

EQUIPES DE ACOLHIDA NO CREAS I: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Data de submissão: 07/03/2024

Data de aceite: 02/05/2024

Janaina Guimarães da Silva

Assistente Social
Secretaria Municipal de Assistência Social
- SMAS
André dos Santos Foz do Iguaçu/PR
<http://lattes.cnpq.br/3028831252780801>

Mainara Vicentini

Psicóloga
Secretaria Municipal de Assistência Social
- SMAS
Secretário André dos Santos - Foz do
Iguaçu/PR
<http://lattes.cnpq.br/3879970965107119>

RESUMO: O presente resumo busca publicizar o trabalho desenvolvido pelas equipes de acolhida do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) I de Foz do Iguaçu - PR, correspondendo os atendimentos realizados entre Junho de 2021 e 2022, identificando as principais demandas recebidas. Nos resultados serão apresentados dados sobre as principais situações de violação de direitos encaminhadas para o CREAS, o vínculo e grau de parentesco das crianças e/ou adolescentes com o suposto violador e os encaminhamentos realizados pelas

equipes de acolhida, demonstrando a importância da existência dessas equipes para o funcionamento do serviço e atendimento do público alvo.

PALAVRAS-CHAVE: Violência; Assistência Social; Criança; Adolescente

RECEPTION TEAMS AT CREAS I: EXPERIENCE REPORT

ABSTRACT: This abstract seeks to publicize the work carried out by the reception teams at the Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS) I in Foz do Iguaçu - PR, corresponding to the services carried out between June 2021 and 2022, identifying the main demands received. The results will present data on the main situations of rights violations sent to CREAS, the bond and degree of kinship of children and/or adolescents with the alleged violator and the referrals made by the reception teams, demonstrating the importance of the existence of these teams for the operation of the service and customer service.

KEYWORDS: Violence; Social assistance; Child; Adolescent

INTRODUÇÃO

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) I é um equipamento público que integra a Proteção Social Especial de Média Complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) que tem por objetivo executar, coordenar e fortalecer a articulação dos serviços socioassistenciais com as demais políticas públicas, assim os serviços geralmente oferecidos no equipamento são: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos (PAEFI) e o Serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC). No município de Foz do Iguaçu/PR existem dois CREAS, sendo que um executa apenas o PAEFI e o outro oferta os serviços PAEFI, LA e PSC.

Este resumo expandido compreenderá o serviço do PAEFI que é executado no CREAS I, portanto, o público alvo são indivíduos e famílias que em determinado momento vivenciaram situação de risco pessoal ou social por violação de direitos, seja pela ocorrência de violência física, psicológica, negligência, abandono, violência sexual (abuso e/ou exploração), situação de rua, trabalho infantil, práticas de ato infracional, fragilização ou rompimento de vínculos, afastamento do convívio familiar entre outras (2011).

O PAEFI tem por objetivo contribuir com alguns aspectos, sendo o principal deles, o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva, articulando ações em conjunto com os demais serviços socioassistenciais, intersetoriais e com os outros órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (BRASIL, 2014). Assim, o acesso se dá por meio de procura espontânea ou por encaminhamentos do Sistema de Garantia de Direitos (Conselhos Tutelares, Varas Especializadas, Delegacias), Rede Socioassistencial e pela Rede Intersetorial.

Diante do número exacerbado de casos de criança e adolescente encaminhados durante os anos de 2017 a 2021 e frente a falta de recursos humanos suficiente para promover o primeiro atendimento, criou-se uma lista de espera que ano a ano foi crescendo, e como estratégia para promover o atendimento a essas famílias foi-se montando pelo Órgão Gestor uma equipe de Acolhida, composta por duas profissionais de ensino superior, uma Assistente Social e uma Psicóloga, posteriormente, no último trimestre do ano de 2022 contratou-se mais uma equipe de Acolhida, também composta por duas profissionais.

Atualmente, existe um fluxo de atendimento para os casos que aguardam em fila de espera, quando da sua chegada, são direcionados à coordenação do equipamento, a qual fica responsável por aplicar um instrumental nomeado de Estratificação de Risco, a fim de direcionar os casos mais urgentes para receberem o atendimento.

Assim, essa equipe faz o contato inicial com a família/indivíduo, identificando a demanda familiar e se esta se configura como demanda para atendimento pelo serviço, realiza as primeiras intervenções com a família/indivíduo, utilizando uma conduta

acolhedora, buscando compreender a problemática e a origem da suposta situação de risco e/ou violação de direito, sem atitudes ou ações que causem revitimização da pessoa acolhida no serviço. (BRASIL, 2014).

A acolhida tem como objetivo identificar as necessidades apresentadas pelas famílias e indivíduos, avaliar se realmente constitui situação a ser atendida pelo CREAS e identificar demandas imediatas de encaminhamentos, os procedimentos para a acolhida inicial poderão demandar mais de um encontro com a família/indivíduo e contribuirá para o início da construção de vínculo de referência e de confiança, neste sentido, os atendimentos poderão ser pontuais e encerrados na resolução de uma demanda específica ou caracterizar um conjunto de procedimentos para identificar a necessidade de inserção no acompanhamento realizado pelo PAEFI.

OBJETIVOS

Esse resumo tem como objetivo geral apresentar o trabalho desenvolvido pelas equipes de acolhida do CREAS I com as famílias que são encaminhadas para o serviço. Como objetivos específicos buscamos expor e discutir os dados sobre as violações de direitos identificadas durante o período de atendimento e coleta de dados, bem como demonstrar a importância da existência das equipes no CREAS I, para celeridade dos atendimentos e dos encaminhamentos para as famílias.

MATERIAIS E MÉTODOS

Consiste no estudo descritivo que compõe a análise exploratória de dados de caráter documental, quantitativo, de corte transversal, efetuado no período de Junho de 2021 a Dezembro de 2022 no CREAS I no município de Foz do Iguaçu/PR.

Através da identificação, organização e análise das informações contidas nos prontuários das famílias que receberam o primeiro atendimento, foi elaborado um instrumental para o registro de dados capaz de apontar o quantitativo no que tange aos atendimentos das famílias, foi utilizado o Google Formulários, sendo desenvolvido e aprimorado com questões para contabilizar as informações coletadas nos Prontuário PAEFI das famílias atendidas neste equipamento no ano de 2021 e 2022.

O processo de elaboração foi dividido em cinco etapas: 1) Discussão e Análise das informações que a equipes entendia importante para a coleta de dados; 2) Levantamento e quantificação dos dados relativos às famílias, indivíduos e intervenções, em uma tabela pré-definida no Excel para o preenchimento 3) Compilação dos dados disponibilizados no formulário do Google e também das intervenções. 4) Apresentação dos resultados e discussão dos dados coletados; 5) Elaboração e revisão da versão final do documento.

RESULTADOS

Entre o período correspondente dos dados coletados foram atendidos 605 casos que aguardavam em lista de espera, estes, novos e desarquivados dos anos de 2017 e 2022. Assim, 5,5% dos casos atendidos aguardavam desde 2017, 34,2% eram de 2018, 36,2% desde 2019,

15,4% dos casos atendidos foram de 2020, 4% de 2021 e 4,8% de 2022. Tais atendimentos resultaram no encerramento da lista de espera dos anos de 2017, 2018 e 2019, restando para atendimento apenas o segundo semestre de 2020, os anos de 2021, 2022 e os novos casos que irão chegar em 2023.

Buscando atender os casos que aguardavam há bastante tempo, mas também os casos que chegavam diariamente no serviço, passou-se a utilizar uma estratificação de risco e a priorizar os casos que estratificam como grave e muito grave.

Em relação à divisão dos casos por região do município de Foz do Iguaçu/PR, identificamos que 166 casos atendidos entre os anos de 2021 e 2022 eram da região Norte, seguido da região Leste com 147 casos, a região Nordeste aparece em terceiro lugar com 120 casos atendidos e as regiões Sul e Oeste aparecem por último, com 96 e 76 casos atendidos respectivamente.

Sobre a origem dos encaminhamentos para atendimento pelo CREAS I, temos os Conselhos Tutelares I e II como principais demandantes totalizando juntos 469 casos encaminhados entre os anos de 2017 e 2022. Em terceiro lugar aparecem os encaminhamentos realizados através da Ficha de Informação de Agravo de Notificação (SINAN), em sua maioria com origem de atendimentos realizados pelos hospitais, Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e Unidades Básicas de Saúde (UBS). Na sequência temos os encaminhamentos realizados pelo Núcleo de Proteção à Criança e ao Adolescente Vítimas de Crimes (NUCRIA), totalizando 46 dos casos.

Os demais encaminhamentos aparecem fragmentados entre os serviços de Proteção Social Básica (PSB), como os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) totalizando 21 encaminhamentos, o Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS) com 15 casos e o Centro de Referência para Atendimento à Mulher Vítima de Violência (CRAM) com 11 encaminhamentos, ambos serviços de Proteção Social Especial (PSE) de média complexidade do município.

Da política de educação identificamos o total de 09 encaminhamentos e dos demais serviços de saúde recebemos 07 ofícios para atendimento. Existem ainda os encaminhamentos realizados pelos outros órgãos de garantia de direitos, como a Vara de Infância e Juventude (VIJ) e o Ministério Público (MP), com 04 e 02 casos respectivamente. Identificamos ainda encaminhamentos realizados por outros municípios, denúncias através do Disque 100 e demanda espontânea, totalizando 17 casos.

Através do atendimento realizado com as famílias e do contato feito com a rede socioassistencial e intersetorial identificamos quais foram os serviços e equipamentos onde as famílias tiveram atendimento antes de chegar ao CREAS I. Destaca-se que 25,3% dos casos receberam atendimento no Hospital Ministro Costa Cavalcanti (HMCC), sendo este o serviço que apresentou o maior percentual. Na sequência temos os atendimentos ofertados pelos cinco CRAS do município, totalizando 13,9% dos casos e, posteriormente, podemos verificar que 9,6% das famílias receberam algum tipo de atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

Para 23,2% dos casos não foram localizados atendimentos na rede e para 7,6% não foi possível coletar a informação. É importante considerar que em alguns deles a família foi localizada através dos dados constantes no encaminhamento e após análise da equipe não foi realizado o contato com a rede. Ainda, em alguns casos onde a equipe realizou contato institucional, verificou-se que as famílias realmente não acessaram outros serviços públicos do município ou do sistema de garantia de direitos.

Conforme a Figura 01, do total de famílias atendidas, em 53,6% dos casos a violência ocorreu dentro do núcleo familiar e em 33,8% dos casos as violências aconteceram fora do ambiente familiar, nas mais variadas possibilidades, sejam elas na família extensa, vizinhos e conhecidos, instituições de ensino e saúde, acolhimento institucional, pessoas desconhecidas, entre outros. O dado de 12,6% que correspondem aos casos onde não foi possível coletar a informação trata-se das situações onde a família não foi localizada.

Sobre os tipos de violências identificamos que 48% dos encaminhamentos se referiam a supostas situações de violência sexual, conforme Figura 02, informação que vai de encontro com o alto número de encaminhamentos que constavam com a ficha SINAN e também com o dado de atendimentos realizados pelo HMCC.

Ainda, 15,3% relataram haver alguma situação de violência física, enquanto 12,5% sinalizaram a palavra negligência no encaminhamento. Neste sentido, é pertinente destacar a importância de ampliar o debate com a rede de atendimento à criança e adolescente sobre quais são as situações que são consideradas negligência. Importante frisar ainda que neste campo mais de uma situação de violência pode ser identificada.

Ressaltamos que 3% dos encaminhamentos não citavam qual a violência identificada no momento do encaminhamento. Já 5,4% foram assinalados como “Outros”, pois o conteúdo do encaminhamento não se refere a violências tipificadas. Dentre essas outras formas de violência, houveram situações em que apontaram maus tratos em mais de 50% dos casos, em segundo lugar aponta evasão escolar, posteriormente alienação parental, ameaças, gravidez na adolescência e, por último, tentativa de suicídio.

Sobre o grau de parentesco e/ou relação com a vítima, 22,4% dos ofícios encaminhados a este equipamento citaram uma pessoa conhecida como suposto violador de direito, sendo este o maior número, seguido pelos genitores e genitoras, com 20% cada um. Cabe ressaltar que para responder a esta pergunta pode ser assinalado mais de uma

opção, assim há casos em que ambos os genitores podem ser os agressores. Em seguida vem a figura do padrasto como suposto violador, representando 9% dos casos atendidos.

Após o atendimento realizado pela Equipe de Acolhida, compreendendo ou não a necessidade de acompanhamento pelo PAEFI, quando a equipe identifica demandas já realiza os primeiros encaminhamentos para a rede socioassistencial e intersetorial. Dentre os encaminhamentos realizados pelas equipes de acolhida, se destaca o alto número de solicitações enviadas à secretaria de saúde, ressaltando que todas elas foram direcionadas à Atenção Primária em Saúde solicitando a inclusão de crianças, adolescentes e/ou responsáveis para atendimento psicológico clínico.

Em segundo lugar vem os encaminhamentos aos CRAS, sendo estes direcionados para o fornecimento de benefício eventual de cesta básica, orientações e atendimento para viabilização de benefícios assistenciais e/ou previdenciários, entre outros.

Na sequência os principais encaminhamentos são para o Conselho Tutelar II, acesso à documentação (RG, Certidão de Nascimento, Carteira de Trabalho, etc.) vagas em CMEIs, escolas municipais e estaduais, programas de aprendizagem, defensoria pública, principalmente para regularização de guarda e pensão, e também encaminhamento ao Fozhabita, para cadastro em programas de habitação e também aluguel social.

Posteriormente vem os encaminhamentos para o Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM), CREAS de outros municípios, Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), Conselho Tutelar I, Programa Guarda Subsidiada, NUCRIA e CREAS II.

Após o atendimento realizado pelas equipes de acolhida, procedemos com o direcionamento do caso para arquivamento do prontuário ou inclusão nas equipes de acompanhamento do PAEFI. Em relação aos prontuários desligados, 44,3% dos casos atendidos não apresentavam demandas para o PAEFI, uma das hipóteses disso pode ser a demora entre o encaminhamento e o atendimento. O mesmo ocorre com os 13% que relataram estar residindo neste momento em outro município.

O arquivamento aconteceu em 16,1% dos casos onde não foi possível localizar a família na rede de atendimento psicossocial, este número traz preocupação visto que a maior parte da demanda para atendimento compreendem os casos de violência sexual.

Das famílias atendidas, 7,7% declararam que não houve violação de direito quando se deu o encaminhamento para o CREAS I, com esse dado e com o atendimento prestado às famílias, observou-se a existência de encaminhamentos realizados de forma equivocada para este equipamento, por exemplo, denúncias que não correspondem à família citada no ofício, denúncias de abuso sexual que não procederam, entre outras situações.

Importante ressaltar que 7,6% dos casos atendidos apresentaram demandas para o acompanhamento do PAEFI/CREAS I e foram encaminhados para as equipes do território conforme disponibilidade destas.

Destacamos também os 5,3% que apresentaram competências de equipamentos do Sistema Único de Saúde, em sua maioria para atendimento psicológico clínico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A postura acolhedora, de respeito à dignidade e não discriminação deve permear todo o trabalho social desenvolvido no CREAS, desde os momentos iniciais até o desligamento, assim, é importante que a equipe esteja preparada para acolher as famílias considerando a complexidade de cada situação, suas características e demandas.

Dessa forma, considera-se que o presente trabalho é de fundamental importância para a identificação dos fatores condicionantes das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos permeados pelas famílias e indivíduos seja para fins de monitoramento, avaliação e aprimoramento das ações, na oferta de serviços, programas e projetos, importante ressaltar que os dados apresentados neste trabalho são quantitativos e que seria de extrema importância uma avaliação qualitativa.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília, 2011.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília, 2014.

FIGURAS

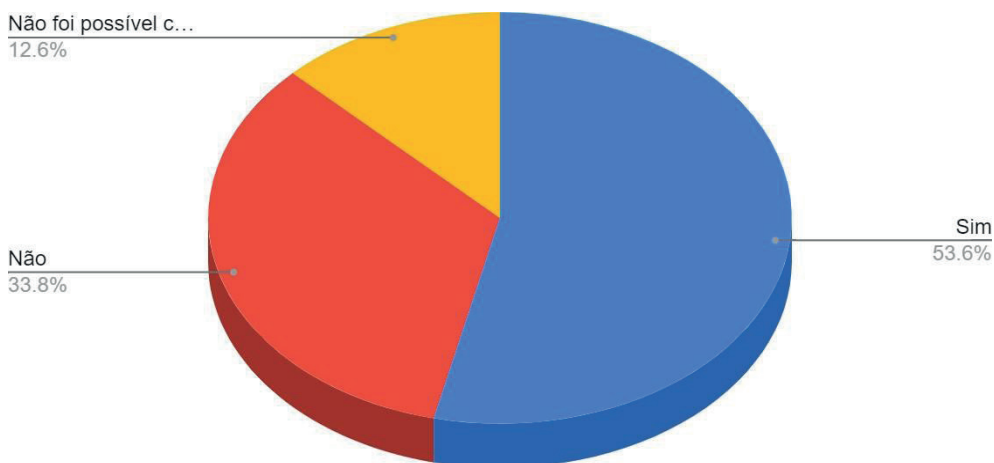


Figura 01. Violência intrafamiliar.

Fonte: Acervo das autoras, 2022.

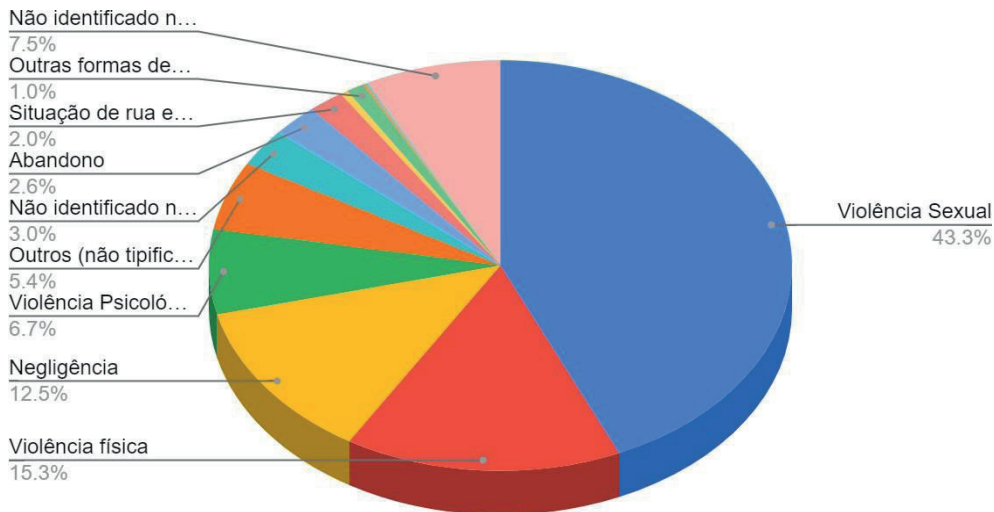


Figura 02. Tipos de violência.
 Fonte: Acervo das autoras, 2022.