

Área temática: APG3 - Administração pública, governo e terceiro setor

TÍTULO DO ARTIGO: GARANTIA DE DIREITOS E O PROCESSO DE TRABALHO REALIZADO PELOS PROFISSIONAIS DO NÚCLEO 2 (PESSOA IDOSA E PESSOA COM DEFICIÊNCIA) DA EQUIPE PAEFI / CREAS NO MUNICÍPIO DE GOVERNADOR VALADARES – MG

RESUMO

Dentro da Política de Assistência Social, quando há indícios de possíveis situações de violação intrafamiliar às pessoas vulneráveis, a equipe técnica do PAEFI – Proteção Atendimento Especializado a Família e Indivíduos é a responsável pelas intervenções para viabilizar a garantia destes direitos. Há dois anos houve uma modificação da rotina de trabalho no Município de Governador Valadares/MG, que passou a realizar as intervenções a partir do agrupamento dos públicos atendidos, sendo assim partindo do pressuposto de que são encontradas semelhanças dos direitos elencados nos Estatutos tanto da Pessoa Idosa quanto no Estatuto das Pessoas com Deficiência, estes passaram a pertencer ao mesmo grupo. Contudo, a despeito das alterações realizadas ainda foi observado que persistiam alguns equívocos tanto nos encaminhamentos recebidos da comunidade de forma geral quanto dos demais profissionais pertencentes a rede. Portanto através deste trabalho se pretende propor a organização da rotina de trabalho através de esclarecimento e direcionamentos para otimizar as intervenções realizadas.

Palavras – chave: Deficientes, garantia de direitos, idosos

ABSTRACT

Within the Social Assistance Policy, when there are indications of possible situations of intrafamily violation of vulnerable people, the technical team of PAEFI – Specialized Care Protection for Families and Individuals is responsible for interventions to enable the guarantee of these rights. Two years ago there was a change in the work routine in the municipality of Governador Valadares/MG, which began to carry out interventions from the grouping of the public assisted, thus assuming that similarities are found in the rights listed in the Statutes of both the Elderly and the Statute of Persons with Disabilities, these became part of the same group. However, despite the changes made, it was still observed that some misunderstandings persisted both in the referrals received from the community in general and from the other professionals belonging to the network. Therefore, through this work, it is intended to propose the organization of the work routine through clarification and directions to optimize the interventions performed.

Keywords: Disabled, elderly, guarantee of rights

1- Introdução

Dentro da Política de Assistência Social, quando há indícios de possíveis situações de violação intrafamiliar às pessoas vulneráveis, a equipe técnica do PAEFI – Proteção Atendimento Especializado a Família e Indivíduos é a responsável pelas intervenções para viabilizar a garantia destes direitos.

Em virtude da ausência de diagnóstico da rede de atendimento no combate a violência contra pessoas idosas e pessoas com deficiência no município, são realizadas intervenções fragmentadas que poderiam alcançar melhor efetividade se o trabalho fosse implementado de acordo com as atribuições de cada agente e/ou colaboradores.

O objetivo da escolha do tema é motivado pela observação de que ainda não há clareza acerca das intervenções de competência da equipe técnica do CREAS, e tendo em vista que as pessoas idosas e pessoas com deficiência são potenciais vítimas, e por vezes de forma recorrente de violências, o presente trabalho, pretende contribuir para dar visibilidade ao serviço realizado no CREAS, garantindo assim a otimização das intervenções junto a comunidade e profissionais da rede de suporte.

Sendo assim visa propor um fluxo de trabalho frente às solicitações de intervenções encaminhadas ao CREAS, observado através de demandas espontâneas da comunidade e também de profissionais da Rede, nas situações de violências referentes ao público idoso e deficiente e promover informações sobre a rede de saúde e assistência social bem como conselheiros municipais que atuam com o público alvo. .

Portanto, o presente trabalho pretende promover esclarecimentos acerca do trabalho realizado pela equipe técnica do núcleo da pessoa idosa e deficiente, pertencente ao PAEFI - Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, tendo em vista que há grande número de encaminhamentos indevidos e se faz necessário viabilizar encaminhamentos mais assertivos

2- A Assistência Social como Dever do Estado

Considerando que se trata de um serviço público a nível Municipal, convém destacar que esta função, de acordo com Coelho (2013) é executada por pessoas físicas que representam as atribuições administrativas do Estado, denominados agentes públicos.

Coelho (2014) esclarece que de acordo com a apresentação gráfica do termo “Estado”, há uma diferenciação no significado, pois quando é registrado com inicial maiúscula assume conceito de uma organização que exerce gestão soberana sobre os indivíduos de determinada área.

De forma complementar, acerca dos deveres do Estado, Coelho (2013 p. 29), afirma que,

Todo serviço público, seja ele gratuito ou pago, é sempre prestado como dever do Estado e será sempre direito do cidadão, também conforme a lei que determinará quem terá acesso a um determinado serviço ou não. É norma do Direito Público, derivada da assimetria entre Estado e sociedade civil, que ao Estado só cabe fazer aquilo que a lei mandar.

Partindo do pressuposto que se trata de tema referente à garantia de direitos de pessoas idosas e pessoas deficientes, torna-se apropriado apresentar suas respectivas definições, conforme seus estatutos preconizam. Sendo assim, a Lei 10.741/2003, Estatuto do Idoso, afirma que são considerados idosos, todas as pessoas que completam 60 anos de idade, e de acordo com a Lei 13.146/2015, acerca das pessoas com deficiência, temos a seguinte orientação no 2º Artigo

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Contudo, devido à complexidade de entendimento acerca das limitações que acometem os indivíduos, o Estatuto da Pessoa com Deficiência esclarece que poderá haver a necessidade de avaliação multiprofissional e interdisciplinar para assegurar uma compreensão integral da realidade apresentada, e acrescenta que tal competência é dever do poder executivo na criação destes instrumentos.

A partir da Constituição Federal de 1988, a Assistência Social assume um novo patamar, de seguridade social; e a Lei 8742 de 1993, (Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS) nos afirma que a Assistência Social é um direito de todos, e dever do Estado garantir estes direitos, sendo estes garantidos com total isenção de contribuição financeira.

A partir de 2004, com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) houve a estruturação da Assistência Social, e no ano de 2005 a implantação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, que de acordo com a Secretaria Especial de Desenvolvimento Social possui as seguintes características: sistema unidirecional, gestão compartilhada, cofinanciamento e controle social realizado pelas três esferas governamentais.

No desenvolvimento das atuações relativas à política de Assistência Social, são priorizados os critérios referentes ao território e centralidade nas famílias, estas orientações são apontadas pelo Ministério da Cidadania, Os programas, projetos, serviços e benefícios devem ser desenvolvidos nas regiões mais vulneráveis, tendo a família como foco de atenção.

3- Proteção Social

As ações da assistência social no SUAS são organizadas em dois tipos de proteção social : básica e especial, e desenvolvidas e/ ou coordenadas pelas unidades públicas: Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) e Centros de Referência Especializado para a População em Situação de Rua (Centro POP) e de forma complementar, pela Rede Socioassistencial Privada do Suas.

Convém mencionar que a Política de Assistência social através da PNAS/2004 subdivide suas ações em 4 vertentes: proteção social, vigilância social e defesa dos direitos Socioassistenciais.

De acordo com o trabalho a ser desempenhado, a proteção social é categorizada em básica e especial. E a partir da avaliação de complexidade, ainda são considerados outros três níveis de classificação em virtude das situações de risco e respectivas consequências sobre os cidadãos e familiares.

A NOB/SUAS (2005, p. 16), Norma Operacional Básica afirma que a proteção básica tem por finalidade prevenir situações de risco, fortalecer vínculos familiares e favorecer convivência comunitária através de,

conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS para redução e prevenção do impacto das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo da vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação afetiva, biológica e relacional.

a) Proteção social Básica

O Centro de Referência Assistência Social (CRAS) está inserido na Proteção Básica, tendo por finalidade a prevenção e proteção dos indivíduos e famílias, através do favorecimento a direitos e benefícios. A escolha para implantação das sedes dos CRAS tem como critério o diagnóstico da vulnerabilidade dos territórios.

Considerando que o CRAS, geralmente tem a sua instalação próxima às residências dos usuários, é avaliado como a principal forma de acesso aos direitos socioassistenciais, especialmente por ter como atributo a disseminação de suas unidades nos territórios considerados vulneráveis, ou seja, próximo aos cidadãos que mais necessitam. O caderno de orientações técnicas do CRAS (2009, p.11) afirma que

Todo Centro de Referência de Assistência Social - CRAS em funcionamento desenvolve, obrigatoriamente, a gestão da rede socioassistencial de proteção social básica do seu território e oferta do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF, independentemente da(s) fonte(s) de financiamento (seja municipal, federal e/ou estadual).

Dentre os serviços ofertados nos Centros de referência da assistência social podemos destacar solicitação de documentação (identidade, certidão de nascimento, casamento, dentre outros), atividades socioeducativa, oficinas através do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças, adolescentes, adultos, deficientes e idosos, Benefícios: Bolsa Família, Renda Cidadã, Benefício de Prestação Continuada (BPC) e Benefícios emergenciais e/ou eventuais.

b) Proteção Social Especial

A Proteção Especial se subdivide em média e alta complexidade. A **média complexidade** visa romper com situações identificadas como risco pessoal e social, em função de situações de violação de direitos. (CREAS e CREAS POP).

Quando já ocorreu o rompimento dos vínculos familiares devido acolhimento de indivíduos e/ou famílias por período temporário, os profissionais da **alta complexidade** são os responsáveis pelas intervenções junto do núcleo familiar. (Casa Abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica / Casa de acolhimento para adolescentes).

De acordo com Lei nº 12.435/2011, dentre os objetivos do CREAS, podemos considerar como um espaço de referência, nos territórios, ofertando trabalho social especializado a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos.

4- CREAS

Dentro da política de Assistência Social, o CREAS - Centro de Referência Especializado da Assistência Social, pertence ao serviço de Proteção Especial de Média complexidade, ou seja, desenvolve ações relacionadas a situações em que uma pessoa é vítimas de violações de direitos. Conforme a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais (2004, p.29), violações são situações de:

Violência física, psicológica e negligência; - Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; - Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção; - Tráfico de pessoas; - Situação de rua e mendicância; - Abandono; - Vivência de trabalho infantil; - Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; - Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar; - Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos.

De acordo com o caderno de orientações técnicas do CREAS (2011, p. 21) na estrutura do referido Centro de Referência, há os seguintes serviços especializados:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Dentre as intervenções realizadas, temos: Atendimento psicossocial (escuta qualificada por profissional da psicologia e do serviço social); visita domiciliar, esclarecimento sobre a violação de direito, responsabilidade dos cuidadores e/ou responsáveis, formas de acesso à rede, encaminhamentos (Saúde, Educação, Bolsa Família, DEAM); estudo de caso, Orientação jurídico-social; registro do acompanhamento realizado e elaboração de relatórios técnicos.

Convém mencionar que o serviço realizado pelos profissionais do PAEFI, na sua grande maioria atua com violações a crianças, adolescentes, mulheres vítimas de violência doméstica, idosos e deficientes; mas de acordo com a tipificação do Serviço, o público atendido compreende também tráfico de pessoas, discriminação por orientação sexual, dentre outros.

Ressalta-se que de acordo com o levantamento de dados enviados para o setor de vigilância social deste Centro de Referência, quando se refere a pessoas com deficiências, considera-se ainda o fator idade, que compreende idade entre 18 a 59 anos de idade. Tal critério fundamenta-se pela existência de legislação específica para crianças e adolescentes (idade abaixo de 17 anos) e idosos (a partir de 60 anos).

a) Violência contra Pessoas Idosas e Pessoas com Deficiência

De acordo com dados referentes ao ano de 2018 pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, acerca de denúncias contra pessoas com deficiência, foi observado que:

O maior índice de violação foi em desfavor de pessoas com deficiência mental (64%), seguidos de deficiência física (19%), intelectual (7,9%), (4%) visual (4%) e auditiva (2,5%). O ambiente intrafamiliar permanece como o principal local onde ocorrem as violações, a casa da vítima aparece com maior volume (74%), seguida da casa dos suspeitos com (9%), outros locais (6,7%), rua (5%), órgãos públicos (3,4%) e hospitais (1,5%).

Acrescenta-se ainda que, segundo o mesmo Ministério, acerca da violência em desfavor das pessoas idosas, de acordo com os dados referente ao Disque 100, também tendo por base o ano de 2018, são mencionados que estas situações de violações ocorrem na grande maioria no ambiente familiar, sendo as mulheres vítimas em mais de 50% dos casos.

Embora inicialmente sejam quantificados dados referentes às violações mais frequentes às pessoas idosas, convém mencionar um recorte acerca da observação sobre pessoas idosas que também possuem deficiências, conforme o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos nos informa:

As violações mais constatadas são negligências (38%), violência psicológica (humilhação, hostilização, xingamentos etc) com 26,5%, seguido de abuso financeiro e econômico/violência patrimonial que envolve, por exemplo, retenção de salário e destruição de bens com 19,9% das situações. A quarta maior recorrência se refere à violência física, 12,6%. Importante frisar que, em sua maioria, as denúncias são tipificadas com mais de um tipo de violação, ou seja, uma mesma vítima pode sofrer várias dessas violações apresentadas.

E acrescenta:

Outro dado relevante é que mais de 14 mil vítimas declararam ter algum tipo de deficiência. Dessas, 41,6% tem alguma deficiência física e 37,6% deficiência mental, seguidos de deficiência visual com 11,5% e deficiências intelectual e auditiva, com 4,6% e 4,4%, respectivamente.

Sendo assim, embora não seja regra que toda pessoa idosa seja deficiente, ambos possuem fragilidades que exigem intervenções mais assertivas, pois o tempo cronológico não os favorece. Não é por mero acaso que as referidas denúncias a princípio, extrapolam as intervenções da Proteção Básica e são encaminhadas para os serviços da Proteção Social de Média Complexidade.

b) O CREAS no Município de Governador Valadares

No município de Governador Valadares, para instalação do CREAS, foi considerada a totalidade da população acima de 200.000 habitantes, ou seja, estava dentro do critério para implantação de 1 (um) CREAS, pois foi considerado município de grande porte.

Para inserção no acompanhamento da equipe técnica do PAEFI/CREAS, são consideradas formas de entrada: demanda espontânea, (quer seja pela própria vítima de violação e/ou familiares, vizinhos), encaminhamento dos serviços de proteção (CRAS, Mediação de Conflitos), socioassistenciais, políticas públicas setoriais (Saúde, Educação, Serviços de Acolhimento), órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e Segurança Pública (Conselho Tutelar, Vara da Infância e Juventude, DEAM, Ministério Público e do Trabalho).

Após avaliação da demanda apresentada, e caso seja identificada uma situação de violação de direitos, a equipe técnica define os procedimentos iniciais e na proporção em que são apresentadas informações complementares, são realizadas demais intervenções para sanar com a violação de direitos.

Esta proposta de organização do trabalho se justifica tendo em vista que foram observados diversos gargalos para execução efetiva do trabalho, no que se refere ao desenvolvimento das intervenções referentes a situações de violações de direitos e que não há clareza acerca das intervenções de competência da equipe técnica do CREAS no município de Governador Valadares.

Atualmente, os graduando dos cursos de Psicologia e Serviço Social, presentes no município através das faculdades Pitágoras, UNIPAC (Universidade Presidente Antonio Carlos) e UNIVALE (Universidade Vale do Rio Doce), na proporção em que tem contato com a disciplina de políticas públicas vem manifestando interesse em realizar a etapa do estágio na Secretaria de Assistência Social.

A crescente procura por vagas de estágio, culminou em 2019 com a entrada de 7 estagiárias na equipe do PAEFI, sendo 4 na área de psicologia e 3 na área de serviço social. Ressaltando que para as profissionais de psicologia, foi a primeira experiência com estagiários rompendo assim com a “antiga tradição” de ter estágio de campo apenas com profissionais do serviço social. Considerando a importância para a vida acadêmica, conforme consta nas orientações da Faculdade Pitágoras, o estágio

é a primeira porta que se abre para esses profissionais em formação. Vale ressaltar que o estágio é uma excelente oportunidade para o estudante. Afinal, nesse período, ele entende como é a **rotina em sua área de interesse** e quais

são as características necessárias para se tornar ainda mais decisivo para o negócio.

Sendo assim, torna-se imprescindível a organização da rotina do trabalho, para durante a experiência do estágio também favorecer uma integração mais aproximada entre o aprendizado e a realidade.

Sendo assim, o presente trabalho tem por finalidade contribuir com futuros trabalhos acadêmicos que possam incentivar futuros profissionais a se interessar na temática da garantia de direitos deste público vulnerável, bem como importância de aprofundamento do tema em conferências, seminários, dentre outros

Acrescenta-se que apresenta relevância social, tendo em vista o caráter informativo acerca das providências no âmbito da Assistencial Social, quando há indícios de violações de direitos, ou seja, pretende dar visibilidade ao serviço realizado no CREAS, garantindo assim a otimização das intervenções junto a comunidade e profissionais da rede de suporte.

Convém mencionar que no início de 2018, foi realizada a proposta de nucleação dos serviços realizados pela Equipe PAEFI. Sendo assim, foram consideradas as peculiaridades do público vulnerável, e foram agrupados no núcleo 1 (crianças e adolescentes), núcleo 2 (pessoas idosas e pessoas com deficiência) e núcleo 3 (mulheres vítimas de violência doméstica, e outras violações).

A justificativa para escolha do agrupamento do público referente ao núcleo 2 se deve a consideração de semelhanças de alguns direitos em seus respectivos estatutos e no município, o Ministério Público representado pela 15ª Promotoria é a responsável pelos direitos das pessoas idosas e pessoas com deficiência. Atualmente, a equipe técnica responsável pelo atendimento das situações referentes ao público das pessoas idosas e pessoas com deficiência possui 3 (três) profissionais, sendo 1 Assistente Social e 2 Psicólogos.

Por se tratar de situações complexas que envolvem possíveis violações de direitos, faz-se necessário uma escuta qualificada das demandas, articulação com demais serviços públicos da secretaria da Assistência Social, Secretaria de Saúde, Ministério Público, dentre outros, e como última alternativa, a inserção em Instituições de longa permanência.

Convém ressaltar que não é restrito apenas da população em geral, considerar de forma equivocada que o objetivo principal do CREAS, seja colocar pessoas idosas e pessoas com deficiência em "asilos", ao primeiro indício de violação de direito.

De forma recorrente a equipe se depara com diversos profissionais solicitando intervenções imediatistas e com posturas violadoras, que vão em desconformidade das garantias asseguradas na Constituição Brasileira, como sendo dever da família, comunidade e Estado, ou seja, não é restrito apenas a uma esfera, a efetivação do cuidado exige a participação de todos.

Na rotina do trabalho administrativo do CREAS, são atendidas diversas ligações telefônicas na tentativa de efetivar denúncias de violências. Tendo em vista que na maioria destas ligações, foi observado que eram desprovidas de informações mínimas para intervenções posteriores, são realizadas orientações para comparecimento na sede do CREAS, para coleta de informações complementares. No atendimento presencial, caso não seja avaliada como uma demanda para acompanhamento pelos profissionais do CREAS, de imediato poderá ser realizado o encaminhamento cabível ao discurso apresentado no atendimento.

Em contrapartida, quando um profissional, faz contato e manifesta a intenção de fazer um encaminhamento de denúncia, recebe a orientação de fazê-lo através de relatório, envio de e-mail para formalização das informações. Contudo, mesmo fazendo triagem, há uma demanda considerável de denúncias recebidas, inclusive de outros profissionais que não procedem, familiares que fazem tentativas de transferir responsabilidades para o Estado sob alegação de que não dispõe de condições de assumir cuidados e o estigma social que paira sobre pessoas que vivem sozinhas, por opção, como se fosse uma afronta a sociedade.

Diante do exposto, tornou-se imprescindível a construção de fluxo do trabalho realizado pela equipe do núcleo que trabalha violações ao público idoso e pessoas com deficiência, para favorecer a otimização das intervenções realizadas junto aos demais órgãos da rede, tendo em vista a rotatividade de profissionais contratados na rede pública, desconhecimento do limite, competências e atribuições dos profissionais pertencentes ao PAEFI.

Considerando que abandono, negligência, maus tratos, violência patrimonial são violações de direitos, estas são situações cotidianas que pessoas idosas e pessoas com deficiência vivenciam e precisam ser sanadas. Porém, são poucos profissionais para atendimento de uma demanda crescente, que atende uma grande extensão territorial.

Convém mencionar que, pela peculiaridade do público alvo, as intervenções iniciais são realizadas através de visita domiciliar para conhecimento do histórico familiar e definição das intervenções posteriores. Podemos citar o critério lucidez da pessoa apontada como vítima de violação, como fundamental para traçar alternativas junto aos familiares, comunidade e rede parceira.

O trabalho realizado no CREAS, embora seja voltado para este público vulnerável (pessoas idosas e pessoas com deficiência), não tem condições de abarcar todas as situações, apenas as que se referem a situações de violações, onde os familiares sejam os supostos violadores.

Para viabilizar a redução de encaminhamentos incorretos, há necessidade de esclarecimentos acerca das intervenções e situações que competem aos profissionais deste Centro de Referência, pois do contrário haverá desgaste profissional, dedicação de tempo a demandas que deveriam e poderiam ser encaminhadas para resolução de outro órgão.

Importa destacar que, embora no momento ainda sejam percebidas dificuldades na execução das intervenções, já houve diversas ocorrências em que profissionais de municípios próximos a Governador Valadares solicitaram reuniões, e mesmo palestras sobre o trabalho da equipe técnica do CREAS, tendo por objetivo esclarecimento e aprimoramento das intervenções para romper com possíveis violações dos direitos.

A partir da construção deste fluxo do trabalho, irá propiciar visibilidade das ações desenvolvidas para romper com as situações de violações de direitos e redução da demanda de denúncias que são inseridas no CREAS/Governador Valadares, e não pertencem ao seu escopo de atribuições, conforme delimita as orientações técnicas do Ministério da Cidadania (Secretaria Especial de Desenvolvimento Social MDS).

Considerando que se trata de público com limitações decorrentes do envelhecimento e deficiências, acrescenta-se que faz necessário assegurar agilidade nas intervenções para garantia dos direitos quando estes estão em violação, regularização da situação, responsabilização dos supostos agressores em virtude da corrida contra o tempo, apresenta maior fragilidade.

5- Metodologia

Inicialmente, deverá ser realizado um diagnóstico identificando as situações que estejam de acordo com o trabalho a ser realizado pela equipe o PAEFI, pois na rotina do trabalho são encontradas algumas interpretações equivocadas, como por exemplo, exigência/expectativa de atuações imediatas, quando está ocorrendo uma agressão, assim como suas áreas de melhorias; conflitos familiares confundidos com violações de direitos

De acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2014, p. 29) o trabalho a ser realizado pelo PAEFI se trata de:

Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

Sendo assim, na construção do diagnóstico, se considera fundamental que seja contemplada informações referentes ao funcionamento do ambiente interno, identificando forças e fraquezas na execução do trabalho; acrescentando que igual importância tem a identificação das oportunidades e ameaças no ambiente externo, ou seja, situações que estão fora do controle da equipe técnica.

Após avaliação das possíveis demandas e/ou denúncias referentes a situações envolvendo idosos e pessoas com deficiência, e identificação no diagnóstico, algumas ações serão implantadas como, por exemplo, a realização de registros acerca dos encaminhamentos possíveis, para prováveis atuações na resolução “das situações problemas”.

Paralelamente, será realizado um levantamento dos parceiros que já acionam os serviços da equipe do PAEFI/CREAS, para viabilizar conhecimento dos órgãos que trabalham com o público idoso e pessoas deficientes, e assim possibilitar atendimento mais efetivo das demandas, tais como Instituições de longa permanência, centro dia, conselhos, equipes pertencentes a Secretaria de Saúde, dentre outros

Posteriormente será realizada a relação dos demais parceiros que porventura ainda não tenham sido registrados, e que realizam intervenções em favor da garantia dos direitos do público alvo, e proporcionar visibilidade dos serviços prestados. A partir do levantamento das informações acima mencionadas pretende-se realizar reuniões com representantes destes serviços para elencar atribuições e definição de competências, para favorecer o alinhamento das intervenções.

Considerando que nesta proposta para elaboração do fluxograma, serão citados diversos segmentos, os quais abrangem Secretaria de Assistência Social, Secretaria de Saúde, Instituições, e demais serviços do Sistema da garantia de direitos, convém realizar apresentação da proposta e acompanhamento acerca da funcionalidade para viabilizar avaliação e possíveis adequações.

6- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista que, grande parte de violações a pessoas idosas e pessoas com deficiência, ocorrem no interior das residências por pessoas que deveriam zelar pela rotina de cuidados, e que nos atendimentos é relatado constrangimento e/ou tentativas de coação por parte dos supostos agressores em manter uma situação de violação, torna-se urgente, que haja um olhar sensível acerca da realidade na qual este público está inserido.

Sendo assim, o presente trabalho sugere a construção de um fluxo de trabalho frente às denúncias de violações de direitos referentes as situações de violações de direitos das pessoas idosas e pessoas com deficiência, o trabalho realizado pela rede de proteção para potencializar especialmente o trabalho que tange a equipe técnica do PAEFI.

Diane o exposto, o fluxograma poderá ser utilizado como uma ferramenta para multiplicação de informações tanto para profissionais da rede pública quanto rede privada, de diversos segmentos (saúde, educação...) e/ou mesmo esclarecimentos para a sociedade civil.

7- REFERÊNCIAS

COELHO, Ricardo Corrêa. **Administração pública e contexto institucional Contemporâneo**; módulo I / Ricardo Corrêa Coelho. – Brasília: ENAP / DDG, 2013. Disponível em: <
<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2260/1/1.%20Apostila%20-%20M%C3%B3dulo%201%20-%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20P%C3%B3blica.pdf> > Acesso em 24 de março de 2020

COELHO, Ricardo Corrêa. **Estado, governo e mercado** / Ricardo Corrêa Coelho. – 3. ed. rev. atual. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2014. 114p

Estágio: o que você precisa saber antes de começar. Disponível em: <<https://blog.pitagoras.com.br/estagio/>> Acesso em: 03 de mar. 2020

Estatuto da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/513623/001042393.pdf>> Acesso em: 4 fev. 2020

Estatuto do Idoso. Disponível em: <http://www.saude.pr.gov.br/arquivos/File/pagina_saude_do_idoso/estatuto_do_idoso.pdf> Acesso em: 30 nov. 2019.

Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/513623/001042393.pdf>> Acesso em: 30 nov. 2019.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA – Secretaria Especial de desenvolvimento Social, **Carta de Serviços ao usuário** Disponível em: <<http://mds.gov.br/acesso-ainformacao/mds-para-voce/carta-de-servicos/gestor/assistencia-social/suas>> Acesso em 24 fev 2020

MINISTÉRIO DA CIDADANIA – Secretaria Especial de desenvolvimento Social, **Norma Operacional Básica. NOB/SUAS. Construindo as bases para a implantação do Sistema Único de Assistência Social.** Disponível em : < https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2005.pdf > Acesso em : 24 fev. 2020

MINISTÉRIO DA CIDADANIA – Secretaria Especial de desenvolvimento Social, **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS.** Disponível em: < <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf> > Acesso em: 30 nov. 2019.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA – Secretaria Especial de desenvolvimento Social, **Tipificação dos Serviços Socioassistenciais.** Disponível em: < https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf. > Acesso em 6 jan. 2020.

MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS, **Balanco anual do Disque 100 registra aumento de 13% em denúncias de violações contra a pessoa idosa.** Disponível em: <<https://www.mdh.gov.br/todas-asnoticias/2019/junho/balanco-anual-do-disque-100-registra-aumento-de-13-emdenuncias-de-violacoes-contra-a-pessoa-idosa.>> Acesso em 4 fev. 2020.

MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS, **Disque 100 recebe mais de 11 mil denúncias de violações contra pessoas com deficiência.**

Disponível em : <<https://www.mdh.gov.br/todas-as-noticias/2019/junho/disque-100-recebe-mais-de-11-mil-denuncias-de-violacoes-contr-pessoas-com-deficiencia>>. Acesso em 7 fev. 2020

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. Centro de Apoio Operacional da Cidadania. **Cartilha: Breves tópicos Idoso e Pessoa com deficiência.**

Disponível em: <<http://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2018/02/CARTILHA-BREVES-T%C3%93PICOS-IDOSO-E-PCD.pdf>> Acesso em: 06 dez. 2019.