



Secretaria de Desenvolvimento Social, Juventude, Políticas sobre Drogas e Direitos Humanos
Secretaria Executiva de Assistência Social

1. 1ª MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS EM VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

2. DADOS GERAIS

Secretaria: Secretaria de Desenvolvimento Social, Juventude, Políticas Sobre Drogas e Direitos Humanos - Secretaria Executiva de Assistência Social

Município: Recife / PE

População (CENSO 2010): 1.537.704 habitantes

Área do município: 217 Km²

Porte do município: Metrópole

Famílias inseridas no Cadastro Único: 190.781 famílias

Famílias beneficiárias do PBF: 100.336 famílias

Quantidade de Equipamentos: 12 CRAS

Período de Implantação da proposta: Abril/ 2014 até a presente data

Email: rosangelafontes@recife.pe.gov.br Telefone: (81) 3355-8395/ 99488-6777

3. PROPOSTA

Padronização do atendimento PAIF e dos demais serviços ofertados pelos *Centros de Referência de Assistência Social – CRAS* de Recife, de forma que os serviços ofertados nesses espaços tornem-se estratégicos na antecipação das situações de riscos, favorecendo a melhores condições de vida e de convivência familiar e comunitária.

4. OBJETIVO

Instituir um fluxo que possibilite uniformidade no acesso aos serviços ofertados nos CRAS, de forma a qualificar os processos de trabalho existentes e o serviço prestado à população.

5. CONSTRUÇÃO DA PROPOSTA

Para que as ações da assistência sejam continuadas, abrangentes e com qualidade no atendimento, a Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS, 2012 e Lei Orgânica de Assistência Social, 1993 e suas alterações disciplinam a gestão pública da política de assistência social e apresentam instrumentos de aprimoramento de gestão do SUAS e de qualificação da oferta de serviços, sob a

ótica do planejamento e monitoramento, avançando na função de vigilância socioassistencial, no aperfeiçoamento da definição das responsabilidades dos entes federados e no controle e participação social.

Como forma de aprimorar a implementação do SUAS no Recife, a gestão municipal, desde de 2014, vem intensificando o acompanhamento dos processos de trabalho nos Centros de Referência. Esse trabalho identificou uma fragilidade no fluxo dos atendimentos prestados, diferenças na forma de acesso aos serviços, nos processos de coleta de dados e no registro das informações.

Além do processo de trabalho diferenciado, que dificultava de certo modo o acesso aos serviços pela população, também foi verificado entendimentos diferenciados por parte das equipes sobre as ações do PAIF, especificamente, sobre acolhimento, atendimento, acompanhamento e desligamento de famílias, bem como instrumentais de registros diferenciados e sobreposição de informações.

Essas problemáticas relacionadas ao entendimento das normativas PAIF e dos instrumentais diferenciados, comprometiam deveras a fidedignidade dos dados coletados e das informações produzidas.

Naquele momento foram realizadas reuniões e discussões ampliadas sobre o papel do CRAS, unidade pública estatal responsável pela oferta de serviços que busca responder as necessidades da família e agregar esforços para atendê-las. Também foram instituídos instrumentais padronizados para coleta de dados e registro de informações, territorialização de serviços prestados, como o Cadastro Único/Programa Bolsa Família e outros serviços, padronização de horários de funcionamento, dentre outras mudanças.

Porém, diante da importância de ampliar a discussão e o conhecimentos dos processos de trabalho, a Secretaria Executiva de Assistência Social em parceria com a Secretaria de Planejamento se dedicou a entender as rotinas de atendimento realizadas nos CRAS, mapear os processos de trabalho e, em paralelo discutir junto às coordenações um alinhamento dos entendimentos sobre as ações do PAIF previstos nos manuais de orientações técnicas.

A parceria com a Secretaria de Planejamento do Município trouxe ferramentas de gestão até o momento não utilizadas pela assistência social, como o Business Process Management – BPM, uma disciplina de gestão que possui uma abordagem de gerenciamento adaptável, desenvolvido com a finalidade de sistematizar e facilitar processos organizacionais individuais complexos, bem

Secretaria de Desenvolvimento Social, Juventude, Políticas sobre Drogas e Direitos Humanos
Secretaria Executiva de Assistência Social

como desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de trabalho alinhados com os objetivos estratégicos da instituição.

Seguindo as normativas da política de assistência, e, conforme a PNAS, 2004 que orienta que os serviços socioassistenciais no SUAS devem ser organizados segundo as seguintes referências: vigilância social, proteção social e defesa social e institucional, a proposta de “Uniformidade no acesso aos serviços ofertados nos CRAS”, se deu da seguinte forma: Foi realizado durante o ano de 2014 e meados de 2015, um mapeamento das rotinas de trabalho das equipes CRAS, especificamente o PAIF e demais serviços para identificar os processos de gestão e propor uma uniformização e otimização dos serviços ofertados. Esse mapeamento foi seguido de sucessivos estudos juntos às equipes para se propor um fluxo que respondesse as demandas do território, mas também uma identidade única a todos os CRAS do Recife.

6. RESULTADOS

A partir da instituição de um fluxo para acesso aos serviços ofertados nos CRAS, de forma a qualificar os processos de trabalho existentes e o serviço prestado à população, torna-se possível reconhecer as dificuldades e entraves na implementação da política de assistência social e propor formas de enfrentá-las.

A uniformização dos fluxos nos CRAS possibilitou a vigilância socioassistencial, aos coordenadores dos equipamentos e à gestão, informações mais precisas sobre os atendimentos realizados, permitindo assim, tomada de decisões e mudanças de estratégias para redirecionar e qualificar os processos de trabalho existentes no serviço prestado à população.

Esse processo de acompanhamento dos processos de trabalho nos Centros de Referência resultou em um campo fértil para o desenvolvimento da Política Municipal de Assistência, sobretudo no aprimoramento da gestão do SUAS.

Dentre os desdobramentos e conquistas, elencamos a instituição de um fluxo para acesso aos serviços ofertados nos CRAS, de forma a qualificar os processos de trabalho existentes e o serviço prestado à população; no aperfeiçoamento do registro das informações dos atendimentos, do Prontuário SUAS utilizado por todas as equipes; do registro das informações das atividades dos

CRAS, da padronização dos instrumentais de coletas; da criação de um sistema municipal de informações da Assistência Social – SIAS, do aprofundamento dos conceitos de “atendimento” e “acompanhamento” às famílias no PAIF; da organização gerencial do trabalho social com famílias, sobretudo pela organização das ações, aliadas a um processo cotidiano de planejamento, monitoramento e avaliação das atividades desenvolvidas, tornando a política municipal mais consistente para superar paradigmas.

7. OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

Possibilidade de qualificação dos processos de trabalho;

Aprimoramento da Gestão do SUAS;

Discussão do processo de gerenciamento do trabalho social com famílias e dar subsídios para o planejamento, monitoramento e avaliação do desenvolvimento das atividades, junto às coordenações de CRAS;

Discussão sobre as ações do PAIF: Acolhida; Oficinas com Famílias; Ações Comunitárias; Ações Particularizadas; Encaminhamentos;

Melhoria nas práticas e controles das equipes para desligamento, por superação da vulnerabilidade, das famílias acompanhadas pelo PAIF;

Recife, Maio de 2017.