
- Aquisição de equipamentos de informática com sistemas mais potentes e tablets para os profissionais de monitoramento e avaliação com acesso a internet;
- Ampliação de mais dois profissionais técnicos de monitoramento, preferencialmente psicólogo para recomposição total da equipe e a contratação de estagiários na área de serviço social e TI.

# DEPARTAMENTO DE DIREITOS HUMANOS (DDH)

## Apresentação

A Diretoria de Direitos Humanos tem por competência articular, planejar, coordenar, supervisionar e avaliar políticas, programas, projetos e ações no âmbito das Coordenadorias de Direitos Humanos, visando o seu fortalecimento institucional por meio de apoio e referência à população, na perspectiva da defesa dos direitos humanos em consonância com o plano de governo, assim como promover ações que estimulem a convivência e o diálogo entre diferentes, o respeito aos direitos individuais e coletivos, a proteção e o reconhecimento da diversidade étnica, etária, orientação sexual e identidade de gênero.

Também é competência da DDH fortalecer a integração e a complementaridade de ações no âmbito do município para fomento, articulação e pactuações em prol da cidadania, cultura de paz e dos direitos humanos. O zelo pela consecução dos convênios e as ações de cooperação nacional e internacional que venham a ser firmados, e que tenham a cidadania como temática, e a coordenação da gestão de Programas vinculados ao Departamento de forma articulada com as demais políticas públicas da Pasta e demais Secretarias, completam as atribuições da DDH, que é composta pelas seguintes Coordenadorias, Setores e Serviços:

- Coordenadoria Setorial de Políticas para a Promoção da Igualdade Racial - o Setor do Centro de Referência na Prevenção e Combate ao Racismo e à Discriminação Religiosa
- Coordenadoria Setorial de Políticas para a Pessoa Idosa
- Serviço de Referência ao Imigrante, Refugiado e Apátrida
- Coordenadoria Setorial de Políticas para a Juventude - o Setor de Gestão de Programas, incluindo o Programa Juventude Conectada, e o Setor do Centro de Referência da Juventude
- Centro de Referência para Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Mulheres Transexuais, Homens Trans e Transgêneros
- Coordenadoria Setorial de Políticas para a Prevenção ao Uso de Drogas - CPUD
- Coordenadoria Setorial de Políticas para a Mulher - o Setor do Centro de Referência e Apoio à Mulher e o SERAVI – Serviço de Responsabilização e Reeducação ao Autor da Violência
- Setor do Programa Parceiros da Cidade: Mão Amiga

## COORDENADORIA SETORIAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A PESSOA IDOSA

A Coordenadoria Setorial de Políticas Públicas Para a Pessoa Idosa (CPPI) tem como atribuição formular, coordenar e promover, de forma articulada com as demais secretarias, órgãos e instituições, políticas e diretrizes voltadas para a pessoa idosa, visando à operacionalização e qualificação da respectiva rede de atendimento no município;

Em 2020 realizamos a seguintes ações:

**1. Reuniões no Conselho Municipal do Idoso:** onde participamos como ouvintes nas reuniões mensais e como membros das comissões de políticas públicas;

**2. atendimentos presenciais:** os usuários comparecem com suas demandas e fazemos a escuta sensível, orientações, encaminhamentos e algumas vezes surgem alguns desdobramentos, dependendo da urgência;

**3. atendimentos telefônicos:** munícipes ligam para relatar denúncias, buscar informações ou solicitar atendimento para si ou outrem;

**4. Contatos telefônicos (ativos):** a grande maioria dos atendimentos demandam um ou vários retornos, seja para familiares, órgãos públicos ou privados, dentro e fora da cidade. Usamos também redes sociais para localizar familiares em outros países, assim com toda a rede para outros projetos da Coordenadoria;

**5. Entrevistas Domiciliares:** ao receber denúncias ou ao verificar que há alguma divergência no discurso do idoso quando o recebemos no Serviço, são realizadas as entrevistas domiciliares, que foram comprometidas em virtude da pandemia;

**6. Participação em Intersetoriais:** como a Coordenadoria é um serviço relativamente novo, participamos de intersetoriais em algumas regiões para divulgar o Serviço e as propostas de políticas para o idoso;

**7. Projeto Empatia por Telefone:** numa tentativa de tirar o idoso do isolamento total, o Projeto Empatia por Telefone surgiu com o início da pandemia e promoveu a contação de histórias através de ligações telefônicas feitas por voluntários; Em vista disso, alcançamos resultados satisfatórios, pois, o Projeto Empatia por Telefone conseguiu um grande número de voluntários para fazer as ligações com grande empatia e disponibilidade. Aproximadamente 20 idosos foram contemplados com essa ação.

**8. Clube da Leitura 6.0:** Projeto de iniciativa da Fundação Observatório do Livro e da Leitura que contou com parceria institucional do Conselho Estadual do Idoso e Secretariade Estado do Desenvolvimento Social e patrocínio de várias empresas, objetivando a implantação de 100 clubes de leitura com uso de livros digitais em 18 cidades do Estado de São Paulo. Funcionou com a leitura de livros, rodas de conversas e



sessões semanais de biblioterapia em grupo para homens e mulheres acima de 60 anos, para propiciar uma vida mais saudável e com mais qualidade.

A Coordenadoria teve participação na divulgação do Projeto no Município, busca de parceiros entre as entidades cofinanciadas que fazem o trabalho intergeracional, Casas de Cultura e Bibliotecas. E, diante da Pandemia, os Clubes tiveram que se reinventar, e passaram a ser realizados de modo on-line, no formato totalmente virtual, os membros leem os e-Books em suas casas e conversam sobre a leitura em lives pela internet; e no formato semipresencial, para as pessoas idosas internadas nas instituições, sendo que os facilitadores participam on-line com esses grupos.

Assim, temos como metas para 2021:

- Dar prosseguimento ao Programa Vida Longa: Conhecido como Vila Dignidade, hoje o Vida Longa é uma ação conjunta da Secretaria de Estado de Habitação por meio do CDHU e da Secretaria Estadual de Desenvolvimento Social em parceria com as prefeituras, que prevê a construção de residências com 28 casas de 28 m<sup>2</sup> de área útil.
- Pensar e discutir o Idea Idoso junto com a rede: Instrumento de Diagnóstico do Envelhecimento Ativo. Trata-se de um passo importante para que o Município conquiste o Selo Pleno do São Paulo Amigo do Idoso. São realizadas oficinas com idosos e eles apontam suas impressões sobre os avanços no município (em 2019 conquistamos o Selo Intermediário);
- Fazer uma ação de divulgação no Município como um todo da campanha Junho Violeta, referente ao Dia Mundial de Conscientização da **Violência** contra a Pessoa Idosa, celebrado em 15 de junho de cada ano;
- Atualizar o manual de recursos territoriais e divulgá-lo para facilitar a vida dos profissionais que trabalham com os idosos, foi elaborado um manual durante o ano de 2018 e início de 2019 com todos os serviços que atendem os idosos, separados por região;
- Realizar ação no mês de outubro, em comemoração ao Dia Internacional do Idoso, celebrado no dia 01 de Outubro;
- Divulgação do Estatuto do Idoso;
- Dar continuidade as demais articulações juntos às Secretárias e Conselho Municipal do Idoso.

# COORDENADORIA SETORIAL DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES

## Centro de Referência e Apoio à Mulher - CEAMO

A Coordenadoria da Mulher tem como atribuições formular, coordenar e promover políticas e diretrizes voltadas às mulheres, articulando todas as esferas de governo e sociedade civil, na perspectiva dos direitos humanos e de sua plena integração social, política e econômica.

De acordo com o organograma da SMASDH – Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos, a Coordenadoria está subordinada ao Departamento de Direitos Humanos, Departamento responsável pelo CEAMO.

O Centro de Referência e Apoio à Mulher (CEAMO) tem como objetivo assegurar o atendimento humanizado às mulheres em situação de violência de gênero no âmbito doméstico, na perspectiva dos direitos humanos e compromisso ético-político, acolhendo e prestando atendimento psicológico, social e também orientação jurídica à mulher, visando romper o ciclo de violência.

O Centro de Referência e Apoio à Mulher – CEAMO, foi fundado em 2002, o CEAMO trouxe às mulheres de Campinas, que se encontram em situação de violência doméstica, um espaço de acolhimento, escuta, troca de experiências, de conhecimento e informação sobre o direito das mulheres no exercício de sua cidadania. É oferecido atendimento psicológico, social e orientação jurídica, de acordo com a norma técnica do governo federal, visando oferecer apoio à mulher para que ela consiga romper com o ciclo de violência no âmbito familiar.

Em relação aos desafios, devido a pandemia, foi necessária a reorganização do serviço e a suspensão parcial das atividades desenvolvidas a fim de cumprir as regras sanitárias para evitar o contágio. Assim, houve o revezamento por um período, e também o atendimento remoto inclusive através de redes sociais.

O Serviço de Responsabilização e Reeducação ao Autor de Violência – SERAVI, é o equipamento responsável pelo acompanhamento das penas e das decisões proferidas pelo juízo competente no que tange aos agressores, conforme previsto na Lei 11.340/2006 e na Lei de Execução Penal. Esses deverão, portanto, ser necessariamente vinculados ao sistema de justiça, entendido em sentido amplo (Poder Judiciário, Secretarias de Justiça Estadual e/ou Municipal).

O SERAVI tem como objetivo promover atividades pedagógicas e educativas, assim como o acompanhamento em relação ao cumprimento das penas e decisões judiciais no que tange aos autores de violência, conforme previsto na Lei 11.340/2006 e na Lei de Execução Penal.

Por meio da realização de atividades educativas e pedagógicas que tenha por base uma perspectiva feminista de gênero, o Serviço contribui para a conscientização dos autores de violência sobre a violência de gênero como uma violação dos direitos humanos das mulheres e para a responsabilização desses pela

violência cometida. Juntamente com demais atividades preventivas - tais como realização de campanhas nacionais e locais, formação de professores e inclusão das questões de gênero e raça nos currículos escolares - o serviço poderá contribuir para a desconstrução de estereótipos de gênero; a transformação da masculinidade hegemônica; e a construção de novas masculinidades.

O Serviço de Responsabilização e Reeducação ao Autor de Violência busca realizar as seguintes atividades:

1. Condução e facilitação de atividades educativas e pedagógicas em grupo que favoreçam uma conscientização por parte dos agressores quanto à violência cometida, a partir de uma perspectiva de gênero feminista e uma abordagem responsabilizante;

2. Fornecimento de informações permanentes sobre o acompanhamento dos autores de violência ao juízo competente, por meio de relatórios e documentos técnicos pertinentes;

3. Encaminhamento para programas de recuperação, para atendimento psicológico e paraserviços de saúde mental, quando necessário;

4. Articulação com os serviços da Rede de Atendimento;

5. Organização e atualização permanente de banco de dados das atividades realizadas, com vistas à prestação de contas, periódicas, a quem couber;

6. Acompanhamento, monitoramento e avaliação dos serviços prestados;

7. Formação continuada da equipe técnica multidisciplinar, garantindo a qualidade do atendimento prestado;

8. Atualização permanente das informações sobre direitos humanos, relações de gênero, masculinidades e violência contra as mulheres, a partir de uma abordagem feminista.

Como resultados alcançados com o trabalho podemos apontar:

1. Queda no número de formicídios no município de Campinas;

2. Inauguração do SERAVI – Serviço de Responsabilização e Reeducação ao Autor de Violência;

3. Criação de meios de comunicação através de redes sociais e whatsapp para facilitar o acesso aos serviços.

4. realização de 626 atendimentos presenciais, 447 por telefone, 252 participações de grupo;

Diante do panorama mundial vivido durante o período de pandemia, muitas atividades e cumprimento de agendas foram prejudicadas, sendo necessárias muitas adequações e reformulações para garantir a continuidade dos serviços prestados à população. Porém, foi possível avaliar a qualidade do

atendimento oferecido e comprometimento da equipe técnica designada para atendimento às mulheres em situação de violência.

Temos como meta para 2021:

1. Início do atendimento aos homens, autores de violência;
2. Ampliação das equipes técnicas;
3. Retomada dos grupos de fortalecimento e reflexivos.

<b>Relatório de Atividades</b>		
<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>	<b>ATIVIDADE</b>
8-jan	Câmara Municipal de Campinas	Entrevista TV Câmara
9-jan	Boldrini	Retirada de doações
13-jan	Padre Haroldo	Acompanhamento Usuária
13-jan	CAPS Antonio Orlando	Discussão de Caso
14-jan	UBS Perseu	Atendimento no território
16-jan	Boldrini	Retirada de doações
20-jan	CMDM	Reunião Ordinária
21-jan	Sala Azul PMC	Posse CMDM
24-jan	CMPCA	Discussão de Caso
25-jan	VIJ	Acompanhamento Usuária
30-jan	CS Santa Rosa	Discussão de Caso
3-fev	CRAS Recanto da Fortuna	Palestra – Roda de Conversa
4-fev	Cidade Judiciária – Vara VD	Acompanhamento Usuária
6-fev	Jd Ipaussurama	Visita Domiciliar
7-fev	Residencial Campo Florido	Acompanhamento Usuária
11-fev	AGEMCAMP	Reunião Região Metropolitana
11-fev	CMDM	Comissão 8 de março
12-fev	CMDM	Reunião Ordinária
13-fev	Boldrini	Retirada de doações
13-fev	2ª DDM	Reunião com delegada
18-fev	TRT 15ª	Seminário Trabalho Escravo
19-fev	Academia Campinense de Letras	Rede da Mulher
19-fev	CEU Esperança	Intersetorial Norte
20-fev	AGEMCAMP	Câmara Temática
26-fev	Conselho Tutelar Noroeste	Discussão de Caso
27-fev	Radio Educativa	Programa sobre atendimento aos homens
4-mar	OAB	Palestra
5-mar	CPTI	Capacitação profissionais
5-mar	Boldrini	Retirada de doações
5-mar	DDM	Reunião com as delegadas
9-mar	TRT 15ª	Palestra
9-mar	The Royal Palm Plaza	Palestra
10-mar	Centro Cultural Louis Braille	Palestra
10-mar	CRAS Anhumas	Palestra
10-mar	AGEMCAMP	Reunião Região Metropolitana
10-mar	The Royal Palm Plaza	Palestra
11-mar	Hospital Samaritano	Palestra
11-mar	Diadema	Homem sim, consciente também
30-mar	SEBRAE	Palestra
8-jul	CMDM	Reunião Ordinária
12-ago	CMDM	Reunião Ordinária

14-ago	PAGU	Live Pagu
20-ago	Sindicato Manicures	Live Sindicato Manicures
27-ago	EJA Noroeste	Live EJA Noroeste
1-set	CMPCA	Discussão de Caso
2-set	EGDS	Impactos de violência
8-set	CS Village	Discussão de Caso
25-set	UNICAMP	Aula para residentes
29-set	EJA Concórdia	Live EJA Concórdia
16-out	PROGEM	Capacitação profissionais
19-out	OAB	Live Rede da Mulher
20-out	CAPS Estação	Capacitação profissionais
10-nov	CREAS	Discussão de Caso
10-nov	CREAS Paulínia	Discussão de Caso
13-nov	Boldrini	Retirada de doações
25-nov	TV Câmara	Entrevista TV Câmara
25-nov	OAB	Live OAB
30-nov	TV Record	Entrevista
9-dez	CMDM	Reunião Ordinária
10-dez	SMS	Aula para residentes
11-dez	SISNOV	Lançamento Boletim
14-dez	Guarda Municipal	Capacitação profissionais

## **COORDENADORIA SETORIAL DE POLÍTICAS DE PREVENÇÃO AO USO DE DROGAS - CPUD**

A Coordenadoria de Prevenção ao Uso de Drogas tem por objetivo desenvolver atividades de prevenção primária, secundária e terciária em relação ao uso problemático de substâncias psicoativas, além da busca na promoção e prevenção com humanização, dignidade, respeito às pessoas usuárias, dependentes e codependentes de drogas, visando a defesa da vida e diminuição dos fatores de risco, aumentando os fatores de proteção aos dependentes químicos, procurando definir o ambiente de onde vão partir as ações de prevenção ao consumo de drogas e as estratégias a serem adotadas, levando informações e orientações com o objetivo de evitar, impedir, retardar, reduzir ou minimizar o uso, o abuso ou a dependência e os prejuízos relacionados ao padrão de consumo de substâncias psicoativas.

As ações de prevenção desta Coordenadoria podem ocorrer em diferentes ambientes, como Comunidades, Escolas, Igrejas, Empresas, etc.

A CPUD tem como missão proporcionar ao munícipe a oportunidade de receber informações e orientações sobre os malefícios das drogas lícitas e ilícitas. E também é responsável por intermediar o “Programa Recomeço”, um Programa do Governo do Estado que tem parceria com a Prefeitura Municipal de Campinas através da Coordenadoria de Prevenção ao Uso de Drogas e que oferece possibilidade de tratamento em entidades cadastradas. Esse Programa foi introduzido ao Município no ano de 2013.

A CPUD está subordinada ao Departamento de Diretos Humanos (DDH), integrante da Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos (SMASDH), do Município de Campinas.

No ano de 2020 foram realizados vários atendimentos, conforme exposto a seguir:

1. Atendimento realizada aos 364 (trezentos e sessenta e quatro) usuários;
2. Acolhimento pelo Programa Recomeço de 115 (cento e quinze) pessoas;
3. Participação em eventos e palestras presenciais e online com Instituições, Comunidades, Escolas, Igrejas, Empresas e Família, para debate sobre os temas relacionados à prevenção às drogas lícitas e ilícitas.
4. Realizamos diligência em Comunidade Terapêutica, em conjunto com o Ministério Público, nas averiguações de denúncias.

Durante a execução das atividades enfrentamos muitos desafios, como:

1. As adversidades da chegada de um período inédito, pautado pelo isolamento social e cuidados extremos com a contaminação da SARS-CoV-2 exigiu adaptações e mudanças em praticamente todas as esferas da sociedade. Os serviços oferecidos pela Coordenadoria de Prevenção ao uso Drogas teve que se adaptar e se reinventar num movimento contínuo e constante para atender às demandas desse novo momento. Foram muitos desafios e apesar das dificuldades, foi possível readequar os serviços de atendimentos, com as normas de higiene e proteção asseguradas, tanto com a população a ser atendida quanto aos nossos servidores.

2. Criar um fluxo permanente de informações e divulgação sobre as ações de prevenção oferecidas à população;

3. Desenvolver, em parceria com as secretarias municipais competentes, de programas voltados à prevenção ao uso de drogas para o desenvolvendo de estudos, pesquisas e projetos;

4. Estimular o interesse do Dependente Químico no tratamento enquanto aguarda o acolhimento na Comunidade Terapêutica;

5. Despertar na comunidade a necessidade de buscar informação e orientação sobre a prevenção às drogas lícitas e ilícitas;

6. Despertar o interesse da família do Dependente Químico em buscar ajuda para fortalecimento do vínculo familiar, para o auxílio na sua recuperação.

Apesar das grandes dificuldades trazidas pela pandemia no ano de 2020 alcançamos resultados satisfatórios, pois, cumprimos a meta de atendimento da população usuária; cumprimos a meta de execução do programa Recomeço; compartilhamento e orientação à população sobre a prevenção e tratamento a uso de drogas lícitas e ilícitas.

Temos as seguintes metas para 2021: a) Dar continuidade no envolvimento da sociedade, objetivando ações de prevenção ao consumo de drogas (lícitas e ilícitas), priorizando crianças e adolescentes; b) Promover ações de engajamento com os pais, como processos informativos e de prevenção; c) Continuidade na articulação de ações ampliando o vínculo entre as escolas e os pais na prevenção às drogas; d) Promover articulação de ações ampliando vínculo entre as escolas e o esporte na prevenção às drogas; e) Dar continuidade nas ações informativas de prevenção e tratamento nas escolas, empresas e Fundações CASA SP.

## PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADE: MÃO AMIGA

O Programa “Parceiros da Cidade: Mão Amiga” foi instituído pela Lei nº 15.137/2016, e tem por foco dar maior atenção à população em situação de rua, objetivando promover a cidadania e a reinserção social desse segmento da população, visando a formação profissional e posterior reintegração no mercado de trabalho.

No ano de 2020, conforme calendário de planejamento do Programa, foi realizado processo seletivo para inclusão de 30 novos bolsistas em algumas atividades como a realização das palestras sobre “Comunicação não violenta”, “Substâncias psicoativas e álcool” e “Contrato e Regras”.

Em virtude da pandemia da Covid, a realização das aulas teóricas em sala de aula, ministradas em parceria com o CEPROCAMP, foi comprometida e deram lugar ao modo virtual, assim também com a prática em Jardinagem, seguindo os rígidos protocolos apresentados pela vigilância sanitária, foi possível envolver vários bolsistas nas atividades apresentadas a seguir:

Manutenção da Praça Como Somos	Fevereiro/2020
Manutenção da Fazenda Roseira	Março/2020
Manutenção do jardim do CEPROCAMP	Março/2020
Pinturas no Projeto das Amarelinhas	Março/2020
Manutenção e conservação do terreno da SMASDH do JdLeonor	Abril/2020 - atividade pontual
Manutenção e conservação do entorno do almoxarifado SMASDH	Abril/2020 – atividade esporádica
Manutenção, conservação e lavagem do prédio do Espaço Mão Amiga	Abril/2020 - atividade pontual
Triagem e separação de roupas almoxarifado SMASDH – Campanha do Agasalho	Abril e maio/2020 - atividade pontual
Limpeza geral da Casa da Cidadania	Maio/2020 - atividade pontual
Limpeza e conservação do equipamento em que funcionava a Casa do Idoso	Junho e julho/2020 - atividade pontual
Distribuição de cestas básicas emergenciais do Programa Alimento Solidário	Julho/2020 - atividade pontual
Limpeza pós-obra da antiga Casa Verde	Julho/2020 - atividade pontual
Coparticipação no Programa Multa Moral com os bolsistas do Programa Juventude Conectada	Julho/2020 - atividade pontual

No ano de 2020 enfrentamos muitos desafios, especialmente em razão da pandemia, entre os quais destaca-se:

1. A dificuldade para manutenção dos bolsistas em isolamento nos abrigos;
2. A impossibilidade das aulas práticas do curso;
3. A impossibilidade dos atendimentos presenciais para o acompanhamento dos bolsistas;
4. A dificuldade para empregabilidade dos bolsistas;

Apesar disso, empreendemos esforços para mantê-los no programa e certificamos 20 bolsistas no ano de 2020. A colaboração dos bolsistas nas atividades emergenciais em prol da população durante a pandemia, foi verbalizada pelos bolsistas como uma experiência positiva por terem tido a oportunidade de contribuir com o Município.

Temos como principais metas para 2021: 1. Aprimorar a comunicação entre os serviços envolvidos; 2. Estimular as práticas restaurativas; 3. Continuar com as atividades de formação.

## **COORDENADORIA SETORIAL DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL**

A Coordenadoria Setorial de Promoção da Igualdade Racial é um espaço institucional articulador e formulador de políticas públicas de combate ao racismo, discriminação e toda forma de intolerância, promovendo a interlocução entre as entidades locais, municípios, autoridades dos segmentos civil, militar e religioso e administração pública, visando contribuir com eficácia para correção das desigualdades sociais e raciais, promovendo ações de inclusão social, valorização e empoderamento dos negros, negras e outros grupos historicamente discriminados por motivo de raça, cor, etnia, procedência nacional ou religião.

No ano de 2020 tivemos a ampliação das ações de políticas públicas de promoção da igualdade racial no município de Campinas, apesar da necessidade ampliação dos profissionais envolvidos com o serviço. E temos como metas para o ano seguinte:

- a) a necessidade de implantação do Primeiro Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial;
- b) Encaminhar o plano para Reunião com o Comitê Intersetorial Permanente de Implementação do Plano Municipal de Políticas de Promoção da Igualdade Racial.

Também pretendemos iniciar o período de execuções das metas, em relação ao Museu da Paz e Centro de Educação Memória Estudos e Cultura Afro-Brasileira:



a) agendar reunião SMASDH, SMC, CSPIR e Conselho Desenvolvimento e Participação da Comunidade Negra de Campinas para instituir grupo de trabalho composto por representantes das secretarias municipais e de universidades aderentes ao Pacto Municipal Universitário pela Promoção do Respeito à Diversidade, da Cultura da Paz e dos Direitos Humanos, a fim de subsidiar o processo de implementação e manutenção do Museu da Paz e do Centro de Educação, Memória, Estudos e Cultura Afro-Brasileira (Art.9º da Lei 16.026 de 11 de novembro de 2020).

b) elaboração de decreto que institua o Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção e Combate ao Racismo e Discriminação Religiosa, vinculado à Coordenadoria Setorial de Promoção da Igualdade Racial na estrutura da Secretaria de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos.

De modo a possibilitar a compreensão sobre os trabalhos realizados, expõe-se a seguir a planilhas com as ações realizadas em 2020, e também o cronograma com as previsão dos eventos para 2021.

*ANEXO I - AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2020*

Ações de Apoio a outros Departamentos	18
Reuniões Diversas	62
Reunião do Conselho da Comunidade Negra / Reunião Executiva do Conselho	25

<b>Data</b>	<b>Atividade</b>	<b>Ações</b>
21 / 01 / 2020	Dia Municipal de Combate à Intolerância Religiosa	Roda de Conversa na CSPIR “Conversando a Gente se Entende, para Uma Cultura de Paz e Liberdade de Crença”
11 / 02 / 2020	Levantamento das demandas Indígenas	Reunião Lu Indígena - pauta Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial.
18 e 19/02/2020	Projeto de prevenção ao trabalho escravo	Projeto Escravo, nem pensar De prevenção ao trabalho escravo em Campinas - Escola Judicial do TRT15ª Região
21 / 05 / 2020	Visita Técnica	Visita Técnica espaço da Estação Cultura para agendamento da heteroidentificação.
11 / 06 / 2020	Live Heteroidentificação	Live Heteroidentificação CEP/IR / Centro de Referência
22 e 23 / 06 / 20	Banca de heteroidentificação	Processo Seletivo Simplificado para contratação de agentes de ação social Edital nº 01/2020, procedimento de heteroidentificação.

30 / 06 / 2020	Banca de Recursoheteroidentificação	Processo Seletivo Simplificado paracontratação de agentes de ação social - Edital nº 01/2020, procedimento de heteroidentificaçobanca de recurso.
09 / 08 / 2020	Implantação e Acompanhamento do Plano Municipal de Promoção Racial no Salão Vermelho	Reunião do Comitê Técnico de Implantação e Acompanhamento doPlano Municipal de Promoção Racial no Salão Vermelho
11 / 08 / 2020 12 / 08 / 2020 13 / 08 / 2020 14 / 08 / 2020	Tenda da Promoção da Igualdade Racial Ação de conscientização e prevenção contra COVID	Ação de conscientização – entrega de máscaras em tecido africano no:Terminal de ônibus Ouro Verde Terminal Vila União Terminal Campo GrandeTerminal Padre Anchieta
25 / 08 / 2020	A Coordenadoria Setorial de Promoção da Igualdade Racial / Centro de Referência em Direitos Humanos na Prevenção Combate ao Racismo e Discriminação Religiosa, realizaram ação de conscientização e prevenção contraCOVID.	Ação de distribuição de máscaras econscientização no CPTI Unidade Regina Amélia, Rua Vladimir Pinto,37 – Chácara Boa Vista.
24 / 09 / 2020 25 / 09 / 2020 25 / 09 / 2020 28 / 09 / 2020 29 / 09 / 2020 29 / 09 / 2020 30 / 09 / 2020 30 / 09 / 2020 05 / 10 / 2020 05 / 10 / 2020 06 / 10 / 2020 08 / 10 / 2020 15 / 10 / 2020 21 / 10 / 2020	Reunião temática Comitê Implantação do Plano Municipal dePromoção da Igualdade Racial	Eixo 1 – Prevenção e Combate aoRacismo Eixo 2 – EducaçãoEixo 3 - Saúde Eixo 4 – Segurança Pública eJustiça Eixo 5 – Moradia e PolíticasUrbanas Eixo 6 – Cidadania DireitosHumanos Eixo 7 – Cultura Eixo 8 – Turismo Eixo 9 – Esporte e Lazer Eixo 10 – Liberdade de Consciência e de Crença e Livre Exercício deCultos Religiosos Eixo 11 – Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda. Eixo 12 – Juventude Negra Eixo 13 – Meio de ComunicaçãoEixo 14 – Gestão do Plano Municipal de Políticas de Promoçãoda Igualdade Racial
16 / 11 / 2020	Roda com adolescentes	Roda de Conversa com os adolescentes do CPTI UnidadeRegina Amélia
20 / 11 / 2020	Dia Municipal da Consciência Negra “Tenda da Promoção da Igualdade Racial”	Tenda da Promoção da Ação de conscientização e distribuição demáscaras em tecido africano na Praça Rui Barbosa
20 / 11 / 2020 28 / 11 / 2020	Dia Municipal da Consciência Negra Entrega Honraria Zumbi dos Palmares - Virtual	Marcha Zumbi dos Palmares naTreze de Maio. Entrega Honraria Zumbi dosPalmares - Virtual

30 / 11 / 2020	Formação para representantes de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Campinas, Empresa Mista e Autarquias referentes à Leide Cota	Formação para representantes de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Campinas, Empresa Mista e Autarquias referentes à Leide Cota, na CSPIR .
05 / 12 / 2020	Entrega Láuero Mérito Promoção da Igualdade Racial 2020	Entrega Láuero Mérito Promoção da Igualdade Racial em reconhecimento pelas relevantes contribuições prestadas na Comissão de Heteroidentificação

*ANEXO II- CELEBRAÇÕES PREVISTAS PARA OCORRER EM 2021*

08/05/2021 RAINHA PÉROLA NEGRA BAILE (LEI N° 14.284)
25 / 05 / 2021 SEMANA DE SOLIDARIEDADE AOS POVOS AFRICANOS RODA DE CONVERSA COM PARTICIPAÇÃO DE AFRICANO RESIDENTE EM CAMPINAS
19 / 07 / 2021 DIA DE NÉLSON MANDELA (LEI MUNICIPAL 13.736)CINE DEBATE
17 / 07 / 2021 TURISMO ÉTNICO-AFRO BRASILEIRO – (LEI MUNICIPAL 11.136) TUR – ROTEIRO AFRO
24/ 07 / 2021 DIA DA MULHER NEGRA LATINO-AMERICANA E CARIBENHA – HOMENAGEM ÀS MULHERES NEGRAS (LEI MUNICIPAL 14.054)
27/ 10 / 2021 DIA MUNICIPAL DE MOBILIZAÇÃO PRÓ-SAÚDE DA POPULAÇÃO NEGRA – COMITÉ TÉCNICO SAÚDE DA POPULAÇÃO NEGRA - LEI MUNICIPAL 14.364 II SIMPÓSIO SAÚDE DA POPULAÇÃO NEGRA
NOVEMBRO – MÊS DA CONSCIÊNCIA NEGRA - PROGRAMAÇÃO SERÁ ELABORADA CONFORME REUNIÃO A SER REALIZADA EM JUNHO

# SERVIÇO DE REFERÊNCIA AO IMIGRANTE, REFUGIADO E APÁTRIDA

O Serviço de Referência ao Imigrante, Refugiado e Apátrida constitui-se como uma unidade de atendimento especializado. Sua missão é a escuta qualificada e ativa ao imigrante a fim de promover o acolhimento humanitário e minimizar as condições de vulnerabilidade extrema, decorrente da mobilidade forçada imposta as diversas nacionalidades.

Atua diretamente com o perfil de pessoas demandantes de políticas públicas e, nesse âmbito, estabelece mecanismos de articulação permanente com a rede de serviços socioassistenciais (SUAS), de saúde (SUS) bem como, com a Secretária de Educação do Município e Região Metropolitana. O objetivo é consolidar a garantia de direitos dos imigrantes como cidadãos, a fim efetivar a Lei da Migração nº 13.445 de 2017.

Como um Serviço “porta aberta” acolhe a procura presencial para orientação, referenciamento e agendamento. Outros instrumentos como o correio eletrônico, as ligações telefônicas e o WhatsApp também são disponibilizados para facilitar e ampliar a acessibilidade dos usuários e parceiros.

Entre 2018 e 2019 ocorreu um aumento abrupto na procura do serviço pelos imigrantes com demandas como regularização dos documentos que passou a ser o foco principal do atendimento. Atender essa necessidade inicial possibilita a entrada desse público no mercado de trabalho formal. A regularização migratória faz minimizar as **vulnerabilidades pessoal** (etnia), **situacional** (falta de documentação em país estrangeiro, isolamento social de seus pares, isolamentos linguísticos) e **circunstancial** (desemprego e pobreza).

O Serviço trabalha com um sistema de agendamento prévio e as orientações também são realizadas por telefone e whatsapp para direcioná-los para o Cadastro Único, para regularização de diplomas, ações interculturais, referenciamento ao Programa Consolidando Escolaridade visando propiciá-lo o acesso ao idioma nacional (português básico), divulgação e auxílio para ingresso em cursos de formação profissional, ações interculturais e de empregabilidade também passaram a ser executadas à margem do atendimento inicial.

O Serviço de Referência ao Imigrante, Refugiado e Apátrida é sistematizado por eixos, conforme exposto a seguir, onde se apresentará as ações realizadas em 2020.

## **Eixo Regularização Migratória e Acompanhamento de Casos**

a) Com o objetivo de qualificar os municípios da região metropolitana e assim viabilizar o funcionamento dos Eixos de trabalho, foi realizado um levantamento do número de imigrantes por município, que tinham suas demandas direcionadas ao nosso Serviço para mensurar a prevalência de casos e selecionar as primeiras cidades a serem capacitadas;

b) Elaboramos cartilhas com orientação facilitando o processo para a produção dos documentos, tanto direcionadas aos técnicos dos municípios, quanto aos próprios imigrantes que já possuem condições de realizar a regularização de seus documentos por estarem há mais tempo no país, buscando autonomia e descentralização da tarefa de regularização migratória do Serviço;

c) Com a suspensão do atendimento presencial devido a pandemia, em março de 2020, fez-se necessário finalizar os processos de documentação de forma remota,;

d) Foi intensificada a parceria com a Polícia Federal no sentido de viabilizar agenda para que a regularização migratória se desse de acordo com a flexibilização das regras de isolamento;

e) Realização de atendimento remoto por WhatsApp, para suporte aos imigrantes na execução do cadastro do auxílio emergencial e monitoramento no recebimento das parcelas devido às dificuldades enfrentadas nas agências bancárias por estarem somente portando passaporte ou documentos vencidos. Aproximadamente 150 cadastros foram realizados. Informes enviados pela polícia assegurando a prorrogação do prazo de validade dos documentos foram enviados nos diversos idiomas, resultando em acolhimento à distância.

f) Divulgação frequente em grupos de transmissão por WhatsApp, nos diversos idiomas, de informes sobre importância do isolamento social e cuidados sanitários (material ilustrado produzido pela UNICAMP), calendário sobre Auxílio Emergencial, orientação sobre rescisão de contratos trabalhistas bem como as novas regras de suspensão ou redução de jornada de trabalho implementadas pelo governo federal;

g) Contato com Sindicatos, Receita Federal e Correios, os dois últimos para correção de dados no CPF que impediam a conclusão do cadastro;

h) Conversa com a Coordenação do Programa Juventude Conectada a fim de firmar parceria para que os telecentros estivessem preparados para auxiliar na confecção de documentos dos imigrantes no território em seus 27 postos de atendimento. Proposta ainda em andamento em virtude da pandemia;

i) Capacitação para os municípios de Sumaré, Hortolândia, Vinhedo e Paulínia para o atendimento de haitianos nas modalidades iniciais de regularização migratória;

j) Retomada dos atendimentos presenciais para confecção de formulários para solicitação de documentos, ainda com atendimento aos migrantes residentes em outros municípios, respeitando o processo de transição e visando não gerar desassistência na elaboração dos documentos. Vale ressaltar que todos os imigrantes que procuram o serviço passam pelo Eixo Regularização migratória. Foram 654 atendidos;

l) Realização de suporte remoto aos municípios capacitados e ainda não capacitados para confecção de formulários para solicitação de documentos;

m) Acompanhamento de casos que demandaram interface com as demais políticas e órgãos representativos como: Conselho Tutelar, Consulados, Embaixadas, Defensoria Pública do Estado e União, CONARE, Ministério da Justiça e Ministério das Relações Exteriores, SUS, INSS, CEAMO;

n) Indicação de imigrantes de nacionalidades variadas para compor o Projeto de Costura de Máscaras visando geração de renda. Uma iniciativa do Ministério do Trabalho, Unicamp e a SMASDH.

### **Eixo Educação: Projeto de vida escolar**

a) Acolhimento, orientação, referenciamento e acompanhamento de processos que envolvam revalidação de diplomas junto a órgãos competentes, valorizando as conquistas educacionais trazidas do país de origem e facilitando/ incentivando o estudo como forma de qualificação pessoal e profissional;

b) Mapeamento e aprimoramento das parcerias com as instituições de ensino que atuam no processo educacional;

c) Monitoramento do Grupo de Trabalho composto por estagiários do Departamento de Direitos Humanos com o objetivo de digitalizar o arquivo de atendimento do serviço no cadastro Nepo-Unicamp;

d) Atualização semanal do cadastro do serviço através do sistema Nepo-Unicamp;

e) Sensibilização e orientação quanto à importância da aprendizagem da língua portuguesa e da participação no Programa “Consolidando aprendizagem” do EJA/FUMEC;

f) Orientação sobre a obrigatoriedade das crianças de 4 a 17 anos estarem matriculadas na escola (Ensino Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio) respectivos procedimentos necessários;

g) Divulgação e orientações em relação à certificação de proficiência da língua portuguesa e respectivos processos (Encceja, Celpebras, EJAI – anos iniciais, EJA II – anos finais, supletivo, Ensino Técnico);

h) A Parceria com OIM-ONU migração indicando jovens imigrantes e refugiados para inclusão no programa jovem aprendiz da IBM e para vagas operacionais na Fábrica de Hortolândia (Wickbold);

i) Estudo do contexto educacional do ensino e aprendizagem da língua portuguesa como 2ª língua;

### **Eixo Saúde**

a) A abordagem no Eixo Saúde visa orientar os imigrantes sobre o Sistema Único de Saúde - SUS, a importância do cartão de identificação para que tenha a vinculação dos procedimentos no âmbito do SUS, e os seus níveis de atenção;

b) Oferta de acompanhamento social do tratamento de saúde através de esclarecimentos e discussões com os serviços de saúde, além de orientações aos usuários acerca dos serviços que compõem a rede e encaminhamentos.

### **Eixo Assistência Social**

a) Orientações e atendimento aos usuários, encaminhamentos, articulações e interlocuções com a rede intersetorial visando a redução de situações de vulnerabilidade social, risco e violação de direitos, desenvolvimento da autonomia, além da inserção em programas, serviços e benefícios;

b) Devido a pandemia da COVID – 19, foram também realizadas ações voltadas para a captação de cestas básicas através de articulações com a comunidade e redes de apoio, identificação das famílias em situação de vulnerabilidade social, distribuição destas cestas básicas, além de encaminhamento e articulação com os demais municípios para referenciamento dos imigrantes que residem na RMC e demais municípios;

c) Foram realizados, ainda, cadastro das famílias no Programa Social de Auxílio Emergencial, compreendendo a dificuldade em conseguirem se cadastrar devido a barreira linguística;

d) Verificação da documentação necessária e encaminhamento para a Receita Federal nos casos que se fizeram necessários devido a regularização cadastral.

### **Eixo Empregabilidade e Empreendedorismo**

a) Devido à pandemia da COVID – 19, foram realizadas ações voltadas para a coleta de dados sobre os imigrantes e refugiados com o Eixo de Assistência Social, e distribuições de cestas básicas;

b) Em razão da grande demanda de solicitações para regularização migratória houve o auxílio deste eixo;

c) Orientação aos imigrantes para se cadastrarem no CPAT e em sites de emprego confiáveis e gratuitos, tendo em vista as fraudes em que foram submetidos através de vagas de emprego fantasmas em redes sociais, além do auxílio no processo de inscrição;

d) Reunião com a empresa multinacional John Deere, situada no município de Indaiatuba, sobre a possibilidade de contratação de imigrantes e refugiados para compor o quadro de funcionários;

e) Contatos com as empresas Deloitte, Eaton e Elektro, entre outras empresas e pessoas físicas, com o objetivo de captar vagas para inclusão de imigrantes no Mercado de Trabalho;

f) Participação em duas edições do Webinar Empresas com Refugiados, nas quais foram compartilhadas as experiências das empresas que já têm refugiados em seus quadros de funcionários;

g) Realização de duas parcerias, sendo uma com uma agência de empregos situada no município de Paulínia e outra com o Supermercado Pague Menos;

Neste ano de 2020 tivemos muitos desafios, principalmente em razão das restrições decorrentes da pandemia da Covid-19 que limitaram os atendimentos presenciais, a formação de grupos de reflexão e aos contatos com a Rede Educacional;

Podemos citar as dificuldades da equipe na organização, definição e atribuição das atividades realizadas pelo serviço na perspectiva da Política de Direitos Humanos objetivando um fluxo de trabalho eficaz;

Também há barreira linguística que, por vezes, dificulta a compreensão e o desenvolvimento do atendimento; a divulgação e compreensão da população atendida sobre os fluxos e atendimentos ofertados pelo SUAS, prevenindo situações de violação de direitos, além de violência, e outros, como:

- Redução da oferta de atendimentos e reuniões intersetoriais devido à pandemia da COVID 19;
- Definição de um fluxo com a Proteção Social Básica, a fim de incluir os imigrantes nos atendimentos e ações desenvolvidas, propiciando o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, inclusão na cultura do País, sem desconsiderar as tradições e culturas de cada nacionalidade, favorecendo a troca de experiência, saberes e conhecimentos, além da prevenção de situações de risco e violação de direitos;
- Apenas 21,5% dos imigrantes possuem SIGM, impossibilitando a quantificação desta população para fins de censo municipal e acesso as Políticas Públicas;

Diante de diversos desafios simultâneos, inviabilidade para adequação e uso do prontuário eletrônico implantado no serviço em parceria com o NEPO/UNICAMP em 2019 e ainda em fase de experimentação. Ajustes no formulário serão necessários para incluir maiores informações com a implementação dos 5 eixos em 2020;

**Apesar dos desafios, tivemos muitas conquistas, entre as quais cita-se:**

- a) Pequena diminuição do volume de atendimentos devido a capacitação suporte remoto;
- b) Efetivação dos Eixos de atuação trazendo maior qualificação das ações;
- c) Dados inseridos e atualizados no Cadastro Nepo-Unicamp permitindo levantamento estatístico qualificado de maneira prática quando solicitado, por exemplo, para seleção e inserção dos jovens no programa Jovem Aprendiz, verificar número de atendimentos e perfil sociodemográfico dos cadastrados.



Uma publicação acadêmica dando visibilidade ao Serviço foi realizada pela UNICAMP a partir do cadastro atualizado;

d) Retomada da parceria com as Diretorias de Ensino Leste e Oeste para equivalência do ensino médio realizado em outros países;

e) Contratação de um dos jovens imigrantes e refugiados indicados no Programa Jovem Aprendiz da IBM e contratação de um adulto na Wickbold;

g) Intensificação do processo de socialização e orientação em relação à aprendizagem de Português – língua estrangeira (Consolidando Aprendizagem) e matrícula escolar da faixa etária de 4 a 17 anos de idade;

h) Ampliação e melhor divulgação e organização das informações em relação à certificação de proficiência da língua portuguesa e respectivos processos (Encceja, Celpebras, EJAI – anos iniciais, EJA II – anos finais, supletivo, Ensino Técnico);

i) Conclusão do curso "A sala de aula de Português como 2ª língua / língua estrangeira" no Instituto de Estudos da Linguagem/Unicamp;

j) Reestruturação do serviço, com a retomada do Acolhimento e com isso a implementação do instrumental de Acolhimento para coleta de informações e identificação da população, antes prioritariamente realizada a partir do preenchimento do formulário da Polícia Federal devido ao acúmulo de tarefas para uma equipe reduzida. Além da importância deste instrumento para a realização de orientações e encaminhamentos com base nas informações declaradas e avaliação técnica;

l) Realização de 121 acolhimentos pela equipe de 24/08/20 a 30/12/2020. Destes, observamos que 26 imigrantes estavam cadastrados no SIGM, porém apenas 15 já estavam referenciados nos equipamentos de Proteção Social Básica dos territórios em que residem, e 11 não possuem referenciamento em nenhum serviço.

Em relação a inclusão nos programas de transferência de renda, apenas 05 recebem Bolsa Família, e 1 o Cartão Nutrir;

m) Realização de reuniões para definição de fluxo da Política de Assistência Social e estreitamento de contato, uma vez que a identificação desta população ocorre pelo serviço através da demanda espontânea para regularização migratória. Foram realizadas reuniões com o CRAS Espaço Esperança e CRAS Florence, onde definimos um fluxo de encaminhamento, sendo possível o referenciamento de 37 pessoas;

n) Realização de reunião com a participação da gestão do DOAS, e coordenadores de CRAS e DAS para apresentação do Serviço de Referência ao Imigrante, Refugiado e Apátrida, bem como a proposta de definição de fluxo, mas não houve avanço na ocasião;

o) Resultados satisfatórios no cadastramento no Programa de Transferência de Renda – Auxílio Emergencial, além da distribuição das cestas básicas;

p) Ao que se refere a Saúde, identificamos que 89 imigrantes já possuem o Cartão SUS, e os que ainda não estavam inscritos receberam a orientação para providenciá-lo;

q) Possibilidade de entrevistas de emprego realizadas por agências específicas e empresas parceiras;

r) Criação de uma rede de apoio de voluntários que auxiliam no encaminhamento ao Mercado de Trabalho formal, por meio de indicação de vagas e criação de um banco de currículos, facilitando o encontro do perfil adequado para determinada função.

Enquanto metas para 2021, apresentamos:

a) Adequação do espaço físico garantindo conforto, proteção sanitária, privacidade e garantia de sigilo no atendimento. Internet para o serviço e aparelho de celular, atualmente cedido pelo Conselho Tutelar;

b) Avançar na interface das tarefas desenvolvidas, reestruturando o fluxo de atendimento a fim de que todos os atendidos possam ser acolhidos por todos os eixos. O objetivo seria ressignificar o motivo da busca pelo serviço, ainda prioritariamente pautada na regularização de documentos;

c) Fortalecer a interlocução entre os 5 eixos de trabalho a partir de reuniões de equipe sistemáticas;

d) Implantar o atendimento ao imigrante para confecção de documentos junto aos telecentros, para as modalidades de documentação daqueles que já estão no país há mais tempo, representando menor vulnerabilidade social e barreira com o idioma;

e) Contratação de um agente administrativo para realização das atividades competentes ao cargo, contribuindo, assim, com o fluxo de atividades desenvolvidas pelo serviço;

f) Realização do Acolhimento coletivo para apresentação do serviço, e orientações sobre direitos relacionados a Assistência Social, Educação e Saúde, além de deveres;

g) Ampliação do atendimento presencial para orientações e encaminhamentos que se fizerem necessários;

h) Ampliação dos imigrantes cadastrados no CadÚnico e SIGM, através de orientações sobre a importância da efetivação dos cadastros;

i) Definição de fluxo com os CRAS e DAS, para possibilitar a efetivação da inclusão na rede de proteção;

j) Discussões com a Saúde para que o Serviço possa ser acionado conforme a necessidade;

l) Referenciamento dos imigrantes atendidos pelo Serviço, em equipamentos de Proteção Social Básica no território em que residem;

m) Ampliação do número de agências de empregos e empresas parceiras, além do incentivo a formação técnica profissional de curto prazo;

n) Concretização de parcerias na área de Empreendedorismo com a ENACTUS e MIGRAFLIX e efetivação de parcerias com as empresas Oi e Localiza para a contratação de imigrantes;

o) Ampliação no número de voluntários para ministrarem capacitações que estimulem ações empreendedoras como forma de geração alternativa de renda, e de palestras com especialistas das áreas trabalhista e previdenciária para imigrantes inseridos no Mercado de Trabalho;

p) Oferta de palestras temáticas sobre mercado de trabalho formal e empreendedorismo;

q) com a diminuição do número de atendimentos no Eixo Regularização Migratória, implementar um olhar voltado à saúde mental dos usuários em parceria com a rede básica de atenção em saúde, despertando nas equipes questões relativas às diferenças culturais no cuidado de saúde dos imigrantes, principalmente as gestantes em pré-natal.

r) Situadas nos municípios de Hortolândia e Sumaré, devido à grande quantidade de imigrantes residentes nesses três municípios, com o intuito de facilitar a inserção no mercado de trabalho local;

s) Envio de currículos via e-mail para as vagas de emprego divulgadas por voluntários;

t) Agendamento de visitas presenciais à Missão Paz, ao CRAI (Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes) e ao CIC (Centro de Integração e Cidadania do Imigrante), em São Paulo, com o objetivo de conhecer os serviços e trocas de experiências.

# DEPARTAMENTO DE GESTÃO DAS POLÍTICAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (DGPPCD)

O Departamento de Gestão das Políticas para as Pessoas com Deficiência – DGPPCD, tem por objetivo organizar e acompanhar as matérias de competência da pasta, promover a interação com as instituições da sociedade civil organizada e demais esferas do setor público, apoiar e participar do desenvolvimento, estruturação e ações voltadas à temática, fomentando o desenvolvimento de novos projetos e parcerias e, desenvolver e aplicar métodos de avaliação destinados a monitorar a execução das políticas públicas para as pessoas com deficiência.

Ainda compõem o Departamento, a Coordenadoria de Políticas Públicas para as pessoas com deficiência, o Centro de Referência da Pessoa com Deficiência – CRPD e a Central de Interpretação de Libras – CIL, que proporcionam o atendimento a população de forma presencial ou remota, agendada ou espontânea, dando informações sobre direitos e demais demandas sobre as deficiências, além dos encaminhamentos necessários dentro da rede para os atendimentos das necessidades levantadas.

Para o ano de 2020, as metas planejadas para a política da Pessoa com Deficiência no município foram:

1. Caminhada Abril Azul
2. Apoio aos eventos das entidades
3. Fórum de Empregabilidade para Pessoa com Deficiência
4. Setembro Verde (ação afirmativa)
5. Campinas +Acessível
6. Turminha Inclusão na Diversão nas escolas (ações afirmativas)

Porém, com o agravamento da pandemia de Corona vírus ao qual todos foram acometidos, todas as ações coletivas e eventos programados foram cancelados ou adaptados para o modelo virtual onde foi possível.

Dos itens acima elencados, segue o resultado das ações que foram tomadas em cada um deles:

1. Caminhada Abril Azul - **Cancelada**
2. Apoio aos eventos das entidades – **Entidades cancelaram seus eventos**
3. Fórum de Empregabilidade para Pessoa com Deficiência - **Cancelada**
4. Setembro Verde (ação afirmativa) – **Feita de forma virtual através de mídias sociais**
5. Campinas +Acessível – **Em andamento**
6. Turminha Inclusão na Diversão nas escolas (ações afirmativas) - **Cancelada**

## **CAMPINAS + ACESSÍVEL**

Esse é um programa que está começando a ser construído em nosso município e que tem por objetivo elaborar as diretrizes necessárias para a criação de rotas acessíveis entre os espaços públicos de grande circulação de pedestres e que estejam próximos aos traçados do transporte público.

Para a elaboração do Plano Municipal de Rotas Acessíveis (PMRA) foi criado um Comitê intersetorial através do Decreto Municipal 20.928 de 18 de junho de 2020, que conta com a participação das seguintes secretarias:

- I - Gabinete do Prefeito;
- II - Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoal com Deficiência e Direitos Humanos;
- III - Secretaria Municipal de Cultura;
- IV - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Social e de Turismo.
- V - Secretaria Municipal de Educação;
- VI - Secretaria Municipal de Esporte e Lazer;
- VII - Secretaria Municipal de Infraestrutura;
- VIII - Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo;
- IX - Secretaria Municipal de Saúde;
- X - Secretaria Municipal de Serviços Públicos;
- XI - Secretaria Municipal de Transporte;
- XII- Secretaria Municipal de Habitação;
- XIII- Comitê Intersetorial do Primeira Infância Campineira - PIC

As reuniões são realizadas quinzenalmente de forma virtual com a participação ativa de seus integrantes. O desenvolvimento do PMRA está sendo realizado por fases que compreendem desde a criação do comitê, levantamento de dados, desenvolvimento do Plano e conclusão.

## **COORDENADORIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

A Coordenadoria tem por objetivo estabelecer a interlocução e interlocutores nas demais esferas do setor público, promover a estruturação, desenvolvimento e acompanhamento das parcerias e ações relativas às políticas públicas perante os órgãos e entidades da administração municipal e outras esferas de governo, articular as atividades relativas às políticas públicas definidas para a inclusão e a acessibilidade da pessoa com deficiência, promovendo a gestão global e integrada de tais ações.

Além das interlocuções com as demais Secretarias e órgãos externos, a coordenadoria dá suporte aos casos e atendimentos realizados pelo CRPD.

## **CRPD – CENTRO DE REFERÊNCIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

Realiza através de equipe técnica psicossocial os atendimentos, orientações sobre seus direitos e encaminhamentos para a rede, das pessoas com deficiência, além de realizar visitas domiciliares, estudos de casos, articulações intersetoriais, interlocução com o sistema de garantia de direitos e suporte para a rede no tocante ao fornecimento de informações sobre as deficiências e suas especificidades.

O CRPD apresenta um crescimento no atendimento das demandas a partir de 2013 conforme apresentado no gráfico abaixo. Tal crescimento foi possível a partir da melhor organização do fluxo dos serviços executados bem como na clareza e definição da atuação da área técnica na atuação em rede e nos serviços.

Em virtude da situação imposta pela pandemia, os atendimentos foram reorganizados de forma a preservar a segurança dos servidores e da população atendida. Essa reorganização contou com estratégias de atendimento remoto, agendamentos espaçados, rodízio entre os servidores promovendo um melhor distanciamento social e operação em teletrabalho.

## Atendimentos CRPD

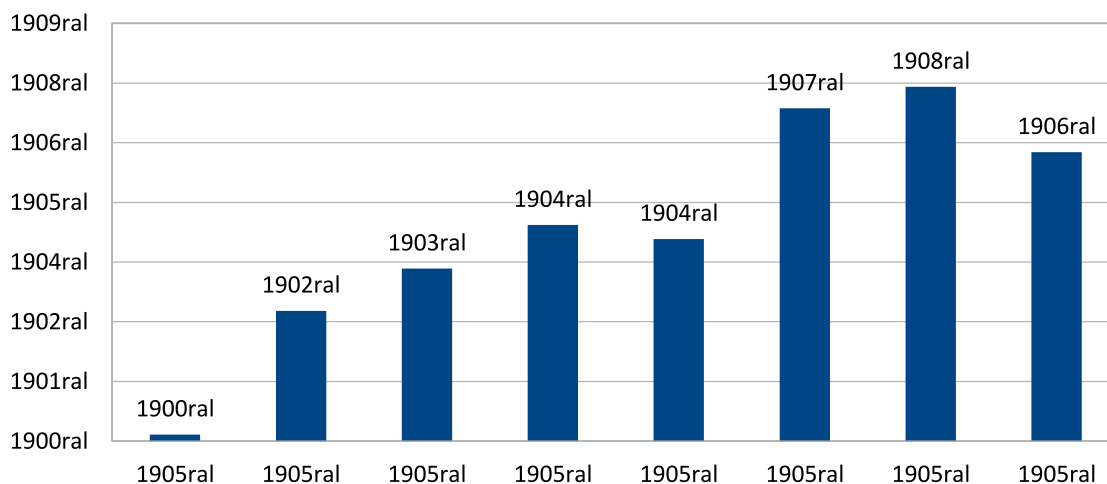


Gráfico 1: Evolução de atendimentos do CRPD

Além dos atendimentos, orientações e encaminhamentos realizados, o CRPD oferece como políticas públicas afirmativas o Cartão Bem Acessível e o Emprega Bem.

O Cartão Bem Acessível é um documento público municipal que dá ao seu titular a identificação de que o mesmo é uma pessoa com deficiência. O objetivo do Cartão é atestar as deficiências não visíveis ou perceptíveis, como é o caso do autismo, deficiência auditiva/surdez e alguns tipos de deficiências físicas. Embora seu objetivo seja esse, o Cartão é fornecido gratuitamente para todas as pessoas com deficiência que desejarem, desde que apresentem a documentação necessária.

Além de atestar a condição de deficiência, que pode ser permanente ou temporária, ele tende a facilitar o acesso aos serviços públicos, dispensando em alguns casos a apresentação do laudo médico para comprovar a deficiência.

Desde a sua implantação em janeiro de 2016, foram emitidos quase 3.000 Cartões até dezembro de 2020, dos quais 2.342 encontram-se ativos. O Cartão tem validade de 2 anos para as deficiências permanentes e até 6 meses para as deficiências temporárias.

O Emprega Bem é um programa de empregabilidade para pessoas com deficiência que foi implantado em 2017. O programa consiste de uma plataforma eletrônica on line onde as empresas cadastradas podem disponibilizar suas vagas para PcD e os profissionais com deficiência podem cadastrar seus currículos e se candidatarem para as vagas disponíveis. Após isso, as empresas selecionam os candidatos pela plataforma, que por sua vez recebem orientação do CRPD para darem continuidade no processo seletivo.

Além de promover a aproximação entre as pessoas com deficiência e as empresas, há a possibilidade da realização de palestras de sensibilização nas empresas com o objetivo de preparar as equipes para o recebimento dos profissionais com deficiência, assim como dar orientações sobre acessibilidade e tecnologias assistivas necessárias para a contratação desse funcionário.

Desde sua implantação, até o final de 2020 a plataforma apresenta os seguintes números:

- 98 empresas cadastradas
- 391 vagas ofertadas
- 12 contratações efetuadas

Concluimos que as discretas contratações em relação às vagas ofertadas se dá por 2 motivos: baixa qualificação dos candidatos e principalmente falta de interesse em dar continuidade no processo seletivo por parte das empresas.

## **CIL – CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS**

A CIL foi inaugurada em setembro de 2015 através de um convênio com o Governo Federal dentro do Plano Viver Sem Limites. Pela implantação da Central o município recebeu 3 computadores equipados com *webcam* e microfones, armários, 3 mesas com cadeiras e um veículo para que os profissionais de interpretação de Libras acompanhem os usuários surdos nos atendimentos externos que compreendem os serviços públicos.

Dentre os objetivos da CIL podemos destacar o atendimento de qualidade às pessoas com deficiência auditiva por meio de serviços de tradução e interpretação, facilitar/viabilizar seu acesso a serviços públicos e informações diversas e ampliar a comunicação entre surdos e ouvintes.

Como contrapartida para o funcionamento da CIL, o município oferece os recursos humanos, manutenção dos equipamentos e do veículo, local adequado para atendimento com a infraestrutura necessária para a realização dos atendimentos que podem ser presenciais, remotos ou externos.

Desde sua implantação, a CIL operou com apenas uma servidora para o atendimento a todas as demandas do público surdo até meados de 2019, período em que começaram a ser convocadas novas intérpretes para compor o quadro de intérpretes da CIL.

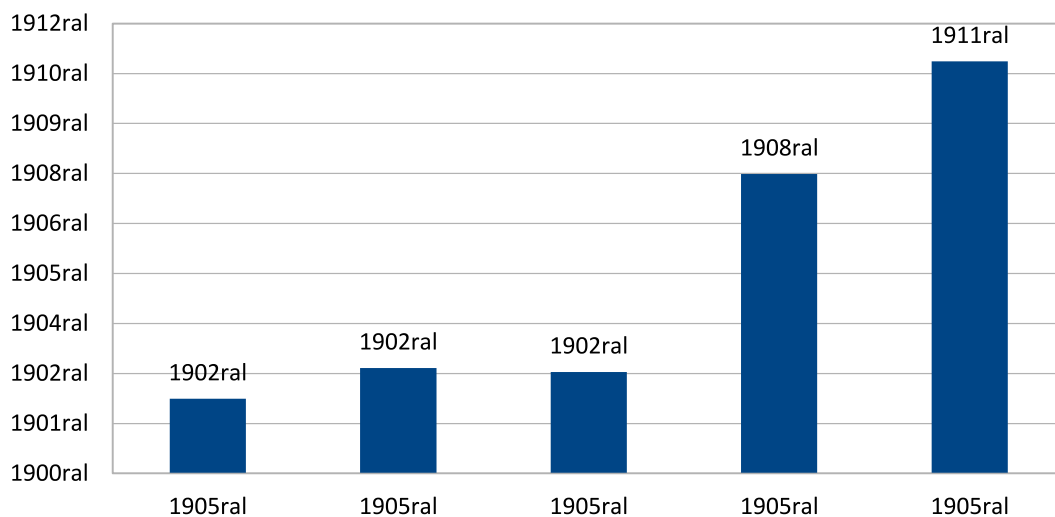
Com a ampliação de mais 4 intérpretes, a Central passou a operar com 5 profissionais que puderam prover um melhor atendimento à população surda que demanda por vários serviços em nosso município.

Durante o ano, tivemos os pedidos de exoneração de 2 intérpretes ficando a CIL portanto com 3 profissionais para executar os atendimentos aos surdos.



Mesmo com essa diminuição, podemos notar no gráfico 2 que houve um aumento pela procura dos serviços demandados pela população surda aos serviços públicos, o que acarretou um aumento na demanda pelos serviços da CIL e hoje observamos a necessidade de ampliação do número de intérpretes para poder atender as demandas reprimidas que os serviços públicos exigem.

Atendimentos CIL-Central Interpretação de Libras



# Departamento de Gestão Administrativa, Orçamentária e Financeira (DGAOF)

Compete ao DGAOF a gestão administrativa, orçamentária, financeira e de pessoas da Secretaria, como também o suporte administrativo aos Conselhos ligados à Pasta, além de disponibilizar transporte e manutenção predial, objetivando estabelecer as condições para o pleno funcionamento das áreas e serviços que desenvolvem as Políticas Públicas na Secretaria.

Pedro Ângelo Costa

Diretor do Departamento de Gestão e Desenvolvimento Social

*“O DGAOF é o departamento da Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos que tem como atribuições realizar a gestão de apoio aos departamentos executores das ações finalísticas da Secretaria, bem como garantir o registro administrativo, contábil e controle orçamentário e financeiro dos Fundos ligados à Secretaria e dos recursos do Tesouro Municipal, Federal e Estadual.”*

O Departamento é dividido em sete áreas de atuação, sendo cinco Coordenadorias e dois Setores, a seguir descritos.

## **Coordenadorias:**

- 1- Administrativa
- 2- De Apoio aos Equipamentos Sociais
- 3- Financeira e Contábil
- 4- De Gestão de Pessoas
- 5- Orçamentária

## **Setores:**

- 1- De Apoio à Casa dos Conselhos
- 2- De Apoio aos Conselhos Tutelares

### **Principais atividades do DGAOF:**

Promover a interlocução deste com os demais Departamentos e o Gabinete da SMASDH;

Planejar, supervisionar e facilitar as ações das Coordenadorias e Setores do Departamento;

Suprir as necessidades de serviços e produtos de todas as unidades da Secretaria;

Manter alinhamento com as demais áreas administrativas, financeiras, orçamentárias e de Recursos Humanos da Administração Municipal, objetivando viabilizar as ações finalísticas desta Secretaria.

## **COORDENADORIA SETORIAL ADMINISTRATIVA (CSAD)**

Compete à CSAD suprir as necessidades de materiais, equipamentos e serviços de forma a garantir o pleno funcionamento das Unidades da SMASDH.

A Coordenadoria Setorial Administrativa vem conduzindo um Grupo de Trabalho de Compras, desenvolvido em encontros regulares mensais, que tem como principal objetivo o planejamento das compras e contratações da SMASDH. O GT é realizado com um representante de cada Departamento da Secretaria juntamente com os gestores da Coordenadoria. Vale citar um ganho obtido com a implantação do GT quanto à melhora nos fluxos relativos ao tema, eliminando as insatisfações decorrentes da falta de informação após a elaboração e o encaminhamento dos pedidos.

A Coordenadoria Administrativa a partir de janeiro de 2016 passou a utilizar o SEI – Sistema Eletrônico de Informações para instrução de todos os processos de compras e contratações da Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos. Esta ferramenta foi implantada para substituir os pedidos físicos. A partir de setembro do mesmo ano, após todos os servidores das Unidades Externas receberem o treinamento do SEI, ficou obrigatória a elaboração de todos os pedidos por aquele sistema. Essa mudança foi de grande avanço no tocante à agilização do trâmite dos processos. Após quatro anos da implantação, conseguimos avaliar que os processos são concluídos com muito mais eficiência e rapidez.

A Coordenadoria possui dois Setores:

- 1- Setor de Gestão de Contratos; e
- 2- Setor de Suprimentos

### **Principais Atividades**

Assessorar as áreas da SMASDH para elaboração do planejamento de compras e contratações;

Assessorar as áreas da SMASDH para elaboração dos pedidos de compras e contratações de serviços;

Subsidiar e implantar projetos especiais da SMASDH (aquisições e contratações novas e extraordinárias);

Acompanhar a execução dos contratos da SMASDH;

Supervisionar os Setores de Gestão de Contratos e Suprimentos.

### **Principais atividades do Setor de Gestão de Contratos**

Gerenciar contratos administrativos de locação de imóveis, serviços contínuos, atas de móveis e equipamentos e fornecimentos parcelados, assim como atas de infraestrutura para eventos, realizando:

- 1- Controle da vigência dos contratos;
- 2- Instrução das prorrogações contratuais;
- 3- Auxiliar e orientar os fiscais dos contratos de prestação de serviço (se estão sendo executadas em conformidade com o contrato);
- 4- Planejamento e liberação dos itens adquiridos através das Atas de Registro de Preços junto ao Almoxarifado Central;
- 5- Instrução de novos processos de locação de imóveis.

### **Principais atividades do Setor de Suprimentos**

- 1- Instruir processos de dispensa de licitação;
- 2- Instruir processos licitatórios;
- 3- Instruir contratações diretas;
- 4- Encaminhar ordens de fornecimento e serviço para fornecedores;
- 5- Recepcionar notas fiscais;
- 6- Monitorar a tramitação dos processos de compras e contratações;

7- Liberar materiais armazenados no Almoxarifado Central adquiridos através de Dispensa de Licitação;

8- Dar suporte às Unidades quanto aos processos contínuos de manutenção de equipamentos.

### **Desafios**

- Aprimorar e sistematizar a interlocução com as demais áreas, objetivando viabilizar o acompanhamento dos trâmites dos pedidos de compras e contratações;

- Criar formulários padrão para todos os tipos de compras e contratações;

- Aprimorar a interlocução no GT de Compras com os demais Departamentos;

- Enfrentar o aumento significativo na demanda de lançamentos de dados de contratos para o Tribunal de Contas do Estado (AUDESP);

- Melhorar a gestão de contratos executados em unidades externas, através do uso mais frequente de ferramentas de gestão (in loco); e

- Aprimorar as tratativas com as demais Secretarias envolvidas nos processos administrativos.

## **COORDENADORIA SETORIAL DE APOIO AOS EQUIPAMENTOS SOCIAIS (CSAES)**

Compete à CSAES fazer a gestão do Centro de Triagem, bem como acompanhar e dar suporte aos demais setores da Coordenadoria.

### **Principais atividades**

Fiscalizar a execução dos serviços realizados, conferir as planilhas mensais dos motoristas, receber materiais de limpeza (terceirizada), fechar a frequência e apontamento de horas extras e sobreavisos.

Gerenciar o contrato de manutenção predial e realizar vistoria a imóveis para locação, analisando as condições de infraestrutura da habitação, viabilidade e funcionalidade das instalações prediais.

Realizar vistorias, com elaboração de propostas para adequação das unidades.

Além disso, a Coordenadoria, através do Centro de Triagem, faz a separação e a organização das doações recebidas pela Secretaria para distribuição aos serviços da Pasta e aos usuários (através da distribuição a Entidades Assistenciais).

### **Centro de Triagem**

- 1- Recebe e confere doações (roupas e agasalhos) provenientes das campanhas de agasalho do município
- 2- Armazena e controla o estoque
- 3- Libera materiais conforme solicitação dos setores da SMASDH
- 4- Faz a separação das roupas e pesagem, estocagem e encaminhamento das roupas às demais unidades (abrigos e entidades).

A Coordenadoria possui dois setores, cujas atribuições estão a seguir descritas.

### **Setor de Transportes**

Tem como finalidade atender as demandas de transportes dos serviços da pasta como: transporte de técnicos para visitas a entidades, atender plantões emergenciais, em cumprimento aos decretos nº 17.778 de 03/12/12 e 17.851 de 23/01/2013 (operação verão e operação inverno), dando suporte às ações de abrigamento das famílias atingidas.

O Setor também realiza viagens intermunicipais, bem como outros serviços realizados fora do expediente, feriados e finais de semanas, ou seja, mantém plantão 24 horas. Além disso, dá suporte às campanhas, como implantação dos postos da campanha do agasalho do município e realiza a coleta de roupas, em consonância com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

Gerencia o contrato de manutenção de veículos, vistoria os carros e controla a frequência e a distribuição dos motoristas lotados na Secretaria.

Realiza interface com outras secretarias como: Saúde, Administração, Esportes etc., para as atividades intersetoriais, disponibilizando motoristas para trabalho em campanhas de vacinação, carnaval, eleição entre outras.

### **Setor de Manutenção**

Realiza e organiza os serviços de manutenção predial dos imóveis onde funcionam os serviços da SMASDH, como: instalação interna de telefone, reparos em alvenaria, manutenção das instalações elétricas e hidráulicas, limpeza em caixa de gordura e água, auxiliar nas mudanças das unidades, retiradas de bens para o Departamento de Patrimônio, etc...

## **Desafios**

- Realizar visitas às unidades, mediante agendamento preventivo, a fim de visualizar os problemas a serem sanados, preliminarmente aos chamados para consertos.

- Melhorar as condições de acessibilidade de pessoas com restrição, visto que até abril/2018 estávamos com 50,50%. Oportunidade em que salientamos não haver informações de 2020, pois até o presente momento o IMAP que mede o índice de acessibilidade encontra-se desatualizado.

- Adaptar todas as unidades da SMASDH para obtenção de AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros).

## **Metas para 2021**

Dar continuidade às adequações de acessibilidade das Unidades;

Ampliação e reposição de vagas servidores aposentados, na equipe de manutenção;

Ampliação do quadro de veículos e motoristas

## **COORDENADORIA SETORIAL FINANCEIRA E CONTÁBIL (CSFC)**

Compete à CSFC a Gestão Financeira e Contábil das contas correntes vinculadas às Unidades Gestoras dos fundos municipais desta SMASDH, realizando:

1) Gestão financeira e contábil das movimentações dos recursos alocados nas contas dos fundos municipais

a. FMAS – Fundo Municipal de Assistência Social;

b. FMDCA – Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente;

c. FMPIC – Fundo Municipal da Pessoa Idosa de Campinas;

d. FMSAN – Fundo Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional.

2) Gestão compartilhada com a SMF da movimentação financeira e contábil de contas bancárias abertas no CNPJ do município mas vinculada ao orçamento da SMASDH ou de um dos fundos desta.

- 3) Gestão das páginas web dos fundos:
  - a) FMDCA - <http://fmdca.campinas.sp.gov.br/>
  - b) FMPIC - <http://fmpic.campinas.sp.gov.br/>
- 4) Gestão dos pagamentos a fornecedores e às Organizações da Sociedade Civil, de acordo com os prazos estipulados nos processos;
- 5) Elaboração de relatórios financeiros e contábeis da prestação de contas mensal e anual dos fundos municipais, visando o encaminhamento aos conselhos municipais respectivos, objetivando a apreciação, análise e posterior aprovação;
- 6) Zelar pela boa ordem do arquivo e de todos os documentos utilizados nesta coordenadoria.

#### **Principais atividades do Coordenador**

- 1) Acompanhar e apoiar as chefias dos setores, bem como todos os serviços realizados na coordenadoria;
- 2) Gerenciar as contas bancárias dos fundos mantendo seus recursos aplicados em fundos de aplicação financeira com baixo risco e boas rentabilidades:
  - a) FMDCA – 04 contas;
  - b) FMAS – 16 contas;
  - c) FMPIC - 01 conta
  - d) FMSAN - 01 conta.
- 3) Gerenciar e aprimorar as páginas de internet e sistemas informatizados dos fundos: FMDCA e FMPIC;
- 4) Manter uma boa interlocução com os conselhos municipais: CMDCA, CMAS, CMI e CMSAN;
- 5) Gerar e enviar a DBF-Declaração de Benefícios Fiscais à Receita Federal, referente às destinações do imposto de renda dos fundos FMDCA e FMPIC;
- 6) Gestão da prestação de contas do adiantamento da SMASDH;
- 7) Interlocução com as coordenadorias da SMASDH e outras secretarias, visando manter a agilidade dos processos;



### **Setores da CSFC**

- 1) Setor de Pagamentos;
- 2) Setor Contábil.

### **Principais atividades do Setor de Pagamentos**

- 1) Realiza os lançamentos no sistema SIM, necessários para liquidação, agendamento e pagamento, realizados com recursos dos fundos ou pela SMF;
- 2) Despesas mais executadas na área:
  - a) Fornecedores;
  - b) Tarifas Públicas;
  - c) Locação de imóveis;
  - d) Termo de Fomento (subvenção);
  - e) Termo de Colaboração (cofinanciamento);
  - f) Bolsas Auxílio –Guardiã, Juventude Conectada, Mão Amiga e Moradia;
  - g) Adiantamento de numerário da secretaria.
- 3) Gestor dos contratos das tarifas públicas (CPFL, SANASA e VIVO).

### **Principais atividades do Setor Contábil**

- 1) Realiza todos os lançamentos no Sistema de Informações Municipais – SIM de toda a movimentação ocorrida nas contas bancárias dos fundos, tais como:
  - a) receitas;
  - b) aplicações e resgates financeiros;
  - c) transferências entre contas;
  - d) baixa de pagamentos, entre outros.
- 2) Geração mensal e anual dos relatórios contábeis auxiliares dos fundos para envio aos respectivos conselhos municipais e arquivo da Coordenadoria;

3) Conciliar os valores do Sistema com os efetivamente realizados (movimentações bancárias), com posterior envio de uma via do documento à coordenadoria contábil -DECOR/SMF.

4) Organizar, arquivar e zelar pela boa ordem dos documentos contábeis, tais como: processos de pagamentos, conciliação bancária, relatórios contábeis, entre outros;

5) Atender às demandas solicitadas interna e externamente de dados e ou documentos relacionados às contas dos fundos

### **Principais Desafios**

1) Equacionar os recursos humanos disponíveis ao volume de trabalho da área, a fim de superar:

- dificuldade em planejar e programar as ausências, como Férias, Licença Prêmio e Abonos;
- preocupação na continuidade da eficiência nos serviços prestados;
- eventual transtorno, conseqüente de possíveis afastamentos por doença, acidente, etc...
- atualizar o parque computacional;
- adquirir mobiliários ergonômicos; e
- alcançar melhoria nas condições térmicas do ambiente.

## **COORDENADORIA SETORIAL DE GESTÃO DE PESSOAS (CSGP)**

Compete à CSGP a gestão, administração e capacitação de pessoas (Servidores, Estagiários, Cargos em Comissão e Terceirizados) da SMASDH, através da interface com a Secretaria Municipal de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (SMGDP) e Secretaria Municipal de Administração (SMA).

A CSGP possibilita ao servidor o exercício dos seus direitos e orienta o cumprimento dos seus deveres, dentro dos prazos e normas legalmente estabelecidos, a fim de que as ações, projetos e Políticas Públicas desta Pasta possam ser plenamente desenvolvidos com qualidade e eficácia.

As atividades da coordenadoria são divididas entre o Setor Administrativo de Recursos Humanos e a Área de Recursos Humanos

### **Principais Atividades**

- Planejar, orientar, monitorar e avaliar as atividades executadas pelas áreas de trabalho da Coordenadoria (Setor Administrativo de Recursos Humanos e Área de Recursos Humanos) buscando a solução efetiva de problemas com otimização dos resultados, bem como propostas de aprimoramento do trabalho;

- Potencializar as parcerias estratégicas para o desenvolvimento das atividades de Gestão de Pessoas;

- Emitir pareceres e realizar encaminhamentos a protocolos administrativos na área de Gestão de Pessoas;

- Apoiar os gestores na mediação das relações interpessoais e de conflitos;

- Propiciar o retorno ao trabalho dos servidores com restrições médicas após interlocução com o Departamento de Promoção à Saúde do Servidor – DPSS;

- Alocar os novos comissionados aos serviços conforme perfil, histórico profissional e necessidades da secretaria;

- Coordenar a Campanha do Agasalho, em conjunto com as demais áreas do Município;

- Realizar a gestão de pessoas referente aos contratos de terceirizados (Vigilantes, Porteiros, Agentes de Higienização, Cozinheiras e Recepcionistas);

### **Principais atividades do Setor Administrativo de Recursos Humanos:**

- Acompanhar, orientar e encaminhar as rotinas administrativas de RH, tais como atestados de frequência, horas extras, férias, licenças-prêmio e outros bem como realizar a interlocução com a SMGDP na resolução de problemas;

- Planejar, analisar, orientar e acompanhar a execução das horas suplementares planejadas e executadas pelos serviços (horas-extras, sobreaviso e hora escala);

- Controlar as licenças-prêmio de todos os servidores;

- Monitorar, orientar e acompanhar os processos de estágio probatório;

- Acompanhamento e execução das medições de contratos terceirizados (Porteiros, Auxiliares de Limpeza e Recepcionistas).

- Acompanhar e monitorar a escolha de vagas dos novos servidores até o efetivo exercício;
- Apoiar os Conselhos Municipais em conferências e eventos, na organização das equipes de apoio, administrativos, limpeza e outros.

#### **Principais atividades da Área de Recursos Humanos:**

- Controlar o cadastro dos servidores e estagiários (inclusão, rescisões, transferências e alterações de centro de custo) subsidiando a Secretaria na gestão de Recursos Humanos;
- Acompanhar a coordenadoria nas discussões com o DPSS dos servidores com restrições médicas;
- Apoiar, subsidiar e acompanhar as capacitações e eventos da Secretaria.
- Elaborar relatórios quantitativos para subsidiar as atividades de controle da SMASDH.

#### **Desafios**

Atender as demandas extraordinárias e/ou emergenciais dos serviços quando necessitam de servidores para execução das tarefas, principalmente no período noturno e final de semana.

#### **Resultados**

- Realização do processo de remanejamento dos servidores dentro dos postos de trabalho da própria pasta, observando prioritariamente o interesse do servidor e a transparência do processo;
- Aprimoramento das ações com o Departamento de Promoção da Saúde do Servidor, principalmente com a Coordenadoria de Saúde Ocupacional tornando os resultados mais dinâmicos e assertivos tanto para o servidor quanto para a Secretaria;
- Organização da Capacitação dos Gestores da SMASDH do novo Decreto 21.019 de 25 de agosto de 2020 “Regulamenta o Programa de Avaliação Probatória no Município de Campinas”
- Realização da Campanha do Agasalho.
- Participação na implantação dos dois Abrigos Emergenciais, Zilda Arns e Ceprocamp em relação ao remanejamento de servidores para a composição do quadro de recursos humanos.
- Participação na comissão do processo seletivo emergencial do cargo de Agente de Ação Social.

### **Metas para 2021**

- Promover articulação com as demais áreas da Secretaria para o efetivo cumprimento dos prazos das rotinas administrativas;
- Organizar e realizar todas as atividades da SMASDH ligadas à SMGDP em conformidade com as normativas e prazos vigentes;
- Potencializar a parceria com a Escola de Governo Municipal e desenvolver novas parcerias com OSCs, instituições e fundações de ensino aprendizagem e pesquisa pertinentes a política de assistência social e a área de direitos humanos;
- Atualizar e republicar a cartilha “Rotinas de RH”;
- Elaborar relatórios e instrumentos que permitam o registro e quantificação das ações da CSGP;

### **Quadro Geral de Recursos Humanos da SMASDH (referente a dezembro de 2020).**

A SMASDH, concluiu o ano de 2020 com o quadro de Recursos Humanos totalizando 666 trabalhadores da seguinte forma:

- 461 servidores efetivos
- 51 servidores comissionados
- 25 conselheiros tutelares
- 01 celetista (cedida pela CEASA)
- 128 terceirizados (limpeza, porteiros, vigilantes, cozinheiros e recepcionistas)

## **COORDENADORIA SETORIAL ORÇAMENTÁRIA (CSO)**

Compete à CSO realizar a gestão orçamentária da Secretaria, organizando o planejamento para elaboração do PPA, LDO e da LOA, equacionando as despesas necessárias e os recursos disponíveis.

### **Principais Atividades**

A Coordenadoria Orçamentária é responsável pelo planejamento e elaboração do PPA, LDO, LOA, bem como da execução e controle orçamentário da Secretaria;

PPA – Plano Plurianual: Um dos principais instrumentos de planejamento. O PPA define os programas, projetos e ações do Poder Executivo por um período de 04 anos.

O PPA é encaminhado ao Legislativo até 31 de agosto do primeiro ano de mandato do Prefeito.

LDO – Lei de Diretrizes Orçamentárias: Instrumento intermediário entre o PPA e a LOA. O conteúdo da LDO deverá se basear no PPA, nada poderá ser inserido na LDO se não estiver previsto no PPA.

A LDO é uma lei ordinária, válida apenas para um exercício, nela são indicadas as metas e prioridades com a finalidade de orientar a elaboração da LOA.

A LDO é encaminhada ao Legislativo até 15 de abril de cada ano.

LOA – Lei Orçamentária Anual: Instrumento onde se preveem os valores para ações de governo. É através da LOA que a administração realiza o que foi planejado, as ações necessárias para atingir os objetivos e metas dentro de um exercício, nela são disponibilizados recursos orçamentários com suas respectivas fontes, baseada nas receitas previstas.

A LOA é encaminhada ao Legislativo do município de Campinas até o último dia útil de Setembro.

### **Principais Atividades**

Indicação orçamentária, reserva orçamentária, confecção do Termo de Responsabilidade Financeira e do formulário para avaliação do Comitê Gestor dos processos de aquisição, locação, contratação de serviços e outras despesas desta Pasta.

Acompanhamento dos saldos orçamentários, bem como providenciar suplementação orçamentária quando necessário.

### **Orçamento Autorizado 2020 (R\$)**

<b>MUNICIPAL</b>	<b>PRÓPRIO dos FUNDOS</b>	<b>ESTADUAL</b>	<b>FEDERAL</b>	<b>Emenda Parlamentar</b>	<b>TOTAL</b>
180.715.630,00	11.570.465,00	3.285.457,00	12.415.052,00	20.000,00	208.006.604,00

### **Desafios**

Aprimorar a organização do planejamento das peças orçamentárias em conjunto com as demais áreas da SMASDH.

Criar o Setor de Apoio à Gestão Orçamentária para maior eficiência na organização, distribuição e realização dos trabalhos desta Coordenadoria.

## **SETOR DA CASA DOS CONSELHOS**

Compete ao Setor disponibilizar infraestrutura geral para o funcionamento dos Conselhos referentes às Políticas Públicas ligadas a esta Secretaria.

### **Principais atividades**

- Viabilizar as condições de funcionamento de cada Conselho e da Casa dos Conselhos no que diz respeito a Recursos Humanos, materiais de escritório, móveis, equipamentos de informática, telefonia, higiene e limpeza;

- Disponibilizar pessoal (RH) para a realização das demandas administrativas e demais atividades dos Conselhos no sentido de apoiar os trabalhos dos conselheiros, facilitando e fortalecendo a atuação de cada um; e

- Organizar o espaço físico.

### **Desafios**

- Aprovação da Tabela de Temporalidade (já construída e encaminhada a Secretaria) para organização dos arquivos;

- Digitalização dos Livros Atas das Reuniões Ordinárias e Extraordinárias dos Conselhos para arquivo e transparência na página da Secretaria;

-Unificar a metodologia de trabalho administrativo entre os Conselhos;

- Reforma geral do prédio onde está alocada a Casa dos Conselhos;

- Adequar o quadro de RH, de acordo com as necessidades de cada conselho.

### **Resultados**

Todos os processos administrativos estão sendo elaborados através do sistema SEI.

## **SETOR DE APOIO ADMINISTRATIVO AO CONSELHO TUTELAR**

Compete ao Município, através deste Setor, disponibilizar local, recursos humanos e material necessário para o funcionamento dos Conselhos Tutelares, de acordo com a Lei nº 8069/90.

Campinas possui cinco Conselhos Tutelares que abrangem todas as regiões administrativas do município (leste, sul, sudoeste, leste e norte). Quatro destes Conselhos estão localizados na Av. Francisco Glicério na região central da cidade e outro descentralizado no bairro Guanabara (Conselho Tutelar Norte).

Para garantir o funcionamento destes órgãos, a SMASDH dispõe do Setor de Apoio aos Conselhos Tutelares, que é responsável por gerir suas demandas operacionais e administrativas.

### **Principais atividades**

- Viabilizar as condições de funcionamento de cada Conselho no que diz respeito a RH, material de escritório, informática, telefonia, limpeza e logística.
- Recepcionar e encaminhar aos Conselheiros a população que diariamente procura atendimento na sede dos Conselhos Tutelares.
- Cadastrar, digitalizar e arquivar os prontuários da população atendida pelos Conselhos Tutelares.
- Encaminhar as notificações e ofícios expedidos pelos Conselhos Tutelares ao sistema de garantia de direitos e à população.
- Auxiliar na interlocução entre os Conselhos Tutelares e PMC.
- Auxiliar na interlocução entre os Conselhos Tutelares e o SGD.
- Administrar as instalações dos prédios onde estão alocados os Conselhos Tutelares

### **Desafios**

- Equacionar a disponibilidade de recursos humanos à demanda de trabalho.
- Atualização e aprimoramento da legislação específica sobre os Conselhos Tutelares.
- Equacionar a quantidade de prontuários do arquivo ao limite de armazenamento.
- Viabilizar os atendimentos ao munícipe frente às restrições impostas pela Pandemia.
- Auxiliar o uso do novo Sípia CT nos Conselhos Tutelares.



## **Resultados**

- Aprimoramento do atendimento à população.
- Qualificação da interlocução com os Conselhos Tutelares.
- Início de atendimentos remotos ao munícipe.

## **Metas**

- Término da digitalização dos prontuários do arquivo;
- Descentralização dos Conselhos Tutelares em suas respectivas regiões;
- Expansão do arquivo/troca de local.
- Formatar novas formas de atendimento ao munícipe frente à Pandemia Covid-19, de preferência utilizando ferramentas digitais (sites ou apps).
- Capacitar os funcionários administrativos para utilizarem a ferramenta do novo Sípia CT.

# **DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL – DSAN**

## ***1. MISSÃO DO DEPARTAMENTO***

O Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional (DSAN) tem a missão de “promover o direito humano a alimentação de qualidade de forma permanente e articulada às demais políticas públicas no município de Campinas”, através do gerenciamento das ações de Segurança Alimentar e Nutricionais – SAN da Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos – SMASDH, bem como articular as ações de SAN desenvolvidas pelas demais políticas, secretarias e autarquias da Prefeitura Municipal de Campinas – PMC, através da Câmara Intersecretarial de Segurança Alimentar e Nutricional - CAISAN e do Conselho Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional - COMSEA.

## ***2. APRESENTAÇÃO PRELIMINAR DO RELATÓRIO***

O relatório de gestão do Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional encontra-se dividido por ações, programas e projetos distribuídos nos termos abaixo consignados, sendo que, em cada um deles, serão apresentados os principais resultados, desafios e metas para o ano de 2021:

- A. Ações e projetos relacionados ao Setor de Nutrição;
- B. Programa Viva Leite;
- C. Programa NUTRIRCAMPINAS;
- D. Ações relacionadas ao apoio a projetos intersecretoriais, pesquisa e produção para autoconsumo - APIPA
- E. Banco de Alimentos;
- F. Ações Emergenciais para garantia do Direito Humano à Alimentação Adequada para pessoas em vulnerabilidade nutricional durante a Pandemia.

Como ponto preliminar às informações dos itens acima destacados, apresenta-se os resultados alcançados e desafios encontrados em 2020, bem como as metas para o ano de 2021:

### ***RESULTADOS ALCANÇADOS:***

- Composição e coordenação do comitê técnico para elaboração do I Plano Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional;
- Elaboração do I Plano Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional;
- Apoio para a elaboração da Política Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional (Lei N° 15.912, DE 18 DE JUNHO DE 2020), que estabelece o Sistema de Segurança Alimentar e Nutricional do Município de Campinas e a modernização do Banco Municipal de Alimentos de Campinas e institui o Fundo Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional;
- Parceria entre Prefeitura de Campinas e Universidade Estadual de Campinas para aumentar captação de doações;
- Parceria com UNICAMP e Centro de Pesquisas Avançadas Wernher von Braun para elaboração de aplicativo Viva Vida;
- Convênio entre Prefeitura de Campinas e CEASA para a operacionalização de algumas ações do Banco de Alimentos de Campinas;
- Prorrogação do termo de Cooperação entre SMASDH/DSAN e NEPA/UNICAMP.

### ***DESAFIOS ENCONTRADOS***

- Situação de emergência frente à pandemia do Coronavírus;
- Ampliação do Cartão Nutrir Emergencial;
- Continuidade integral na distribuição do leite do projeto Viva Leite frente a medidas de isolamento social exigidas pela pandemia, que fizeram com que alguns pontos de distribuição tivessem restrição no funcionamento;
- Busca de parceiros para doações ao Banco de Alimentos, com o objetivo de aumentar o quantitativo de alimentos disponíveis;
- Reorganização do trabalho de forma emergencial por consequência à pandemia;
- Modernização do Banco de Alimentos;
- Gestão de contratos e atas de registro de preço para aquisição de alimentos para abrigos;
- Licitações com resultado de itens fracassados e desertos;
- Necessidade de fortalecimento da equipe de profissionais e estagiários para o atendimento das demandas do Departamento.

## ***METAS PARA O ANO DE 2021***

- Ampliar a publicidade, bem como a divulgação das ações de Segurança Alimentar e Nutricional executadas;
- Implantação das Hortas Urbanas – Cidade Apetitosa;
- Articulação e apoio administrativo para as instâncias da Política Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional (CAISAN E COMSEA);
- Participação ativa no Conselho Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional – COMSAN;
- Participação no Conselho Regional de Segurança Alimentar e Nutricional de São Paulo – CRSANS;
- Reorganização estrutural do Departamento, na perspectiva legal e de recursos humanos;
- Retomar as ações de Educação Alimentar e Nutricional;
- Reformular o serviço de alimentação dos abrigos municipais.

### ***3. Ações, Programas e Projetos desenvolvidos***

#### **A) Ações e projetos relacionados ao Setor de Nutrição**

O setor de Nutrição e Educação Alimentar e Nutricional (NEAN) é responsável pelo gerenciamento e operacionalização das áreas de produção de alimentos dos serviços socioassistenciais da alta complexidade de responsabilidade do município e articular, gerenciar, implantar ações de educação alimentar e nutricional (EAN) no município:

- Fornecer alimentação completa aos usuários dos abrigos permanentes;
- Gerenciar o contrato de fornecimentos de refeições transportadas ao Serviço de Atendimento ao Migrante, Itinerante e Mendicante (SAMIM), CENTRO POP e em situações de emergências e calamidade;
- Controlar as áreas de produção, no aspecto técnico, quanto à qualidade do atendimento (qualidade dos gêneros, condições sanitárias das cozinhas e acompanhamento da capacitação de pessoal operacional) e, no aspecto administrativo, manutenção da estrutura física e de equipamentos e utensílios das cozinhas;
- Gerenciar os processos licitatórios de alimentos, equipamentos e utensílios de cozinha;
- Avaliar as metas nutricionais dos cardápios das diversas categorias atendidas;
- Realizar diagnóstico de estado nutricional dos usuários dos abrigos permanentes e demais públicos atendidos pela rede socioassistencial;

- Participar do Comitê de Aleitamento Materno;
- Participar de Grupo intersetorial de Nutrição das secretarias da PMC;
- Participar do Grupo de Trabalho de Compras da secretaria, representando o Departamento;
- Elaborar as atividades de educação e orientação alimentar para os usuários dos serviços;
- Coordenar a rede de segurança alimentar e nutricional, através de seus parceiros, no Grupo de Trabalho de EAN do Conselho Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional;
- Articular e realizar educação alimentar e nutricional junto ao público atendido pelos programas NutrirCampinas, Viva-Leite, rede socioassistencial e demais públicos do município;
- Supervisionar estágios extracurriculares e curriculares em nutrição.

Durante o ano de 2020 o setor de alimentação e nutrição realizou as seguintes atividades:

### **AVALIAÇÃO NUTRICIONAL**

Para a avaliação nutricional foi realizada a avaliação antropométrica utilizando a balança (Lider até 200 Kg) e o estadiômetro portátil para mensurar o peso e a altura dos usuários, respectivamente. As crianças e adolescentes foram classificadas através dos gráficos referência da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2007) e CDC (2000) para Índice de Massa Corporal (IMC)/IDADE, os adultos através da classificação do IMC da OMS (1998), e os idosos a classificação do LIPSCHITZ (1994), conforme o Quadro 1 e 2:

**Quadro 1.** Classificação IMC Adulto.

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>IMC (kg/m<sup>2</sup>)</b>	<b>Risco de comorbidades</b>
Baixo peso	< 18,5	Baixo
Peso normal	18,5-24,9	Médio
Sobrepeso	25,0 a 29,9	Aumentado
Obesidade Grau I	30,0 a 34,9	Moderado
Obesidade Grau II	35,0 a 39,9	Grave
Obesidade Grau III	≥ 40,0	Muito Grave

Fonte: OMS, 1998.

**Quadro 2.** Classificação IMC Idoso.

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	<b>IMC (kg/m<sup>2</sup>)</b>
Baixo peso	< 22,0
Peso normal	22,0 a 27,0
Excesso de peso	>27,0

Fonte: LIPSCHITZ, 1994.

Para as crianças e adolescentes foram utilizados os pontos de corte segundo os Quadros 3 e 4:

**Quadro 3.** Pontos de corte de IMC por idade para crianças.

<b>VALOR PERCENTIL</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
< Percentil 3	Baixo IMC para idade
≥ Percentil 3 e < Percentil 85	IMC adequado ou Eutrófico
≥ Percentil 85 e < Percentil 97	Sobrepeso
≥ Percentil 97	Obeso

Fonte: OMS (2007) e CDC (2000).

**Quadro 4.** Pontos de corte de IMC por idade para adolescentes.

<b>VALOR PERCENTIL</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
< Percentil 3	Baixo IMC para idade
≥ Percentil 3 e < Percentil 85	IMC adequado ou Eutrófico
≥ Percentil 85 e < Percentil 97	Sobrepeso
≥ Percentil 97	Obeso

Fonte: OMS (2007) e CDC (2000).

### **Desafios durante a execução da atividade:**

As avaliações antropométricas não foram realizadas no ano de 2020 conforme o planejamento por conta da pandemia do novo coronavírus. Algumas pessoas foram encontradas no início do ano, em meados de janeiro e fevereiro, sendo no CMPCA foram avaliadas apenas 02 crianças e 03 pessoas (01 adulta e 02 crianças) no Sara-M.

### **Metas para 2021:**

1. Retomar as avaliações antropométricas nos abrigos.

### **CARDÁPIOS**

Assim como em 2019, no ano de 2020, os abrigos receberam cardápio elaborado de acordo com as necessidades nutricionais das faixas etárias, e a orientação e envio dos gêneros alimentícios respeitando a variedade de gêneros, a sazonalidade e os processos de compras de alimentos, a fim de fornecer nutrientes de acordo com as etapas da vida para o desenvolvimento e crescimento, objetivando o estado nutricional de eutrofia e combatendo os agravos nutricionais.

### **Desafios durante a execução da atividade**

Seguimento do cardápio geral elaborado. Problemas nos processos de compra, com desabastecimento de alguns produtos que tínhamos no planejamento dos cardápios. Buscar alternativas para evitar o desabastecimento de gêneros alimentícios criando fluxos com o Banco de Alimentos e utilizando Ata de registro de Preços da Secretaria de Educação. Porém com a pandemia, os processos da SME foram suspensos, não sendo possível que usássemos os mesmos.

### **Metas para 2021**

1. Sensibilizar coordenadores e cozinheiros quanto ao respeito do cardápio e a importância do mesmo, tanto para a nutrição dos usuários quanto para organização de utilização, compra e fornecimento dos gêneros alimentícios;
2. Realizar projeto de fichas técnicas em todos os abrigos.

### **GERENCIAMENTO DE COMPRAS**

Em 2020, o setor protocolou 18 processos relacionados à aquisição de alimentos, utensílios, equipamentos, uniformes e educação alimentar e nutricional. A gestão dos processos protocolados foi realizada durante todo o ano.

## **Desafios durante a execução da atividade**

- Licitações desertas e fracassadas de alimentos;
- A elaboração de processos e memoriais descritivos, análise de amostras dos produtos, administração, tratativas com fornecedores, envio de ordens de fornecimento, solicitação de empenhos, recebimento de produtos e de notas fiscais e inserção de dados no sistema Audesp demanda tempo, dedicação e responsabilidade, e todas as etapas são realizadas pela nutricionista e estagiárias, reduzindo o tempo de atuação técnica da equipe.

## **Metas para 2021**

1. Adequação da equipe para a realização das atividades administrativas e processuais por servidor da área administrativa.

## **EDUCAÇÃO ALIMENTAR E NUTRICIONAL (EAN)**

Em 2020, foram realizadas 35 ações de EAN. As ações se dividiram em diversas metodologias e locais, sendo 04 ações nos abrigos, 03 ações com os beneficiários do programa NutrirCampinas, 09 ações com os beneficiários do programa Viva-Leite, 10 ações no Centro Pop com população em situação de rua, uma palestra em parceria com o Banco de Alimentos para cozinheiras das entidades da rede socioassistencial e 08 ações virtuais.

Nos encontros mensais para entrega de cartão NutrirCampinas a nutricionista e estagiários ministraram palestras sobre alimentação saudável com orientações sobre alimentos in natura e ultraprocessados, utilizando informações do Guia Alimentar Brasileiro e a melhor forma de comprar os alimentos e usar o cartão com sabedoria para a saúde.

Além das ações, foi realizado check-list nos abrigos para verificar o seguimento do treinamento realizado em outros momentos, sempre seguido de orientação quanto ao cumprimento do que o mesmo aborda. Também foi realizada reunião com as cozinheiras do SaraM com orientações sobre o coronavírus e as formas de prevenção. Nos abrigos CMPCA e Renascer a supervisora da empresa terceirizada realizou a mesma orientação às cozinheiras e foi colocado cartaz com informações e orientações.

No mês de julho foi iniciado o Fórum Virtual de Segurança Alimentar e Nutricional de Campinas, pela nutricionista que coordena o grupo de EAN do Conselho Mun. de SAN de Campinas, esse projeto foi feito com grupo do COMSAN. Foram realizados 06 fóruns com os temas: Guia Alimentar brasileira, Aleitamento e Introdução Alimentar, Aspectos Sanitários na Pandemia, Direito Humano à Alimentação Adequada, Agricultura Sustentável e Educação Alimentar e Nutricional.



A nutricionista também ministrou palestra “Ações emergenciais durante a COVID-19 de Segurança Alimentar e Nutricional no município de Campinas-SP” no Fórum Campinas pela Paz com o tema Obesidade Infantil e no I SEMINÁRIO INTERNACIONAL “SOBERANIA E SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL: comunidades e territórios em tempos de transição e crise”.

### **Projetos elaborados e continuados:**

1. Alimentação Saudável – Renascer – 02 encontros, público: pessoas acolhidas;
2. Alimentação saudável e oficinas culinárias – Centro Pop – 10 encontros, público: pessoas em situação de rua;
3. Ultraprocessados e leitura de rótulos – Projeto Viva-leite no ponto do Santa Mônica – 09 encontros, público: famílias atendidas pelo Projeto;
4. Alimentação saudável, Guia Alimentar Brasileiro – NutrirCampinas – 03 encontros, público: pessoas incluídas no Programa;
5. Treinamento de manipuladores de alimentos – 02 encontros, público: cozinheiras dos abrigos;
6. Fórum Virtual de Segurança Alimentar e Nutricional de Campinas – 06 encontros, público: diverso.

### **Desafios durante a execução da atividade**

- Elaborar materiais para abordagem dos temas, com pouco recurso;
- Falta de recurso para aquisição de alimentos e outros itens para realização de oficinas culinárias;
- Dificuldade na sensibilização quanto às planilhas de controles de higiene, temperaturas, recebimento de gêneros, respeitando normas da legislação sanitária por parte dos manipuladores;
- Suspensão de todos os eventos presenciais em virtude da pandemia.

### **Metas para 2021:**

1. Capacitar e estimular educação nutricional, diariamente, através dos educadores;
2. Realizar ações de educação nutricional com os moradores e todos os profissionais envolvidos nos abrigos;
3. Realizar curso de capacitação para servidores da prefeitura que atuem diretamente com a população, principalmente da mesma secretaria;
4. Realizar reciclagem de treinamento aos manipuladores de alimentos;
5. Retomar com projeto de oficinas culinárias com o tema “Aproveitamento Integral de Alimentos” com cozinheiro, para entidades socioassistenciais;

6. Elaborar mais materiais para as ações;
7. Aumentar as parcerias;
8. Criar junto ao grupo de nutricionistas de outras secretarias, agenda em comum de ações, curso de capacitação no Guia Alimentar Brasileiro, Semana do Aleitamento Materno, ações em escolas da rede municipal;
9. Iniciar ações de acordo com propostas do I Plano Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional;
10. Retomar as ações sobre amamentação e introdução alimentar com as mães e crianças atendidas pelo abrigo Sara-M;
11. Realizar projetos de EAN no SAMIM.

### **Material Educativo**

- Cartilha com orientações sobre manipulação de alimentos e a pandemia do coronavírus.
- Cartilha com orientações sobre o Projeto Viva-Leite e alimentação saudável para beneficiários do Projeto.

### **COZINHA E HORTA DO ABRIGO EMERGENCIAL ZILDA ARNS**

No ano de 2020 as ações aqui relacionadas sofreram prejuízo, uma vez que, com a pandemia pelo coronavírus, o Abrigo Emergencial Zilda Arns foi destacado para o atendimento a pessoas sintomáticas, impossibilitando a circulação de outros funcionários no local.

### **Metas 2021:**

1. Elaborar projeto de oficina de beneficiamento de alimentos, em parceria com o Banco de Alimentos, ofertadas às entidades da rede socioassistencial;
2. Realizar oficinas culinárias uma vez ao mês com diversos públicos;
3. Retomar o plantio de horta.

### **UNIFORMES e EPIS**

Em 2020 foram solicitados 02 processos de aquisição de uniformes para reposição de camisetas, calças e calçados das cozinheiras alocadas nos abrigos Sara-M. Além disso, das cozinheiras terceirizadas, quando houve alguma observação sobre o assunto, foi informado à supervisora das mesmas, da empresa terceirizada.

## **Desafios durante a execução da atividade**

No ano de 2020 as cozinheiras do serviço público se encontravam nos abrigos Sara-M. Foi orientado que as mesmas utilizassem os uniformes e EPIs, porém nem sempre isso ocorreu, ainda havendo resistência de algumas, quase sempre falta alguma parte do uniforme (sapatos, calças), verificado em visitas e colocado no check-list de visita aos abrigos. Geralmente houve presença de adornos nos braços e orelhas de algumas funcionárias. Felizmente, desde o recebimento de novos uniformes, a maioria fez uso.

## **Metas para 2021:**

1. Renovar a capacitação aos manipuladores de alimentos sobre a importância na utilização dos uniformes e EPIS.

## **REFORMAS E MANUTENÇÃO**

Os abrigos Renascer, Sara M e Idoso têm, em sua estrutura, espaços de cozinha que são monitoradas pelo Departamento, inclusive as telas milimétricas que têm necessitado de constante reforma para a manutenção e limpeza.

Os processos SEI relacionados às solicitações que tratam do tema foram o SEI PMC.2017.00046628-26, e SEI PMC.2019.00024241-62, mas com dificuldade na operacionalização.

Nas reuniões de GT de compras foram abordadas as questões estruturais dos abrigos, limpeza de telas existentes, reforma da casa onde funcionava o abrigo Casa da Idosa para receber os usuários do abrigo Renascer, porém em 2020 as reuniões foram suspensas em março/abril.

## **CONTROLE HIGIÊNICO-SANITÁRIO**

Conforme relatório do ano de 2019, os abrigos possuem o MANUAL DE BOAS PRÁTICAS atualizado e encontra-se de fácil acesso nos locais.

Pela pandemia do coronavírus, foram suspensas visitas presenciais de forma frequente, tendo havido apenas 1 vez ao mês em cada abrigo para realização de check-list e contagem de estoque.

Nas visitas aos abrigos, foram realizados 14 check-list seguidos de orientação quanto à coleta de amostras das refeições, controle de temperatura dos equipamentos e dos alimentos na distribuição (e inserido em planilha), utilização de uniformes e outros pontos de controle.

Foi solicitado novamente via SEI a atualização de exames periódicos das cozinheiras que são servidoras, de acordo com as orientações da vigilância sanitária.

## **Desafios durante a execução da atividade**

Todos os abrigos continuam a receber planilhas de controle de temperatura, higiene de local e equipamentos, sacos para amostras. Contudo, principalmente nos abrigos com cozinheiros servidores públicos da prefeitura, esse seguimento não é feito corretamente (relatório dos check-lists). Nem sempre há o recolhimento de amostra nos abrigos, temperaturas, tão pouco são integralmente observadas as regras de organização e higienização do ambiente conforme o Manual de Boas Práticas.

A vinda de funcionários da empresa terceirizada melhorou esse aspecto, porém ainda houve entraves que foram sendo solucionados quando ocorridos.

Foi solicitada nova compra de hipoclorito de sódio.

## **Metas para 2021:**

1. Realizar reciclagem do treinamento aos manipuladores de alimentos sobre: Boas práticas de higiene, Higiene das mãos, Coleta de amostras, Recepção de gêneros, Recomendações de temperatura, Pesagem dos alimentos, Organização almoxarifado, Etiquetagem, Congelamento e descongelamento, Preparo dos alimentos, Transporte de alimento;
2. Visitar semanalmente os abrigos para orientações, educações, check-list, contagem de estoques.

## **CONTROLE DE ESTOQUE DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS**

Durante o ano foi realizada contagem de gêneros não perecíveis nos estoques e controle de validades dos abrigos, sendo que também foi solicitado aos coordenadores dos abrigos que enviassem as solicitações durante a quarentena. Após essas, foram liberados os itens que estavam estocados no Almoxarifado Central para suprir a demanda mensal da alimentação.

Em situações de risco de desabastecimento advindas da dificuldade com os processos licitatórios, houve constante contato da equipe junto ao Banco de Alimentos, solicitando doações de alimentos para que não houvesse total desabastecimento. O Banco de Alimentos realizou doação de um total de 6.346,28 Kg de alimentos aos 3 abrigos durante o ano.

## **ALMOXARIFADO CENTRAL**

Foi elaborado uma agenda junto às estagiárias e ao cozinheiro com visitas quinzenais no almoxarifado para organização, limpeza e controle de validades dos produtos acondicionados.

## **Desafios durante a execução da atividade**

Em relação às doações, existe uma variabilidade de tipos de alimentos e na constância dos mesmos, nem sempre atendendo às necessidades da alimentação naquele período. Nesse sentido, foi preciso modificar os cardápios e planejar estoque de alguns gêneros, para impossibilitar que faltassem, sendo necessária vigilância constante em relação ao uso e vencimentos.

No almoxarifado central, manter o controle de vencimentos de produtos, respeitando a orientação “Primeiro que vence, primeiro que sai”, pois alguns itens não constavam no Programa SIM de controle de estoque, mas, na visita, foi observado que se encontravam no Almoxarifado. Houve conversas com o responsável pelo local para inserção desses itens no programa.

O preenchimento correto da planilha criada para inserção dos dados de validade dos alimentos também foi constante desafio. Novamente, assim como em 2019, nem sempre os alimentos foram guardados nos armários, dependendo de ações do DSAN para a organização e limpeza dos produtos e dos armários.

### **Metas para 2021:**

1. Manter o fluxo de visitas e a pessoa responsável pelo controle das validades;
2. Manter constante comunicação com os responsáveis pelo local para correta inserção dos alimentos no Programa SIM e na limpeza dos armários.

## **REFEIÇÕES TRANSPORTADAS**

O setor de nutrição seguiu fazendo o controle e administração do contrato das refeições transportadas.

Mensalmente recebeu as notas fiscais, avaliou o cardápio e fez o controle do cumprimento do contrato com a empresa. Realizou avaliação das marmitas da empresa que foi a mesma desde julho de 2018, tendo uma renovação de contrato no mês de julho de 2020.

Em 2020 a nutricionista e estagiária realizaram 04 visitas à cozinha, fazendo relatório para solicitar melhorias e outros aspectos pertinentes à legislação.

Houve 11 coletas de amostras aleatórias das marmitas oferecidas no SAMIM (Serviço de Atendimento ao Migrante, itinerante e Mendicante) e constante comunicação com o Centro Pop sobre a qualidade e quantidade dos alimentos. Sendo enviado relatório à empresa sobre a qualidade e quantidade da mesma.

O Samim enviou mensalmente o controle de entrega dos congelados e papinhas e da qualidade sensorial das refeições, que foi positiva em geral.

Esse departamento solicitou que fossem feitas dedetização e desratização nos serviços, semestralmente, porém o processo ficou em andamento durante o ano de 2020.

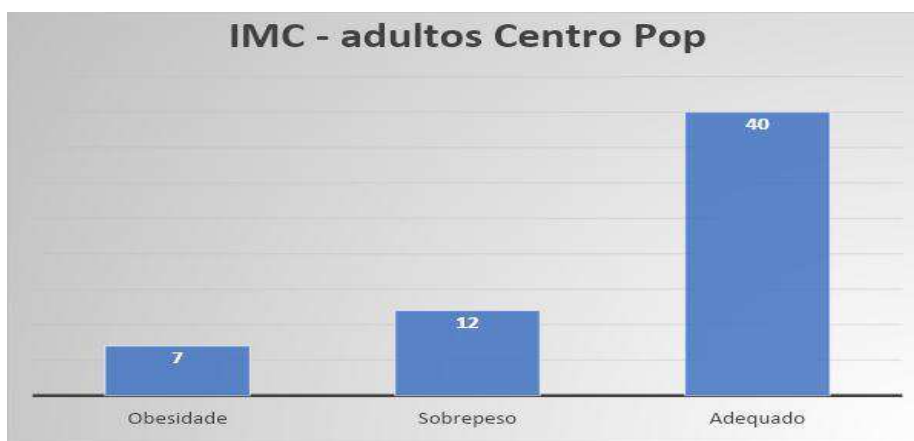
Também foi solicitado que os locais marcassem limpeza de caixa d'água.

Itens para lanches extraordinários, como aqueles para os usuários que vão viajar, foram liberados pelo DSAN, além de equipamentos e utensílios necessários, quando solicitados.

Foi realizada reunião com o gestor e todos os fiscais do contrato para explicar o processo e o tipo do objeto e acordar quanto ao planejamento, envio de solicitação, regras de higiene, importância do objeto, entre outras informações.

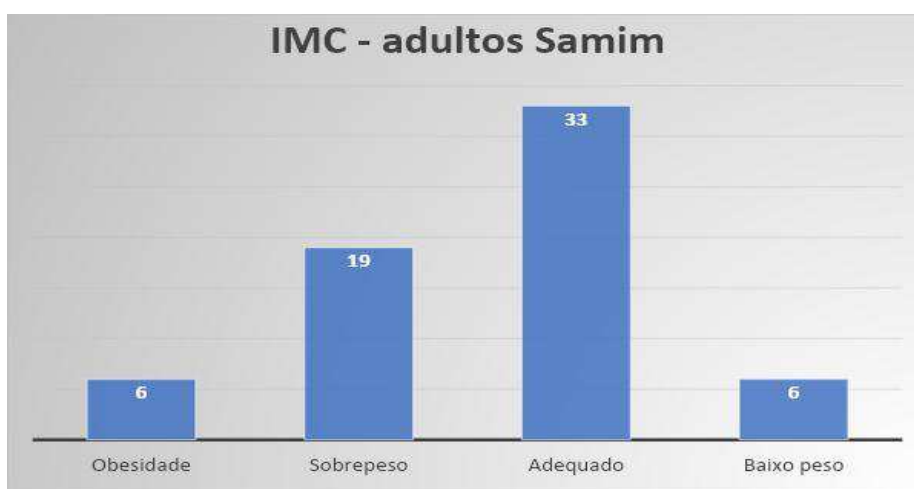
Em fevereiro de 2020 foi realizada avaliação nutricional no Centro Pop e no Samim, no Centro Pop foram avaliadas 59 pessoas (sendo 56 homens) e os dados seguem abaixo:

**Figura 1.** Avaliação antropométrica de usuários no Centro Pop II.



No Samim, foram avaliadas pessoas adultas (51 homens), e os resultados seguem:

**Figura 2.** Avaliação antropométrica de usuários no Samim.



**Quadro 5.** Quantidade de refeições ofertadas por locais de atendimento.

<b>Mês</b>	<b>Centro Pop II</b>	<b>Samim</b>	<b>Centro Pop I/Refeitório da Cidadania</b>	<b>Casa da Cidadania</b>	<b>Emergencial</b>	<b>Total</b>
Janeiro	1.950	10.815	0	0	0	12.765
Fevereiro	1.580	10.635	0	0	0	12.215
Março (início pandemia - 11 dias)	2.000	11.585	1910	670	29	16.194
Abril	1.650	9.163	5.410	1.680	1.632	19.535
Maió	2.000	9.025	6.390	1.500	2.837	21.752
Junho	2.200	8.655	6.280	1.120	2.603	20.858
Julho	2.250	8.347	6.700	1.220	2.209	20.726
Agosto	1.900	8.490	5.860	960	2.372	19.582
Setembro	1.919	7.720	6.680	1.200	2.600	20.119
Outubro	1.752	8.105	7.810	1.200	8.988	27.855
Novembro	1.809	7.375	7.575	840	224	17.823
Dezembro	1.670	7.312	7.574	1.200	194	17.950
<b>Total</b>	<b>22.680</b>	<b>107.227</b>	<b>62.189</b>	<b>11.590</b>	<b>23.688</b>	<b>227.374</b>

**Metas para 2021:**

1. Realizar avaliação sensorial e quantitativa das refeições transportadas;
2. Visitar a cozinha da empresa terceirizada;
3. Realizar avaliação nutricional dos atendidos;
4. Realizar pesquisa de satisfação das refeições servidas;
5. Realizar ações de EAN no Samim;
6. Retomar projeto de EAN no Centro Pop.

**REFEITÓRIO DA CIDADANIA**

Com o início da Pandemia em março de 2020, o espaço do Centro Pop I foi organizado para receber refeições transportadas no horário do jantar, sendo depois transferido para o Refeitório da Cidadania, inaugurado em agosto de 2020. O Refeitório da Cidadania é um local intersetorial, que recebeu refeições para distribuir no período da noite à população vulnerável, principalmente em situação de rua. Antes do

início do funcionamento do mesmo, a nutricionista foi até o local para verificar as condições de instalações do mesmo e orientar a equipe de manutenção quanto a reparos e reforma necessárias do espaço que seria direcionado para receber e distribuir as refeições transportadas.

Além disso, o setor de nutrição elaborou e enviou as ordens de fornecimento das refeições transportadas de acordo com a solicitação do responsável pelo refeitório semanalmente.

### **Meta para 2021**

Manter as ações do Refeitório da Cidadania, em virtude da necessidade de manutenção do atendimento à população em situação de vulnerabilidade, especialmente aquela em situação de rua, que frequenta o local.

### **TERMO DE COOPERAÇÃO DSAN/SMASDH-NEPA/UNICAMP**

O Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional executa, juntamente com o Núcleo de Estudos e Pesquisas em Alimentação da Unicamp (NEPA), termo de cooperação técnica que tem por objeto o desenvolvimento de ações conjuntas para a realização de estudos de avaliação de impacto de ações, programas e políticas na área de segurança alimentar e nutricional, prorrogado em outubro de 2020.

As ações de acompanhamento têm sido realizadas pela nutricionista do Departamento, bem como os relatórios de cumprimento das metas.

### **Meta para 2021**

Prorrogar o termo de cooperação técnica visando à continuidade das ações executadas.

## **B. Programa VIVA LEITE**

O Programa Estadual do Leite – VIVA-LEITE, foi instituído pelo Decreto nº 44.569, de 22 de dezembro de 1999, com o objetivo principal de oferecer um complemento alimentar e seguro e de alto valor nutritivo às crianças de 06 meses a 05 anos e 11 meses de idade, pertencentes à famílias com renda mensal per capita de até  $\frac{1}{4}$  do salário mínimo cadastradas no Cadastro Único Federal do Estado de São Paulo.

A distribuição é feita de forma gratuita, em embalagem plástica de 01 (um) litro padronizada com os logotipos do Governo do Estado de São Paulo e do Projeto Viva-Leite, e consiste em leite fluído, pasteurizado, com teor de gordura mínimo de 3%, enriquecido com ferro (aminoácido quelato) e Vitaminas A e D. É uma importante fonte de cálcio e proteínas, é enriquecido para melhorar as condições de saúde das



crianças atendidas pelo Projeto, auxiliando na prevenção da anemia ferropriva e das hipovitaminoses A e D. Cada família cadastrada no projeto, recebe 15 (quinze) litros de leite por mês.

A Prefeitura de Campinas, através do Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional mediante um convênio celebrado com a Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDS), realiza a gestão do Projeto do Leite no município de Campinas.

De acordo com a lei, as obrigações em comuns à SEDS e aos Municípios:

- Colaborar, acompanhar, supervisionar, prestar contas quadrimestralmente, avaliar e divulgar a implantação e o desenvolvimento das ações decorrentes do convênio assinado;
- Participar da Comissão Municipal responsável pela execução do Convênio.

Obrigações da Secretaria de Desenvolvimento Social por meio da Coordenadoria de Segurança Alimentar e Nutricional:

- Licitar a empresa beneficiadora que enriquece o leite com Vitamina A D e Ferro para o fornecimento do leite;
- A entrega do leite nos pontos de distribuição, determinados pelo município, respeitando a quantidade de litros destinados ao total de beneficiários atendidos em cada ponto (de acordo com as crianças cadastradas no sistema de informática do Projeto – Sistema PAN);
- Realizar o controle de qualidade do leite (supervisão e fiscalização);
- Proceder a avaliação periódica do convênio nos municípios.

Obrigações do Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional – DSAN:

- A partir do estabelecimento do convênio, cadastrar as crianças dentro dos critérios do programa (06 meses – 05 anos e 11 meses; RPCF < ¼ SM) no Sistema PAN, encaminhado pelos pontos de distribuição;
- Fazer parceria e capacitar os responsáveis pelos pontos de distribuição do leite;
- Alimentar o Sistema PAN com informações do estado nutricional e relatórios de compilação da distribuição do leite;
- Realizar a prestação de contas quadrimestralmente sob a olhar da Comissão gestora;
- Disponibilizar para os pontos de distribuição planilhas diárias e mensais para o controle de entrega do leite de acordo com as crianças cadastradas e ativas no programa;
- Encaminhar quando enviado pelo PONTO DE DISTRIBUIÇÃO para a SEDS a LISTA DE ESPERA das famílias que estão dentro dos critérios, indicadas pelos pontos de distribuição.

Obrigações dos Pontos de Distribuição:

- Distribuir duas vezes por semana o leite às mães das crianças cadastradas;
- Sistematizar os dados da quantidade distribuída;

- Encaminhar às mães ao Centro de Saúde para a coleta de peso e altura;
- Encaminhar o peso e altura para o DSAN;
- Encaminhar, para o DSAN, a planilha de reserva de vagas das famílias com critérios que procuram pelo benefício no ponto de distribuição.

#### **Ações Realizadas:**

- Gestão administrativa do Projeto Viva-Leite, conforme as obrigações estabelecidas no convênio;
- A equipe administrativa do projeto Viva-Leite realiza a entrega do leite quatro vezes por semana: segundas e quartas-feiras, para as famílias do bairro Vida Nova, e nas terças e sextas-feiras para as famílias do Bairro Santa Mônica;
- Na pandemia houve a necessidade de readequação dos pontos de distribuição do leite, visto que alguns deles permaneceram fechados em virtude da pandemia. Segue abaixo as adequações:

#### **Quadro 6.** Adequações dos pontos de distribuição na pandemia do Coronavírus.

PONTO ORIGINAL	PONTO QUE ATENDERAM DURANTE A COVID 19
NAVE MÃE DOM EDWARD R. CAVALCANTE	PROGEN-SATÉLITE ÍRIS
CEI JOSÉ ARISTODEMO PINOTTI	DSAN-HABRA CARITATIS
CEI MARIA ELENICE FERRARI	PROGEN BASSOLI
CEI PROF <sup>a</sup> AMÉLIA PIRES PALERMO	DSAN-DEPARTAM. SEGURANÇA ALIMENTAR
CEI ANTONIO VIEIRA DE OLIVEIRA	CPTI

- Reunião com a Comissão do VIVA LEITE;
- Reunião com o Representante da DRADS;
- Reunião com todos os Pontos de Distribuição separados na sequência abaixo:
- Reunião região leste e norte;
- Reunião região noroeste;
- Reunião região sul e sudoeste;
- Abertura de um Novo Ponto, VOVÔ NESTOR-JERÔNIMO MENDONÇA CAMPO BELO;
- Reunião com as mães e o DSAN fez a primeira entrega junto com o Gestor do Ponto;
- Reunião na EMEF PROF.BENEVUTO DE FIGUEREDO TORRES, JARDIM SÃO JOSÉ, na tentativa de um novo ponto de distribuição, mas sem sucesso para 2020.

**Resultados Alcançados:**

- Inclusão de todas as famílias do Projeto Viva-leite no Sistema Integrado de Governança Município;
- Atendimento ao maior número possível de crianças na pandemia.

**Quadro 7.** Quantidade de Litros de Leite entregues às crianças Projeto Viva-Leite por mês.

<b>MÊS</b>	<b>LITRAGEM MENSAL</b>
Janeiro	34547
Fevereiro	38178
Março	37472
Abril	36680
Maiο	29883
Junho	42712
Julho	40956
Agosto	40050
Setembro	36555
Outubro	38640
Novembro	38250
Dezembro	38910

**Quadro 8.** Valores da Litragem do Leite do Projeto Viva-Leite Investido pelo Governo do Estado no município de Campinas.

<b>MÊS</b>	<b>VALORES</b>
Janeiro	R\$ 86.367,50
Fevereiro	R\$ 95.445,00
Março	R\$ 93.680,00
Abril	R\$ 91.700,00
Maiο	R\$ 74.707,50
Junho	R\$ 106.780,00
Julho	R\$ 102.390,00
Agosto	R\$ 100.125,00
Setembro	R\$ 91.387,50
Outubro	R\$ 96.600,00
Novembro	R\$ 105.187,50
Dezembro	R\$ 107.002,50
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 1.151.372,50</b>

**OBSERVAÇÃO:** Preço unitário do leite até outubro - **R\$ 2,50**

Preço unitário do leite a partir de novembro - **R\$ 2,75**

**Quadro 9.** Quantidade de Crianças Beneficiadas pelo Projeto Viva-Leite por mês.

<b>MÊS</b>	<b>QUANTIDADE DE CRIANÇAS ATENDIDAS</b>
Janeiro	2303
Fevereiro	2545
Março	2498
Abril	2445
Maiο	1992
Junho	3147
Julho	2730
Agosto	2670
Setembro	2437
Outubro	2576
Novembro	2550
Dezembro	2594

**Desafios Encontrados:**

- Falta de regulamentação dos novos critérios apresentados pela SEDS no ano de 2017;
- A diminuição da inclusão de 02 crianças para 01 por família beneficiária do Projeto Viva Leite.

**Metas para 2021:**

- Ampliação da equipe;
- Abertura de novos pontos de distribuição;
- Ampliação a parceria com as NAVES Mães da entidade Chance;
- Melhoramento do entendimento e definir os critérios de entrada das famílias no Projeto Viva-Leite, através de um documento oficial emitido pela Secretaria de Desenvolvimento Social;
- Realização de oficinas de treinamentos, em relação às atividades administrativas e operacionais da entrega do leite, juntamente com as unidades de saúde dos territórios onde existe a distribuição do leite;
- Ampliação da avaliação nutricional dos beneficiários do Projeto;
- Realização de visitas de monitoramento dos pontos de distribuição.

## C. Programa NUTRIRCAMPINAS

O Programa Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional “NUTRIRCAMPINAS”, instituído pela Lei Municipal nº 15.017 de 26 de maio de 2015 e regulamentado pelo Decreto nº 18.973 de 11 de janeiro de 2016 e visa a garantia mínima de segurança alimentar e nutricional para as famílias e/ou munícipes, para assegurar o direito humano à alimentação adequada.

O NUTRIRCAMPINAS é um benefício temporário da Política Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional, coordenado e operacionalizado pelo Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional da Secretaria Municipal de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos da Prefeitura Municipal de Campinas – SP.

É um vale alimentação em forma de “cartão magnético” com benefício correspondente a 26 (vinte e seis) UFIC’s, a ser creditado mensalmente, para aquisição exclusiva de gêneros alimentícios de primeira necessidade em estabelecimentos comerciais credenciados, às famílias e/ou indivíduos que estejam em situação de vulnerabilidade nutricional, de acordo com a necessidade da família.

O Programa traz duas modalidades de atendimento, denominamos “Nutrir Temporário” e “Nutrir emergencial”, conforme prevê nos artigos 6º e 5º do Decreto regulamentador, respectivamente.

O benefício temporário é concedido de 01 (um) a 24 (vinte e quatro) meses, considerando-se o grau de vulnerabilidade nutricional e insegurança alimentar ao qual esteja submetida a família e/ou indivíduo.

Os critérios de concessão são os que abaixo seguem:

- Residente no município de Campinas;
- Estar cadastrados no CadÚnico (Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal);
- Estar em situação de extrema pobreza ou pobreza;
- Possuir no seio familiar: crianças ou adolescentes com até 15 (quinze) anos, idosos acima de 60 (sessenta) anos e/ou pessoa com deficiência, impossibilitada para o exercício de atividade profissional.

Além do benefício temporário, o Programa NutrirCampinas prevê em sua regulamentação o benefício emergencial que pode ser concedido por até 03 (três) meses, prorrogáveis por igual período para família e/ou indivíduo em situação de desastre ou vulnerabilidade temporária, após avaliação e solicitação do atendimento socioassistencial.

As regras e a distribuição deste benefício emergencial são realizadas pelo Departamento de Operações de Assistência Social, cabendo ao departamento de Segurança Alimentar a aquisição, distribuição e o controle da prestação de contas.

Considerando a situação de calamidade pública prevista no Decreto nº 20.782, de 21 de março de 2020, foram acrescentados os artigos 3º-A e 7º-A da Lei nº 15.017, de 2015, com a seguinte redação:

"Art. 3º-A Durante a vigência da situação de calamidade pública no Município de Campinas

nos termos do Decreto nº 20.782, de 21 de março de 2020, o benefício concedido por meio do 'NUTRIRCAMPINAS' poderá ser utilizado para a aquisição de produtos de limpeza e de higiene pessoal."

Art. 2º Fica acrescido o art. 7º-A à Lei nº 15.017, de 2015, com a seguinte redação: "Art. 7º-A Durante a vigência da situação de calamidade pública no Município de Campinas nos termos do Decreto nº 20.782, de 2020, poderão ser concedidos até 26.000 (vinte e seis mil) benefícios ao mês no Programa 'NUTRIRCAMPINAS'."

### **Ações Realizadas:**

- Até o dia 20 do mês de março, foram realizadas as ações administrativas do Nutrir temporário e emergencial, tais como:
  - Atendimento presencial para a triagem e distribuição do Cartão Nutrir;
  - Foram geradas convocações através do Sistema de Governança Municipal – SIGM, de 6.525 famílias classificadas que estavam elegíveis para o Programa Convocações de famílias;
  - Foram realizadas 1.014 novas inclusões;
  - Foram efetivados 850 desligamentos devido ao término do tempo;
  - Foram distribuídos para os Serviços de Assistência Social do Departamento de Operações da Assistência Social e para os serviços do Departamento de Cidadania 982 cartões.

No 21 de março de 2020 – decreto de calamidade pública no município de Campinas - até a primeira semana de maio:

- Atendimentos presenciais para a triagem e distribuição do cartão nutrir foram alterados estabelecendo cuidados com higiene e distanciamento social, tanto para o usuário como para os servidores;
  - Como as convocações são realizadas via correspondência postal um mês antes do atendimento, nos dias anteriores a triagem, entramos em contato com as famílias por telefone, para a execução das triagens, e quando não foi possível o contato telefônico, a triagem foi realizada presencialmente, com os cuidados de higiene e distanciamento social;
  - Foram realizados 1.436 novos atendimentos e inclusões, nos meses de abril e maio;
  - Todas essas ações foram realizadas pelos servidores e estagiários do DSAN, com o apoio dos servidores dos Direitos Humanos na distribuição.
- 
- Com a alteração da lei, e aumento do orçamento, foi aberto um processo de contratação emergencial de uma empresa para o fornecimento de 19.500 cartões pelo período de três meses;
  - No mês de abril, com o apoio do setor de vigilância socioassistencial, selecionou da elegíveis do nutrir 19.500 famílias que não estavam sendo atendidas pelo cartão nutrir temporário e foi

georreferenciado por região de CRAS E DAS, bem como a articulação com as entidades socioassistencial – OSCs;

- Foram enviados SMS para todas as 19.500 famílias avisando sobre o direito ao benefício emergencial, bem como dia, horário e local para a retirada do cartão.
- Houve a colaboração de 93 pontos de distribuição do cartão entre CRAS, CREAS, DAS E Organizações da Sociedade Civil;
- Após as entregas dos cartões, diariamente, os pontos de distribuição enviavam as prestações de contas por e-mail, com as informações dos cartões retirados pelas famílias, e a equipe do DSAN realizava o desbloqueio dos cartões;
- Apesar de todo trabalho de comunicação com as famílias, via SMS e por telefone, realizado pelos pontos de distribuição, no mês de maio, apenas 12.339 famílias retiram os cartões;
- Nos meses de junho e julho, continuamos com a distribuição dos cartões, com a gestão administrativa do processo, realizada pelo DSAN, o acolhimento e orientação das famílias, realizada pela Central Atendimento do CADÚnico e a entrega dos cartões sendo realizada pelos serviços próprios da Assistência Social, os CRAS, CREAS e DAS. Foram incluídas mais 3.253 famílias, totalizando 15.592 famílias, que realizaram a busca ativa;
- A gestão administrativa constituiu a gestão do contrato; interlocução com a empresa, serviços e famílias; vinculação e organização da distribuição dos cartões; controle dos cartões utilizados ou não; substituição de cartões por motivo de perdas; alteração de senha; controle financeiro (empenhos, ordens de fornecimento e recepção das notas fiscais);
- No mês de agosto, diante da continuidade da Pandemia, foi realizada uma nova contratação emergencial, para o período de mais 3 meses;
- Nos meses de agosto, setembro e outubro, foram incluídos mais 15 famílias;
- Foram distribuídos para os Serviços de Assistência Social do Departamento de Operações da Assistência Social e para os serviços do Departamento de Cidadania 4.765 cartões;
- Foram realizados contatos com as famílias que tiveram direito ao benefício e não realizaram a retirada do cartão e/ou não utilizaram os créditos, com a finalidade de orientar a forma adequada de utilização do benefício.

## Resultados Alcançados:

**Quadro 10.** Dados do Programa NutrirCampinas de janeiro a dezembro de 2020.

MESES	TEMPORÁRIO	VALOR (R\$)	EMERGENCIAL SERVIÇOS	VALOR EMERGENCIAL SERVIÇOS	EMERGENCIAL PANDEMIA	VALOR PANDEMIA (R\$)	GERAL	VALOR GERAL R\$
JANEIRO	5.626	507.465,20	344	31.469,12	0		5.970	538.934,32
FEVEREIRO	5.626	507.465,20	338	30.920,24	0		5.964	538.385,44
MARÇO	6.486	585.037,20	300	27.444,00	0		6.786	612.481,20
ABRIL	6.820	615.164,00	626	57.266,48	0		7.446	672.430,48
MAIO	6.817	614.893,40	626	57.266,48	12.339	1.148.267,34	19.782	1.820.427,22
JUNHO	6.825	615.615,00	626	57.266,48	14.338	1.334.294,28	21.789	2.007.175,76
JULHO	6.648	599.649,60	310	28.358,80	15.992	1.488.215,52	22.950	2.116.223,92
AGOSTO	5.852	527.850,40	278	25.431,44	16.357	1.519.074,59	22.487	2.072.356,43
SETEMBRO	5.342	481.848,40	329	30.096,92	16.060	1.491.492,20	21.731	2.003.437,52
OUTUBRO	5.015	452.353,00	285	26.071,80	15.532	1.442.456,84	20.832	1.920.881,64
NOVEMBRO	5.011	451.992,20	304	27.809,92	15.677	1.451.690,20	20.992	1.931.492,32
DEZEMBRO	4.580	413.116,00	399	36.500,52	16.006	1.482.155,60	20.985	1.931.772,12
<b>TOTAL</b>	<b>70.648</b>	<b>6.372.450</b>	<b>4.765</b>	<b>435.902</b>	<b>122.301</b>	<b>11.357.647</b>	<b>197.714</b>	<b>18.165.998</b>

## Desafios Encontrados:

- Continuidade das tratativas para a avaliação e atendimento integral da demanda existente;
- Melhoria da estrutura do espaço para triagem dos cartões ofertados;
- Desenvolvimento de novos canais de comunicação com os elegíveis, objetivando o aumento de famílias efetivamente atendidas;
- Readequação da equipe em virtude das ações relacionadas ao Departamento e à pandemia, que trouxeram grande carga de atividades.

## Metas para 2021:

- Análise de viabilidade da ampliação do número de atendidos no programa Nutrir Campinas;
- Readequação da regulamentação do Nutrir (Considerar o Benefício de Prestação Continuada - BPC como renda, reavaliar o tempo de permanência e as faixas de atendimento);
- Criação de um instrumental para reavaliação de casos suspeitos e passar para aprovação do comitê gestor;
- Criação de outro mecanismo de comunicação para as famílias cuja correspondência não chega ao destino.



## **D. Ações relacionadas ao apoio a projetos intersetoriais, pesquisa e produção para autoconsumo - APIPA**

### **CAMPINAS CIDADE APETITOSA – Programa de Hortas Comunitárias**

Esta ação tem por objeto a implantação de Hortas Comunitárias nos equipamentos públicos e parceiros e implantação de projeto piloto de horta comunitária no Jardim Florence.

Em razão da crise relacionada a COVID 19 diversas ações foram suspensas no tocante ao projeto Campinas Cidade Apetitosa, entre elas as reuniões do GT-Horta, ou mutirões na horta, e a disponibilização do recurso financeiro que estava em processo de liberação junto a comissão técnica do Fundo de Recuperação, Manutenção e Preservação do Meio Ambiente - PROAMB, instituído pela Lei Municipal nº 9.811, de 23 de julho de 1998 vinculado à Secretaria Municipal do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável.

Superada a suspensão das atividades do PROAMB, o projeto Campinas Cidade Apetitosa foi submetido à aprovação em reunião ordinária do COMSAN.

#### **Metas para 2021:**

- Estruturação do coletivo gestor da Horta Comunitária do Jardim Florence;
- Implantação de 12 hortas nas instituições que operam o Viva Leite em parceria com a Fundação Cargill;
- Implantação de cursos de formação na horta comunitária do Jardim Florence;
- Apoio à implementação de Curso, no âmbito do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional e Tecnológica, com a educação básica na modalidade de educação de jovens e adultos, junto ao Instituto Federal de São Paulo-IFSP e Secretaria Municipal de Educação;
- Finalização da aquisição, já em trâmite, dos insumos e equipamentos da horta;
- Avaliação da regulamentação do Programa no município de Campinas.

## **PESQUISA E AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS NA ÁREA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL**

### **EDUCAÇÃO ALIMENTAR E NUTRICIONAL**

Em razão da crise relacionada a COVID 19 as ações de Educação Alimentar e Nutricional foram suspensas no ano de 2020, o que acabou por prejudicar a execução das metas anteriormente propostas.

#### **Metas para 2021:**

- Estruturação da abordagem em agroecologia e produção de alimentos com a criação de atividades e cursos em parcerias com a rede de agroecologia e universidades do município;
- Abordagem com parceiros intersetoriais em especial Conselho Tutelar e Educação Social das instituições parceiras do Município referente a Educação Alimentar e Nutricional.

### **PLANO DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL**

A área foi responsável pela elaboração e coordenação do Plano de Segurança Alimentar e Nutricional em consonância com o Decreto nº 7.272, de 25 de agosto de 2010, no qual preconiza a elaboração do Plano de Segurança Alimentar e Nutricional (SAN) nas esferas de governo, o município de Campinas, através do Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional (DSAN) - da Secretaria Municipal de Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos iniciou a elaboração do Plano Municipal.

Integra a regulamentação base para a elaboração do Plano a lei Municipal Nº 15.912, DE 18 DE JUNHO DE 2020, que dispõe sobre a Política Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional, estabelece o Sistema de Segurança Alimentar e Nutricional do Município de Campinas e a modernização do Banco Municipal de Alimentos de Campinas e institui o Fundo Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional.

A equipe responsável pela elaboração do Plano foi composta por integrantes da CAISAN (Câmara Intersecretarial de Segurança Alimentar e Nutricional), COMSAM (Conselho Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional), convidados de outras secretarias e esferas e a equipe do DSAN.

#### **Metodologia, princípios e estratégias de elaboração do Plano**

A metodologia proposta foi reduzida em razão da pandemia do novo coronavírus e do atraso em iniciar o plano, uma vez que os responsáveis também estavam envolvidos em enfrentar os efeitos da pandemia, ainda assim foram mantidas todas as metodologias planejadas no início da organização do plano.

Para a elaboração do Plano de Segurança Alimentar e Nutricional (SAN) em Campinas foi utilizado um documento de apoio com as diretrizes e metas dos planos nacional e estadual, e as propostas das Conferências Municipais de 2015 e 2019 e as diretrizes da Política Municipal de SAN, que foi replicado entre os representantes das dimensões/diretrizes para que fosse complementado com as propostas oriundas das áreas. Além disso, as oficinas temáticas apoiaram as discussões e propostas sobre as metas e objetivos.

Encontros entre toda a equipe subsidiaram o trabalho de elaboração do plano: o primeiro foi um encontro para a apresentação de duas experiências de planos municipais 1- Primeira Infância Campineira, por se tratar de uma experiência intersetorial exitosa, e 2 - a partilha da experiência de Osasco na elaboração do Plano Municipal de SAN e uma representante do Fórum Paulista de Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional. Além disso foi apresentada a metodologia do plano aos demais integrantes para discussão.

Convidados: Janete Valente – Assistente Social - Coordenadora do Plano da Primeira Infância Campineira, Selma de Freitas – Assistente Social - Fórum Paulista de Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional, Luciana da Silva Sampaio Jorge - Coordenadora de Nutrição - Departamento de Atenção Básica – Prefeitura Municipal de Osasco,

Karina Sbrogio Reis Cabassa - Secretária de Assistência Social - Prefeitura Municipal de Osasco.

#### **Ações:**

- REUNIÕES GERAIS - Apresentação de experiências de planos, apresentação da proposta metodológica, revisão pós consulta pública, apresentação metodologia proposta por cada dimensão,
- OFICINAS TEMÁTICAS VIRTUAIS – Espaço para debate ampliado e levantamento de propostas,
- DEVOLUTIVA DAS OFICINAS E DISCUSSÃO DAS PROPOSTAS – Ação que será realizada em reunião geral,
- REDAÇÃO – Foi definida e escrita por cada representante das dimensões/diretrizes,
- CONSULTA PÚBLICA – Período destinado a debate e inclusão pela sociedade civil,
- APRECIÇÃO DOS SECRETÁRIOS,
- APRECIÇÃO DO CONSELHO DE SAN.

**Quadro 11.** Cronograma elaboração do plano de SAN.

<b>AÇÃO</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>
ORG. CAISAN - DIAGNÓSTICO	28					
REUNIÃO GERAL PALESTRANTES APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA METODOLÓGICA		18				
APRESENTAÇÃO METODOLOGIA PROPOSTA POR CADA DIMENSÃO		31				
OFICINA TEMÁTICA POLÍTICAS SOCIAIS E SAN			9			
OFICINA TEMÁTICA PRODUÇÃO RURAL OU URBANA E ABASTECIMENTO			16			
OFICINA TEMÁTICA PROGRAMA ALIMENTAR EM CARÁTER SUPLEMENTAR OU EMERGENCIAL			18			
AVALIAÇÃO OFICINAS – CADA DIMENSÃO DEVE AVALIAR, SISTEMATIZAR PARA A PARTILHA COM O TODO			9 A 21			
DEVOLUTIVA DAS OFICINAS E DISCUSSÃO DAS PROPOSTAS			22			
REDAÇÃO E APRECIÇÃO DOS SECRETÁRIOS					27 A 3	
CONSULTA PÚBLICA					25 A 30	01 A 10
REUNIÃO GERAL*					13	
APRECIÇÃO DOS SECRETÁRIOS*					14 A 27	
REUNIÃO DO CONSELHO DE SAN*					EXTRAOR-DINÁRIA	
ENTREGA DO PLANO*						01

\* As ações destacadas ficaram pendentes de finalização no ano de 2021, em função do não cumprimento de todas as etapas no período programado.

**Metas para 2021:**

- Estruturação, junto a Câmara Intersecretarial de Segurança Alimentar e Nutricional CAISAN e Conselho de SAN, do monitoramento do 1º Plano Municipal de SAN.

**AÇÕES INTERSETORIAIS**

Para além das ações e projetos próprios do Departamento, a área de Segurança Alimentar e Nutricional, por seu carácter transversal, atuou também em diferentes políticas públicas setoriais, quais sejam:

## ***Plano da Primeira Infância Campineira – PIC***

- Construções de estratégias de divulgação e monitoramento das propostas levantadas pelo Plano da Primeira Infância juntos a rede de Segurança Alimentar e Nutricional;

### **Metas para 2021:**

- Criar estratégias de divulgação e educação e metodologia de abordagem dos aspectos sociais e culturais relacionadas a primeira infância, em especial a amamentação e introdução alimentar.

## ***E. Banco Municipal de Alimentos de Campinas***

O Banco Municipal de Alimentos de Campinas é um equipamento de Segurança Alimentar e Nutricional - SAN que tem como objetivo promover a segurança alimentar e nutricional da população do município, através da destinação social de alimentos fora do padrão para comercialização, mas em boas condições para consumo e da conscientização para o combate ao desperdício e uso de boas práticas sanitárias e nutricionais.

A gestão e operacionalização do Banco Municipal de Alimentos de Campinas é realizada através de um Convênio entre a PMC/SMASDH e a Central de Abastecimento de Campinas S/A (Ceasa/Campinas).

Desde 2005, o Banco Municipal de Alimentos de Campinas recebe produtos da agricultura familiar por meio do Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) da CONAB.

O PAA é uma importante ferramenta de fortalecimento da agricultura familiar. O programa utiliza processos de comercialização que favorecem a compra direta de produtos de agricultores familiares ou de suas organizações, promovendo a agregação de valor à produção. Esses produtos são destinados às entidades sócio assistenciais do município.

Devido à pandemia que estamos vivendo em 2020 foi criada a Lei Nº 15.912, DE 18 DE JUNHO DE 2020 que dispõe sobre a Política Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional, estabelece o Sistema de Segurança Alimentar e Nutricional do Município de Campinas e a modernização do Banco Municipal de Alimentos de Campinas e institui o Fundo Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional.

Com isso o Banco Municipal de Alimentos passou a atender também a famílias em situação de vulnerabilidade social. Foi criada também uma central de atendimento para ajudar no cadastramento de novas entidades/ igrejas e associações para nos ajudar com a distribuição de cestas básicas as famílias.

**Figura 17.** Distribuição Comparativa do Quantitativo em Toneladas de Alimentos Arrecadados pelo Banco de Alimentos Campinas por Doações e PAA. Campinas, 2020.



**Figura 18.** Distribuição Comparativa dos Valores em Reais (R\$) de alimentos arrecadados pelo Banco de Alimentos de Campinas de Alimentos Arrecadados por Doações e PAA. Campinas, 2020.



**Tabela 1.** Distribuição da Média, Máximo e Mínimo de Alimentos Arrecadados pelo Banco de Alimentos de Campinas, 2020.

	Média	Min.	Máx
BAC	95.143,916	6.079,19	328.906,19
PAA	12.291,687	5.200,00	17.464,00
TOTAL	107.435,6	11.279,19	346.370,19

### **Ações realizadas**

- Organização do evento para entrega dos certificados de Doador Solidário;
- Participação nas reuniões da CAISAN, Rede de Segurança Alimentar e Nutricional e COMSAN;
- Participação nas reuniões e escrita do Plano de Segurança Alimentar e Nutricional do Município de Campinas;
- Participação nas reuniões da central de atendimento para os novos cadastramentos de entidades;
- Participação das reuniões sobre o aplicativo VIVA VIDA assim como as devolutivas sobre as prestações das entidades e do aplicativo;
- Participação no recebimento, armazenamento, controle de data de validade, controle de qualidade e distribuição/logística das cestas básicas recebidas pelo Governo de S.P.;
- Organização e realização das duas Campanhas sistema DRIVE THRU da EPTV durante os meses de maio e julho durante a pandemia do Banco de Alimentos.
- Encaminhamento das propostas de participação no PAA juntamente com as cooperativas para o edital 2020 da CONAB;
- Foram realizadas 5 atividades de educação nutricional através de folders desenvolvidos em parceria com as estagiárias de nutrição da UNIP, onde estes foram enviados as entidades por e-mail ou impressos pelo Banco de Alimentos e entregues as entidades para que as mesmas distribuíssem as famílias em extrema pobreza e situação de vulnerabilidade social atendidas por elas.

### **Resultados Alcançados**

- Entrega de 72 certificados de Doador Solidário a todos os parceiros que realizaram doações no ano de 2020;
- Aumento do número de parcerias, mediante a obtenção de novos parceiros: número de empresas, grupos, pessoas doadoras ou pontos de coleta que arrecadaram: 69 pontos de arrecadação/ empresas parceiras contabilizados até o dia 01/12/2020;
- Cadastro de aproximadamente 300 entidades nos meses de pico da pandemia (maio/junho/julho);

- Recebimento de produtos de higiene e limpeza que com a pandemia foi verificado uma necessidade muito grande destes itens a estas famílias e com isso a Secretaria da SMASDH autorizou o Banco Municipal de Alimentos a receber e distribuir estes itens de extrema necessidade;
- Toneladas de produtos de higiene arrecadados até dia 31/12/2020: 14.354,52 kg.

### **Desafios encontrados**

- Dificuldade na sensibilização, dos funcionários do BAC, quanto ao uso de EPI's;
- Dificuldade para adquirir mascaras descartáveis e álcool em gel;
- Dificuldade de trabalho com o quadro reduzido de funcionários durante a pandemia pois dois foram afastados por serem do grupo de risco e o restante trabalhou em escala de revezamento dia sim/dia não ficando diariamente trabalhando apenas a nutricionista e o motorista dificultando muito as coletas de doações e o atendimento. Desta forma foi solicitado a ajuda do exército que inicio os trabalhos conosco em abril e ficou até setembro;
- O exército disponibilizou 2 soldados diariamente fixos no banco de alimentos assim como um caminhão para a retirada de doações em Campinas e outros municípios;
- Dificuldade com o número de estagiários que devido a pandemia foram cortados e só puderam retornar no mês de setembro realizando trabalhos online sob a supervisão da nutricionista do Banco de Alimentos que ia passando as necessidades do momento para verificar a possibilidade do desenvolvimento destes trabalhos a distância;
- Todos os eventos esportivos, culturais e de turismo foram cancelados devido a pandemia;
- Cancelamento de grandes campanhas de arrecadação de alimentos nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2020;
- Cancelamento de todos os jogos do vôlei Renata com público e sem arrecadação de alimentos, isso impactou muito em nossa arrecadação porque eles são um dos nossos maiores doadores;
- Dificuldade em manter as oficinas/cursos online pois a grande maioria do nosso público atendido não possui internet e as entidades em sua grande parte estavam com seus atendimentos reduzidos ou sem atendimentos a público externo dificultando estas ações;
- Manter o número de ações educativas nas entidades que são atendidas pelo Banco de Alimentos, considerando a redução do número de estagiários;
- Realizar manutenção preventiva dos veículos do Banco de Alimentos.

### **Metas para 2021:**

- Ampliação do número de parceiros/doações;
- Organização do evento de entrega do Certificado Doador Solidário – 2021, se possível assim que a pandemia estabilizar;



- Realizar curso online ou presencial para as cozinheiras das entidades assim que o funcionamento estiver presencial novamente;
- Realizar a conscientização dos colaboradores da importância do uso dos EPI's (uso de máscara, álcool em gel, entre outros), durante e após pandemia;
- Realizar palestras sobre alimentação saudável e outros temas em fóruns, simpósios entre outros assim como foi feito no ano de 2020;
- Renovação dos contratos do PAA com a CONAB.

## **Ações Emergenciais para garantia do Direito Humano à Alimentação Adequada para pessoas em vulnerabilidade nutricional durante a Pandemia.**

### **CENTRAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL**

Os equipamentos de Segurança Alimentar e Nutricional (SAN) operaram uma grande campanha de doações de alimentos, produtos de higiene e limpeza, em parceria com Transforma Campinas e o Exército, seguindo orientações de como serão as distribuições desses produtos às famílias enquanto durar a pandemia de Covid-19.

### **CARACTERIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL**

#### **BANCO DE ALIMENTOS DE CAMPINAS**

O Programa BAC, que já foi objeto de detalhamento neste relatório, foi responsável pela captação, triagem, e acondicionamento dos alimentos em caso de uma **situação de desastre ou estado de emergência** no município de Campinas. O Banco de Alimentos terá que realizar a montagem de cestas básicas com os alimentos arrecadados e entregar as famílias que estão em situação de risco.

#### **INSTITUTO SOLIDARIEDADE PARA PROGRAMAS DE ALIMENTAÇÃO – ISA**

O Instituto de Solidariedade Para Programas de Alimentação – ISA surge em 1994, registrado como ONG, com uma estrutura para selecionar, higienizar e armazenar os hortifrúteis considerados impróprios para

venda, porém próprios para consumo humano, posteriormente doados in loco as famílias em vulnerabilidade socioeconômica e alimentar.

Atualmente o ISA atua em cinco frentes de trabalho no atendimento de: famílias em vulnerabilidade socioeconômica e alimentar; entidade assistenciais; pacientes com agravos à saúde que necessitam de uma alimentação diferenciada; eventos de mobilização social e geração de renda de pequenos pecuários. Todos os atendimentos são realizados a partir do cadastro social.

**Captação e disponibilização de alimentos** doados pelos permissionários da Ceasa Campinas, O ISA inicia o seu trabalho com o processo produtivo, o qual realiza uma busca ativa diária, retirando as doações de hortifrutigranjeiros realizadas pelos permissionários por todo o mercado diariamente

#### AÇÃO INTEGRADA

O Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional (DSAN) da SMASDH, está articulando e gerindo a execução do trabalho juntamente ao Banco de Alimentos e o Instituto de Solidariedade em Programas de Alimentação (ISA), organização da sociedade civil mantida pelos permissionários da CEASA Campinas, que faz a captação do produto não comercializado na mesma. O objetivo é que os dois equipamentos executem essa ação em consonância, para que complementem as cestas que serão enviadas às instituições com o maior número de produtos e variabilidade de gêneros para atender as necessidades das famílias.

- ISA: a captação e distribuição de hortifrutis;
- Banco de Alimentos: captação e distribuição de alimentos não perecíveis, produtos de higiene e limpeza;
- Instituições atuantes nos territórios de maior vulnerabilidade.

### **CAMPANHA DE ARRECADAÇÃO**

#### **PLANO DE RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE DOAÇÕES**

Assim que o decreto de Pandemia e quarentena foi estabelecido iniciou-se uma articulação entre o Banco de Alimentos de Campinas, ISA, Exército e Transforma Campinas para a realização de uma campanha de arrecadação, ela se deu através de doações de funcionário, pessoas físicas, empresas e outros. O voluntariado vinculado ao Transforma Campinas apoiou em diferentes ações de arrecadação e triagem. O Departamento de Segurança Alimentar também solicitou apoio dos Exército para ações de triagem e logística dos alimentos no ISA e Banco de Alimentos, ação que se deu em função do isolamento de funcionários em grupos de risco.

**Quadro 12.** Ações Realizadas pela prefeitura para mobilização de voluntariado e campanha de arrecadação

Ação	RESPONSÁVEL	APOIO
Campanha de arrecadação de Alimentos e produtos de Higiene;	BAC	TODOS
2 Criar material de campanha para veiculação	BAC	DSAN
3 Modelo de atendimento às instituições e famílias	DSAN	CEASA
4 Busca ativa de instituições apoiadoras na distribuição nos territórios	DSAN	
5 Busca por voluntários Transforma Campinas	GABINETE PREFEITO	TODOS
6 Deslocamento de Profissionais para a execução do trabalho, plano de trabalho em anexo	TODOS	TODOS

**Figura 3.** Campanha Realizada por redes sociais e canais institucionais.

**EM MEIO À PANDEMIA DO COVID-19, PARA GARANTIR A  
ALIMENTAÇÃO E HIGIENE DE MUITAS FAMÍLIAS  
BANCO DE ALIMENTOS CAMPINAS  
ESTÁ RECEBENDO**



**DOAÇÃO  
ALIMENTOS  
E  
PRODUTOS DE HIGIENE E  
LIMPEZA**

**CONTATO: 3746-1000** **Locais:**  
 Banco de Alimentos, Rod D. Pedro I Km 140,5  
 Universo Pet Center: R. Barão Geraldo de  
 Resende, 49, Botafogo - Pequenas doações

## UNICAMP SOLIDÁRIA

Além da campanha iniciada pela Prefeitura a Unicamp realizou uma Campanha de arrecadação de recursos para aquisição e distribuição de cestas básicas para a população em situação de vulnerabilidade social e nutricional por meio do Banco de Alimentos de Campinas, agregando parceiros como Itaú, Ifood, The Comemos Project, FUNCAMP, além de parceiros como o Centro de Pesquisas Avançadas Wernher Vou Braun, responsável pela criação do Aplicativo Viva Vida, que será tratado posteriormente.

## EQUIPE CENTRAL DE ATENDIMENTO SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL

A organização da distribuição de alimentos e Produtos de higiene e limpeza do Banco de Alimentos e ISA se deu através da montagem de uma estrutura de atendimento às instituições com interesse em se cadastrar para distribuir cestas para famílias nos territórios da cidade de Campinas. Foram disponibilizados 8 ramais pela CEASA Campinas, três computadores, e toda a estrutura física para acomodar os profissionais.

Operacionalizada com 12 pessoas em apoio ao Banco de Alimentos - 9 pessoas de outros departamentos da Secretaria de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos e 3 pessoas da equipe do departamento de Segurança Alimentar e Nutricional (DSAN).

**Quadro 13.** Ações desempenhadas pela Equipe.

<b>AÇÕES</b>	<b>EQUIPE DESIGNADA</b>
RECEPÇÃO DE LIGAÇÃO DE INSTITUIÇÕES	6
ORGANIZAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO E CADASTRO	2
ENVIO DE DEMANDA PARA BAC E ISA	01
PROSPECÇÃO DE INSTITUIÇÃO NOS TERRITÓRIOS	02
ORIENTAÇÃO À POPULAÇÃO QUE BUSCA CAD ÚNICO POR REGIÃO	VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL
PROSPECTAR DOADORES	01

A Secretaria de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos disponibilizou ao Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional 11 profissionais para apoiar e 3 notebooks, e o departamento 3 computadores e 3 profissionais para a Central. Assim duas pessoas ficaram fora da Central, em seu posto original de trabalho realizando captação de doações. Os demais ficaram divididos em atender as ligações e cadastrar as instituições, enviando as orientações e recebendo as documentações das instituições. Além disso dois profissionais deixaram o trabalho para retomar suas atividades iniciais.

Esse fluxo durou um mês e conforme os cadastros foram formalizados a Central passou a organizar uma lista de espera para as instituições. Antes de finalizar o cadastramento foi feita uma busca ativa (**Anexo 1**), organizado por servidores que estavam apoiando os trabalhos. Os profissionais retornaram aos seus postos de trabalho após dois meses, três profissionais ainda continuaram compondo o projeto.

## OPERACIONALIZAÇÃO DAS DEMANDAS DAS INSTITUIÇÕES – CENTRAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR

### CADASTRO DE INSTITUIÇÕES

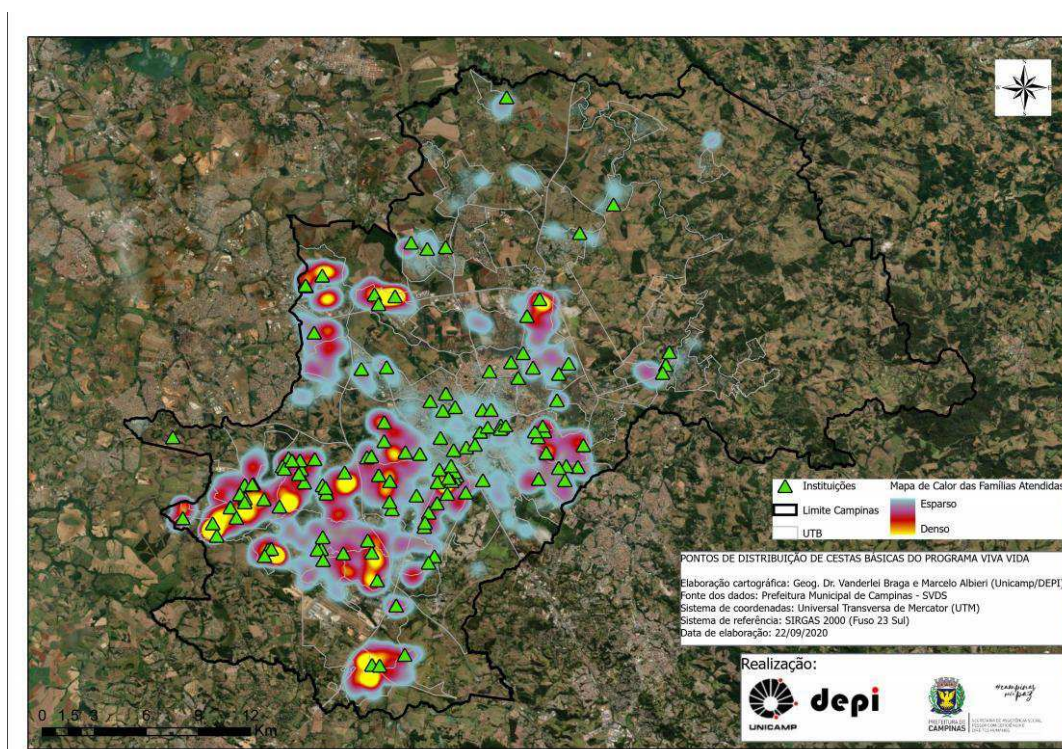
A grande procura de instituições por doações de alimentos criou a necessidade de organização da demanda. As instituições deveriam previamente se cadastrar na Central de Segurança Alimentar e Nutricional através dos contatos 3746-1720/3746-1721 [central.san@campinas.sp.gov.br](mailto:central.san@campinas.sp.gov.br) no horário: 8:00 às 16:00 e apresentar por e-mail documentação comprobatória, enviar junto dos documentos o aceite do termo de condições (podem ser conferidas no Anexo 2).

As instituições que poderiam se inscrever e seriam classificadas por nível de prioridade de atendimento:

1. Pessoas jurídicas com fins **não econômicos**, sejam associações, organizações religiosas ou fundações, bem como movimentos sociais, que declarem atuar em um território do Município de Campinas;
2. Organizações da Sociedade Civil inscritas nos conselhos municipais de Campinas: Assistência Social, Criança e Adolescente e Conselho do Idoso;
3. Entidades privadas regularmente constituídas e organizações comunitárias, situadas no município de Campinas e previamente cadastradas e indicadas pela SMASDH.

Os critérios de prioridade para o atendimento às instituições foi a localização em áreas de maior vulnerabilidade das famílias, conforme estudo realizado pela Fundação FEAC “Diagnóstico Socioterritorial Mapeamento das populações mais vulneráveis ao coronavírus e as áreas de risco em Campinas” e o Estudo da realidade de Campinas e suas contradições: alguns elementos para subsidiar o PMAS 2018-2021 realizado pela área de Vigilância Socioassistencial de Campinas. A distribuição no território obedeceu inicialmente a ordem de prioridade citada e o georreferenciamento elaborado pela central de atendimento SAN, em parceria com a UNICAMP-DEPI para que não houvesse sobreposição da mesma ação em bairros muito próximos, além disso foi orientado atendimento de um limite de 100 famílias com a finalidade de não sobrecarregar voluntários ou expor a riscos de aglomeração. As instituições foram orientadas a seguir os cuidados higiênico-sanitárias, para realizar a distribuição garantindo condições e não aglomeração de pessoas no momento da entrega **(ANEXO 3)**.

**Figura 4.** Mapa de calor referente ao número de famílias cadastradas em relação às instituições distribuidoras de cestas.



Verificada grande demanda de famílias cadastrados no Cad Único e não oferta de instituições na região de abrangência das famílias, a Central de Atendimento realizou a prospecção no território de instituições que poderiam se tornar um ponto de distribuição.. Além da localização, foram inicialmente priorizadas instituições que não eram cofinanciadas da Assistência Social, com o objetivo de possibilitar que os produtos doados chegassem às famílias que não estavam sendo atendidas por programas já constituídos, e que não estivessem inseridas na rede de apoio socioassistencial.

### **COMPROMISSOS DAS INSTITUIÇÕES**

As instituições ficaram responsáveis pela realização prévia de mapeamento da demanda do território, cadastrando as famílias que seriam beneficiadas seguindo os critérios solicitados constantes na ficha de cadastro (ANEXO 3), além de receber indicações do BAC-ISA para atendimentos de famílias que busquem os canais de atendimento da prefeitura – Cad único.

As instituições deveriam se comprometer em distribuir os alimentos seguindo as orientações sanitárias para a não propagação do Covid-19, como uso de EPI's, distanciamento e não aglomeração de pessoas (ANEXO 3);



Declarar que distribuiriam os gêneros provenientes do Banco de Alimentos de Campinas para famílias que residem no território de abrangência da organização, encaminhando em anexo uma planilha com os seguintes dados: os nomes, CPF ou RG do beneficiário e o bairro de residência. A instituição deveria atender famílias com maior vulnerabilidade, organizar atendimento para que ela própria, o Banco e ISA pudessem adequar a demanda. Após o recebimento dos produtos, realizariam os registros fotográficos do momento da doação e enviariam junto com a prestação de contas (ANEXO 4), para serem incluídas na prestação de contas aos doadores.

### CRITÉRIO DE CHAMAMENTO DAS INSTITUIÇÕES

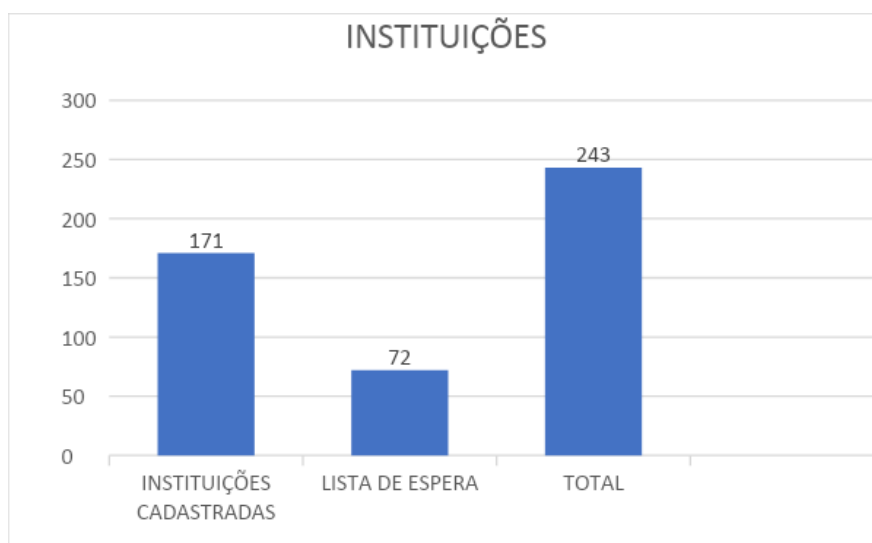
**Em ordem de prioridade:**

1. Bairros em Vulnerabilidade
2. Georreferenciamento
3. Instituições que são pontos de divulgação no CADÚnico e rede Socioassistencial
4. Atender ordem de cadastramento até finalizar os cadastrados
5. Atender primeira lista de todas as instituições antes de voltar a chamar as listas enviadas posteriormente
6. Instituição com maiores demandas – atendimento parcial

**Figura 5.** Fluxograma de Atendimento às Instituições.



**Figura 6.** Instituições cadastradas até Abril 2020.



FONTE: DSAN-SMASDH, 2020

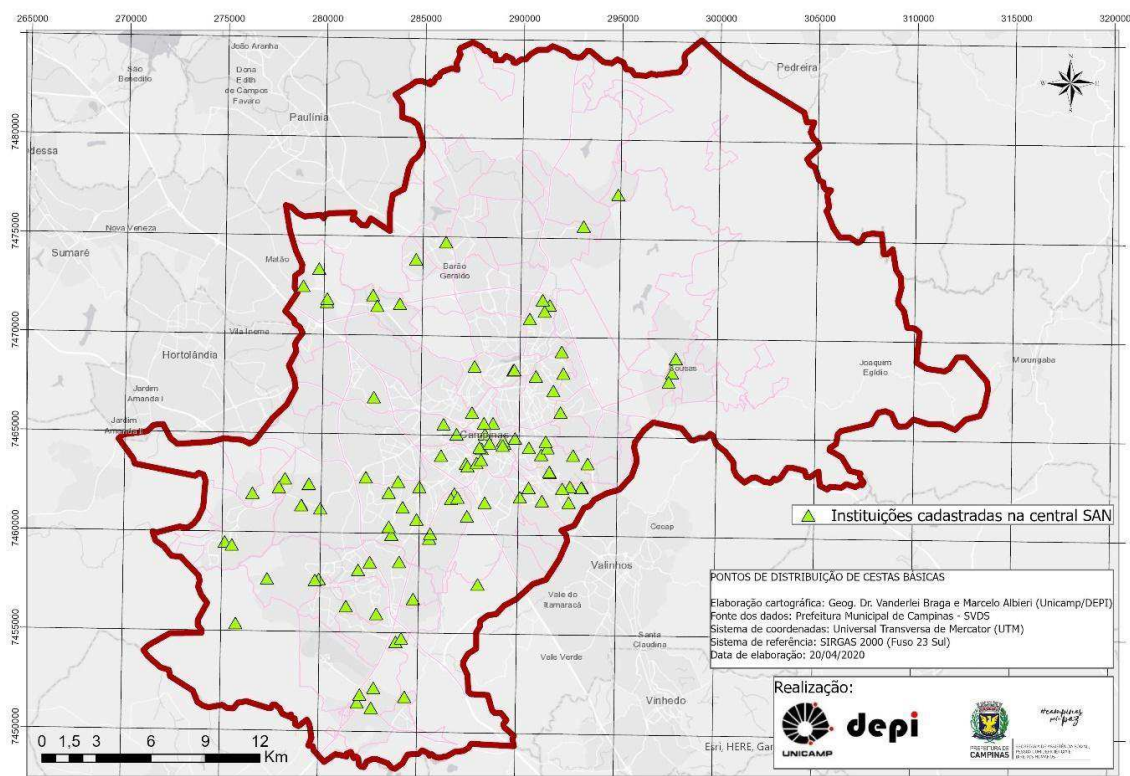
**Figura 7.** Perfil Social das Instituições Cadastradas.



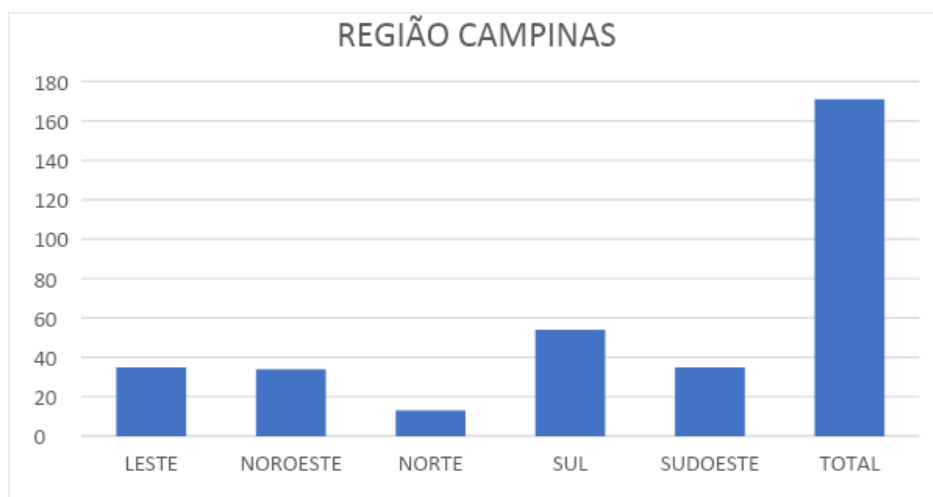
FONTE: DSAN-SMASDH, 2020



**Figura 8. Instituições Cadastradas na Central SAN – Abril 2020.**



**Figura 9. Número de instituições por região de Campinas.**

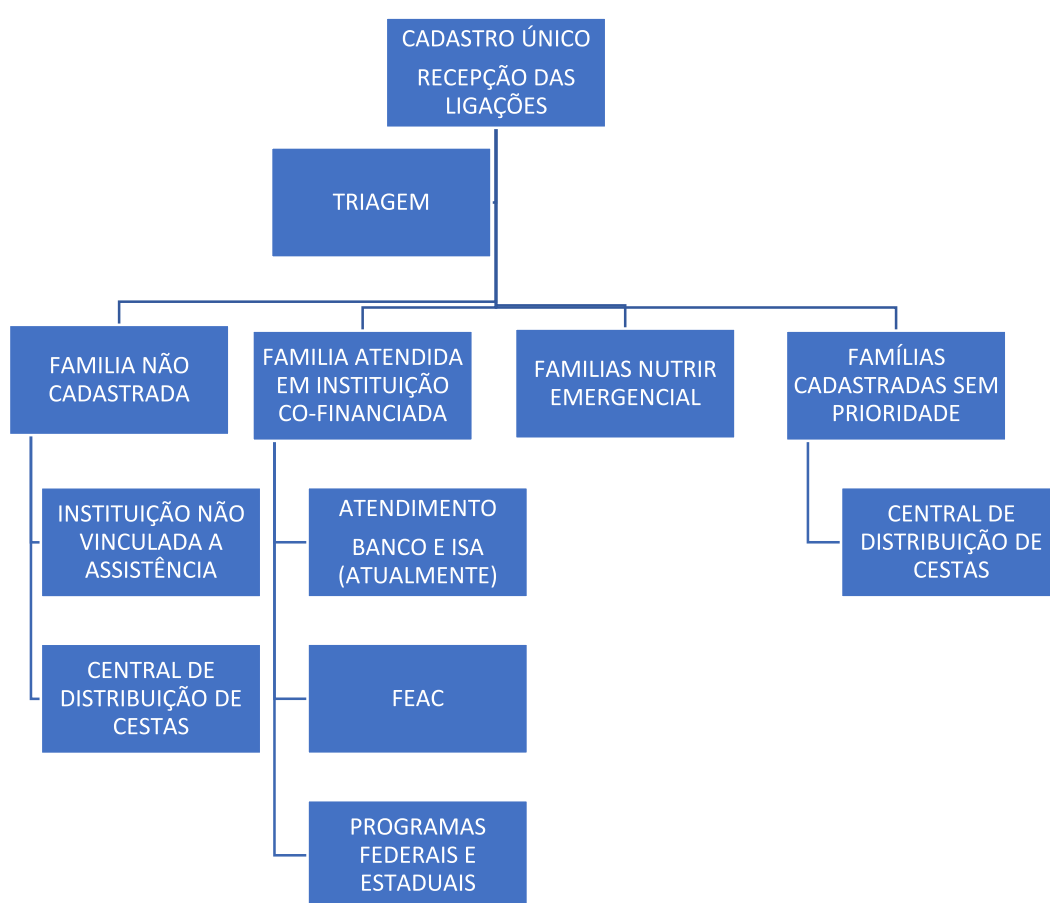


FORNTE: DSAN-SMASDH, 2020

## ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DA POPULAÇÃO

Em razão da Pandemia de Covid-19 houve aumento na demanda da população por programas sociais. As famílias que estavam à procura de cestas básicas deveriam contactar os canais de comunicação da prefeitura para informarem-se de que forma poderiam ser atendidas pelos programas. Nesses canais, as famílias que se encaixavam nos critérios seriam atendidas por programas específicos (como Bolsa família, NutrirCampinas ou emergencial do governo federal, etc.) e as que não atendessem aos critérios foram pré-cadastradas e direcionadas para a central de atendimentos do DSAN/BAC/ISA.





**Figura 10.** Fluxograma da Recepção de Demandas.



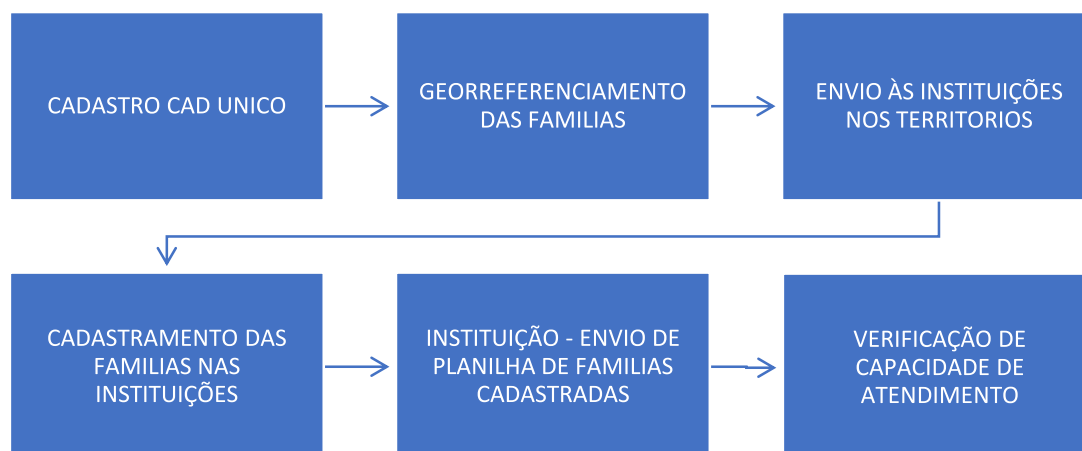
O CAD Único ao receber as ligações das famílias verificava a localização das mesmas e enviava as famílias para as instituições mais próximas de suas casas e responsáveis em cadastrar tais famílias.

As instituições por sua vez ficaram responsáveis por preencher junto as famílias um questionário socioeconômico que subsidiou o entendimento do perfil socioeconômico, que foi utilizado posteriormente para qualificação do atendimento e implantado no aplicativo Viva Vida;

**Quadro 14.** Questionário Socioeconômico para cadastro de famílias para receber cestas básicas

 <b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS</b> <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DIREITOS HUMANOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL</b>		
Ficha de cadastramento de Famílias		
NOME		
CPF		
ENDEREÇO		
COMO VOCÊ PRECISA SER AJUDADO?		
RECEBENDO ALIMENTOS E/OU PRODUTOS DE HIGIENE		
RECEBENDO AJUDA PARA IR NA FARMÁCIA/MERCADO		
RECEBENDO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE		
RECEBENDO CONSULTA MÉDICA ONLINE		
OUTRO		
QUANTAS PESSOAS MORAM COM VOCÊ?		
VOCÊ É MÃE SOLTEIRA?	Não	Sim
VOCÊ PAGA ALUGUEL?	Não	Sim
VOCÊ TRABALHA COM O QUÊ?		
QUAL SUA RENDA ATUAL?		
QUANTAS CRIANÇAS MORAM NA SUA CASA?		
TÊM CRIANÇAS, QUANTAS		
IDADE DAS CRIANÇAS		
TÊM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA?	Não	Sim
TÊM IDOSOS?	Não	Sim
VOCÊ RECEBE BOLSA FAMÍLIA?	Não	Sim
VOCÊ RECEBEU ALGUMA CESTA/BÁSICA AJUDA DURANTE A QUARENTENA?	Não	Sim
  		

**Figura 11.** Fluxograma de Atendimento das Famílias.



A distribuição se deu **exclusivamente** através de **instituições**, não houve cadastramento de pessoas físicas nos equipamentos de Segurança Alimentar e Nutricional.

### APLICATIVO VIVA VIDA

A imagem mostra a interface de login do aplicativo VivaVida. No topo, há uma imagem de duas mãos segurando grãos de arroz em forma de coração, com o logo 'VivaVida' e o slogan 'Todos Unidos Contra o Virus' abaixo. Abaixo da imagem, há campos de entrada para 'E-mail' e 'Senha'. Abaixo dos campos, há um botão azul 'Login'. Abaixo do botão 'Login', há três botões azuis: 'Criar uma conta', 'Esqueci a senha' e 'Sobre o VivaVida'.

Um acordo de cooperação técnica com o Centro de Pesquisas Avançadas Wernher Von Braun – Centro de Pesquisas Avançadas a Diretoria Executiva de Planejamento Integrado (DEPI) – Unicamp e a Prefeitura de Campinas possibilitou o desenvolvimento de Tecnologias Sociais em Segurança Alimentar, produtos e metodologias reaplicáveis, desenvolvidas em interação com instituições e a comunidade, e que representam efetivas e céleres soluções de transformação social em segurança alimentar e nutricional em razão da pandemia possibilitou a criação de um aplicativo com funcionalidades voltadas às ações de combate aos efeitos da Pandemia de COVID-19 e aos efeitos do isolamento social na área de Segurança Alimentar e Nutricional.

Este canal trouxe as seguintes funções:

- Canal digital rápido e preciso entre a prefeitura e o cidadão para coletar e fornecer informações úteis a múltiplos programas de Segurança alimentar e Nutricional;
- Plataforma de desenvolvimento de estratégias inteligentes, baseadas em dados de sensoriamento remoto da Prefeitura para planejamento de ações de Segurança Alimentar;
- Alternativa para o planejamento de circulação de pessoas e veículos de forma inteligente, mantendo as atividades essenciais;
- Cruzamento em tempo real de informações que possibilitem verificar a sobreposição de recebimento de benefícios pelo mesmo cidadão;
- Tecnologia que visa oferecer à sociedade (Cidadãos e Comércio) a opção de acesso aos artigos de primeira necessidade e alimentação adequada através de vouchers eletrônicos;
- Acesso dos cidadãos não incluídos em outros benefícios, em função do fechamento de alguns serviços a alimentos ou vouchers de alimentação concedidos pelo Banco de Alimentos e georreferenciamento do local de retirada.

O Aplicativo viabilizou o cadastro de usuários em busca de benefícios de Segurança Alimentar e Nutricional, ação que antes era realizada pelas instituições distribuidoras de cestas nos territórios passou a ser auto preenchida por cada família, ampliando a capacidade do município de controlar os critérios de elegibilidade e triagem de famílias em vulnerabilidade.

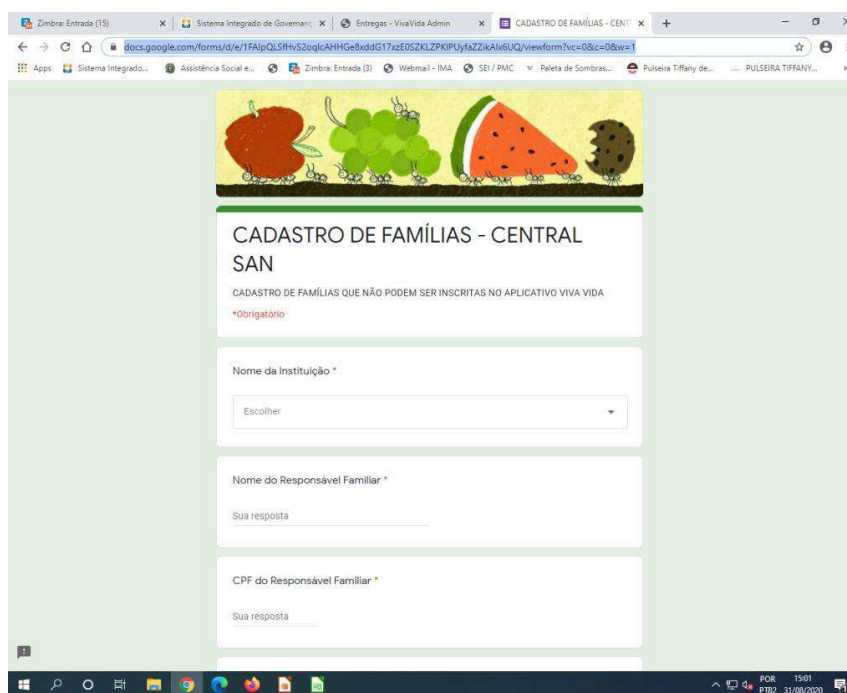
Além disso o aplicativo impulsionou um projeto de modernização do Banco de Alimentos de Campinas com a criação de um Fundo de Segurança Alimentar e Nutricional através da lei LEI Nº 15.912, DE 18 DE JUNHO DE 2020, para viabilizar a doação em dinheiro para o Banco de Alimentos de Campinas, qualificando as possibilidades de recepção de recursos para as campanhas de arrecadação.

A plataforma foi implantada em fases de execução:

## FASE CADASTRO

O aplicativo foi lançado no mês de Junho de 2020 para download e cadastro das famílias, durante esse período algumas ferramentas do cadastro foram qualificadas, as instituições que antes faziam os cadastros foram instrumentalizadas para orientar as famílias sobre o cadastro no aplicativo e em seguida foi verificada a compatibilidade do aplicativo com o público atendido. Famílias que não possuíam celulares aptos ao download ou internet disponível passaram a ser cadastradas via formulário do Google, criado para atender esse público.

**Figura 12.** Formulário Google criado facilitar o cadastro das famílias nas instituições.



The image shows a screenshot of a Google Form titled "CADASTRO DE FAMÍLIAS - CENTRAL SAN". The form is displayed in a web browser window. At the top, there is a header with illustrations of various fruits (apple, grapes, watermelon, and a cookie) and the text "CADASTRO DE FAMÍLIAS - CENTRAL SAN". Below the header, there is a sub-header that reads "CADASTRO DE FAMÍLIAS QUE NÃO PODEM SER INSCRITAS NO APLICATIVO VIVA VIDA" and a red asterisk indicating that the following fields are mandatory. The form contains three input fields: "Nome da Instituição" with a dropdown menu, "Nome do Responsável Familiar" with a text input field, and "CPF do Responsável Familiar" with a text input field. The browser's address bar shows the Google Forms URL, and the Windows taskbar is visible at the bottom of the screen.

## FASE CESTAS BÁSICAS

Nesta fase iniciou-se a operacionalização das doações e distribuição de alimentos do Banco de Alimentos através do aplicativo. Assim todas as famílias cadastradas são mensalmente referenciadas na instituição mais próxima da sua casa e direcionadas para o atendimento de acordo com os critérios de prioridade.

## FLUXO DE OPERACIONALIZAÇÃO DO APLICATIVO VIVA VIDA

A área de administração do aplicativo é composta pelas seguintes bases de dados que serão utilizadas para filtrar as famílias e classificar as elegíveis:

- Cad Único
- Elegíveis Nutrir Campinas
- Alimento Solidário
- Auxílio Emergencial
- Excluídos PBF
- BPC
- Base de dados das famílias vinculadas as instituições da CENTRAL SAN que não têm condições de cadastrar no aplicativo (Famílias Central SAN)
- Filtros de renda per capita
- Crianças por família
- Idosos por família
- Pessoa com deficiência por família

## FLUXO PASSO A PASSO

1. DSAN incluirá, na última semana do mês, a Base de dados Famílias Central SAN – Tempo: 1 dia
2. DSAN extrairá, na última semana do mês, a lista de famílias elegíveis e classificadas (Ver modelo de classificação em anexo) – Tempo: 1 dia
3. DSAN envia a lista para a Unicamp – Tempo: 1 dia
4. Unicamp devolve a mesma lista para DSAN, mas com duas colunas a mais, com as seguintes informações:- Tempo: 1 semana
  - Colunas de latitude e longitude
  - Nome da instituição mais próxima
5. DSAN confere o georreferenciamento e valida bairros com o apoio do DOAS – Tempo: 1 Dia para DSAN, 2 Dias DOAS
6. Von Braun/DSAN inclui nova lista na área do administrador para disseminar os avisos para as famílias (a primeira será enviada direto por e-mail, em seguida, Von Braun criará um caminho no sistema para fazer upload do arquivo pelo próprio administrador/Prefeitura (DSAN) - Tempo: 1 dia
7. DSAN contata a instituição referenciada e articula a retirada das cestas
  - O agendamento será feito por telefone pelo Banco de Alimentos; - Tempo: 1 Semana

- DSAN gera lista de famílias (com nome completo CPF e telefone de contato e número de pessoas na família e entrega para as instituições no momento da retirada da cesta) - Tempo: 3 Dias
- DSAN envia via área do administrador o chamado para a família elegível (contendo: Data, nome da instituição, telefone da instituição, endereço, e horário de retirada da cesta, prazo para a retirada.) - Tempo: 2 dias
  - O prazo para a família retirar a cesta é referente ao dia indicado pela instituição sem a flexibilização de data, não podendo exceder uma semana
  - Terceiros podem retirar a cesta desde que levem o documento do beneficiário

**Figura 13.** Texto direcionado às famílias recebem ao serem convocadas para a retirada das cestas.

STATUS e e-mail APLICATIVO VIVA VIDA

Campinas, \_\_ de \_\_\_\_ de 2020

Olá \_\_\_\_\_, você foi contemplado com uma cesta básica de alimentos da Prefeitura Municipal de Campinas.

Retire sua cesta na instituição \_\_\_\_\_, no endereço: \_\_\_\_\_ às \_\_\_\_ hs.

É obrigatório a apresentação de um documento com foto, o não comparecimento da data agendada acarretará na suspensão do benefício.

Você tem 7 dias para a retirada da sua cesta.

Famílias com limitações físicas para a retirada podem enviar terceiros, desde que o usuário leve o documento do beneficiário.

**Observação: A prestação de contas deverá ser entregue até 7 dias após a retirada das cestas no Banco de Alimentos**

8. Prazo para o beneficiário retirar a cesta na instituição Tempo: 7 dias para a retirada após o recebimento da mensagem.

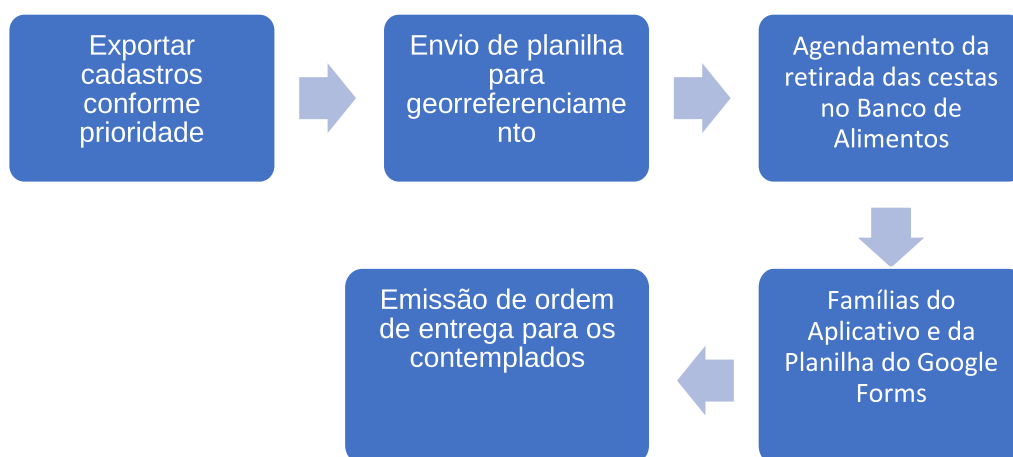
O beneficiário que não comparecer perderá o direito ao benefício.



9. Instituição responsável faz a prestação de contas ao Banco de Alimentos - Tempo: 7 dias.
  
10. As cestas remanescentes nas instituições deverão ser redirecionadas para um segundo atendimento das famílias cadastradas com mais de 4 pessoas na casa. Se houver o mesmo fato em dois meses seguidos a instituição poderá revezar entre as famílias. - Tempo 3 dias.
  
11. Prefeitura publica número de usuários classificados e cestas disponíveis.

**Figura 14.** Tempo das ações.

**Figura 15.** FLUXO DE ORGANIZAÇÃO DO APLICATIVO.



## CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

Optou-se pelo entendimento de que todas as famílias solicitantes possuíam necessidades vulneráveis em razão da pandemia, com oscilação de renda apesar de condições socioeconômicas anteriores e por isso todas as famílias solicitantes seriam cadastradas e atendidas de acordo com as doações disponíveis, atendendo a uma classificação de maior vulnerabilidade seriam excluídas famílias sem o benefício Nutrir e Auxílio Emergencial no primeiro momento.

Classificação:

1° - Renda:

Famílias com renda de 0 a 89,00

Famílias com renda 89,01 a 178,00

Famílias com renda 178,01 a 522,00

Famílias com renda 522,01 a 1045,00

Famílias com renda acima de 1045,00

E dentro de cada renda as prioridades sociais:

1° Famílias com crianças e adolescentes até 15 anos;

2° Famílias com pessoa idosa;

3° Famílias com pessoa com deficiência;

4° Demais composições familiares.

**Figura 16.** Interface administrativa do Aplicativo Viva Vida com a aplicação dos critérios de elegibilidade.

The screenshot shows the 'VivaVida Admin' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Início', 'Usuários', and 'Mensagens'. Below this, there is a search bar and a list of filters. The filters are: Cidade (contém, campinas), Estado (contém, são paulo), Nro de crianças na família (maior que, 0), Renda per capita (menor que, 89), SAN (contém, não), Necessita Ajuda (contém, alimentos), Auxílio Extraacad (contém, Não), and NUTRIR (contém, não). Below the filters, there is a table with columns: Nome Completo, CPF, Profissão, Necessita Ajuda, Mãe Solteira, Membro da família com necessidades especiais, Bolsa Família, Recebeu alimentos durante a quarentena, Renda familiar mensal, Renda per capita, and Paga aluguel. The table contains one row of data for Adalgiza Barbosa Xavier Araújo.

	Nome Completo	CPF	Profissão	Necessita Ajuda	Mãe Solteira	Membro da família com necessidades especiais	Bolsa Família	Recebeu alimentos durante a quarentena	Renda familiar mensal	Renda per capita	Paga aluguel
<input type="checkbox"/>	Adalgiza Barbosa Xavier Araújo	42932038850	Desempregada	Alimentos	Sim	Não	Não	Não	0.00		Sim

## **FASE VOUCHER**

Os vouchers eletrônicos ainda estão em processo de elaboração. Vencida a questão legal da criação do Fundo de Segurança Alimentar e Nutricional, ainda necessita do ordenamento do cadastro de estabelecimentos comerciais em alimentação para que recebam o repasse de recursos para a liberação de produtos de primeira necessidade para população elegível, através de voucher eletrônico gerado pelo próprio aplicativo.

## **METAS 2021**

- Prorrogação da vigência do acordo de cooperação técnica, bem como a promoção de avanços na realização do cadastro de supermercados e produtores para a operacionalização da distribuição de vouchers para a aquisição de produtos pela população em vulnerabilidade social com o subsídio de doações ao Fundo de Segurança Alimentar e Nutricional.

## **ALIMENTO SOLIDÁRIO – PROGRAMA ESTADUAL FRENTE À PANDEMIA DO CORONAVÍRUS**

O Alimento Solidário é um programa de segurança alimentar do Governo do Estado de São Paulo que visa garantir a refeição das pessoas em situação de extrema pobreza do Estado, durante a pandemia do coronavírus. Criado pelo Decreto 64.938, de 13 de abril de 2020 e a norma Operacional Básica que regulamenta o Programa Alimento Solidário, constante no Anexo I da Resolução SEDS nº 09 de 15 de abril de 2020.

Em 08 de maio a prefeitura de Campinas assinou o termo de adesão, e foram destinadas 37.993 cestas de alimentos para o município de Campinas.

As cestas básicas foram compostas de arroz, feijão, macarrão, açúcar, sal refinado, óleo de soja, composto lácteo, sardinha, milho verde, ervilha, farinha de trigo, molho de tomate, linguiça, farinha de mandioca, fubá, biscoito água e sal, biscoito de maisena e pó de café.

A ação do Programa Alimento Solidário no município de Campinas se deu entre junho e julho deste ano.

O critério utilizado foi o número de famílias em extrema pobreza, referente a março 2020, ou seja, famílias inscritas no Cadastro Único com renda mensal per capita de até R\$89,00, apontadas em 38.279 famílias.

Com a ação do Governo de Estado foi possível receber em datas aleatórias pelo município 37.993 cestas, entendido em datas aleatórias entre 19/05/2020 e 09/06/2020.

As cestas foram recebidas e armazenadas pelo CEASA–Centrais de Abastecimento de Campinas S/A, localizada à Rodovia Dom Pedro I, SP 065 – KM 140,5 Pista Norte- Campinas-SP Cep 13082-902, por um período médio de 40 dias, contando com o trabalho da Nutricionista do Banco de Alimentos para análise da qualidade das cestas básicas.

A entrega do alimento solidário se deu entre 01/06 a 10/07/2020, de acordo com a listagem recebida gerada pela Secretaria de desenvolvimento social do Estado de São Paulo (SEDS), sob o critério de extrema pobreza, ou seja, famílias inscritas no Cadastro Único com renda mensal per capita de até R\$89,00.

Esta listagem foi georreferenciada pela Unicamp/DEPI/Georreferenciamento, para o chamamento das famílias por Região (Norte, Sul, Leste, Noroeste e Sudoeste), para pontos de distribuição próximos de suas residências.

O chamamento das famílias se deu através de mensagem via celular (SMS) e ligações.

As entregas foram realizadas adotando medidas de prevenção para evitar aglomerações, critérios do distanciamento social nas filas, entregas e assinaturas, bem como, obrigatoriedade do uso de máscaras e utilização de álcool em gel.

Quem realizou a gestão do Programa foi realizado pelo Departamento de Segurança Alimentar e Nutricional/SMASDH e contamos com a colaboração de 48 espaços públicos (unidades escolares do estado, espaços da secretaria de esporte, subprefeitura de Barão Geraldo, CEUs, serviços da assistência social- CRAS e DAS e Centro de Referência Juventude Conectada – Vila União) e 94 instituições da sociedade civil para a distribuição das cestas básicas, totalizando 142 pontos de distribuição.

Com o envolvimento de aproximadamente 800 pessoas entre servidores públicos, funcionários das instituições, funcionários terceirizados da alimentação escolar e bolsistas do Projeto Mão Amiga e da Juventude Conectada, que realizou o trabalho administrativo e de distribuição das cestas básicas.

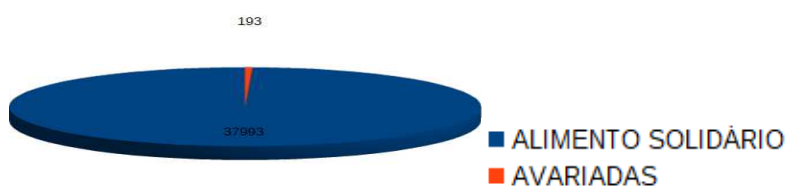
O número de famílias constante na lista gerada e encaminhada pela SEDS foi de 37.993, e destas 27.980 receberam a cesta de alimentos.

O número de famílias substituídas para entrega das cestas básicas do alimento solidário foi de 9.792, considerando a renda de extrema pobreza, que posteriormente seriam cadastradas no CADÚnico.

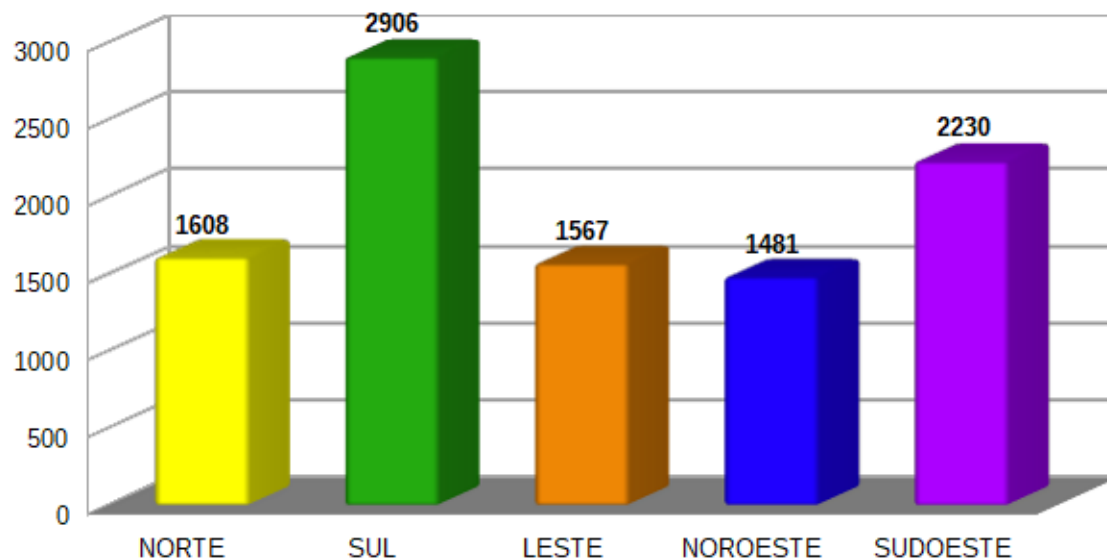
O número de Cestas avariadas totalizou em 193 cestas.

O número de ocorrências geradas por furto e acidente totalizou em 28 cestas.

**Figura 22.** Demonstrativo gráfico da quantidade de cestas avariadas.



**Figura 23.** Gráfico com número de famílias substituídas por região de Campinas (total de 9.792 famílias).



## ANEXOS

### ANEXO 1

#### PERFIL DE FAMÍLIAS CADASTRADAS

**Quadro 15.** RELATÓRIO PERFIL FAMÍLIAS CADASTRADAS NO APLICATIVO VIVA VIDA.

RELATÓRIO PERFIL FAMÍLIAS CADASTRADAS NO APLICATIVO VIVA VIDA DATA DE EXTRAÇÃO 23/09/2020 11:10HS	
Famílias cadastradas	30912
Residentes Campinas	24557
Necessita Alimentos	23503
Mãe Solteira	13517
FAMÍLIAS SEM NUTRIR E AUXÍLIO EXTRACAD	
<b>TOTAL</b>	16216
0 a 89	4331
89,01 a 178,00	3110
178,01 a 522,50	7511
522,5 a 1045,00	1177
Acima de 1045,00	87

<b>FAMÍLIAS COM PESSOA COM NECESSIDADES ESPECIAIS SEM NUTRIR E AUXÍLIO EXTRACAD</b>	
<b>TOTAL</b>	2697
0 a 89	587
89,01 a 178,00	452
178,01 a 522,50	1403
522,50 a 1045,00	198
Acima de 1045,00	25
<b>FAMÍLIAS COM IDOSOS SEM NUTRIR E AUXÍLIO EXTRACAD</b>	
<b>TOTAL</b>	2647
0 a 89	649
89,01 a 178,00	512
178,01 a 522,50	1254
522,50 a 1045,00	188
Acima de 1045,00	16
<b>FAMÍLIAS COM CRIANÇAS SEM NUTRIR E AUXÍLIO EXTRACAD</b>	
<b>TOTAL</b>	12733
0 a 89	3432
89,01 a 178,00	2616
178,01 a 522,50	5926
522,50 a 1045,00	716
Acima de 1045,00	36

## ANEXO 2

Planejamento da Busca Ativa por instituições para ponto de distribuição de cestas

1 – Observamos o Mapa que mostra a distribuição das entidades cadastradas nos bairros da cidade, e também depois de reunião da central onde foi falado que deveríamos priorizar as regiões norte, noroeste e alguns setores da sul.

2 – Fizemos um levantamento pelas listas de bairros utilizadas pela secretaria, de quais bairros deveríamos focar para contactar instituições.

3 – Feito o levantamento de bairros que necessitam de instituições, passamos a conversar com Conselheiros Tutelares e com pessoas conhecidas para obtermos os contatos de instituições que atuam nas regiões onde havia mais necessidade de novos pontos de distribuição.

4 – Lista de instituições contatadas por região:

### Região Norte

- 1- ONG Exército da Salvação – Jd. Campineiro
- 2- IGREJA ADVENTISTA DO SÉTIMO DIA – Jd SAN MARTINS
- 3- IGREJA ADVENTISTA DO SÉTIMO DIA – JD. SANTA MONICA
- 4- CENTRO ESPIRITA APOSTOLO PAULO CEAP - BONFIM
- 5- AMIC VILLAGE – BARÃO GERALDO
- 6- FIRMACASA – CHACARA BOA VISTA
- 7- INSTITUTO DIAS DA CRUZ – JD. EULINA
- 8- SERV. SOCIAL PAROQUIA S. PAULO APOSTOLO – S. MARCOS
- 9- CENTRO BOLDRIN – CIDADE UNIVERSITARIA
- 10- IGREJA BATISTA – JD. PADRE ANCHIETA

### Região Noroeste

- 1- FUNDAÇÃO GERAÇÕES – PQ. VALENCIA
- 2- CENTRO PROMOCIONAL N. SRA. DA VISITAÇÃO – JD. YPAUSSURAMA
- 3- IGREJA N. SRA DE GUADALUPE – VL. CASTELO BRANCO
- 4- IGREJA BATISTA – SATELITE IRIS

### Região Sul

- 1- PAROQUIA S. JUDAS TADEU – VL. LEMOS
- 2- MARIA DE NAZARÉ – JD. ITATIAIA
- 3- RAINHA DA PAZ – JD TAMOIO
- 4- S. FRANCISCO DE ASSIS – JD. ANDORINHA
- 5- ASSOC. FRANCISCANA – VL. GEORGINA
- 6- ASSOC. DE MORADORES JD. N. SRA. DE LOURDES – JD. N. SRA. DE LOURDES
- 7- PROJETO HÁ ESPERANÇA – JD. DO LAGO CONTINUAÇÃO
- 8- IGREJA BATISTA – JD. MONTE CRISTO
- 9- SOCIEDADE S. VICENTE DE PAULA – JD. DAS OLIVEIRAS
- 10- CENTRO SOCIAL BERTONI – JD. N. EUROPA
- 11- CENTRO ESPIRITA ALLAN KARDEC – JD PROENÇA
- 12- CENTRO SOC. EDUCATIVO SEM. ESPERANÇA – JD. PARANAPANEMA
- 13- ASSOC. DE PAIS, AMIGOS SURDOS CAMPINAS – VL. NOVA TEIXEIRA

### Região Sudoeste

- 1- IGREJA ASSEMBLEIA DE DEUS S. MIGUEL PAULISTA – VISTA ALEGRE
- 2- INSTITUIÇÃO NÚCLEO COM. CALVARIANO – JD. S. PEDRO DE VIRACOPOS
- 3- CENTRO DE INTEGRAÇÃO DA CIDADANIA DE CAMPINAS – VIDA NOVA
- 4- PAROQUIA STA. LUZIA – NOVO CAMPOS ELÍSEOS
- 5- ASSOCIAÇÃO DE PROMOTORES LEGAIS POPULARES – VIDA NOVA
- 6- INSTITUIÇÃO ASSISTENCIAL MEIMEI - PAULICEIA

Região Leste



1- ASS. DE MORADORES DA FAZENDA STA. MARIA E SERRA DAS CABRAS – JOAQUIM EGIDIO

2- GRUPO COM. CRIANÇA FELIZ – VL. BRANDINA

### ANEXO 3

#### DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA DA INSTITUIÇÃO INTERESSADA

- OFÍCIO
- PLANO DE TRABALHO
- ESTATUTO
- ATA DA ÚLTIMA ASSEMBLÉIA DE ELEIÇÃO DA DIRETORIA
- INSCRIÇÃO NO CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL OU SAÚDE
- ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO DO LOCAL
- CNPJ CONSULTADO NO ANO CORRESPONDENTE.

 <b>PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS</b> <b>SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DIREITOS HUMANOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL</b>
FICHA DE CADASTRAMENTO DE INSTITUIÇÃO
NOME
CNPJ
ENDEREÇO
TERMO DE COMPROMISSO: Tais instituições devem se comprometer a distribuir os alimentos seguindo as orientações sanitárias para a não propagação do Covid-19, com uso de EPI's, distanciamento e não aglomeração de pessoas; Declarar que irão distribuir os gêneros provenientes do Banco de Alimentos de Campinas e ISA para famílias que residem no território de abrangência da organização, encaminhando em anexo uma planilha com os seguintes dados: os nomes, CPF ou RG do beneficiário e o bairro de residência. A instituição deve atender famílias com maior vulnerabilidade, organizar atendimento para que ela própria, o Banco e Isa possam adequar a demanda. Após o recebimento dos produtos, realizar os registros fotográficos do momento da doação e a prestação de contas conforme padronizado, para serem incluídas na prestação de contas aos doadores.  ACEITE DE CONDIÇÕES Concordo que a disponibilização dos produtos, quantidade e variedade dos gêneros está vinculada a oferta desses pela campanha de arrecadação  ASSINATURA DO RESPONSÁVEL


Enviar assinatura no documento escaneado ou copiar no e-mail com as informações;



## **Orientações para as instituições sobre o fluxo de doações de Gêneros Alimentícios Prefeitura Municipal de Campinas**

A Secretaria de Assistência Social, Pessoa com Deficiência e Direitos Humanos criou, através do departamento de Segurança Alimentar e Nutricional, a Central de Segurança Alimentar, para atuar em parceria com os equipamentos Banco de Alimentos de Campinas, operacionalizado pela CEASA Campinas, e o ISA Instituto de Solidariedade para Programas de Alimentação, Organização da Sociedade Civil -OSC mantida pelos permissionários da CEASA.

O objetivo é apoiar esses equipamentos diante da grande demanda nutricional causada pelas ações de isolamento social e queda da oferta do emprego, em especial o emprego informal.

Para essa emergência a Central de Segurança Alimentar (Central SAN) fará captação de doações, cadastramento de instituições interessadas em ser ponto de distribuição de cestas.

Esta central é responsável pela distribuição EMERGENCIAL dos produtos do ISA e do Banco de Alimentos. Qualquer dúvida ou solicitação deverá ser encaminhada para a central, evitando buscar os dois equipamentos descritos e o congestionamento de linhas.

Canais de contato com a CENTRAL SAN: 37461720 e 37461721

e-mail: [central.san@campinas.sp.gov.br](mailto:central.san@campinas.sp.gov.br)

### **ANEXO 4**

#### **ORIENTAÇÕES PARA AS INSTITUIÇÕES FORNECEREM DOAÇÕES ÀS FAMILÍAS**

As famílias cadastradas no CadÚnico estarão cobertas com algum benefício: seja ele Nutrir Emergencial, cestas básicas do governo do estado de São Paulo, cestas da secretaria de Educação, Benefícios Nacionais entre outros.

A operacionalização, por cada ente federativo, dos respectivos programas, está em andamento e as devidas entregas ou concessões serão realizadas durante o mês de Abril.

As entregas de cestas básicas dependerão da oferta de doações ao Banco de Alimentos.

As instituições só atenderão um limite de 700 famílias por semana, excedendo esse limite as famílias devem procurar outras instituições.

As instituições que ainda possuírem capacidade para o atendimento deverão acolher tais famílias na semana seguinte.

Cada família cadastrada só poderá receber uma cesta no mês e a doação dependerá da disponibilidade de oferta.

O hortifrutigranjeiro pode ser distribuído com maior frequência, quinzenal ou semanal, e dependerá da oferta.

Serão cadastradas INSTITUIÇÕES com os seguintes fins:

- Pessoas jurídicas com fins não econômicos sejam associações, organizações religiosas ou fundações, bem como movimentos sociais, que declarem atuar em um território do Município de Campinas;
- Organizações da Sociedade Civil - OSC's cadastradas nos conselhos municipais de Campinas: Assistência Social, Criança e Adolescente e Conselho do Idoso;
- Instituições privadas regularmente constituídas e organizações comunitárias, situadas no município de Campinas.

#### **COMPROMISSOS**

- Todas as instituições devem se comprometer a distribuir os alimentos seguindo as orientações sanitárias para a não propagação do Covid-19, com uso de EPI's, distanciamento e não aglomeração de pessoas;
- Declarar que distribuirão os gêneros provenientes do Banco de Alimentos de Campinas e ISA para famílias que residem no território de abrangência da organização, encaminhando anexo uma planilha com os seguintes dados: os nomes, CPF ou RG do beneficiário e o bairro de residência, seguindo modelo padronizado NO ATO DO CADASTRO;
- Retirar as doações nos locais orientados, com veículo próprio e caixas adequadas para acondicionar os alimentos recebidos;
- Comprometer-se a distribuir para famílias, preferencialmente que não estejam no Cadastro Único e não recebam outros benefícios. Utilizando se necessário os seguintes critérios de prioridade:

Não possuir renda atualmente  
Famílias com crianças de até 6 anos;  
Famílias com idosos, 60 anos ou mais;  
Pessoa com deficiência.

- Cada instituição PODERÁ atender um limite de 100 famílias por semana, a disponibilidade dependerá da oferta de doações no Banco de Alimentos
- A Central entrará em contato com cada instituição para agendamento de todas as retiradas.
- Após o recebimento dos produtos, realizar os registros fotográficos do momento da doação e a prestação de contas, conforme padronizado, – as fotos são para controle interno. A prefeitura e as instituições não têm autorização de publicar fotos das pessoas em qualquer mídia ou redes sociais.
- Possuir local adequado para guardar os alimentos, livre de umidade, sol e contaminantes. E distribuir os alimentos doados em até 2 dias.
- Autorizar a divulgação do nome da instituição no Portal da Prefeitura como ponto de distribuição de cestas básicas.

### **ORIENTAÇÕES SOBRE COMO SERÁ O PRÉ CADASTRO DE FAMÍLIAS PARA DOAÇÕES DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS**

- As famílias serão orientadas pelo Cad único a procurarem a instituição mais próxima de suas casas;
- As instituições deverão cadastrar as famílias e enviar a relação para a Central de Segurança Alimentar;
- As instituições irão disponibilizar a melhor forma de contato das famílias com ela. Telefone, email ou endereço.
- Orientar as famílias que não há garantia de que a cesta será disponibilizada;
- As entregas de cestas básicas dependerão da oferta de doações ao Banco de Alimentos e ISA;
- A instituição deverá contatar as famílias que irão receber as cestas quando essas forem liberadas pela Central de Segurança Alimentar e Nutricional
- Cada família cadastrada só poderá receber uma cesta no mês;
- Dar prioridade para famílias fora do Cadastro Único e que não recebam outros benefícios. Utilizando se necessário os seguintes critérios de prioridade:  
Não possuir renda atualmente  
Famílias com crianças de até 6 anos;  
Famílias com idosos, 60 anos ou mais;  
Pessoa com deficiência.

**IMPORTANTE:  
ESSE É UM PRÉ CADASTRO.**

**AS FAMÍLIAS SERÃO CONTATADAS PARA RECEBER AS CESTAS QUANDO  
HOVER DISPONIBILIDADE.**

### **ANEXO 5**

#### **PRESTAÇÃO DE CONTAS DE ENTREGA DE ALIMENTOS POR INSTITUIÇÕES CADASTRADAS NA CENTRAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL**

- Todas as doações recebidas no Banco de Alimentos e Instituto de Solidariedade para Programas de Alimentação (ISA) possuem prestação de contas
- A retirada de alimentos só será realizada por instituições devidamente cadastradas na Central de Segurança Alimentar e Nutricional e com lista de famílias que serão beneficiadas.
- A doação às famílias deverá acontecer em até dois dias após a retirada dos alimentos no Banco de Alimentos e ISA

- Após a retirada de alimentos no Banco de Alimentos (Cestas Básicas/Alimentos Soltos), é necessário para a prestação de contas, o envio da planilha com a assinatura das famílias e fotos do momento da entrega,
- Importante ressaltar, que os registros fotográficos serão utilizados única e exclusivamente para a prestação de contas (Entidade com o Banco de Alimentos e Banco de Alimentos com o Doador).
- É vetado à prefeitura ou qualquer instituição parceira a divulgação de fotos de pessoas em redes sociais e outras mídias;
- O prazo para o envio da lista assinada pelas famílias e registro fotográfico é de 3 (três) dias após a retirada;
- QUALQUER irregularidade encontrada na distribuição implicará em descadastramento da instituição e aplicação de medidas cabíveis;

Canais de envio da prestação de contas: e-mail: [central.san@campinas.sp.gov.br](mailto:central.san@campinas.sp.gov.br)

Tel. 19-993936362

Modelo de Planilha da Prestação de contas das instituições ao Banco De alimentos

As planilhas serão organizadas pela Maria Claudia referente as famílias que serão atendidas pelas instituições, elas serão impressas e enviadas junto da doação para a execução da prestação de contas.

Nome da instituição		
Nome dos beneficiários	CPF	assinatura

Prestação de contas das doações do Banco de Alimentos para a Prefeitura

Nome da instituição	cnpj	Número de famílias solicitantes	Número de famílias atendidas	data
---------------------	------	---------------------------------	------------------------------	------