



**ANEXO 1. MANUAL DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO SEAS
SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL
PROTOCOLO PARA TELEATENDIMENTO**

Conforme Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, o SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL é ofertado, de forma continuada e programada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras. Deverão ser 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, trens, metrô e outros.

O Serviço deve buscar a resolução de necessidades imediatas, promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos e da proteção social e colaborar na construção de novos projetos de vida para superação da situação de rua.

A Central de Atendimento Telefônico do SEAS foi criada no período pandêmico em março de 2020, em que houve uma centralização das chamadas telefônicas para adequação das demandas, diante dos resultados positivos verificados em avaliação, foi instituído de forma permanente como um setor específico dentro do serviço.

Possui como OBJETIVOS:

- Construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais;
- Identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições;
- Promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estabelecimento de parcerias;
- Promover ações para a reinserção familiar e comunitária.

Tendo em vista essas definições, relacionasse abaixo os protocolos de atendimento por via central telefônica, conforme possíveis solicitações e encaminhamentos, a fim



de garantir unidade de ação e orientações comuns para toda e qualquer solicitação. Para tanto, é apresentada a divisão das solicitações a partir da origem: próprio usuário, comunidade, unidades de saúde e rede socioassistencial.

1) SOLICITAÇÕES ADVINDAS DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO

As informações iniciais necessárias para identificação do usuário são o nome completo e a data de nascimento. Com esses dados, é possível acessar o cadastro do usuário no Sistema IRSAS e verificar os últimos atendimentos prestados. Além disso, importante registrar o horário da solicitação.

1.1) SOLICITAÇÃO PARA ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL

Caso a solicitação seja para acolhimento institucional, é necessário identificar em conjunto com a Central de vagas de acolhimento adulto o último acolhimento em que a pessoa esteve e também em que data saiu e o porquê (se foi evasão, se teve algum conflito). Também é importante verificar as condições de saúde do usuário.

A Central de Vagas adulta identifica a possibilidade de encaminhar para acolhimento, bem como indica o acolhimento adequado conforme disponibilidade de vagas e possíveis restrições ao retorno.

Após resposta da Central de Vagas: sendo positiva, o usuário deverá ser orientado a acessar o acolhimento por conta própria, ou via transporte pelo SEAS nas situações em que a equipe avaliar necessário, tendo o usuário duas horas (a partir da ciência da vaga) para chegar ao acolhimento; sendo negativa a resposta, explicar ao usuário os motivos (se por falta de vagas ou restrição) e orientar a ligar mais tarde ou em outra data para solicitar novamente a vaga, sendo o nome do usuário registrado em DEMANDA REPRIMIDA no sistema IRSAS e planilha específica de registro da Central telefônica do SEAS.

Este mesmo procedimento será adotado para solicitações de higiene e alimentação.

- Caso a pessoa seja um CASO NOVO (nunca foi atendido pela rede socioassistencial ou está há mais de um ano sem atendimento), compete a equipe a



realização do atendimento de forma presencial, que tem como objetivo identificar, compreender a situação e orientar.

Para as situações em que não for possível o retorno familiar ou comunitário, será articulada a vaga do usuário em acolhimento institucional. Nesses casos, o acolhimento solicita que o usuário esteja em posse de um documento pessoal ou Boletim de Ocorrência.

1.2) SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

O usuário poderá solicitar informações relativas a benefícios, serviços, documentos, fluxos, etc. Muitas informações constam no cadastro do IRSAS, sendo necessário avaliar as ocorrências de atendimentos.

Caso não conste no Sistema, o serviço de Abordagem deverá buscar as informações necessárias para correta orientação ao usuário.

1.3) SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SAÚDE

Se o usuário relatar uma demanda de saúde, é necessário avaliar o tipo e grau da demanda. Caso se trate de uma urgência ou situação de possível risco, orientar que o usuário acione o SAMU – serviço adequado para seu melhor atendimento.

É importante destacar que esta orientação deve ser flexibilizada, caso o usuário apresente dificuldade em acionar o SAMU ou mesmo quando a situação não estiver clara para a serviço, sendo necessário que a equipe de Abordagem se dirija ao local para correta identificação da demanda.

Situações de surto psiquiátrico devem ser remetidas ao SAMU.

Sendo uma situação não urgente, os seguintes encaminhamentos são possíveis conforme o caso:

- a) abordagem social para avaliar a situação e verificar necessidade de encaminhamento para unidade de saúde (UBS, UPA ou CAPS);
- b) orientar o usuário a buscar uma unidade de saúde;
- c) acionar o Consultório na Rua para acompanhar o caso.

2) SOLICITAÇÕES ADVINDAS DA COMUNIDADE



2.1) SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO A UMA PESSOA OU A UM GRUPO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

Neste caso, o serviço deverá buscar ao máximo compreender a situação, coletando as seguintes informações: perfil das pessoas (homem/mulher/transsexual, idoso, adulto, adolescente ou criança, etc.), localização exata (nome da rua e número, de preferência ponto de referência), a situação (dormindo na rua, em mendicância, etc.) e o horário da solicitação. Além disso, coletar nome do solicitante e telefone para retorno.

A partir destas informações, orientar o solicitante sobre o caráter do trabalho (que se trata de identificar, criar vínculos, acompanhar, articular, etc.), informando que uma equipe irá até o local para atender e que dará, posteriormente, um retorno do atendimento ao solicitante.

- Caso a solicitação seja para um usuário já identificado e acompanhado pelo serviço, necessário avaliar sua demanda no momento, uma vez que o atendimento da Abordagem não se restringe apenas a encaminhamentos. Portanto, em alguns casos o usuário demanda naquele momento uma escuta qualificada do serviço, sendo essencial o seu atendimento.

- Caso a solicitação seja para um usuário já identificado e acompanhado pelo serviço e que já foi atendido e orientado diversas vezes naquele dia ou semana, é possível explicar para o solicitante esta situação de forma cuidadosa e desde que o usuário não apresente novas demandas.

Ao final, prestar retorno do atendimento ao solicitante.

2.2) SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO A PESSOAS OCUPANDO IRREGULARMENTE ESPAÇO PÚBLICO OU PRIVADO

Em um primeiro momento, o serviço registra as informações essenciais ao atendimento conforme o item anterior (2.1).



Após procedimento padrão de captação da solicitação e orientação ao solicitante de que uma equipe irá ao local para atendimento, em sendo necessário, o serviço poderá explicar que a Abordagem Social tem como objetivo a proteção social das pessoas em situação de rua, realizando atendimento, acompanhamento e encaminhamentos necessários. Nesse sentido, o trabalho se destina ao atendimento das pessoas, porém no que se refere ao uso inadequado do espaço físico, a equipe sempre realiza trabalho educativo, mas não coercitivo. Essa informação deverá ser transmitida de forma cuidadosa, uma vez que a Abordagem Social consiste em um serviço público, que tem como princípios a eficiência e a publicidade de seus atos. Ao final, prestar retorno do atendimento ao solicitante.

2.3) SOLICITAÇÃO PARA ATENDIMENTO DE SAÚDE A UMA PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA

Neste caso, é necessário avaliar o tipo e grau da demanda. Caso se trate de uma urgência ou situação de possível risco, orientar que o solicitante acione o SAMU – serviço adequado para melhor atendimento do usuário.

É importante destacar que esta orientação deve ser flexibilizada, caso o solicitante apresente dificuldade em acionar o SAMU ou mesmo quando a situação não estiver clara para a serviço, sendo necessário que a equipe de Abordagem se dirija ao local para correta identificação da demanda.

Situações de surto psiquiátrico devem ser remetidas ao SAMU.

Sendo uma situação não urgente, orientar o solicitante que uma equipe de Abordagem irá ao local para atender e, sendo possível, encaminhar o usuário a um serviço de saúde.

Ao final, prestar retorno do atendimento ao solicitante.

3) SOLICITAÇÕES ADVINDAS DE UNIDADES/SERVIÇOS DE SAÚDE



Neste caso, é necessário coletar os dados da pessoa a ser encaminhada e, em seguida, verificar no IRSAS se o usuário já está em acolhimento; se já é atendido, mas não está acolhido; ou se trata-se de um caso novo, no sentido de informar o solicitante da condição.

Em qualquer destes casos, a solicitação de vaga deverá ser feita diretamente à Central de Vagas de Acolhimento Institucional Adulto. Para tanto, o serviço deverá explicar esse fluxo e informar o contato telefônico da Central de Vagas Adulto para que o próprio serviço de saúde realize a solicitação da vaga. Essa orientação é dada nos casos em que a pessoa esteja internada.

- Caso a pessoa tenha sido atendida na unidade de saúde de forma pontual, sendo avaliada e liberada, o SEAS poderá realizar duas orientações: a) contato direto com Central de Vagas Adulto para encaminhamento para acolhimento; ou b) deslocamento da equipe de abordagem ao local para atendimento do usuário e encaminhamentos possíveis.

- Caso a pessoa não esteja sendo atendida na unidade de saúde (apenas tenha buscado informações ou esteja permanecendo na recepção e imediações do serviço de saúde), a orientação a ser dada seguirá os parâmetros de solicitações advindas da comunidade (item 2.1).

- Caso a unidade de saúde já tenha realizado a articulação da vaga em acolhimento institucional com a Central de Vagas Adulto e após solicite transporte para o abrigo acolhimento, o serviço deverá orientar que a Central de Vagas também tem como responsabilidade a viabilização do acesso ao acolhimento.

4) SOLICITAÇÕES ADVINDAS DA REDE SOCIOASSISTENCIAL

4.1) SOLICITAÇÃO PARA ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL

Neste caso, é importante compreender, junto ao serviço solicitante, qual a situação do usuário e sua demanda, se o usuário é acompanhado pelo serviço solicitante, o próprio serviço poderá realizar contato diretamente com Central de Vagas.



Caso o usuário não seja acompanhado pelo serviço solicitante, a equipe de Abordagem irá ao local para identificar, atender e realizar os encaminhamentos necessários/possíveis.

4.2) SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO/ABORDAGEM SOCIAL

Não sendo especificamente demanda para acolhimento, e não sendo o usuário já acompanhado pelo serviço solicitante, a equipe irá ao local para identificar, atender e realizar os encaminhamentos necessários/possíveis.

OBSERVAÇÕES GERAIS

- As solicitações deverão ser atendidas conforme ordem de prioridades ou conforme horário das solicitações. Ou seja, os atendimentos serão realizados seguindo a ordem das solicitações, porém caso se trate de uma situação prioritária, esta deverá ser atendida imediatamente (assim que a equipe estiver disponível). Situações prioritárias: crianças e adolescente e suas famílias, idosos, pessoas com deficiência e gestantes.
- Em caso de dúvidas no que se refere ao atendimento de um usuário, é possível realizar contato com o técnico de referência do caso (se tiver), a fim de alinhar os atendimentos do Serviço de Abordagem e Centro Pop.
- Todos os atendimentos e encaminhamentos (ainda que realizados apenas por telefone) deverão ser registrados no IRSAS.

5. FORMA DE TRABALHO

- Cada turno contará com 1 funcionário responsável pela Central de Atendimento. Períodos específicos do ano poderão ser adaptados conforme necessidade e demanda do serviço como na Operação Noite Fria.
- A comunicação entre a dupla de plantão será realizada via WhatsApp.



- Em caso de dúvidas quanto aos procedimentos, orientações ou registros, enviar a questão para o Grupo de WhatsApp “Central de Atendimento”, onde servidores estarão disponíveis para sanar as dúvidas.
- Outra opção para orientações necessárias, principalmente no que se refere a questões e avaliações técnicas, entrar em contato com a referência técnica do período.
- Foi criado um Google Drive de acesso interno com os documentos necessários para execução do trabalho.

5.1. ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

- Durante a chamada telefônica captar e preencher as informações que constam na **Pasta Registro de Atendimentos** (conforme a data e origem da solicitação).
- Ao finalizar a chamada, entrar em contato com equipe de Abordagem e informar da solicitação a ser atendida.
- A equipe de Abordagem fica responsável por realizar o atendimento presencial, dar retorno para a Central Telefônica após finalização do atendimento e, ainda, por registrar o atendimento e encaminhamentos nos livros e IRSAS.
- A Central Telefônica deverá finalizar a solicitação na Pasta Registro de Atendimento e entrar em contato com solicitante para dar retorno do atendimento prestado.
- Cabe à Central Telefônica, neste caso, seguir orientações constantes no Manual IRSAS Registros de Atendimentos do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) disponível no sistema IRSAS.

IMPORTANTE: Se houver mais de duas solicitações em espera para atendimento presencial, cabe ao servidor que está na Central telefônica, acionar a equipe de apoio para atendimento das demandas advindas das solicitações.

5.2. ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS – ENCAMINHAMENTOS



- Durante a chamada telefônica captar e preencher as informações que constam na **Pasta Registro de Atendimentos** (conforme a data e origem da solicitação).
- Após realizar as articulações necessárias e encaminhamentos, finalizar a ocorrência na Pasta Registro de Atendimentos.
- Cabe à Central Telefônica, neste caso, seguir orientações conforme Manual IRSAS Registros de Atendimentos do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) disponível no sistema IRSAS.

5.2.3. ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS - DEMANDA REPRIMIDA

- Caso a demanda seja reprimida, isto é, a solicitação para o acolhimento não seja efetivada por falta de vaga, restrição ou outro motivo, registrar na lista de demanda (anexa à Pasta Registro de Atendimentos).
- Cabe à Central Telefônica, neste caso, seguir orientações constantes no Manual IRSAS Registros de Atendimentos do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) disponível no sistema IRSAS.

OBSERVAÇÃO: Caso seja necessário, é possível gerar relatórios de demandas reprimidas através do IRSAS.

5.2.4. ATENDIMENTO TELEFÔNICO - INFORMAÇÕES ÚTEIS

Informações úteis (como pessoa desaparecida, contato de familiares em busca de usuários, demandas de saúde, etc.) deverão ser enviadas no grupo de WhatsApp “Abordagem Social” e também informadas à equipe de Abordagem de plantão para que esta registre no Livro de Comunicação.

- Cabe à Central Telefônica, neste caso, seguir orientações constantes no Manual IRSAS Registros de Atendimentos do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) disponível no sistema IRSAS.

Todas as informações úteis que se referem a um usuário com cadastro no IRSAS deverão ser registradas.