

Acompanhamento social

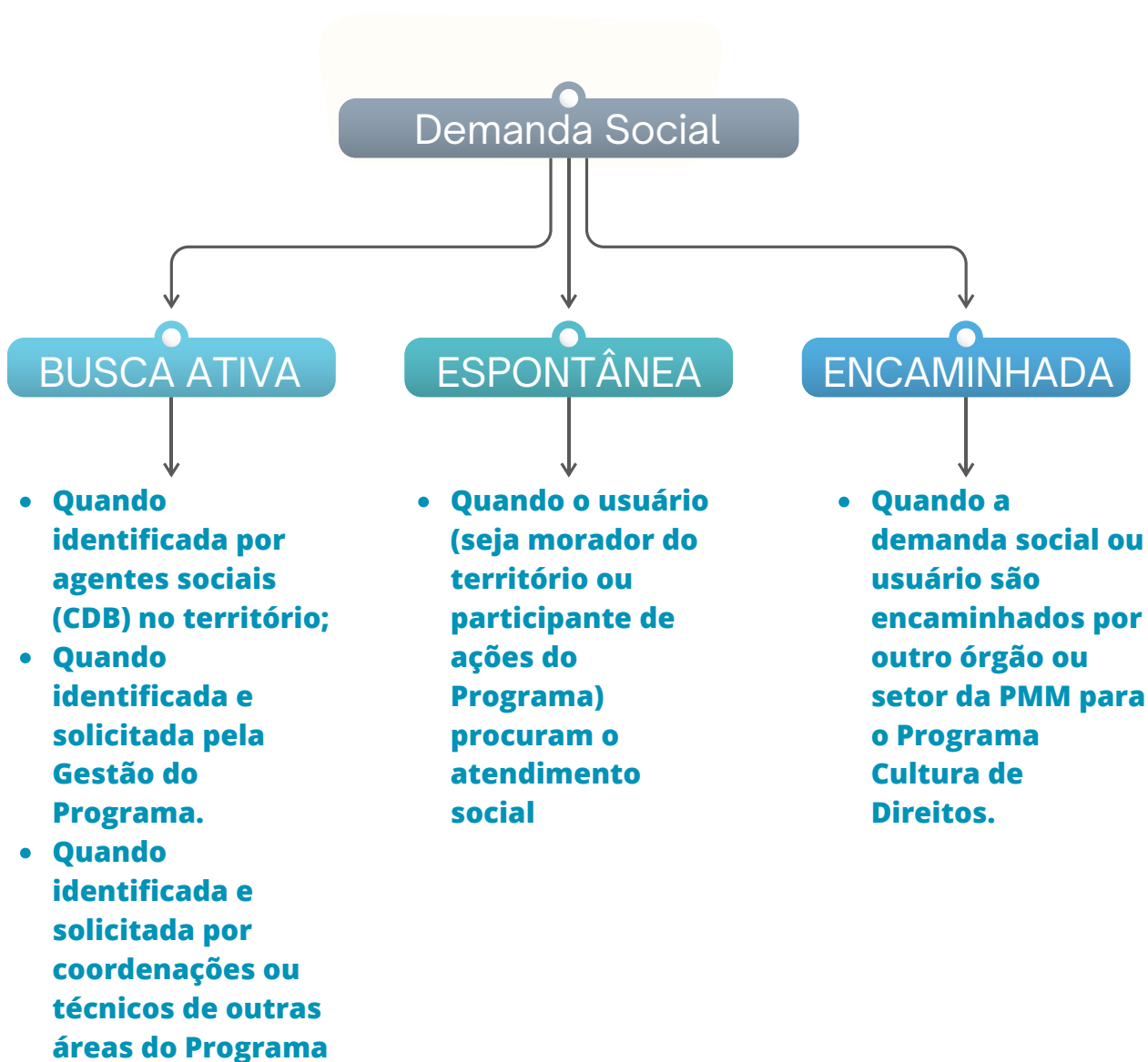
Organização de Rotina

Meta 04

Programa Cultura de Direitos

Janeiro/ 2023

ORIGEM DA DEMANDA SOCIAL



FLUXO REGULAR DE ATENDIMENTO SOCIAL

01

Usuário é acolhido no Polo pelo coordenador da Unidade.

02

Coordenador Agenda o atendimento para o dia específico de atendimento do Técnico no Polo.

03

Coordenador do Polo passa a agenda de atendimento para o Técnico Social.

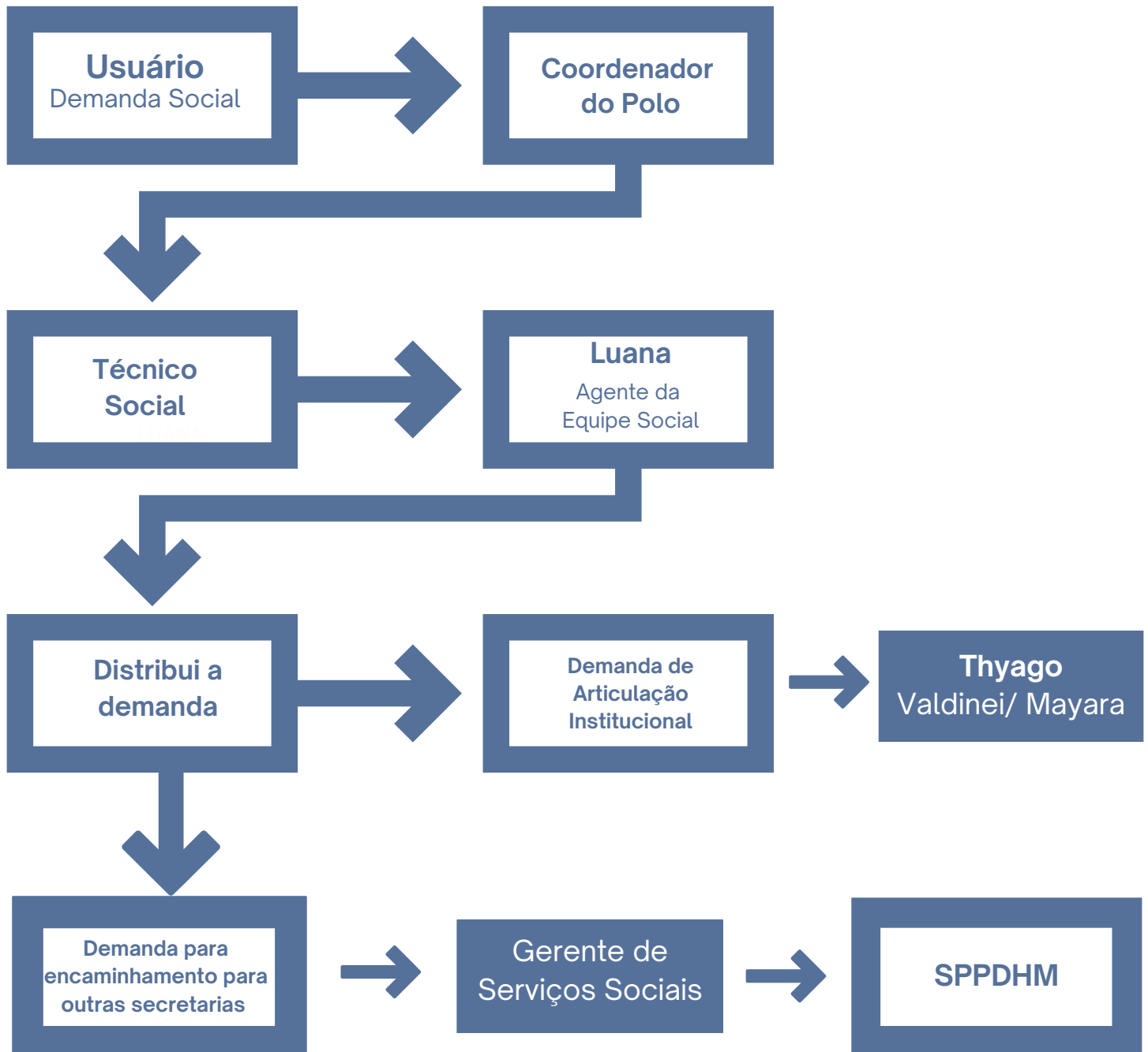
04

Técnico Social realiza o atendimento no dia especificado no cronograma de horários e conforme agendado pelo Polo.

05

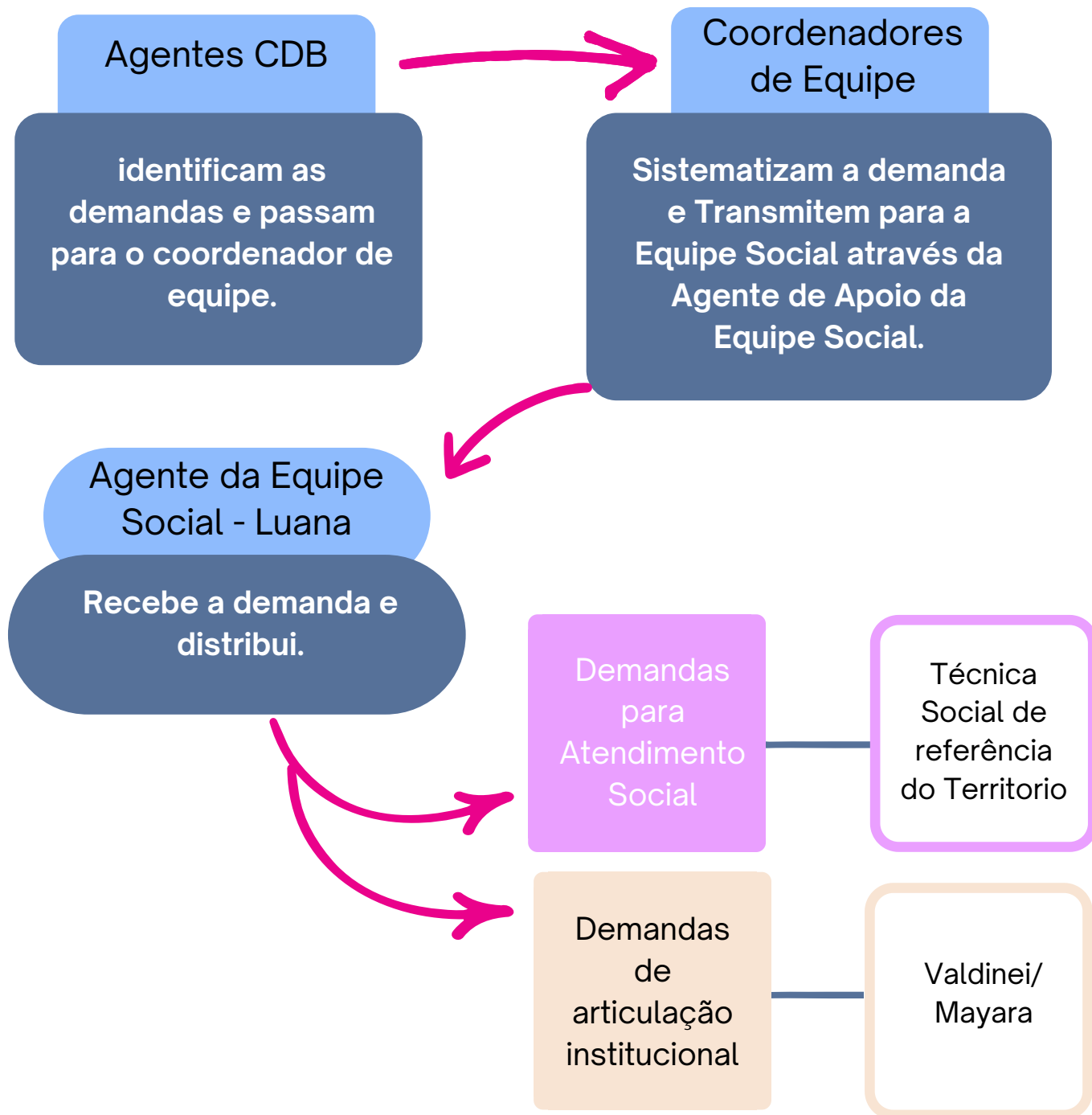
Técnico Social assume os desdobramentos, encaminhamentos e demais ações inerentes ao atendimento ao longo da semana de trabalho.

FLUXOGRAMA DE DEMANDAS ESPONTÂNEAS/ENCAMINHADAS



FLUXOGRAMA DE DEMANDAS ORIUNDAS DE BUSCA ATIVA

Busca Ativa



FLUXO EXTRAORDINÁRIO DO ATENDIMENTO SOCIAL

01

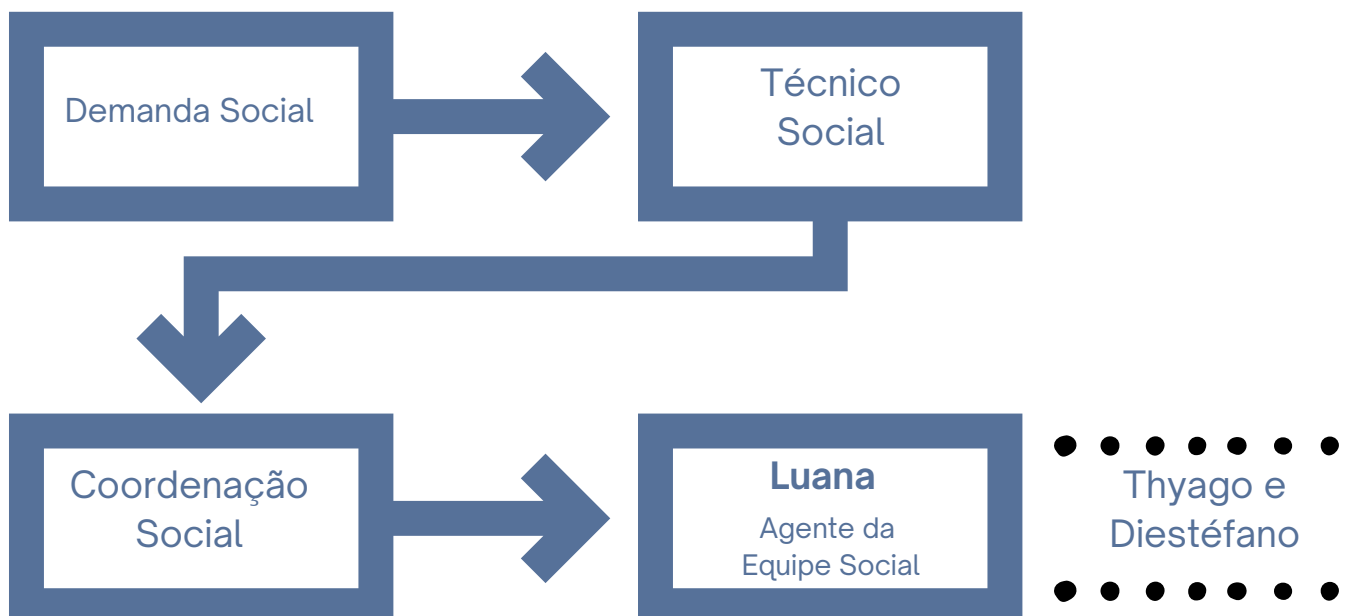
Gestão do Programa Aciona
Diretamente o técnico social por
polo de referência.

02

Técnico Social promove o
atendimento seja no polo ou
diretamente no território.

03

Técnico Social assume os
desdobramentos, encaminhamentos e
demais ações inerentes ao atendimento
ao longo da semana de trabalho.



DESDOBRAMENTOS DOS ATENDIMENTOS SOCIAIS

Encaminhamentos técnicos a serem realizados diretamente com os equipamentos do território

Demandas que são encaminhadas diretamente pela equipe social do Programa para equipamentos sociais públicos sem precisar de intervenção da gestão, ocorrendo de forma simples.

Tipo 1 de desdobramento

Despachos técnicos referentes aos atendimentos sociais para outros setores

Tipo 2 de desdobramento

Demandas que precisarem ser encaminhadas para outras Secretarias e equipamentos que necessitam de formalização com laudos e pareceres técnicos serão entregues com os devidos pareceres/relatórios para a Agente de Apoio Social Luana que repassará para o Coordenação do Programa que encaminhará para a SPPDHM.

Desdobramentos referentes aos atendimentos sociais que dependem de articulação institucional

A Agente de Apoio Social Luana despachará caso a caso com a coordenação social e, em seguida, conforme entendimento técnico, com o articulador institucional e demais instâncias da gestão do Programa para dar prosseguimento.

Tipo 3 de desdobramento

CONHECENDO OS CONCEITOS

Busca Ativa

A busca ativa refere-se à procura intencional, realizada pela equipe de **AGENTES SOCIAIS (CDBs)**, com os seguintes objetivos:

- Identificar as situações de vulnerabilidade e risco social, ampliar o conhecimento e a compreensão da realidade social do território;
- Identificar potencialidades locais, ações desenvolvidas no território, referências sociais e comunitárias;
- Atuar com base em informações do Programa Cultura de Direitos para o apoio à captação de novos usuários para os serviços;
- Contribuir para o contato e a interação com alunos e usuários dos Serviços do Programa Cultura de Direitos em situação de evasão.

Demanda Espontânea

- Quando o usuário do Programa ou o morador do território procurar espontaneamente o atendimento social do Programa Cultura de Direitos., sem ter sido encaminhado. O fato desta busca ter sido espontânea, não significa que ele não tenha sido orientada ou informada por um técnico da equipe , um coordenador de Polo, um agente social e etc.
- Em caso de busca espontânea de qualquer indivíduo no Polo, o mesmo deve ser agendado para o atendimento social, conforme cronograma de atendimento de cada Polo.

CONHECENDO OS CONCEITOS

Demanda Encaminhada

- A demanda encaminhada, também chamada de "refreenciada" é aquela cujo usuário chega ao Polo com um encaminhamento de outro setor da administração municipal para atendimento no Programa Cultura de Direitos. Esta é menos comum no contexto do Programa,

Acolhimento

- A ser realizado pelo Coordenador do Polo ou Pessoa de Referência na unidade, visa o atendimento primeiro ao usuário, em geral os que buscam espontaneamente o serviço, a oferta de informações gerais sobre o atendimento social no Programa Cultura de Direitos e a marcação/agendamento do atendimento.

Atendimento Extraordinário

- Aquele decorrente de situação emergencial. de caráter imediato e intransferível, cuja solicitação partirá exclusivamente da SPPDHM ou da Gerência do Programa Cultura de Direitos.

OBSERVAÇÃO IMPORTANTES

Sigilo

- A equipe administrativa do Polo, especialmente a Coordenação, deve manter sigilo acerca do acolhimento e da possível demanda que chegou ao Polo através do morador, usuário dos serviços ou técnicos (educadores das oficinas);
- Não cabe no acolhimento qualquer tipo de análise ou avaliação acerca da busca espontânea do usuário, este trabalho é feito pelo técnico social durante o atendimento;
- O usuário não deve ser exposto ou incitado a dar detalhes sobre a sua necessidade de atendimento, sendo este procedimento necessário para garantir o sigilo e o respeito à condição de usuário de um Programa de Direitos Humanos.