PREFEITURA DO
NATAL
SECRETARIA MUNICIPAL DO TRABALHO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL (SEMTAS)

RELATÓRIO DE GESTÃO

2022

Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social

SEMTAS

Assistência Social

Trabalho e Renda

Segurança Alimentar

Natal/RN
2023

Álvaro Costa Dias
PREFEITO MUNICIPAL DE NATAL

Ana Valda Teixeira de V. Galvão
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Maria Joice Torres dos Santos
SECRETÁRIA ADJUNTA DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Danielle Freire Lima Vanin
SECRETÁRIA ADJUNTA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

ELABORAÇÃO/Consolidação:

ASSESSORIA TÉCNICA

Auricéa Xavier de Souza Lima
CHEFE DA ASSESSORIA TÉCNICA/ASSISTENTE SOCIAL

Bianca Liliane Loer Bellini
ASSESSORA TÉCNICA /ECONOMISTA

Daisy Leila Oliveira de Azevedo Guilhermino
ASSESSORA TÉCNICA /ASSISTENTE SOCIAL

Flávia Bevilaqua da Costa Vieira Rodrigues
ASSESSORA TÉCNICA /ASSISTENTE SOCIAL

Katyene Antônia da Silva
ASSESSORA TÉCNICA /ASSISTENTE SOCIAL

COLABORADORES (Elaboração dos Relatórios Setoriais):

Departamento de Informação Monitoramento e Avaliação de Políticas Sociais – DIMAPS

Departamento de Proteção Social Básica – DPSB

Departamento de Proteção Social Espacial – DPSE

Departamento de Desenvolvimento e Qualificação Profissional – DDQP

Departamento de Gestão Empreendedora, Artesanato e Economia Solidária – DGEAES

Departamento de Segurança Alimentar – DSA

Núcleo de Atenção à Saúde do Servidor - NASS

Centro de Cidadania LGBT

Central de Libras

Apresentação

A Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social - SEMTAS apresenta o **Relatório de Gestão 2022**, trazendo informações das ações realizadas no âmbito das políticas públicas de **Assistência Social, Trabalho e Segurança Alimentar**, no município de Natal/RN, no qual se procurou demonstrar os esforços envidados pela gestão em atenção às demandas da população em situação de vulnerabilidade social e econômica, visando assegurar as seguranças sociais afiançadas pelo Sistema Único de Assistência Social – SUAS, bem como cumprir as diretrizes das demais políticas executadas.

O Relatório foi organizado a partir dos relatórios setoriais elaborados por cada Departamento/Setor da SEMTAS, encontrando-se estruturado de forma a apresentar todos os Serviços, Programas e ações implementadas, trazendo seus principais indicadores de atendimento, as práticas exitosas, os desafios encontrados no decorrer de todo processo de execução das ações e as sugestões de melhorias.

Dessa forma, para uma melhor compreensão de sua estrutura, o relatório encontra-se organizado da seguinte forma: Inicialmente apresenta a Estrutura Organizacional da SEMTAS através de seu Organograma, com os principais indicadores de resultados do Plano Plurianual 2022-2055.

Posteriormente, traz uma apresentação de todos os Serviços, Programas e Benefícios Socioassistenciais executados, estando organizados a partir das Políticas implementadas pela SEMTAS: Assistência Social, Trabalho e Segurança Alimentar. Explica-se que cada pasta, através de seus Departamentos, faz o detalhamento dos serviços a partir de três eixos: Eixo I – Práticas Exitosas e Avanços; Eixo II – Principais Desafios e Eixo III: Sugestões de Melhorias. Dando continuidade, finaliza com o Demonstrativo da Execução Financeira.

Importante registar que o cenário pós pandemia do Covid – 19, trouxe novos desafios e adequações aos serviços ofertados e, mesmo diante dos obstáculos e dificuldades impostos pela pandemia, a SEMTAS empenhou-se na execução de seus Serviços. No decorrer do ano de 2022, algumas ações, antes paralisadas, foram retornando

gradativamente, mantendo, todavia, os cuidados sanitários para a preservação da saúde dos servidores, bem como dos usuários.

A SEMTAS manteve firme o compromisso de garantir ao público usuário da política o acesso aos direitos socioassistenciais, contribuindo, assim, para a redução das situações de vulnerabilidades sociais, realidade já vivenciada por esse público e que, em muitos casos, foi ainda mais agravada em razão do novo cenário de crise sanitária do Covid- 19.

Sumário

Lista de Siglas.....	09
Lista de Quadros.....	12
I - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SEMTAS.....	14
I.I – MANUTENÇÃO DOS CONSELHOS TUTELARES E CONSELHOS DE DIREITO.....	16
I.II – GESTÃO DOS FUNDOS MUNICIPAIS	16
I.III – ÓRGÃOS DE DIREÇÃO; ASSESSORAMENTO, GESTÃO E ATIVIDADES MEIO: Para a execução das Políticas de Assistência Social, Trabalho e Segurança Alimentar.....	16
a) Assessoria Técnica (Asstec).....	17
b) Assessoria Jurídica (Ajur).....	17
c) Departamento Financeiro (DF).....	17
d) Departamento de Administração (DA).....	17
e) Departamento de Monitoramento e Avaliação das Políticas Sociais (DIMAPS).....	18
f) Fundo Municipal de Assistência Social (FUMAS).....	18
II – PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS DO PLANO PLURIANUAL – PPA 2022/2025.....	19
III - Ações Desenvolvidas no Âmbito das Políticas de ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E SEGURANÇA ALIMENTAR.....	20
III.I - POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	20
III.I.I – SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA.....	20
a) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF.....	21
b) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos –SCFV.....	22
c) Setor de Gestão de Benefícios e do Cadastro Único.....	24
c.I - Gestão de Benefício Eventuais.....	24
c.II - Gestão do Cadastro Único.....	25
III.I.I.I - PROGRAMAS SOCIOASSISTENCIAIS Vinculados à Proteção Social Básica.....	26
d) Programa Criança Feliz.....	26
e) Programa Acessuas Trabalho.....	27

f) Programa BPC na Escola.....	28
EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS dos Serviços da Proteção Social Básica.....	29
EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS da Proteção Social Básica.....	47
EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS da Proteção Social Básica.....	54
REGISTROS FOTOGRÁFICOS DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA.....	59
III.I.II - SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL.....	62
III.I.II.I – Serviços de Proteção Social Especial de MÉDIA COMPLEXIDADE.....	63
a) Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI.....	64
b) Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS.....	64
c) Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro POP.....	66
d) Serviço de Proteção Especial para Pessoas com Deficiência e suas Famílias – Centro Dia.....	67
e) Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC).....	68
f) Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI.....	70
g) Escritório Social.....	70
EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS da Proteção Social Especial de Média Complexidade.....	72
EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS da Proteção Social Especial de Média Complexidade.....	98
EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS da Proteção Social Especial de Média Complexidade.....	107
REGISTROS FOTOGRÁFICOS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE.....	114
III.I.II.II - Serviços de Proteção Social Especial de ALTA COMPLEXIDADE.....	115
a) Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes.....	116
b) Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias em Situação de Rua.....	117
• Abrigo Institucional Noturno.....	118
• Abrigo Institucional para Adultos e Famílias 24h.....	119
c) Serviço de Acolhimento Institucional para Pessoas com Deficiência – Residência Inclusiva.....	120

d) Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e Emergências.....	121
EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS da Proteção Social Especial de Alta Complexidade.....	121
EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS da Proteção Social Especial de Alta Complexidade.....	131
EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS da Proteção Social Especial de Alta Complexidade.....	136
III.I.II.III - EQUIPE DE REFERÊNCIA DOS CONSELHOS TUTELARES.....	140
EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS dos Serviços da Proteção Social Especial de Alta Complexidade.....	141
EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS dos Serviços da Proteção Social Especial de Alta Complexidade.....	142
EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS dos Serviços da Proteção Social Especial de Alta Complexidade.....	142
REGISTROS FOTOGRÁFICOS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE.....	144
III.I.III - POLÍTICA DO TRABALHO, EMPREGO E RENDA.....	145
III.I.III.I - Ações do Departamento de Desenvolvimento e Qualificação Profissional – DDQP.....	145
a) Intermediação de Mão de Obra – IMO.....	145
b) Orientação Profissional – OP.....	146
c) Qualificação Profissional.....	146
d) Serviço Social.....	146
DEMONSTRATIVO QUANTITATIVO DAS AÇÕES REALIZADAS PELO DDQP/ 2022.....	147
EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS do DDQP.....	148
EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS do DDQP.....	155
EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS do DDQP.....	159
REGISTROS FOSTOGRÁFICOS DO DDQP.....	162
III.I.III.II – Ações do Departamento de Gestão Empreendedora, Artesanato e Economia Solidária - DGEAES.....	163
a) Gestão Empreendedora.....	163
b) Artesanato.....	163
c) Economia Solidária.....	164
DEMONSTRATIVO QUANTITATIVO DAS AÇÕES REALIZADAS PELO DGEAES/ 2022.....	164

EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS do DGEAES.....	164
EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS do DGEAES.....	167
EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS do DGEAES.....	167
REGISTROS FOSTOGRÁFICOS DO DGEAES.....	168
III.I.IV - POLÍTICA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL...	169
a) Programa Sopa Solidária.....	169
b) Feira de Agricultura Familiar.....	169
c) Programa Banco de Alimentos.....	170
DEMONSTRATIVO QUANTITATIVO DAS AÇÕES REALIZADAS PELO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ALIMENTAR - DSA/ 2022.....	171
EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS do Departamento de segurança Alimentar – DAS.....	172
EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS do Departamento de segurança Alimentar – DAS.....	174
EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS do Departamento de segurança Alimentar – DAS.....	175
REGISTROS FOSTOGRÁFICOS DO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ALIMENTAR – DAS.....	177
IV - SERVIÇOS VINCULADOS DIRETAMENTE À GESTÃO.....	178
a) Núcleo de Atenção à Saúde do Servidor – NASS.....	178
EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS do NASS.....	178
EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS do NASS.....	180
EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS do NASS.....	180
REGISTROS FOSTOGRÁFICOS DO NASS.....	181
b) Central de Interpretação de Libras.....	182
c) Centro Municipal de Cidadania LGBT.....	183
V - DEMONSTRATIVO DA EXECUÇÃO FINANCEIRA.....	184
Considerações Finais.....	188

Lista de Siglas

ACESSUAS Trabalho	Programa Nacional de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho
ADEP	Avaliação de Desempenho de Estágio Probatório
ADF	Avaliação de Desempenho Funcional
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAPS	Centro de Atendimento Psicossocial - Adulto
CAPS AD	Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CEDB	Centro Educacional Dom Bosco
CEDECA	Centro de Defesa da Criança e do Adolescente
CEIJ	Coordenadoria Estadual da Infância e Juventude
CIEE	Centro de Integração Emprego-Escola
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CMI	Conselho Municipal da Pessoa Idosa
CMTE	Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo
CNAR	Consultório na Rua
COMDICA	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente
COMUDE	Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência
COMTER	Conselho Municipal de Trabalho, Emprego e Renda
COMUT	Comissão Municipal do Trabalho
CONSEA	Conselho Municipal de Segurança Alimentar
CONSEC	Conselho Estadual da criança e do Adolescente
CRAS	Centros de Referência de Assistência Social
CREN	Centro de Referência Mulher Cidadã Elisabeth Nasser
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
CRP	Conselho Regional de Psicologia
DHAA	Direito Humano à Alimentação Adequada
DIMAPS	Departamento de Informação, Monitoramento e Avaliação das Políticas Sociais
DPSB	Departamento de Proteção Social Básica
DSA	Departamento de Segurança Alimentar
EAJ	Escola Agrícola de Jundiaí
ERCT	Equipe de Referência aos Conselhos Tutelares
FIA	Fundo da Infância e Adolescência
FNPETI	Fórum Nacional de Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil
FOCA	Fórum Estadual de Erradicação do Trabalho Infantil
FOGEM	Fórum dos Gestores Municipais da Educação
FUNCART	Fundação Cultural Capitania das Artes
FUMAPI	Fundo Municipal da Pessoa Idosa
FUMAS	Fundo Municipal da Assistência Social

GT	Grupo de Trabalho
IEL	Instituto Euvaldo Lodi
INFOCA	Instituto para Erradicação do Trabalho Infantil
IFRN	Instituto Federal de Educação e Tecnologia
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
ITEP-RN	Instituto Técnico Científico de Perícia do Rio Grande do Norte
LBV	Legião da Boa Vontade
LIBRAS	Linguagem Brasileira de Sinais
MEC	Ministério da Educação
MC	Ministério da Cidadania
MPT	Ministério Público do Trabalho
MPRN	Ministério Público Estadual
NASF	Núcleo de Saúde da Família
NASS	Núcleo de Apoio à Saúde do Servidor
NIS	Número de Identificação Social
NETIM	Núcleo de Estudos sobre Trabalho Infantil
ONG	Organização Não Governamental
OBJUV	Observatório da População Infanto-Juvenil
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PCD	Pessoas com Deficiência
PCF	Programa Criança Feliz
PDR	Proteção, Direito e Responsabilização (Oficina de)
PFF	Programa Família Fortes
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PPCAM	Programa de Proteção à Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte
PPP	Projeto Político Pedagógico
PSB	Proteção Social Básica
PSS	Processo Seletivo Público Simplificado
PSS	Programa Sopa Solidária
RG	Registro Geral
RMA	Relatório Mensal de Atendimentos
SAN	Segurança Alimentar e Nutricional
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SDH	Secretaria Especial de Direitos Humanos
SGD	Sistema de Garantia de Direitos
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SEAS	Serviço Especializado em Abordagem Social
SECAD	Secretaria Nacional do Cadastro Único
SECULT	Secretaria Municipal de Cultura de Natal
SEMAD	Secretaria Municipal de Administração
SEMSUR	Secretaria Municipal de Serviços Urbanos
SEMTAS	Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social
SICON	Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família

SISC	Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SME	Secretaria Municipal de Educação
SPSBAS	Setor de Serviços de Proteção Social Básica
SRTE	Superintendências Regionais do Trabalho
STTU	Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TDAH	Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade
TOD	Transtorno de Opositor Desafiador
TRT	Tribunal Regional do Trabalho
UFRN	Universidade federal do Rio Grande do Norte
URBANA	Companhia de Serviços Urbanos de Natal

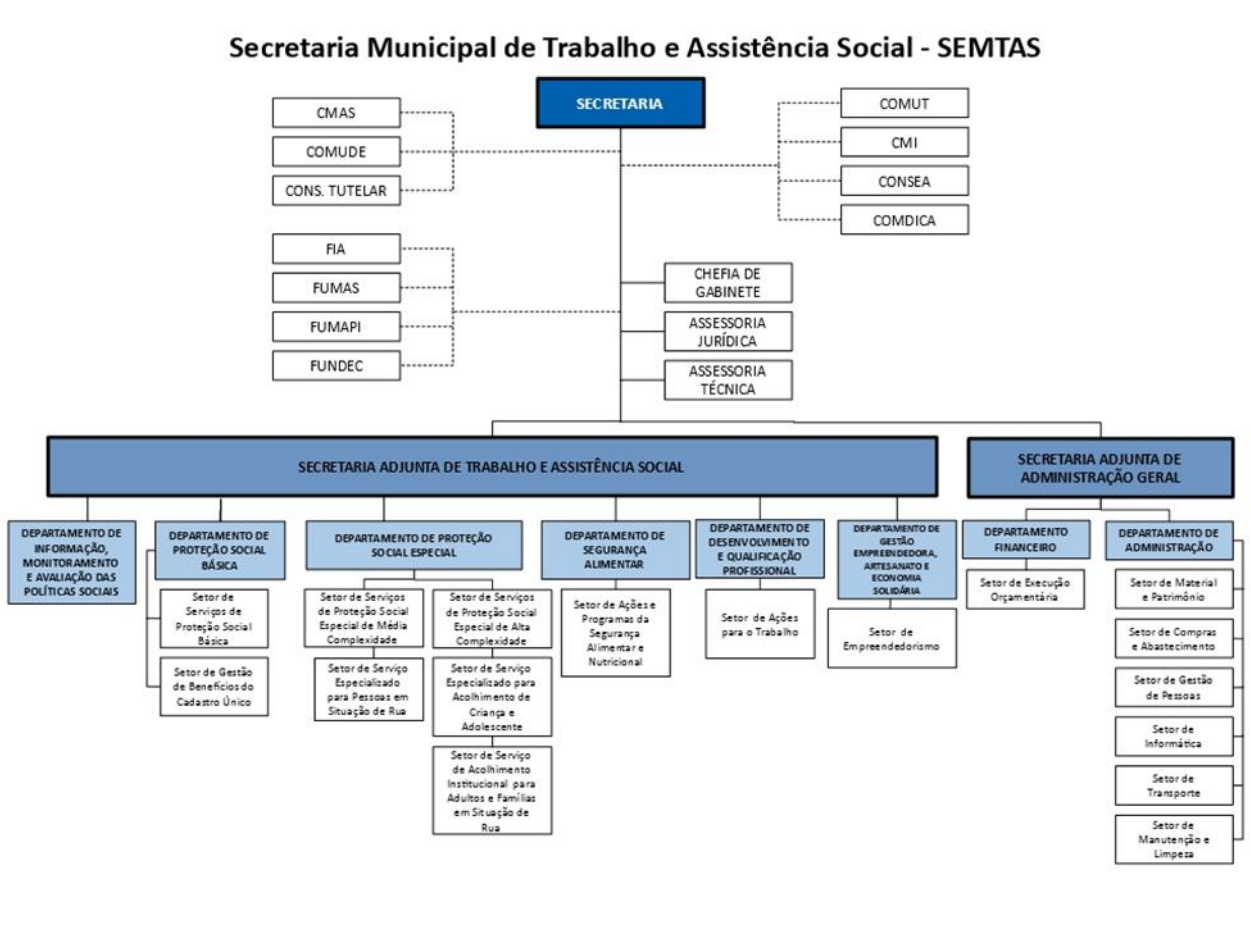
Lista de Quadros

N° Quadro	Nome do Quadro	Pag.
Quadro 1	Principais Indicadores de Resultados do Plano Plurianual 2022-2025	19
Quadro 2	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – PAIF / CRAS/2022	22
Quadro 3	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas –SCFV Criança e Adolescente/ 2022	23
Quadro 4	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - SCFV / Idosos/ 2022	23
Quadro 5	Relação dos Grupos de Execução Indireta/ 2022	24
Quadro 6	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Setor de Benefícios/ 2022	25
Quadro 7	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Cadastro Único e Programa Bolsa Família/ 2022	26
Quadro 8	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - CRIANÇA FELIZ/ 2022	27
Quadro 9	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Acessuas Trabalho/ 2022	28
Quadro 10	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Programa BPC na Escola/ 2022	28
Quadro 11	Demonstrativo do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos PAEFI/CREAS/ 2022	64
Quadro 12	Demonstrativo do Serviço Especializado em Abordagem Social - SEAS/ 2022	65
Quadro 13	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Centro Pop/ 2022	66
Quadro 14	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Centro Dia/ 2022	68
Quadro 15	Rede Conveniada – Proteção Social Especial/ 2022	68
Quadro 16	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Medida Socioeducativa/ 2022	69
Quadro 17	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – PETI/CREAS/ 2022	70
Quadro 18	Seminários /Fórum – DPSE/ 2022	84
Quadro 19	Treinamentos/Formação/Capacitação – DPSE/ 2022	84
Quadro 20	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Unidades de Acolhimentos para Crianças e Adolescentes I, II e III/ 2022	117
Quadro 21	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Abrigo Institucional Noturno/ 2022	118
Quadro 22	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Acolhimento 24h/ 2022	119
Quadro 23	Perfil dos Usuários - Acolhimento 24h (2022)	119

Quadro 24	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Unidade de Acolhimento – Residência Inclusiva	**121**
Quadro 25	Demonstrativo de Atividades Socioeducativas – ALBERGUE NOTURNO/ 2022	**126**
Quadro 26	Quantitativo mensal dos usuários beneficiados pelo Aluguel Social/ 2022	**129**
Quadro 27	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas pelo DDQP/2022	**147**
Quadro 28	Demonstrativo da Ações Desenvolvidas pelo DGEAES/2022	**164**
Quadro 29	Demonstrativo dos Principais Eventos relacionados com a Renda Direta de 2022 – DGEAES	**166**
Quadro 30	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas pelo DSA/ 2022	**171**
Quadro 31	Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Central de Libras	**180**
Quadro 32	Demonstrativo da Redução no Valor das Parcelas do Cofinanciamento Federal	**184**
Quadro 33	Demonstrativo das Transferências de Recursos Realizados pelo Governo Federal por Pisos e Blocos, 2022	**186**
Quadro 34	Execução da Despesa 2022	**187**

I – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA SEMTAS

Apresenta-se, aqui, a estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS, regulamentada pelo Decreto nº 11.779 de 02 de agosto de 2019. Conforme demonstrado no Organograma abaixo, sua estrutura básica compõe-se de: Órgão de Direção; Órgãos de Assessoramento direto ao Secretário; Órgãos Colegiados e Órgãos de execução programáticas



Em conformidade com o Decreto N° 11.779/2019, que altera o Decreto n° 11.668/2018, Regimento Interno, aprovado pelo Decreto nº 11.012, de 12 de maio de 2016, as principais atribuições deste Órgão gestor municipal são:

I - elaborar e implementar o Plano Municipal das Políticas da Assistência Social, do Trabalho e da Segurança Alimentar com a participação de órgãos governamentais e não governamentais, submetendo-os à aprovação dos seus respectivos Conselhos;

II - coordenar, executar, acompanhar e avaliar a Política Municipal de Assistência Social, em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e da Política Nacional de Assistência Social (PNAS);

III - coordenar, executar, acompanhar e avaliar a Política Municipal do Trabalho, Emprego e Renda, articulada com as empresas locais;

IV – atuar na execução, no acompanhamento e na avaliação da Política Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional, na esfera de sua competência, articulada às Políticas de Transferência de Renda e de Assistência Social;

V - articular-se com os Conselhos vinculados à Secretaria e com os demais Conselhos Municipais, consolidando a gestão participativa na definição e controle social das políticas públicas;

VI - celebrar convênios e contratos de parceria e cooperação técnica e financeira com órgãos públicos e entidades privadas, além das organizações não governamentais, visando a execução, em rede, dos serviços socioassistenciais;

VII - gerenciar o Fundo Municipal de Assistência Social (FUMAS) bem como os demais recursos orçamentários destinados à Assistência Social, assegurando a sua plena utilização e eficiente operacionalidade;

VIII - propor e participar de atividades de capacitação sistemática de gestores, conselheiros e técnicos, no que tange à gestão das Políticas Públicas implementadas pela Secretaria;

IX – convocar, juntamente com o Conselho Municipal de Assistência Social, a Conferência Municipal de Assistência Social;

X - proceder, no âmbito do seu Órgão, à gestão, ao controle e à prestação de contas dos recursos financeiros colocados à sua disposição, bem como à gestão de pessoas e recursos materiais existentes, em consonância com as diretrizes e regulamentos emanados do Poder Executivo Municipal;

XI - exercer outras atividades correlatas.

I.I - MANUTENÇÃO DOS CONSELHOS TUTELARES E CONSELHOS DE DIREITO

A SEMTAS é responsável administrativamente pela manutenção dos Conselhos Tutelares e Conselhos de Direito relacionados abaixo:

- CMAS – Conselho Municipal de Assistência Social
- COMUDE – Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência
- COMUT, que hoje é CMTER – Conselho Municipal de Trabalho, Emprego e Renda;
- CMI – Conselho Municipal da Pessoa Idosa
- CONSEA – Conselho Municipal de Segurança Alimentar, não está funcionando;
- COMDICA – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente

I.II - GESTÃO DOS FUNDOS MUNICIPAIS

Ressalta-se ainda, a responsabilidade pela gestão dos fundos municipais onde estão locados os recursos financeiros para a execução de cada política pública, quais sejam:

- FUMAS – Fundo Municipal da Assistência Social;
- FIA – Fundo da Infância e Adolescência;
- FUMAPI – Fundo Municipal da Pessoa Idosa.

I.III - ÓRGÃOS DE DIREÇÃO; ASSESSORAMENTO; GESTÃO E ATIVIDADES MEIO

Para Execução das Políticas de Assistência Social, Trabalho e Segurança Alimentar

Para a devida execução das Políticas sob responsabilidade da Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social (SEMTAS), e em atendimento ao que preconiza o Regimento Interno, apresentam-se, a seguir, as atribuições dos Órgãos de direção; assessoramento; gestão e atividades meio.

a) Assessoria Técnica (Asstec)

A Assessoria Técnica é a unidade de assessoramento técnico direto ao Secretário Municipal de Trabalho e Assistência Social, aos Secretários Adjuntos, e às demais unidades internas da Secretaria, respeitadas as competências específicas das unidades descentralizadas, tem por finalidade analisar e emitir pareceres sobre assuntos técnicos e administrativos, relacionados à atuação da Secretaria

b) Assessoria Jurídica (Ajur)

A Assessoria Jurídica (Ajur) é unidade de assessoramento direto ao Secretário Municipal de Trabalho e Assistência Social e às demais unidades internas da Secretaria.

A esta Unidade cabe, dentre outros, zelar pela aplicação e cumprimento normativo com acompanhamento dos assuntos de interesse da SEMTAS perante os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, devendo esse ser provocado à emissão de pareceres, despachos, consultas, análises de minutas e demais atinentes.

Nesse contexto, quando da remessa de processos à Ajur devem ser estes instruídos com toda documentação pertinente à apreciação no prazo estipulado, sob pena de perecimento objeto

c) Departamento Financeiro (DF)

A Diretoria Financeira é uma unidade de apoio e assessoramento direto ao Secretário Municipal de Trabalho e Assistência Social e aos demais Departamentos e Setores da Secretaria, respeitada a sua competência específica e responsável pela execução do processo Orçamentário e Financeiro.

d) Departamento de Administração (DA)

O Departamento de Administração, subordinado à Secretaria Adjunta de Administração Geral é a unidade executiva com a competência de desenvolver funções de gestão de material e patrimônio, compras e abastecimento, gestão de pessoas,

informática, transporte, manutenção e limpeza, cujo cargo de Direção, de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito, deverá ser exercido por um técnico de nível superior.

e) Departamento de Informação, Monitoramento e Avaliação das Políticas Sociais (DIMAPS)

O Departamento de Informação, Monitoramento e Avaliação – DIMAPS, tem como responsabilidade precípua a produção, sistematização e análise de informações territorializadas sobre as situações de risco e vulnerabilidade que incidem sobre famílias e indivíduos, assim como de informações relativas ao tipo, ao volume e aos padrões de qualidade dos serviços ofertados pela rede socioassistencial. Constitui-se, portanto, como uma área essencialmente dedicada à gestão da informação, mas fortemente comprometida com o efetivo apoio às atividades de planejamento, gestão, supervisão e execução dos serviços e benefícios socioassistenciais. Deve produzir e disseminar informações e conhecimentos que contribuam para efetivação do caráter preventivo e proativo da política de assistência social, bem como para a redução dos agravos.

f) Fundo Municipal de Assistência Social (FUMAS)

O Fundo Municipal de Assistência Social do Município de Natal, foi criado pela Lei Municipal nº 4.657/1995, para atender a orientação do Governo Federal, por meio do Ministério do Desenvolvimento e do Combate à Fome, o qual determinou a criação dos Fundos Municipais de Assistência Social, dos Conselhos e Plano Municipal de Assistência Social como condição essencial para se obter as transferências dos recursos da União, tendo como objetivo a implementação da Política de Assistência Social nos municípios.

Inicialmente, o FUMAS foi vinculado ao Setor Financeiro da SEMTAS. A partir de 2015, por meio do Decreto n° 1.078/2015, o FUMAS estruturou-se como um setor independente, respondendo diretamente à Secretaria pelo seu funcionamento, porém, em constante articulação com o Departamento Financeiro. Em 2018 foi publicado o Decreto de nº 11.452, atualizando a posição do FUMAS no organograma da Secretaria sendo incluído junto aos demais Conselhos e Fundos da Política de Assistência Social

II - PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS DO PLANO PLURIANUAL – PPA 2022-2025

No ano de 2022, a SEMTAS buscou desenvolver suas ações de modo a atender as necessidades dos cidadãos natalenses, em que se destaca a seguir os principais indicadores de resultados, referentes ao Plano Plurianual 2022-2025, e o comparativo dos resultados nos anos de 2022/ 2023/2024, e ainda, os demonstrativos das ações desenvolvidas oriundos dos Relatórios Mensais de Atendimento elaborados pelos departamentos e setores da secretaria, sistematizado pelo Departamento de Informação, Monitoramento, Avaliação das Políticas Sociais – DIMAPS.

Quadro 1: Principais Indicadores De Resultados Do Plano Plurianual 2022-2025

PRINCIPAIS INDICADORES DE RESULTADOS DO PLANO PLURIANUAL 2022-2025					
MAIS ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	**Índice Pactuado**	**INDICADORES DE RESULTADO**			
		2022	2023	2024	2025
Número de Benefícios Eventuais concedidos	100.000	20.608	x	x	x
Número de pessoas qualificadas através dos Cursos de Qualificação Profissional promovidos pela SEMTAS	20.000	3.374	x	x	x
Número de atendimentos a famílias por meio do Serviço De Proteção E Atendimento Integral À Família - PAIF	350.000	185.871	x	x	x
Número de atendimentos em Segurança Alimentar	1.000.000	211.116	x	x	x
Número de porções de sopa distribuídas pelo Programa Sopa Solidária	840.000	184.750	x	x	x

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

III – Ações Desenvolvidas No Âmbito Das Políticas De ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E SEGURANÇA ALIMENTAR

O município de Natal/RN desenvolve por meio da Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS as políticas de Assistência Social, Trabalho e Renda e Segurança Alimentar conforme as normativas vigentes de cada uma. Neste item, serão apresentadas as principais ações executadas, os dados de atendimentos, as práticas exitosas, avanços, desafios e sugestões de melhorias para os próximos exercícios.

III.I POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA

No âmbito da Assistência Social, alinhada à Política Nacional, a Secretaria vem organizando seus serviços, programas, benefícios por nível de proteção social, isto é, básica e especial, sendo esta última de média e alta complexidade, distribuído nos territórios de maior vulnerabilidade.

III.I.I – SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

São Serviços que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos, por meio do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de ações e serviços socioassistenciais de Relatório de Gestão – SEMTAS/ 2021 29 acolhida, prevenção, convivência e socialização. São destinados à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação e, ou, fragilização de vínculos afetivos.

Os Serviços da Proteção Básica são ofertados nos **Centros de Referência de Assistência Social – CRAS** e em outras Unidades a ele referenciado.

Os CRAS se caracterizam como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma Unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social. Natal/RN dispõe de 12 CRAS distribuídos nas quatro regiões administrativas da cidade.

Na SEMTAS, o **Departamento de Proteção Social Básica – DPSB** é o responsável pela gestão dos Serviços da Proteção Social Básica, conforme preconiza a NOB-SUAS e, especificamente, pelo **Setor dos Serviços de Proteção Social Básica – SPSBAS**, que executa:

- **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), desenvolvido por meio de 12 Centros de Referência de Assistência Social (CRAS); e**
- **Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Criança, Adolescente e Idosos (SCFV).**

Sendo responsável, ainda, pela coordenação dos seguintes Programas:

- **Programa BPC na Escola**
- **Programa Primeira Infância no SUAS/ Criança Feliz**; e
- **Programa de Promoção do acesso ao Mundo do Trabalho/ Acessuas Trabalho**; e
- **Gestão do Cadastro Único e dos Benefícios Eventuais**, no município;

a) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)

Unidade Executora: CRAS

O PAIF consiste em um trabalho continuado direcionado à família, tendo como principal objetivo fortalecer sua função protetiva, contribuindo, assim, para a melhoria da qualidade de vida de seus membros, na perspectiva da prevenção da ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social, vivenciadas nos territórios. O processo interventivo do trabalho dos profissionais nos CRAS é executado através de ações como: acolhida, orientações e encaminhamentos; trabalhos em grupos; atividades comunitárias; estudo de casos; visitas domiciliares e institucionais; busca ativa nos territórios; inclusão e atualização no cadastro único; concessão de benefícios; articulação com a rede; ações comunitárias; reuniões de planejamento; ações particularizadas; dentre outras.

As ações do PAIF são desenvolvidas em **12 Centros de Referência de Assistência Social – CRAS,** distribuídos nas 04 regiões administrativas da cidade.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, executado por meio de 12 (doze) CRAS, realizou em média 15.504 atendimentos ao mês, acompanhando 4063 famílias em situação de vulnerabilidade social.

Quadro 2: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – PAIF / CRAS/2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – PAIF / CRAS			
Indicadores / Unidades	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**		
	Atendimentos realizados	**Famílias em acompanhamento**	**Encaminhamentos**
África	493	213	35
Felipe Camarão	1.691	466	121
Guarapes	1.242	240	215
Lagoa Azul	506	321	62
Mãe Luiza	1.869	736	283
Nordelândia	651	222	15
Nossa Sra. da Apresentação	1.762	464	59
Pajuçara	892	261	26
Planalto	2.246	390	247
Passo da Pátria	1.601	136	50
Ponta Negra	1.417	219	305
Salinas	1.134	395	140
TOTAL	**15.504**	**4.063**	**1.558**

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

b) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV

Unidade Executora: CRAS e demais Unidades referenciadas aos CRAS

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo – SCFV, é ofertado de forma complementar aos trabalhos realizados com as famílias por meio do Serviço do PAIF ou Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos PAEFI, visando fortalecer os vínculos familiares e comunitários, promover a integração

e a troca de experiências, buscando ainda prevenir à institucionalização e segregação de crianças, adolescentes e idosos.

As ações realizadas oportunizam acesso às informações sobre direitos e participação cidadã, desenvolvendo trabalhos em grupo, por meio de atividades esportivas, artísticas, culturais e de lazer. O processo interventivo se materializa por meio de diversas ações, tais como: atendimentos particularizados e em grupos de usuários, momentos coletivos com famílias e usuários, acompanhamento familiar, encontros e reuniões com famílias, visitas domiciliares e institucionais, encaminhamentos à rede, palestras, atividades externas (passeios), ações comunitárias e apresentações artísticas e culturais dos usuários e de convidados.

O SCFV PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES é ofertado em Unidades de Atendimento (espaços físicos) situadas nos territórios de abrangência dos CRAS e a eles referenciados, e conta com 05 unidades de atendimento, sendo 03 de execução direta (localizadas em Cidade Nova, Santos Reis, Redinha), e 02 de execução indireta por meio de parceria: Centro Educacional Dom Bosco e Casa do Menor trabalhador**.**

Desenvolvido nos territórios, atendendo em grupos aproximadamente 1.072 crianças e adolescentes ao mês, e 1.644 idosos na modalidade de execução direta e 1.317 idosos indireta.

Quadro 3: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – SCFV Criança e Adolescente/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – SCFV Criança e Adolescente	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**
Crianças e Adolescentes cadastradas no SISC	1.072
Atendimentos realizados	132
Encaminhamentos (para Cadastro Único/ CRAS/ CREAS/ Conselho Tutelar/ cursos profissionalizantes, dentre outros)	59

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

Quadro 4: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - SCFV / Idosos/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - SCFV / Idosos	
Indicadores – Grupos de Execução Direta e Indireta	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**
Idosos cadastrados no SISC	1.644
Idosos atendidos nos grupos de **EXECUÇÃO DIRETA**	684
Atendimentos Realizados	163
Idosos atendidos nos grupos de **EXECUÇÃO INDIRETA**	440
Atendimentos Realizados	440

Fonte: SEMTAS/DIMAPS – 2022

Quadro 5: Relação dos Grupos de Execução Indireta/ 2022

Relação dos Grupos de Execução Indireta		
Nome do Grupo	**Região Administrativa**	**Média Mensal de participantes (Jan a Dez/2023)**
ARPI	Sul	440
Dom Bosco	Norte	700
Patronato da Medalha Milagrosa	Leste	57
Casa do Menor Trabalhador	Leste	120

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

c) Setor de Gestão dos Benefícios e do Cadastro Único

C. I - Benefícios Eventuais

A Gestão de Benefícios é responsável pela coordenação da concessão dos Benefícios Eventuais da Assistência Social (auxílio natalidade, auxílio funeral, auxílio vulnerabilidade temporária (como: cestas básicas, aluguel social passagem terrestre), auxílio calamidade pública), pela impressão da Carteira do Idoso; e emissão do documento de Registro Geral – RG; bem como oferta de Serviço de foto 3x4, direcionados às famílias que estão em situação de vulnerabilidade social e econômica.

São ofertados atendimentos à demanda espontânea e encaminhada pela rede socioassistencial, às demais entidades e órgãos públicos das quatro regiões administrativas do município do Natal, como também apoio técnico às unidades descentralizadas referente aos Benefícios Eventuais.

A SEMTAS concedeu em média 2.151 benefícios ao mês, conforme pode ser visto no quadro a seguir:

Quadro 6: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Setor de Benefícios/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Setor de Benefícios	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**
Auxílio Natalidade concedidos	118
Auxílio por Morte concedidos	45
Auxílio Vulnerabilidade Temporária concedidos	1766
Atendimentos para emissão de RG	130
Encaminhamentos realizados para INSS/ SEMSUR/ CRAS/ CREAS/ dentre outros	2
Atendimentos referentes à Carteira do Idoso (N° total)	46

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

C.II - Gestão do Cadastro Único

No município de Natal/RN, o **Setor de Gestão do Cadastro Único** é responsável pela identificação e cadastramento das famílias em situação de vulnerabilidade social no sistema de Cadastro Único para os programas sociais do Governo Federal, bem como pela **Gestão do Programa de Transferência Direta de Renda, Auxílio Brasil**, antigo Bolsa Família. São ações são realizadas por meio de 02 Unidades de Cadastro Único e 01 Unidade Móvel.

O **Cadastro Único** é um **banco de dados** criado pelo Governo Federal para identificar quem são e como vivem as famílias brasileiras mais pobres, no qual são registradas informações como: características da residência, identificação de cada pessoa, escolaridade, situação de trabalho e renda, entre outras, devendo o cadastro ser atualizado a cada dois anos.

No tocante à Gestão do Cadastro Único e Programa Bolsa Família, ressalta-se que há uma procura grande por atendimento, seja de cadastramento e atualização cadastral, bem como de atendimento referente ao acesso aos benefícios sociais que utilizam o Cadastro Único como porta de entrada.

Quadro 7: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Cadastro Único e Programa Bolsa Família/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Cadastro Único e Programa Bolsa Família	
Indicadores	**Situação ao fim de 2022**
Famílias cadastradas no Sistema do Cadastro Único	133.177
Famílias beneficiárias do Programa Auxílio Brasil	80.442
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**
Atendimentos/orientações pelo Serviço Social	1.909
Inclusões no Cadastro Único	1.483
Atualizações no Cadastro Único	1.819
Visitas domiciliares realizadas para averiguação/ revisão cadastral/ busca ativa/ verificação de composição familiar, dentre outras	82

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

PROGRAMAS SOCIOASSISTENCIAIS
Vinculados à Proteção Social Básica

Integram ainda o DPSB, a fim de complementar a oferta dos serviços, os seguintes programas socioassistenciais: **Primeira Infância no SUAS/Programa Criança Feliz; Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho - ACESSUAS TRABALHO e BPC na Escola.**

criança feliz

d) Programa Primeira Infância no SUAS – Criança Feliz

O Programa Criança Feliz potencializa as ações já desenvolvidas pela política de Assistência Social às gestantes, crianças na primeira infância e suas famílias. Se materializa por meio da realização de visitas domiciliares, desenvolvendo estratégias de apoio à família e de estímulo ao desenvolvimento infantil, elegendo os vínculos familiares e comunitários e o brincar como elementos fundamentais para o trabalho com famílias com gestantes e crianças na primeira infância.

Dentre seus objetivos, apresenta-se: qualificar e incentivar o atendimento e o acompanhamento nos serviços socioassistenciais para famílias com gestantes e crianças na primeira infância, beneficiárias do Programa Bolsa Família - PBF e Benefício de

Prestação Continuada - BPC; apoiar as famílias com gestantes e crianças na primeira infância no exercício da função protetiva e ampliar acessos a serviços e direitos; estimular o desenvolvimento integral das crianças na primeira infância, em situação de vulnerabilidade e risco social, fortalecendo vínculos familiares e comunitários; fortalecer a presença da assistência social nos territórios e a perspectiva da proteção proativa e da prevenção de situações de fragilização de vínculos, de isolamentos e de situações de risco pessoal e social, dentre outros objetivos.

O Programa Primeira Infância no SUAS, reconhecido como Programa Criança Feliz tem desempenhado com êxito o seu propósito, atingindo 84 % de sua meta.

Quadro 8: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - CRIANÇA FELIZ/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - CRIANÇA FELIZ	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**
Meta pactuada	1200 (meta anual)
Total de indivíduos em acompanhamento (crianças na primeira infância/gestantes e suas famílias)	1.009 (acompanhados ao final do ano)
Atendimentos presenciais	2.671
Visitas Realizadas	2.627

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

e) Programa Acessuas Trabalho

O Programa de Promoção ao Acesso ao Mundo do Trabalho, conhecido como ACESSUAS Trabalho, busca a autonomia das famílias usuárias da política de assistência social por meio de ações integradas e articuladas voltadas para a garantia dos direitos e cidadania das pessoas em situação de vulnerabilidade social.

O Programa retomou o seu processo de trabalho realizando articulação e mobilização nos territórios, firmando 16 parcerias e desenvolvendo sua ação de orientação profissional.

Quadro 9: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Acessuas Trabalho/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Acessuas Trabalho	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**
Atendimentos de Orientação Profissional	510
Encaminhamentos Realizados	60
Parcerias Firmadas	16
Atendimentos a usuários em acompanhamento de trajetória	328

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

f) Programa BPC na Escola

O Programa BPC na Escola desenvolve-se por meio de ações intersetoriais entre as políticas de assistência social, educação, saúde e direitos humanos, buscando identificar barreiras, visando garantir o acesso de crianças e adolescentes com deficiência à educação. O programa promove ainda o acompanhamento às famílias nos serviços socioassistenciais sobretudo no PAIF.

As ações do BPC na Escola são direcionadas às pessoas com deficiência com idade de 0 a 18 anos e que recebam o Benefício de Prestação Continuada (BPC), visando seu acompanhamento, monitoramento, acesso e permanência da escola.

Quadro 10: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Programa BPC na Escola/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas - Programa BPC na Escola	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**
Atendimentos Realizados	96
Nº de crianças e adolescentes beneficiários do BPC matriculados na escola	1.540 (total ao final de 2022)
Encaminhamentos Realizados	0

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS

Da Proteção Social Básica

No âmbito da PSB municipal, foram observadas práticas exitosas em todas as unidades descentralizadas, com significativa melhoria dos serviços prestados à população, das quais pode-se apontar no Setor de Serviços de Proteção Social Básica - SPSBAS:

- Visitas institucionais aos serviços ofertados pela rede socioassistencial e parceiros com o objetivo de conhecer o processo de trabalho, alinhar fluxos de encaminhamentos em rede e socializar os serviços ofertados. Destacando as seguintes visitas institucionais: Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo (CMTE), Secretaria Municipal de Administração (SEMAD), Lar Fabiano de Cristo, Patronato da Medalha Milagrosa, Centro de Referência Mulher Cidadã Elisabeth Nasser (CREN), Centro Educacional Dom Bosco (CEDB) e Centro de Atendimento Psicossocial - Adulto (CAPS);

- Visitas às unidades descentralizadas de CRAS e Centros de Convivência, com o objetivo de supervisionar tecnicamente os processos de trabalho desenvolvidos nos territórios, bem como as dificuldades estruturais e materiais enfrentadas pelas equipes para desenvolver suas atividades, divulgar o fazer profissional na Gestão da PSB, socializar as atribuições dos Técnicos de Apoio Regional e do Núcleo Socioeducativo, assim como dialogar sobre os desafios vivenciados no cotidiano profissional, auxiliar as equipes no planejamento das atividades executadas nos grupos e socializar o calendário das reuniões temáticas, cadernos socioeducativos e oficinas realizadas em 2022;

- Reuniões com as unidades descentralizadas visando dialogar sobre os entraves identificados pelas Coordenadoras na operacionalização do Serviço, articulação em rede, avaliação das relações interpessoais das equipes, monitoramento do envio e resposta de ofícios da rede intersetorial, etc;

- Intervenção com a equipe do CRAS Planalto, desenvolvida pelo Núcleo Socioeducativo no Parque das Dunas, fazendo alusão ao dia das crianças através da temática “Brincadeiras Infantis”, uma vez que o encontro aconteceu em outubro e contou com acolhida musical além de dinâmicas que remetem às lembranças de uma infância feliz. Nessa perspectiva, foram desenvolvidas interações na intenção de promover trocas de experiências e vivências sociais entre os servidores, visando fortalecer o trabalho em

equipe, além de pensar em maneiras de tornar o ambiente de trabalho agradável/acolhedor com relações pessoais afetuosas e respeitosas;

- Cabe ressaltar a relevância do Projeto "Cuidando de quem cuida" para a promoção de discussões e reflexões sobre temas relacionados à pauta das competências socioemocionais e relações interpessoais, de modo que a maioria dessas dinâmicas aconteceram nas reuniões semanais do setor, na sede da SEMTAS ou em instituições parceiras, como o CREN;

- O Núcleo Socioeducativo, vinculado à Coordenação geral dos CRAS desenvolveu atividades de apoio e orientação aos profissionais das 17 unidades descentralizadas da PSB, bem como em atividades pontuais do Programa BPC na Escola e Programa Criança Feliz (PCF) que, por sua vez, foram planejadas em busca de favorecer as necessidades da equipe no tocante ao planejamento e à realização das atividades socioeducativas, a partir de 2 eixos: I – elaboração e compartilhamento de cadernos socioeducativos, além da assessoria nas adaptações relacionadas à cada público atendido; e II – planejamento e execução de oficinas que contribuíssem com o desenvolvimento de habilidades das equipes;

- A produção de Cadernos Socioeducativos para o público do SCFV e CRAS, que surgiu na pandemia, no contexto de isolamento social, como estratégia de continuidade do trabalho e manutenção dos vínculos entre usuários e profissionais, bem como enfrentamento de situações de vulnerabilidade social e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Foram produzidos 17 (dezessete) cadernos, os quais contemplaram assuntos relevantes para o calendário temático da Política de Assistência Social, dentre os quais destacam-se: Saúde Mental; Retorno das atividades presenciais nos SCFV; Dia Internacional da Mulher (enfatizando a importância do empoderamento feminino e o combate à violência contra às mulheres); Combate às drogas; Prevenção à discriminação racial; Combate à exploração sexual de crianças e adolescentes; Conscientização da importância do respeito e da valorização para com a pessoa idosa, Combate e erradicação do trabalho infantojuvenil; Conscientização para os sinais de alerta do câncer infanto juvenil; Ações de inclusão da pessoa com deficiência; Valorização da vida e de prevenção ao suicídio; Dia da criança, Da pessoa idosa, Da Consciência Negra e Sugestão de atividades de final do ano nos grupos;

- Reuniões Temáticas cujos temas foram sugeridos pelos técnicos dos Serviços, alinhados com as demandas e vivências dos usuários e suas famílias, além disso observamos as datas/ações alusivas à Política de Assistência Social. Foram realizadas as seguintes reuniões: Saúde mental – reflexões; Fluxos; os Impactos da contrarreforma na seguridade e os desdobramentos nos requerimentos e concessões dos Benefícios de Prestação Continuada (BPC) e execução do PAIF, contando com a participação de representantes do: Instituto Nacional do Seguro Social (INSS); Psicóloga atuante no CRAS do município de Açu; Conselho Regional de Psicologia (CRP); Conselho Regional de Serviço Social (CRESS), Coordenadora do Programa BPC na escola da SEMTAS; Centro de Atenção Psicossocial (CAPS); Programa Atitude Legal (CEIJ);

- Supervisão de estágio curricular obrigatório de duas estagiárias, sendo uma do curso de Serviço Social, a qual no término do período de estágio (primeiro semestre 2022) implementou seu Projeto de Intervenção, acerca das funções, atribuições e demandas da equipe de referência das unidades de CRAS, conforme a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009) e os Cadernos de Orientações Técnicas (2009), tendo como público-alvo os entrevistadores do Setor de Cadastro Único; e outra do curso de Pedagogia, que participou da elaboração do Caderno Socioeducativo, obteve conhecimento sobre a elaboração do relatório de estágio, realizou leituras sobre os Cadernos de Orientações Técnicas da PSB, dentre outras;

- Visita técnica aos Centros de Convivência Cidade Nova e Marly Sarney, em articulação com o Departamento de Informação, Monitoramento e Avaliação das Políticas Sociais (DIMAPS), até então responsável pela alimentação do Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SISC), com o intuito de compartilhar as listas de usuários contidas no Sistema para serem atualizadas pelas respectivas equipes;

- Reuniões de apresentação e instrumentalização do SISC, voltadas às coordenadoras, orientadores sociais, técnicos de referência dos CRAS e Centros de Convivência. Considera-se que a descentralização da alimentação do SISC se configura enquanto um marco para a PSB, conforme previsão dos cadernos de orientações do SCFV, posto que é atribuição do técnico de referência do CRAS garantir a atualização das informações do SISC. Ademais houve orientações para o preenchimento e compilação dos dados do Relatório Mensal de Atendimentos (RMA);

• Reunião com os técnicos com o intuito de fomentar reflexões e potencialidades da atuação dos psicólogos no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), com a mediação da psicóloga do CRAS do município de Açu/RN. Foi um momento de troca de experiências, esclarecimentos e fortalecimento de vínculos entre os profissionais;

• Reuniões temáticas quinzenais com as Coordenadoras de CRAS e Centros de Convivência, as quais englobaram as seguintes temáticas:

- ✓ Apresentação do resultado da pesquisa/levantamentos dos temas e oficinas sugeridas pelas equipes descentralizadas para serem realizadas em 2022, metodologias de trabalho, apresentação de novo instrumental de banco de dados de usuários participantes dos grupos do SCFV;
- ✓ Assuntos administrativos/ processos de trabalho;
- ✓ Planejamentos, orientações técnicas, execução e reflexões sobre a estruturação para execução do PAIF;
- ✓ Alinhamentos/ orientações sobre fluxos de encaminhamentos em rede;
- ✓ Lei de Benefícios Eventuais;
- ✓ Fomentar a Capacitação para os Técnicos;
- ✓ Gestão de pessoas: Avaliação de Desempenho de Estágio Probatório - ADEP e Avaliação de Desempenho Funcional - ADF; Remanejamentos a pedido do servidor e necessidade do Serviço;
- ✓ Análise sobre o registro das informações do RMA;
- ✓ CADÚNICO: Portaria Nº 17/2022: Regula o processo de agendamento e atualização de Cadastro Único para Programas Sociais - CadÚnico - por meio do Aplicativo Natal Digital e de forma presencial nos casos em que o (a) usuário (a) não tenha acesso ao aplicativo, de acordo com a disponibilidade das vagas ofertadas; etc.

No tocante às práticas exitosas, o PAIF/CRAS assinala:

• Implementação do agendamento dos usuários para o atendimento com a equipe do PAIF através da demanda espontânea: mediante o planejamento prévio semanal, a maioria dos atendimentos técnicos presenciais passaram a ser agendados observando o

espaço físico restrito disponível. O atendimento se inicia com o acolhimento na portaria e recepção. A triagem e o agendamento são realizados pela equipe técnica, por telefone ou presencialmente, quando se identificam as necessidades e demandas iniciais, por meio da escuta qualificada. Durante os atendimentos e o processo do acompanhamento familiar são fornecidas aos indivíduos e às famílias informações sobre o CRAS, programas sociais, benefícios, serviços socioassistenciais e demais políticas públicas;

- Criação de planilha dos fluxos dos registros de atendimentos. Idealizada e compartilhada pela coordenadora do CRAS África visando organização dos CRAS;

- Acesso de documentações civis de imigrantes através da equipe técnica do CRAS;

- Acompanhamento de usuários com perfil para Benefício de Prestação Continuada (BPC), perpassando a inclusão no Cadastro Único, requerimento do INSS e concessão do Benefício;

- Parceria com a Empresa Ferreira Costa para a realização de cursos na área da construção civil (cimento queimado, aplicação de textura e efeito de brilho, conectando experiência local e inovação global, argamassa colante e como utilizar ferramentas de corte na marcenaria). Os cursos foram ofertados nos territórios do CRAS Guarapes e Nossa Senhora da Apresentação, como forma de facilitar o acesso dos usuários, além disso foram inscritos no Clube do Profissional da Ferreira Costa, possibilitando oportunidades no mercado de trabalho;

- Referenciamento do Programa Sopa Solidária - PSS, especificamente o CRAS Passo da Pátria fortaleceu seu referenciamento em parceria com as comunidades envolvidas e com as equipes do Cadastro Único, do Programa ACESSUAS Trabalho e Departamento de Segurança Alimentar (DSA). Esse referenciamento é voltado para dois pontos do PSS: Ponto da Comunidade do Passo da Pátria, localizada entre os bairros Alecrim e Cidade Alta, e o Ponto da Comunidade do Parque 13 de Maio no bairro Dix-Sept Rosado, inaugurado no mês de agosto de 2021;

- Atividades temáticas com os usuários do CRAS Planalto em parceria com o CREN, CREAS, PETI, em atividades internas no CRAS e externas como no PSS, com temas como Agosto Lilás, Setembro Amarelo;

- Parcerias intersetoriais: na perspectiva do trabalho em rede no território, desenvolvemos algumas ações em parceria com diversos atores e instituições tais como:

Fundação Fé e Alegria, CMEI Terezinha de Jesus, Empresa START, CREAS Norte, equipe do Programa Criança Feliz e Casa Durval Paiva. Foram realizadas palestras, rodas de conversa, visitas técnicas, acolhidas coletivas, ações de cadastro único e oficinas de bolos e doces;

- Execução do Programa Família Fortes (PFF) pelo CRAS Nordelândia, Centros de Convivência Santos Reis e Cidade Nova, e nas escolas do município;

- Expansão da RÁDIO CRAS SALINAS – "*Nossas Vozes Juntas*" para o *Spotify*. A rádio tem sido um instrumento fundamental na execução do referenciamento dos 13 grupos de idosos que estão situados no território do CRAS Salinas, e sua expansão possibilitou um maior alcance da rádio, bastando apenas o usuário ter acesso à plataforma digital;

- Lotação de uma orientadora social no CRAS Salinas, propiciando o retorno das atividades presenciais nos grupos;

- A equipe do CRAS Passo da Pátria conseguiu revisar, inserir e desligar participantes de todos os grupos do território, atualizando o banco de dados do SISC considerando todo o território, mesmo com o curto prazo e a equipe reduzida. Esse processo proporcionou mais qualidade no atendimento aos grupos e tornou os dados no sistema mais fidedignos;

- Realizações de atendimentos coletivos temáticos, com a observância das demandas recorrentes nos agendamentos para atendimentos PAIF: acesso à documentação civil, orientações sobre benefícios eventuais e acesso ao BPC, também aproveitou-se o espaço coletivo para a demanda de Condicionalidades do PBF, dado o período de repercussão da condicionalidade escolar e a necessidade de inserção de recursos no SICON;

- Retorno das atividades presenciais dos grupos de idosos indiretos e início ao referenciamento das atividades, Continuidade da execução direta do SCFV para idosos por meio de atividades *online* via plataforma *whatsApp* com dinâmicas virtuais, oficinas com temáticas educativas, vídeos e áudios, realizadas no período de janeiro a julho de 2022;

- Articulação e parceria intersetorial com a Política de Saúde através de diversas intervenções entre o CRAS Mãe Luiza e as Unidades Básicas de Saúde do território, tais

como: oficinas com os profissionais de saúde para apresentar os serviços ofertados pelo CRAS e esclarecimento de dúvidas sobre o Programa Auxílio Brasil, realização de salas de esperas e participação da Semana do Bebê, incluindo outras campanhas socioeducativas;

- Ações realizadas pelo CRAS Mãe Luiza em parceria com o Cadastro Único, objetivando atender as demandas dos usuários acompanhados pelo PAIF e SCFV, totalizando uma média de 125 atendimentos;

- Encontro com o Núcleo de Apoio à Saúde do Servidor (NASS) sobre a temática "Saúde mental para os servidores do CRAS Planalto", para atendimento das demandas coletivas;

- Execução das Atividades Sistemáticas do Projeto *"Cuidando de Quem Cuida"* para os servidores do CRAS Planalto;

- Atividade de integração no Parque das Dunas, visando promover a melhoria do clima organizacional com todos os servidores do CRAS Mãe Luiza (estagiários, servidores e terceirizados) em parceria com o NASS;

- Disponibilização de notebook para servidora com deficiência visual do CRAS Planalto, possibilitando o desenvolvimento e otimização de suas atividades no CRAS;

- Viabilização de linha telefônica adicional para as 12 unidades de CRAS, possibilitando direcionar uma linha "interna" para agilizar o trabalho diário, e uma linha "externa" para a equipe técnica realizar/receber ligações, diante da ampliação das demandas de fluxo de atendimentos telefônicos, a fim de otimizar o atendimento à população e ampliar a oferta de serviços;

- Revitalização da fachada e entrada do prédio do CRAS Mãe Luiza, iniciativa realizada pelos servidores em conjunto com os usuários, um momento de integração com os envolvidos;

- Realização de pintura e manutenção do prédio do CRAS Nordelândia;

- Reforma da unidade do CRAS Ponta Negra, de modo a promover um ambiente salubre tanto para os servidores quanto para os usuários, o que também contribuiu para melhoria dos Serviços prestados à população;

- Inauguração das novas sedes para o funcionamento dos CRAS Passo da Pátria e NSA, proporcionando melhoria significativa no processo de trabalho, uma vez que o espaço é mais amplo e com fácil acesso para os usuários e profissionais.

Entre as práticas exitosas e inovadoras apontadas pelos SCFV/Centros de Convivência, destacam-se as seguintes;

- O retorno das atividades presenciais nos Centros de Convivência para crianças, adolescentes e idosos, diante do cenário pandêmico da COVID-19. Pontua-se a execução de estratégia para o retorno dos usuários como a busca ativa telefônica e os grupos de *whatsApp*, de modo que se conseguiu paulatinamente a conquista da volta de uma parcela relevante dos usuários que frequentavam o Serviço anteriormente, bem como a inscrição de novos usuários e o desenvolvimento de encontros e atividades intergeracionais, contribuindo para o trabalho social de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários;

- Reorganização do Centro de Convivência Redinha, visando atender a meta de 90 usuários com encontros dos grupos nos turnos matutino e vespertino, durante quatro dias por semana. O Serviço foi dividido em 03 grupos (crianças, pré-adolescentes e adolescentes). As oficinas acontecem uma vez por semana e nas atividades externas, geralmente, são atendidos todos os públicos. Essa nova roupagem possibilitou a interação entre os usuários, uma vez que a faixa etária semelhante proporciona interesses comuns;

- Atividades externas nos espaços públicos da cidade de Natal, oportunizando momentos de lazer, fortalecimento de vínculos e de integração intergeracional entre os usuários do C.C. Redinha e seus responsáveis, tais como: piquenique em comemoração ao dia das mães, festa Junina, visita ao Teatro Alberto Maranhão para assistir ao espetáculo REMIX, visita ao Forte dos Reis Magos e ao Museu Câmara Cascudo, participação dos usuários na FLIQ - Feira de Livros e Quadrinhos, festa intergeracional alusiva ao dia das crianças que aconteceu no C.C. Ivone Alves, oficina de construção de Pipa que culminou com um "Pipaço" na praia da Redinha e a festa dos adolescentes - idealizada, planejada e organizada pelos usuários com o apoio dos orientadores sociais;

- Homenagem aos profissionais que combatem a exploração sexual de crianças e adolescentes em sessão solene realizada na Câmara Municipal de Natal, dentre os homenageados estavam presentes 02 (dois) servidores lotados no Centro de Convivência Redinha;

- Projeto de preservação do meio ambiente e alimentação saudável: Implantação da horta comunitária, com a participação dos usuários e dos orientadores sociais no cultivo e cuidado;

- Orientações e atividades relacionadas à temática mensal junto aos usuários, realizadas por meio do envio de vídeos produzidos pelos orientadores sociais do C.C. Cidade Nova, através do aplicativo *whatsApp* para os grupos;

- Práticas junto aos usuários: oficina de construção de brinquedos tradicionais com materiais recicláveis realizada durante o mês de outubro com os grupos de crianças, as quais participaram de forma entusiasmada por produzirem/criarem seus brinquedos;

- Apresentação do calendário de atividades, avaliação das atividades e da vigência dos acordos coletivos já sinalizados no documento construído coletivamente a "*Cartilha de Convivência Ivone Alves*";

- Realização, em julho, da Ação "*Art* Feira", exposição dos trabalhos da pessoa idosa e venda em uma feira de artesanato junto à comunidade no território do C.C. Ivone Alves;

- Oficina de Libras em alusão ao dia nacional de luta da pessoa com deficiência; a iniciativa literária "Manifesto do Envelhecimento" com 3 (três) poemas de autoria dos usuários do SCFV com reflexões sobre os desafios e conquistas da pessoa idosa; Oficina "Idoso e Tecnologia" com dicas práticas e orientações sobre uso do celular, aplicativos e recursos da *internet* e atividades externas;

- Atividades socioeducativas desenvolvidas pelas orientadoras sociais com foco em discussões sobre assuntos da atualidade e que perpassam os temas transversais, primando sempre a emancipação e o protagonismo dos idosos, momentos recreativos e de lazer; os passeios em patrimônios históricos que são referências da cultura do RN, onde muitos dos usuários não têm acesso diante das vulnerabilidades peculiares que cada um enfrenta. O objetivo foi fomentar e enriquecer o conhecimento cultural e fortalecer os laços afetivos entre os idosos e a equipe do Serviço;

- Participação dos usuários da Campanha do "Julho Branco" que promoveu a volta dos Jogos Municipais da Pessoa Idosa, instituído oficialmente ao calendário do município de Natal, por meio do Decreto nº 6713/2017, objetivando o desenvolvimento de

campanhas alusivas à dignidade da pessoa idosa, ao envelhecimento saudável e a conscientização quanto à violência contra a pessoa idosa;

- Seminário em alusão à pessoa idosa, em outubro de 2022, com a temática: "Envelhecer com Dignidade é um Direito", com a participação dos idosos dos Centros de Convivência Marly Sarney e Ivone Alves, bem como do Conselho Municipal da Pessoa Idosa (CMPI). Na ocasião foi destacada a necessidade de fortalecer os vínculos familiares e comunitários dos idosos para atingir a emancipação e garantia dos seus direitos assegurados na lei;

- Oficinas do Acessuas Trabalho, com atividades direcionadas aos adolescentes de 15 a 17 anos;

- Realização de Roda de Conversa sobre a Campanha Setembro Amarelo ofertada pelo Médico Psiquiatra do IFRN para os adolescentes do C.C. Santos Reis;

- Parceria firmada entre o C.C. Santos Reis e o Instituto Federal de Educação e Tecnologia (IFRN) - Unidade ROCAS, representando um grande potencial para a execução de projetos de extensão com usuários e seus familiares, promovendo novas experiências para os usuários ampliando o leque de possibilidades para os projetos de vidas individuais e fomento de propostas de projetos futuros. Foram disponibilizados além da boa estrutura do prédio, equipamentos multimídias e cessão de 2 (duas) salas para a realização de atividades socioeducativas semanalmente, nos turnos matutino e vespertino;

- Projeto de extensão da Brinquedoteca do curso de Lazer e Qualidade de Vida do IFRN: os usuários participaram de atividades lúdicas e oficinas de brinquedo que valorizam o brincar tradicional envolvendo os usuários do C.C. Santos Reis e seus familiares/ responsáveis incentivando o resgate do brincar intergeracional;

- Retomada da parceria do C.C. Santos Reis com a Escola de Desenho Ricardo Tônico, a qual tem como finalidade principal o ensino da arte do desenho às crianças de rua da periferia;

- Os trabalhos executados em conjunto com a rede socioassistencial, tais como: ações semestrais de inclusão e atualização de Cadúnico das famílias atendidas pelo SCFV; encaminhamento de familiares dos usuários para os cursos de qualificação profissional no CMTE, com a viabilização do vale-transporte visando assegurar o acesso; participação

nas ações comunitárias "Feiras Livres de Trabalho Infantil", nos bairros das Quintas e Rocas, organizadas pela equipe do PETI/SEMTAS para divulgação, prevenção, orientação e intervenção sobre o trabalho infantil, como também apresentar a posposta de trabalho do SCFV Santos Reis à comunidade;

- Práticas comunitárias: realização de ações conjuntas com outros Serviços da rede socioassistencial, como por exemplo a ação do Cadastro Único, a qual atendeu a demanda reprimida de usuários do Serviço e dos bairros circunvizinhos aproximando a vinculação comunitária com o C.C. Cidade Nova, ocorrendo a busca espontânea das famílias para inserção de novos usuários;

- Articulação com a rede intersetorial da Saúde, por meio de visita institucional das psicólogas que atuam na Policlínica Oeste ao C.C. Cidade Nova com o objetivo de alinhar e reforçar o diálogo em rede, articular ações/ atividades em conjunto e mediar o fluxo de encaminhamentos dos usuários do serviço junto aos atendimentos da Policlínica Oeste;

- Elaboração e execução do "Projeto Ateliê Sênior" de Criação Cênica conduzido pela atriz e professora Camille Carvalho. O projeto, em execução desde o mês de março de 2022, apresenta como objetivo oportunizar vivências de teatro para os(as) usuários(as) do C.C. Ivone Alves com experiências de criatividade, cooperação, imaginação, memória e transformação;

- Articulação com a equipe do DSA, proporcionando aos idosos participantes do C.C. Ivone Alves diversas orientações sobre questões relacionadas à nutrição e alimentação saudável, momentos de formação com os profissionais, rodas de conversa para reformulação do cardápio, bem como a construção de um calendário com atividade mensal de orientações continuadas para os idosos;

- Fortalecimento de Parcerias: SEMTAS e Secretaria Municipal de Cultura de Natal (SECULT) - Fundação Cultural Capitania das Artes (FUNCART), para a obra artística de grafite nos muros do C.C. Ivone Alves, sendo um marco importante para visibilidade do debate do direito ao envelhecimento na comunidade; com CMTE para o curso de bonecas de pano com o desenvolvimento de habilidades, sendo instrumento de possível fonte de renda e interação social, visando ao acesso ao mundo do trabalho e a pessoa idosa; com a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana (STTU) para a realização da *Blitz da prevenção ao combate à violência contra a pessoa idosa* em parceria; e Conselho Municipal da Pessoa idosa do Natal/RN;

- Assinala-se como avanço para a execução do SCFV e de seu referenciamento pelo CRAS, a lotação de uma profissional orientadora social no C.C. Santos Reis, atendendo o grupo intergeracional de crianças e adolescentes no turno vespertino, o que contribuiu para a inscrição de novos usuários; os estudos de casos com profissionais da psicologia da equipe do CRAS Mãe Luiza, em questões relacionais das famílias; o aumento de encaminhamentos para o SCFV pelo CRAS; o encaminhamento de adolescentes desvinculados para curso de desenho;

- Conserto dos problemas estruturais e pintura do prédio do C.C. da Redinha;

- A disponibilidade do micro-ônibus, ampliando o planejamento de atividades e oportunizando aos usuários viver outras experiências através das visitas aos locais públicos, com passeios e encontros intergeracionais dos usuários com seus familiares;

- A oferta de gêneros de bomboniere incrementou os eventos e atividades recreativas realizadas durante 2022, com a oferta de lancheiras para as crianças e adolescentes;

- Ações comemorativas anuais, tais como: o festejo junino, dia das crianças e confraternização natalina como momentos de dinamicidade, interatividade e participação das famílias junto à comunidade.

No campo dos avanços é possível citar também a implementação, pelo Setor de Gestão de Benefícios e do Cadastro Único, da Central de Cadastro Único – SEMTAS: Serviço iniciado em 05 de dezembro de 2022, tomando por base as experiências compartilhadas na Oficina em Brasília/DF e as realidades socializadas por outras localidades do país, onde os serviços de Cadastro Único são oferecidos por meio de Centrais de Atendimento/Cadastramento. A experiência do Projeto piloto da Central de Cadastro Único iniciou-se sob a coordenação da Equipe da Unidade Móvel, como um Projeto de ampliação de cadastramento, visto que concentra um número maior de entrevistadores. A Central ainda está com estrutura provisória de pequeno porte no auditório da sede da SEMTAS, com 14 (quatorze) entrevistadores e funcionando de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 12:00, e conta com uma capacidade média de 120 (cento e vinte) atendimentos de inclusão ou atualização cadastral por dia, ou seja, 600 (seiscentos e vinte cinco) atendimentos por semana, que totalizam ao mês 2.400 (dois mil e quatrocentos) atendimentos.

O agendamento para a Central acontece via aplicativo Natal Digital, além das demandas urgentes e específicas agendadas pelos CRAS e pelas Unidades de Cadastro Único. Até o presente momento a experiência têm sido exitosa, principalmente no que se refere à capacidade de atendimento, o que têm permitido uma cobertura maior à demanda que se apresenta no município, principalmente buscando inclusão no Cadastro Único, para posterior acesso aos programas sociais. A experiência está prevista até o mês de Janeiro de 2023, quando será possível a avaliação desse período de execução do projeto, que permitirá, considerando todos os aspectos, uma análise para identificar fragilidades e potencialidades do atendimento e consequente readequação, modificação e aprimoramento das estratégias para o serviço.

Entre as demais práticas exitosas desenvolvidas pelo Setor de Gestão de Benefícios e do Cadastro Único, destacam-se:

- Agendamento *online* por meio do aplicativo Natal Digital: O Cadastro Único apresentou, já no primeiro semestre de 2022, um grande avanço no que diz respeito aos agendamentos para inclusão ou atualização cadastral, a partir da implementação do aplicativo Natal Digital, tendo iniciado no dia 23 de fevereiro do ano corrente. O aplicativo tem como objetivo facilitar o acesso do usuário ao agendamento, tendo em vista que ele não precisará se locomover até os órgãos municipais para garantir seu atendimento, precisando ficar apenas atento à abertura das agendas às quartas-feiras, no período de 15 em 15 dias, e assim, evitando a formação das grandes filas anteriormente existentes em frente às unidades de Cadastro Único e CRAS;

- Novo prédio para o Cadastro Único – Unidade II: inaugurado no dia 25 de março, a nova estrutura física da Unidade II, localizada na área de lazer do Panatis, permitiu aos servidores e usuários mais segurança, conforto e espaço físico compatível com as suas necessidades;

- Acompanhamento das condicionalidades do Programa Auxílio Brasil: é importante destacar também, frente ao trabalho intersetorial realizado para acompanhamento das condicionalidades, o crescimento dos percentuais de acompanhamento das condicionalidades pela saúde, que nos últimos anos esteve bem abaixo dos 50% e em 2022, considerando o acompanhamento realizado no ano passado, a taxa da saúde para o Índice de Gestão Descentralizada (IGD) ficou no percentual de

52,62%, fruto de um trabalho de conscientização e socialização de informações, que tanto alcançou as equipes de saúde, como os usuários beneficiários do Programa Auxílio Brasil;

- Implementação do benefício de Aluguel Social, o qual iniciou-se com 34 (trinta e quatro) beneficiários, chegando a 386 (trezentos e oitenta e seis) beneficiários. Cabe destacar os relatos dos usuários que após o recebimento do benefício e a realização de curso de capacitação no CMTE, conseguiram ser inseridos no mercado de trabalho e restabelecerem suas dignidades;

- Articulação da secretaria com a Instituição SAR que realizava o monitoramento do benefício de Aluguel Social;

- Realinhamento do fluxo de trabalho na perspectiva de otimização das atividades e melhoria no processo de trabalho, tendo como exemplo a socialização da planilha de monitoramento dos beneficiários do aluguel social com as unidades descentralizadas, permitindo o acompanhamento em tempo real da situação dos usuários assistidos;

- Aquisição de um número maior de cestas básicas, proporcionando um aumento considerável no quantitativo de concessões do benefício ofertado às famílias em situação de vulnerabilidade;

- A excelente qualidade e composição do Kit Enxoval, de forma a suprir as necessidades básicas do nascituro e parturiente nos primeiros meses de vida;

- Melhoria do Benefício Auxílio Mortalidade, passando a compor o funeral: a higienização simples, suporte para urna e castiçal que é de grande relevância para a família;

- Oferta da carteira do idoso pelo Governo Federal por meio eletrônico, dispensando a necessidade de deslocamento dos usuários atendidos nos equipamentos públicos de Assistência Social;

- Disponibilização de espaço/sala e equipe técnica para o Aluguel Social;

Exemplificam-se outras atividades avaliadas exitosas pelos Programas Socioassistenciais, tais como:

- O **Programa Primeira Infância no SUAS/Criança Feliz** (PCF Natal/RN) recebeu mais uma menção honrosa do Ministério da Cidadania por executar a metodologia do programa preconizada nos manuais do Ministério;

- Entrega dos kits do "Conta pra Mim", uma parceria entre o Ministério da Cidadania (MC) e Ministério da Educação (MEC), proporcionando a inserção da literacia familiar no núcleo familiar de 1095 usuários, uma técnica que estimula desde a primeiríssima infância a prática pelo hábito da leitura. Salienta-se que Natal foi escolhida para fazer parte da ação piloto que agora passa a integrar o PCF;

- Publicação de artigo na Revista Primeira Infância *in foco*, publicação nacional, no qual foi relatada a experiência do trabalho executado na Unidade de Acolhimento I do Município, que acolhe crianças na primeira infância vítimas de alguma violação de direitos;

- Reuniões do Plano Municipal pela Primeira Infância com o apoio da Assessoria Técnica;

- Parceria firmada entre o **Programa Acessuas Trabalho** e a Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, através da Escola Agrícola de Jundiaí – EAJ, por meio da qual foram disponibilizadas 600 (seiscentas) vagas para o Curso de Microempreendedor Individual – MEI, do Programa Novos Caminhos desenvolvido pelo MEC, sendo todas as vagas destinadas aos usuários da Política Municipal de Assistência Social que constassem na Base do Cadastro Único;

- Realização das oficinas de preparação e habilitação dos usuários da assistência social e conclusão do curso de MEI de 452 usuários certificados pela UFRN/EAJ;

- A equipe do Acessuas realizou o envio dos usuários pelo Prontuário Eletrônico visando a formação dos grupos para prestação de contas no SIS Acessuas;

- Relação intersetorial entre as políticas que compõem o Programa BPC na Escola – Saúde, Educação, Direitos Humanos e Assistência Social; e Difusão da singularidade das Pessoas com Deficiência (PCD) de 0 a 18 anos de idade entre os profissionais das políticas referenciadas;

- Visitas Intersetoriais com o objetivo de socializar o Programa BPC na Escola, estabelecer parcerias, conhecer os serviços ofertados por diversas instituições, encaminhar demandas, bem como inclusão do Programa nas ações realizadas pela comissão PCD, da Câmara Municipal de Natal, no curso de setembro.

- Atividades alusivas ao Dia das Crianças, na Escola Municipal Profª Angélica Moura - realizadas nos dias 10, 11 e 13/10/22, pelas Equipes da Escola e do Centro de

Convivência Marly Sarney, do Grupo Gestor do Programa BPC na Escola, dos Aprendizes do Riso e do Programa Criança Feliz, para 260 participantes;

- Visitas Técnica para orientações acerca do início da aplicação, pelas equipes PAIF, dos questionários identificadores de barreiras para o acesso e permanência na escola das pessoas com deficiência. Levando em consideração a singularidade do contexto de pandemia e o prazo final para a aplicação e inclusão no sistema BPC na Escola até 31/10/2022, foi sugerida a realização de busca ativa extra e pontuado o acompanhamento familiar, via sistema, das famílias com perfil;

- Destaca-se o cumprimento e superação da meta da aplicação/conclusão dos 330 questionários estipulada pelo Governo Federal, visto que o quantitativo atingido foi de 436 questionários, ou seja, superando a meta em um total de 106 questionários concluídos. Ressalta-se que o quantitativo geral para aplicação foi 1.477 para 2022.

Cabe mencionar como prática exitosa a oferta de ações de formação e capacitação para os profissionais, considerando que o Plano Municipal de Educação Permanente do SUAS no município está em fase de construção. No ano de 2022 foram desenvolvidas no âmbito da PSB as seguintes ações:

- Palestra: A análise do autismo sob uma perspectiva intersetorial - Realizada no dia 11/04/2022 no CMTE, pelas facilitadoras Gleide de Souza Rocha e Elivânia Maria de Oliveira e contou com 40 participantes. Essa atividade foi realizada em alusão ao dia do autismo. Foram convidados técnicos das quatro políticas intersetoriais e foi bastante elogiada pelos participantes que alegaram sentir falta desses momentos formativos nesta área específica;

- Oficina: Dinâmicas de Grupo - Realizada no dia 12/04/2022, no Auditório do CMTE, teve como público-alvo os orientadores sociais e técnicos de referência dos CRAS e Centros de Convivência. Na ocasião, foram vivenciadas 8 (oito) dinâmicas de grupo que serviram de instrumento para a prática diária dos profissionais. Foi um momento descontraído e de muito enriquecimento profissional e o núcleo socioeducativo trouxe algumas sugestões de dinâmicas de grupo que podem servir de instrumento para a prática diária dos profissionais dos SCFV. No encontro foram aplicadas dinâmicas com os participantes e entregamos caderno de “Dinâmicas de Grupo”, o qual continha 9 (nove) dinâmicas com roteiro simples, didático e que fosse possível adaptar ao público-alvo dos Serviços;

- **Oficina: Autismo Prática e Mediações -** Realizada no dia 30/06/22 no CMTE pelas facilitadoras Gleide de Souza Rocha e Elivânia Maria de Oliveira e contou com 30 participantes. Mediante o processo de oitiva dos profissionais, por meio de formulários, os técnicos das políticas intersetoriais apontaram a necessidade de dialogar acerca de práticas de mediações, cujo fio condutor foi o espectro do autismo;

- **Oficina: Contação de Histórias** - Realizada no dia 19/07/2022, no auditório do CMTE e teve o objetivo de socializar noções introdutórias das técnicas de contação de história aos orientadores sociais e técnicos de referência dos CRAS e Centros de Convivência. Destaca-se a adesão em massa dos profissionais e preenchimento das vagas disponíveis para o evento. Salienta-se que as oficinas foram avaliadas como importantes para a prática profissional, visto que oportunizou vivenciar momentos de interação em equipe, trocas de experiências e saberes, entretenimento, etc;

- **Oficina: Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade – TDAH: Prática e Mediações -** Realizada no dia 27/07/2022 no CMTE pelas facilitadoras Gleide de Souza Rocha e Elivânia Maria de Oliveira e contou com 30 participantes, que revelou aspectos importantes sobre o TDAH.

- **Atividade na Clínica Heitor Carrilho em alusão aos 7 (sete) anos do Estatuto PCD -** Realizada com as mães e responsáveis por crianças e adolescentes PCD e contou com 30 participantes. Foi abordado os direitos das pessoas com deficiência contidos no referido Estatuto. No final dessa atividade, algumas mães demostraram interesse em saber o que a assistência poderia ofertar, relatando a recorrência de pensamentos de suicídio em razão da sobrecarga, devido à falta de apoio e informações de como acessar direitos. Foi orientado a busca pela UBS mais próxima de sua residência, bem como foi pontuado a existência do CRAS, sendo publicizado o endereço e contato do CRAS de referência;

- **Capacitação para Entrevistadores do Cadastro Único –** Realizada nos meses de julho e outubro, dando continuidade à Capacitação com processos formativos teóricos voltados para o preenchimento dos formulários manuais e operacionalização do Sistema V7, além de ações práticas para aplicabilidade e avaliação do conhecimento adquirido pelos entrevistadores. Tal formação foi ministrada pela Equipe Técnica de Capacitação do Setor, a qual deu todo suporte necessário durante o processo de formação e execução das atividades dos novos Entrevistadores, bem como promoveu análises

constantes sobre a construção destas capacitações, a fim de garantir processos de capacitação dinâmicos e concretos, favorecendo o aperfeiçoamento dos profissionais inseridos e, consequentemente, a qualificação e melhoria dos serviços oferecidos aos usuários do Cadastro Único no município de Natal;

- **Palestra: Capacitismo: preconceito contra a pessoa com deficiência** – Realizada no dia 23/08/2022, pela facilitadora Élida Dantas, no CMTE, e contou com 39 participantes, teve por objetivo trazer a reflexão para os profissionais sobre atitudes, ações, falas e comportamentos que configuram preconceito, e que devido à prática corriqueira não é visto desta forma;

- **Oficina: TOD – Transtorno de Opositor Desafiador -** Realizada no dia 30/08/2022 pela facilitadora Gleide de Souza Rocha no CMTE e contou com 35 participantes, concluindo o ciclo de atividades acerca dos transtornos mais identificados pelos profissionais, em especial orientadores da Assistência Social.

- **I Ciclo de Capacitação do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)**, direcionado aos técnicos atuantes nos CRAS das 4 (quatro) regiões administrativas, almejando nivelar o conhecimento sobre o PAIF, refletir sobre a prática profissional e os desafios no cotidiano. Nos meses de setembro e outubro de 2022 executou-se a experiência piloto com os técnicos da Região Norte, e no mês de novembro nas Regiões Sul, Leste e Oeste. As oficinas foram conduzidas por 2 (dois) facilitadores, assistentes sociais dos CRAS Planalto e Pajuçara. Os eixos discutidos nos encontros foram: O PAIF no município de Natal/RN: limites, desafios e estratégias; acompanhamento familiar; e o trabalho social com famílias;

- **Palestra em alusão ao Dia Nacional da Pessoa com Deficiência: Direitos da PCD e desafios para inclusão -** Realizada no dia 28/09/2022 pelos facilitadores Rafael Ribeiro, Daniel Silva e Élida Dantas no Auditório da SEMAD para 35 participantes;

- **Oficina do Projeto de Modernização do Cadastro Único** – Módulo Manutenção: no mês de outubro de 2022, a Oficina ocorreu em Brasília/DF e contou com representação do município de Natal, através de dois servidores do Cadastro Único - uma Assistente Social da Equipe da Unidade Móvel e um Assistente Administrativo da Unidade I, assim como, membros da Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD), do Dataprev, de coordenações estaduais e operadores do sistema de algumas capitais do Brasil. Durante o evento foi possível discutir e propor mudanças nos conceitos e nos

quesitos dos Formulários de cadastramento, bem como "desenhar as telas" do novo sistema que está sendo desenvolvido pela Dataprev, elencando os pontos essenciais, visando otimizar, modernizar e qualificar o processo de inclusão, atualização e transferência cadastral.

- **Encontro de atualização profissional com os técnicos de Cadastro Único e representantes das unidades de CRAS –** Realizado no segundo semestre de 2022, objetivando atualizar a Equipe Técnica das lotações cadastrais sobre as normativas e especificidades do Cadastro Único, visto que esse foi um ano de inúmeras modificações nos procedimentos e normas que regem as atividades e processos do cadastramento. O encontro foi realizado em três dias, nos turnos manhã e tarde, com 4 h de duração por turno.

EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS

Da Proteção Social Básica

Ainda com o cenário pandêmico e com os casos de Covid-19 em alta, o ano de 2022 foi de grandes desafios à Proteção Social Básica, especialmente pelo momento conturbado e adverso que atravessamos no campo social, político e econômico no cenário nacional.

No que se refere aos desafios identificados pelos Serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF e pelos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV presentes no município, alguns são comuns a todos estes Serviços, mas outros são específicos de cada unidade e do território o qual está inserido e impactaram consideravelmente nas ações desenvolvidas.

- **A execução do PAIF** - serviço principal do CRAS - continua sendo um grande desafio, em virtude da **crescente demanda por atendimentos no Cadastro Único**, considerando que 70% dos atendimentos realizados pela recepção dos CRAS envolvem questões relacionadas ao Cadastro Único, acabando por confundir os usuários com o propósito dos serviços que deveriam ser prestados pelo CRAS, ou seja, as ações de execução das demandas relacionadas ao PAIF. Entende-se que o atendimento com informações e orientações básicas do Cadastro Único nos CRAS é uma vantagem para a população que tem seu acesso à informação facilitado, contudo, o volume desse tipo de atendimento tem sido tão alto que os CRAS têm se tornando pontos de consultas de Cadastro Único e Auxílio Brasil. Essa situação se torna ainda mais latente quando o

CRAS não possui em sua equipe uma técnica de referência de Cadastro Único, sobrecarregando coordenadores e técnicos de PAIF;

- **Aplicação dos questionários BPC na Escola,** apontado como mais um dos fatores que influenciam na sobrecarga de atividade que drenam o tempo que deveria ser dedicado ao PAIF. Nas orientações técnicas o trabalho dos técnicos de PAIF relacionado ao BPC na Escola aparece como o acompanhamento às famílias que comprovadamente estão enfrentando barreiras no acesso a direitos sociais e não na aplicação dos questionários. Há a compreensão de que por serem famílias atendidas pela política de assistência social, que já estão no território, o processo deveria ser simples, com a aplicação dos questionários inseridos paulatinamente na rotina do CRAS. A realidade, no entanto, não é essa. As informações estão frequentemente desatualizadas, o que requer extensas ações de busca ativa com diversas visitas, tentativas de atendimento presencial, consultas no Cadastro Único, encaminhamento dos formulários cujas famílias não residem mais no território, registro do questionário no sistema, preenchimento de planilhas e outros. Tais procedimentos seriam organicamente inseridos nas atividades do CRAS caso houvesse mais recursos humanos, território limitado e recursos materiais suficientes, o que não é a situação dos CRAS no município de Natal. Existe a necessidade de um alinhamento quanto a essa questão, visto que até o acompanhamento às famílias BPC na Escola, que realmente são públicos prioritários do PAIF, fica comprometido com as equipes de referência incompletas;

- **O gerenciamento dos benefícios eventuais pelas equipes dos CRAS** é desafiador, diante do aumento das solicitações, assim como pelo processo de trabalho técnico, burocrático, que envolve desde a solicitação (pela equipe técnica), entrega (com prazo), até a alimentação de planilha de controle e organizar recibos de entregas, assim como, atrasos nas liberações dos benefícios eventuais, dificultando o atendimento dos usuários;

- No que se refere ao atendimento e acompanhamento das famílias beneficiárias do benefício **Aluguel Social,** tem-se verificado que as famílias encaminhadas aos CRAS, em sua maioria, não apresentam perfil de acompanhamento no PAIF, como também não dispõem de nenhuma outra demanda para CRAS e sim para proteção social especial ou política de habitação; em relação ao **Auxílio Mortalidade – Ataúde**: as equipes apontam o deslocamento desnecessário das famílias em momento emocional vulnerável e a complexidade da entrevista social realizada para questionar sobre informações que já

estão contidas no Cadastro Único; quanto a **Cestas Básicas e Kits Enxovais**: a falta de um fluxo mais regular na concessão de benefícios desconfigura a compreensão, para o usuário, do benefício eventual apenas para atendimento à vulnerabilidade momentânea, conforme prevê o Decreto n.º 12.346/2021;

- **O Programa Sopa Solidária – PSS** atende a Política de Segurança Alimentar e, embora seja uma política atrelada ao SUAS, ainda não há definições claras quanto à articulação do CRAS com os Programas dessa política. Ao realizar o processo de construção de diretrizes para o PSS foram criadas várias atribuições para o CRAS que não estão em consonância com as orientações técnicas e precisam ser reavaliadas para a definição correta do papel do CRAS na articulação com um programa de outra política social;

- **Dificuldade na articulação com a Política de Trabalho**, visto que é esperado no processo de acompanhamento que as famílias sejam encaminhadas para as ações de trabalho com vistas ao desenvolvimento de potencialidades e acesso ao mercado de trabalho, empreendedorismo e profissionalização, no entanto as ações disponibilizadas aos CRAS não tem sido muito acessíveis aos usuários da assistência social. As vagas de trabalho disponibilizadas estão muito distantes do perfil das famílias atendidas e algumas unidades relatam extrema dificuldade das famílias em acompanhamento no acesso aos cursos, diante das poucas vagas disponibilizadas para a rede;
- **O referenciamento entre as equipes dos SCFV e dos CRAS**, diante da baixa frequência na participação dos usuários inscritos através de encaminhamentos dos CRAS, por motivos como distância das suas residências, considerando que os territórios possuem áreas de abrangência extensas e embora haja o interesse na participação não há condições objetivas para a sua efetivação, assim como o quantitativo insuficiente de Centros de Convivência, a oferta do serviço ser semanal, a situação de pobreza e extrema pobreza vivenciada pelas famílias, incluindo o contexto de violência, a presença do crime organizado e o tráfico de drogas entre outras questões que levam ao desinteresse do público atendido e desafiam a operacionalização do SCFV;

- Outro obstáculo enfrentado se refere à demanda por serviços próprios da Política de Saúde - **Saúde Mental** - fato que reflete na Política de Assistência Social, dado que situações que poderiam ser prevenidas com acompanhamento psicoterápico ou pessoas com deficiência que necessitam de avaliações médicas a fim de requerer benefícios têm enfrentado imensas dificuldades no acesso à rede de saúde mental no

Município, bem como a fragilidade na rede, e, em alguns territórios inexistência, tem ocasionado por vezes, encaminhamentos equivocados aos CRAS, principalmente para os profissionais de psicologia.

Outras situações desafiadoras elencadas pelo Setor de Gestão de Benefícios e do Cadastro Único, ao longo do exercício 2022:

- **Aumento exponencial da demanda** pelos serviços de inscrição ou atualização no Cadastro Único, principalmente a inclusão cadastral de famílias unipessoais;

- **Conciliar a alta demanda do Serviço com a capacidade de atendimento**, de forma planejada e qualificada, tendo em vista o agravamento do cenário de pobreza e extrema pobreza no período da pandemia, refletindo de forma direta na execução do trabalho desenvolvido nas Unidades de Cadastro Único deste município;

- **Constante modificação de normativas**, visto que as frequentes mudanças e orientações do governo federal exigem um repasse constante nas unidades de Cadastro Único;

- **Dificuldade de articulação com a rede socioassistencial**, como consequência do enfraquecimento das políticas sociais;

- **Provisão dos Benefícios Eventuais, especialmente Cesta Básica**, diante da ampliação da demanda por concessões e prorrogações do benefício, em razão do aumento significativo de pessoas em situação de vulnerabilidade e insegurança alimentar, uma clara demonstração dos impactos ocasionados pela pandemia. Vale reforçar que apesar do aumento considerável no quantitativo de concessões do benefício ofertado no município, ainda assim não foram suficientes para atender a demanda, gerando inclusive atrasos nos repasses;

- **Previsão orçamentaria insuficiente** (até 200 famílias) para atender a demanda do Benefício Aluguel Social, levando em conta que foram incorporados os beneficiários da antiga Lei do Auxílio Moradia, executado pela Secretaria Municipal de Habitação, Regularização Fundiária e Projetos Estruturantes (SEHARPE);

- **Morosidade nos processos licitatórios** e demora significativa na tramitação processual, prejudicando a execução dos serviços;

- **Operacionalização do novo sistema para emissão de carteiras de identidade (RG)**, diante da falta de equipamentos compatíveis com o sistema do Instituto Técnico

Científico de Perícia do Rio Grande do Norte (ITEP-RN), de modo que foi realizado um ajuste para a inserção dos documentos de forma manual no sistema, em momento posterior, situação que ocasiona um acumulo de documentos, atrasos nos prazos de entrega e insatisfação por parte dos usuários. Destaca-se que segundo os dados levantados até 30 de novembro de 2022, com base nos tipos de emissão de RGs pela SEMTAS, observa-se que pelo novo sistema foram emitidos 201 documentos via boleto, o qual corresponde a apenas 25,5%, se comparado ao sistema antigo, no qual foram emitidos 635 RG;

- **Seguir o calendário de atividades externas com a equipe mínima no Setor de Gestão de Benefícios**, dificultando a divulgação do benefício Auxílio Mortalidade em outras políticas;

- **Fluxo de trabalho com as unidades descentralizadas**, em razão dos recorrentes atrasos no envio dos recibos de cestas básicas, sendo realizadas as 03 (três) concessões do benefício e em alguns casos não há devolutiva dos recibos;

- **Organização do ambiente de trabalho**, visto que atualmente não favorece a otimização dos procedimentos operacionais, a exemplo da Gestão de benefícios que ocupa 03 (três) espaços diferentes, prejudicando a comunicação entre as equipes e os fluxos internos.

- Refletindo sobre os principais desafios enfrentados pelos **Programas Socioassistenciais**, observou-se os seguintes:

- **Dificuldade de atualização do Número de Identificação Social (NIS)** dos candidatos às vagas do curso de MEI;

- **Encaminhamento dos usuários (as) no sistema do Prontuário Eletrônico pelas equipes,** para fins de posterior prestação de contas no SIS Acessuas;

- **Realizar o curso de MEI no CMTE Norte**, dada a dificuldade em executar o Programa Acessuas na referida unidade, em razão da ausência de um coordenador técnico, imprescindível no apoio às demandas dos alunos e professores que lá ministraram os Cursos, a exemplo do Curso MEI-UFRN-EAJ-SEMTAS ofertado à população naquela unidade;

- **Estabelecer diálogo entre os gestores das políticas intersetoriais,** sobretudo, com a Secretaria Municipal de Educação, na perspectiva de melhoria das ações

estratégicas e participação no Fórum dos Gestores Municipais da Educação (FOGEM), e nos momentos formativos, tais como oficinas e palestras, possibilitando a ampliação das discussões e alcance dos objetivos do Programa;

- **Elaboração de uma ação/plano para efetivar o procedimento do acompanhamento das famílias beneficiárias, tanto no PAIF quanto no Sistema de Acompanhamento do Programa BPC na Escola**, uma vez que segundo dados do DIMAPS, em dezembro de 2021 o município detinha 4.342 pessoas com deficiência na faixa etária de 0 a 18 e anos, entretanto nenhumas dessas constam em acompanhamento via sistema BPC, divergindo dos dados informados pelas coordenações do CRAS, que registram 60 famílias acompanhadas pelo PAIF;

- **Impasse no entendimento das equipes técnicas PAIF quanto a aplicação do questionário BPC na Escola,** que objetiva identificar as barreiras de acesso e permanência das pessoas com deficiência, beneficiárias do BPC;

- **Elaboração de edital para o Processo Seletivo Público Simplificado (PSS)**, visando à contratação de profissionais temporários, nas funções de supervisores e visitadores para atuação no PCF Natal/RN, diante da impossibilidade de renovação dos contratos dos profissionais do PSS realizado em 2020, nos termos da Lei Federal n° 8.745/93.

Entre as dificuldades enfrentadas, algumas são comuns a todos estes Serviços:

- **As relações interprofissionais**, as dificuldades no dia a dia para que o trabalho em equipe se efetive e as tentativas empreendidas, em meio às dificuldades, no sentido de transformar e criar novas formas de interação e trabalho;

- **Recursos humanos em defasagem,** baseado na intensa rotatividade das equipes do SUAS e na desmotivação, tanto pela ausência de condições de trabalho quanto pelos salários baixos, além da disparidade salarial entre servidores com o mesmo nível de formação, incluindo o adoecimento, afastamento e cessões de servidores para outros órgãos públicos, bem como a impossibilidade de convocação de mais concursados pelo decurso do prazo de vigência do concurso público, realizado em 2016, amplia-se a defasagem entre o número de profissionais existentes em relação ao necessário para o atendimento. Em razão disso, ocorre a sobrecarga de trabalhos, que afeta diretamente a saúde dos profissionais, demandando uma atenção maior para com a saúde do trabalhador;

- **Ausência de formação continuada para os servidores,** na perspectiva de Educação Permanente do SUAS no município;

- **Recursos materiais insuficientes (consumo, expediente, permanente e pedagógico)** necessários para a execução dos serviços, comprometendo o planejamento e a realização de intervenções e ações preventivas com os usuários, que por diversas vezes, precisam ser modificadas pelo não atendimento das solicitações de materiais básicos para a execução das atividades;

- **Estrutura física inadequada das unidades descentralizadas,** incompatível com as necessidades dos serviços socioassistenciais ofertados. Cabe mencionar que no corrente ano algumas unidades de CRAS e SCFV tiverem que compartilhar o espaço físico com outras unidades, muitas vezes fora da sua área de abrangência, dificultando o acesso dos usuários e o avanço do referenciamento no território, limitando a execução das atividades coletivas e além disso, comprometendo o sigilo profissional dos atendimentos sociais, além de ter impactado na manutenção da frequência dos atendimentos;

- **Falta de estrutura no prédio da sede na Secretaria,** que não favorece o sigilo, inclusive para o atendimento dos servidores, concentração nas atividades cotidianas, além disso, não dispõe de salas suficientes para realização de reuniões com as equipes das unidades descentralizadas, de tal modo que impacta nos atendimentos e nas potencialidades das ações e oferta de todos os serviços previstos na PSB. É importante salientar que para a efetividade dos serviços é indispensável um ambiente acolhedor e recursos materiais adequados e em quantidade suficiente, como previstos na Tipificação dos Serviços Socioassistenciais;

- ***Deficit* no quantitativo da frota de veículos da Secretaria**, principalmente dos veículos usados para atenderem todos os setores/programas vinculados a este Departamento, visto que foram disponibilizados apenas 6 (seis) veículos para atender às necessidades das equipes dos 12 (doze) CRAS, 05 (cinco) Centros de Convivência e os 03 Programas (Criança Feliz, Acessuas e BPC na Escola), sendo necessário o compartilhamento do transporte, fato que dificulta a realização das visitas domiciliares e institucionais e fragiliza a execução dos serviços;

- **Alinhamento do Planejamento do Setor de Transportes,** atentando para o comprometimento e cumprimento dos horários.

-

EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS

Da Proteção Social Básica

Analisando o exercício 2022, foi possível perceber avanços significativos quando comparados a 2021. Considerando os desafios apresentados acima, seguem algumas sugestões de melhorias, as quais não se limitam apenas à política de Assistência Social, levando em conta as ações intersetoriais para o atendimento das demandas da PSB.

RECURSOS HUMANOS:

- Realização de Concurso Público, para suprimento da necessidade de recursos humanos dos equipamentos, considerando que o Edital nº 001/2016, teve seu prazo de vigência expirado e que uma das ações do Plano Municipal de Assistência Social 2022-2025 é o preenchimento de 100% do quadro funcional com servidores efetivos. Importante frisar que além dos cargos contemplados no último concurso, se faz necessário a criação de novos cargos, de modo a incluir categorias profissionais como: agente administrativo e agente social, oficineiros para agregar novas atividades aos Centros de Convivência, tais como: esporte, dança, música, teatro, artes visuais, etc., como estratégias para incentivar a participação do público-alvo; entrevistadores para o Cadastro Único, visto que o vínculo de estágio é muito frágil e compromete de forma qualitativa e quantitativa o serviço oferecido; e Visitadores e Supervisores para atuarem no Programa Criança Feliz;

- Celeridade na implantação do Plano de Carreira, Cargos e Salários dos profissionais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de Natal, como forma de valorização e também estimular a produtividade e contribuir na qualidade de vida;

- Gratificação proporcional para servidor de unidade descentralizada que substituir legalmente a Coordenação, durante ausências e impedimentos;

- Designação de um coordenador técnico para o CMTE Norte, imprescindível no apoio à execução do Programa Acessuas na referida unidade;

- Criação de uma Sub-coordenação para o gerenciamento do Benefício Eventual - Cesta Básica;

- Promoção de momentos de diálogo e capacitações para os técnicos da Assistência Social acerca dos direitos das pessoas com deficiência, para alinhamento do papel da

Assistência Social para com esse público, objetivando proporcionar melhorias no acesso dos usuários aos benefícios, serviços, programas e projetos que integram o SUAS, considerando que para além da segurança de renda**,** há mais a ser ofertado pela Assistência Social;

- Capacitações para os orientadores sociais em trabalhos manuais voltadas para usuários com deficiência (mental, intelectual, autistas, etc);

- Efetivar a proposta existente de Educação Permanente do SUAS, de modo a promover momentos de formação continuada, como também de valorização dos servidores, enfatizando o cuidado com a saúde física e mental;

RECURSOS MATERIAIS:

- Aprimorar o Planejamento das aquisições, contratações e demais insumos necessários à execução das atividades, visando garantir o alinhamento com as necessidades e prioridades dos serviços;

- Monitoramento sistemático e assíduo da Comissão de Gestão e Monitoramento de processos de licitações de materiais de expediente e materiais permanentes, visando agilizar a compra e entrega dos itens;

- Aquisição de equipamentos digitais necessários para emissão de RGs pelo novo sistema do ITEP, visando agilidade e pleno funcionamento do serviço;

- Ampliação da frota de veículos institucionais disponíveis para atender às necessidades dos Serviços e Programas;

- Contratação de empresa especializada em prestação de serviço de transporte, tipo ônibus, para execução de atividades externas (passeios, visitas institucionais a museus, estádios, parques, etc);

- Substituição da Operadora da Internet, na perspectiva de melhoria do serviço prestado.

ESTRUTURA FÍSICA:

- Proporcionar às unidades descentralizadas e à sede da Secretaria estrutura física de acordo com as normativas do SUAS, ou adequações que possibilitem o funcionamento apropriado e compatível com as necessidades dos serviços ofertados, visando garantir melhores condições de trabalho;

- Aumento de mão de obra qualificada para o Setor de Manutenção e melhoria no fornecimento de materiais, assim como alinhamento da comunicação e fluxo de trabalho de forma a otimizar o atendimento às demandas de manutenção e reparos das unidades descentralizadas, evitando inspeções sem resolutividade;

- Ampliação dos Centros de Convivência de forma a proporcionar a oferta de novas oportunidades de desenvolvimento às crianças e aos adolescentes de todos os territórios do município;

- Expansão das unidades de Cadastro Único, em especial na Zona Norte, e também implantação de Central de Cadastro Único na Região Oeste, contribuindo com a minimização das filas de espera de atendimento, diante da crescente demanda;

PROCESSOS DE TRABALHO:

- Traçar estratégias para integrar as Seguranças Socioassistenciais no SUAS nos processos de trabalhos dos Serviços;

- Consolidar as ações do Fórum Municipal de Trabalhadores e Trabalhadoras no SUAS;

- Realização de reuniões permanentes, por parte da Gestão, com a rede de atendimento, bem como o Sistema de Garantia de Direitos (SGD) na perspectiva de sanar as dificuldades de encaminhamentos e também realizar fluxos concretos;

- Reestruturação Organizacional da Secretaria visando à criação do Setor de Benefícios, dado que as demandas e a complexidade operacional de cada benefício extrapolam as competências da coordenação;

- Reorganização dos fluxos de encaminhamentos de casos/Relatórios Informativos entre as Proteções Socioassistenciais (Básica, Média e Alta Complexidade), assim como reordenamento dos processos e fluxos de trabalho do Cadastro Único, de modo a qualificar e padronizar todo o funcionamento das unidades;

- Revisão do fluxo de encaminhamento do benefício Aluguel Social para famílias que não têm perfil para acompanhamento PAIF, visando o referenciamento de forma adequada.

- Implantação de um sistema de controle eletrônico dos beneficiários do Aluguel Social, assim como ampliação dos recursos para assistir aos usuários;

- Fortalecimento do pacto de participação no processo de materialização do Programa BPC na Escola pelos gestores das Políticas de Saúde, Educação, Assistência Social e Direitos Humanos e estabelecimento de um fluxo em prol do acesso dos direitos dos usuários, visto que a responsabilidade na operacionalização das ações e objetivos não é apenas da Política de Assistencial Social;

- Reuniões com as coordenações dos serviços e programas empreendidas pela Assessoria Técnica em conjunto com o DIMAPS para avaliar e monitorar a realização dos serviços, assim como a realização da devolutiva dos dados dos serviços da proteção básica aos técnicos, considerando a reflexão acerca do desempenho dos serviços voltados a sociedade, bem como construir estratégias com os profissionais da ponta almejando a eficiência e eficácia tendo o Plano Municipal como parâmetro, objetivando a materialização dos objetivos do referido plano;

- Fortalecimento da rede socioassistencial e intersetorial, como também o referenciamento em complemento ao PAIF, com reuniões periódicas entre as equipes dos serviços, de forma a estimular a integralidade, comunicação e planejamento em conjunto pelos Serviços Socioassistenciais;

- Potencializar a articulação entre as equipes técnicas e o Programa Acessuas, visando o planejamento das oficinas de orientação do acesso ao mundo do trabalho;

- Articulação de parcerias com instituições públicas, do terceiro setor e privadas que oferecem atividades para o público-alvo de crianças e adolescentes;

- Otimizar a parceria com as Instituições de Ensino Superior (Universidades);

- Melhoria no sistema de concessões e logística de entrega das Cestas Básicas, visando maior transparência e aprimoramento do gerenciamento do benefício, contribuindo para otimizar o envio dos recibos, minimizando o problema da entrega e a sobrecarga das equipes dos CRAS;

- Realização de ações de entrega de Cesta Básica e locação de imóvel destinado ao armazenamento dessas, assim como a designação de uma equipe específica para realizar os contatos com os usuários que não compareceram às ações, efetuar a entrega do benefício às famílias e também a possibilidade de um profissional para realizar as entregas de cestas básicas no CRAS, no mínimo, uma vez por semana;

- Pactuação com a política de saúde para que o usuário em situação de vulnerabilidade que não possua recursos para o funeral seja orientado pelo Serviço Social do próprio equipamento de saúde e direcionado à Funerária conveniada a SEMTAS para o atendimento do benefício de ataúde, evitando deslocamentos desnecessários das famílias e a repetição de suas histórias em momento emocional vulnerável;

- Alinhamento e Regulamentação, via documento oficial, da equipe técnica responsável pela aplicação dos questionários identificadores de barreiras para o acesso e permanência na escola das pessoas com deficiência, beneficiárias do BPC;

- Ampliação do número de instituições conveniadas voltadas ao atendimento de pessoas com deficiência;

- Realização de ações/busca ativa nas comunidades em parceria com a Unidade Móvel do Cadastro Único, visando a inclusão e atualização do NIS dos usuários do Programa Acessuas;

- Revisão das diretrizes para o Programa Sopa Solidária – PSS, visando a definição correta do papel do CRAS;

- Reorganização da territorialização dos CRAS, de modo a redefinir limites de territórios, quantidade de técnicos necessários a cada equipe e localização de prédios, conforme as demandas apresentadas no território.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

Projeto "Cuidando de quem cuida"

Atividades junto aos usuários do Programa Sopa Solidária – CRAS Passo da Pátria

Atividade de integração com os servidores do CRAS Mãe Luiza em parceria com o NASS

Ações de referenciamento na sopa solidária- CRAS Planalto

Ações Desenvolvidas por meio do **SPSBAS**
Junto aos **CRAS e SCFV**

I Apresentação do grupo de teatro – SCFV Ivone Alves

Projeto de extensão da Brinquedoteca do curso de Lazer e Qualidade de Vida do IFRN-ROCAS.
SCFV Santos Reis

Visita ao Museu Câmara Cascudo – SCFV Redinha

Oficinas PAIF – Com os CRAS da Região Administrativa Norte

12 de Outubro/Dia das crianças: Apresentação circense com a equipe da Associação Ladrões do Sorriso - SCFV Cidade Nova

Articulação com a comunidade – CRAS Planalto

Atendimento Coletivo – SICON –

Ações da Gestão de **Benefícios** e do **Cadastro Único**

Participação na
Oficina em Brasília/DF

Inauguração da Nova Sede
da Unidade II do Cadastro Único

Reunião no Centro POP

Capacitação dos Entrevistadores
1ª Semana –

2ª Semana –
Ação Prática

2ª Semana –
Momento de Alinhamento

Reunião interna de alinhamento com equipe
de Benefícios Eventuais

Reunião de alinhamento
com coordenadores regiã
leste, sul e oeste

Registros das Ações do Programa **Acessuas Trabalho**

Reunião com os professores
do curso MEI UFRN EAJ
no Centro de Referência Mulher
Cidadã Elisabeth Nasser

Oficina no Instituto
Vida Videira

Visita de Pactuação na Entidade Ação
Social Madre Rosa – ASOMAR

Finalização do curso MEI
UFRN EAJ na Biblioteca
Virgílio Urbano

Registros das Ações do Programa **Criança Feliz**

Seminário: Apresentação dos passos para elaboração do Plano Municipal para Primeira Infância

Recebimento do prêmio de boas práticas do PCF Natal em tempos de Pandemia

Ação de Combate ao trabalho infantil CRAS Nordelândia

Registros das Ações do Programa **BPC na Escola**

Palestra alusiva ao Setembro Verde e Dia Nacional da Luta da Pessoa com Deficiência: Direitos das Pessoas com deficiência e desafios para inclusão

Atividades alusivas ao Dia das Crianças realizadas pela Escola Municipal Profª Angélica de Almeida Moura

Ciclo de oficinas com três encontros – Autismo, TDAH e TOD: Práticas e Mediações

Reuniões mensais de planejamento do Grupo Gestor do Programa BPC na Escola

III.I.II - SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Desenvolvido por meio do **Departamento de proteção Social Especial (DPSE),** a Proteção Social Especial é a modalidade de atendimento a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social e violação de direitos, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medida socioeducativa, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras (PNAS, 2004). Tem por objetivo principal contribuir para a prevenção de agravamentos e potencialização de recursos para a reparação de situações que envolvam risco pessoal e social, violência, fragilização e rompimento de vínculos familiares, comunitários e/ou sociais. Suas ações visam à qualidade na atenção protetiva e de reinserção, organizadas por meio de dois níveis de complexidade em: **Proteção Social Especial de Média Complexidade** quando os vínculos familiares e comunitários não são rompidos, e **Proteção Social Especial de Alta Complexidade** quando os vínculos são rompidos e há perda de referência e/ou ameaça com necessidade de retirada do núcleo familiar e/ou comunitário.

O público-alvo do serviço são crianças e adolescentes suspeitas de vivenciar ou que estejam vivenciando situações de violações de direitos atendidas pelos Conselhos Tutelares das quatro regiões administrativas. Importa frisar que além dos Serviços da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, o Departamento de Proteção Social Especial – DPSE, além da gestão dos Serviços Tipificados, é responsável também pela Equipe de Referência aos Conselhos Tutelares (ERTC), que ao ser acionada, pode realizar visita e/ou atendimento psicossocial para melhor compreensão da situação experienciada, produção de Relatório Situacional para subsidiar a aplicação de medidas protetivas necessárias.

III.I.II.I - Serviços de Proteção Social Especial de MÉDIA COMPLEXIDADE

Os Serviços de Média complexidade são desenvolvidos por meio dos **Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS,** ou Unidades próprias a e eles referenciados, conforme será exposto na apresentação dos Serviços.

O **CREAS** se constitui numa Unidade Pública Municipal, que coordena e articula a proteção social especial de média e alta complexidade, sendo responsável, pela orientação, acompanhamento e apoio especializados e contínuos direcionados a famílias e indivíduos que se encontram com seus direitos violados.

Em Natal, existem 04 CREAS (01 em cada Região Administrativa da cidade)

Na Proteção Social Especial de **Média Complexidade** têm-se os Serviços abaixo relacionados: que serão apresentados na sequência:

- **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI,** executado nos 04 CREAS.
- **Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC),** executado por meio dos 04 CREAS.
- **Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS,** referenciado aos CREAS.
- **Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro Pop.**
- **Serviço de Proteção Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias – Centro Dia.**
- **Programa de Erradicação ao Trabalho Infantil – PETI.**
- **Programa Escritório Social.**

Na sequência, segue a apresentação dos Serviços mencionados.

a) Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI

O PAEFI constitui-se em um Serviço especializado de apoio, orientação e acompanhamento a famílias e indivíduo, com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos.

Através das suas ações busca a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e o fortalecimento da função protetiva das famílias, diante das condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

O PAEFI é desenvolvido por meio de 04 Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS, localizados nas 04 Regiões Administrativas da cidade.

Quadro 11: Demonstrativo do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos PAEFI/CREAS/ 2022

Demonstrativo do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos PAEFI/CREAS				
Perfil dos casos acompanhados pelo PAEFI				
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/ 2022)**			
	CREAS Norte	**CREAS Sul**	**CREAS Leste**	**CREAS Oeste**
Famílias acompanhadas pelo PAEFI	94	103	112	80
Atendimentos Realizados	605	274	262	399
Encaminhamentos Realizados	58	25	39	54

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

b) Serviço Especializado em Abordagem Social - SEAS

O SEAS é executado de forma sistemática e programada visando assegurar o trabalho social de abordagem e busca ativa na perspectiva de identificar nos territórios (principais avenidas, locais de comércio e de intensa circulação de pessoas e demais

pontos da cidade) a incidência de situações de violação de direitos de crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência, tais como: trabalho infantil e exploração sexual de crianças e adolescentes; situação de rua, dentre outras.

O Serviço é referenciado aos CREAS, e visa garantir atenção às necessidades mais imediatas das famílias e dos indivíduos atendidos, promovendo a construção do processo de saída das ruas e o acesso à rede de serviços socioassistenciais e as demais políticas públicas na perspectiva da garantia de direitos.

Funciona de segunda a domingo das 8h às 00h, incluindo feriados, realizando o serviço de abordagens pelas ruas, abrangendo as 04 (quatro) regiões administrativas da cidade do Natal/RN, dispondo de canais de comunicação para atendimento às demandas através dos telefones: (84) 98870-3327 (para as regiões sul e oeste) e (84) 98870-3861 (para as regiões norte e leste)

Quadro 12: Demonstrativo do Serviço Especializado em Abordagem Social - SEAS 2022

Demonstrativo do Serviço Especializado em Abordagem Social				
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez)**			
	CREAS Norte	**CREAS Sul**	**CREAS Leste**	**CREAS Oeste**
Abordagens sociais realizadas	43	124	176	14
Encaminhamentos	13	22	54	7
Perfis identificados pelo Serviço Especializado em Abordagem Social	**CREAS Norte**	**CREAS Sul**	**CREAS Leste**	**CREAS Oeste**
Crianças ou adolescentes em situação de trabalho infantil (até 15 anos)	14	55	58	4
Crianças ou adolescentes em situação de exploração sexual	0	0	0	0
Crianças ou adolescentes usuárias de crack ou outras drogas	0	0	0	0
Pessoas adultas usuárias de crack ou outras drogas ilícitas	0	0	1	0
Migrantes (nacionais e estrangeiros)	2	5	3	2
Idosos	2	2	2	2

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

c) Serviço Especializa - do para pessoas em Situação de Rua – Centro POP

Unidade Executora: CREAS POP

O Centro Pop é uma unidade pública e estatal, de referência e atendimento especializado à população adulta em situação de rua, funcionando de 8:00 às 17:00 de segunda a sexta-feira.

O Serviço objetiva assegurar o acolhimento humanizado e o acompanhamento especializado às pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência (jovens - acima de 18 anos; adultos, idosos e famílias do município de Natal/RN), na perspectiva de contribuir para o desenvolvimento de sociabilidades, fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais, tendo em vista a construção de novos projetos e trajetórias de vida que viabilizem o processo gradativo de saída da situação de rua. Funciona em articulação, principalmente com o Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias

O trabalho desenvolvido consiste na acolhida; atendimento psicossocial/escuta qualificada; orientações e encaminhamentos (em grande parte para a aquisição de documentação civil); elaboração do Plano de Acompanhamento Individual – PIA; visitas domiciliares e institucionais; realização de Oficinas temáticas /socioeducativas; articulação em rede, dentre outros.

O Centro Pop oferta, ainda, serviços de lavanderia e guarda pertences; banho com distribuição do kit higiene; café da manhã e almoço; e Oficinas Temáticas com distribuição de lanches.

Quadro 13: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Centro Pop/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Centro Pop	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/ 2022)**
Pessoas em Situação de Rua Atendidas	162
Atendimentos Gerais Realizados	341
Encaminhamentos Realizados	94
Perfis Identificados pelo Serviço	
Pessoas usuárias de drogas ilícitas	111
Pessoas com doença ou transtorno mental	13

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Centro Pop	
Pessoas sem documentação básica	55
Pessoas que possuem Cadastro Único	101
Pessoas beneficiárias do Programa Bolsa Família	91
Pessoas beneficiárias do BPC	3
Local de Origem dos usuários: Natal Outras cidades do Rio Grande do Norte Outras cidades da Região Nordeste Outras cidades da Região Sul Outras cidades da Região Sudeste Outras cidades da Região Centro Oeste Internacional	 87 27 31 2 9 1 1

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

d) Serviço Proteção Especial para Pessoas com Deficiência e suas Famílias – Centro Dia

Unidade Executora: Centro Dia

O município de Natal/RN conta com 01 Centro Dia destinado à oferta do Serviço de Proteção Especial para Pessoas com Deficiência e suas Famílias.

O público são pessoas entre 18 a 60 anos com deficiência em situação de dependência e suas famílias, com prioridade para os usuários do Benefício de Prestação Continuada/BPC e Pessoas com Deficiência em situação de pobreza e vulnerabilidade social inseridos no Cadastro Único ou em Conselhos de Direitos e outras Políticas.

Tem como objetivo, promover a inclusão social e autonomia da dupla cuidado-cuidador familiar dando então suporte às famílias, visando contribuir para a melhoria da qualidade de vida. Nesse sentido, as ações desenvolvidas no Serviço buscam prevenir situações de dependência, negligência, abandono, maus-tratos, abrigamento ou isolamento social, assegurando aos usuários(as) o direito à convivência familiar e comunitária buscando identificar o fortalecimento das redes comunitárias de apoio e inclusão social.

O trabalho desenvolvido consiste na acolhida; escuta qualificada; orientação e encaminhamento para a rede; construção do plano individual/familiar de atendimento; visitas domiciliares e institucionais; elaboração de relatórios e/ou prontuários; articulação

com as demais políticas públicas; realização de rodas de conversas e oficinas socioeducativas (com temáticas acerca do direito da pessoa com deficiência), dentre outros.

Quadro 14: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Centro Dia/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Centro Dia	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez)**
Pessoas acompanhadas pelo Serviço	75
Atendimentos Gerais Realizados	181
Encaminhamentos Realizados	8

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

Quadro 15: Rede Conveniada – Proteção Social Especial/ 2022

Rede Conveniada	
Instituições	**Meta de Atendimento mensal**
IERC – Instituto de Educação e Reabilitação de Cegos do RN	64
APAARN – Associação dos Pais e Amigos dos Autistas do RN	32
SUVAG – Centro de Saúde Auditiva	161
Clínica Pedagógica Professor Heitor Carrilho	365
ADOTE – Associação de Orientação aos Deficientes	258
APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais	193

Fonte: SEMTAS/DIMAPS – 2022

e) Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)

Unidade Executora: CREAS

Este Serviço é executado por meio dos 04 CREAS, tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto (Liberdade Assistida - LA e Prestação de Serviços à Comunidade - PSC), determinadas pela Justiça.

Dentre as atividades realizadas no Serviço, destacam-se: acolhida; atendimento psicossocial; visitas domiciliares e institucionais; acompanhamento em audiências nas Varas da Infância e Juventude e Promotoria (Admonitória, Apresentação e Oitiva Informal); realização de oficinas; realização de intervenções psicossociais; elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA); articulação com outras políticas públicas (com ênfase para as instituições de ensino, na perspectiva da oferta de vagas para atender os adolescentes acompanhados), visando, dentro outras necessidades, parcerias com instituições governamentais e não governamentais para a inserção dos jovens que cumprem medida de Prestação de Serviços à Comunidade.

No cumprimento da medida de **Liberdade Assistida** os adolescentes participam da oficina de Proteção, Direito e Responsabilização, sendo esta uma atividade modular (oito encontros, uma vez por semana) de forma contínua, buscando levantar reflexões e compreender o contexto do ato infracional, além de fomentar discussões acerca de seu papel na sociedade, como sujeito de direitos e deveres, percebendo suas limitações e potencialidades.

No caso de adolescentes sentenciados a cumprir medida de **Prestação de Serviços à Comunidade – PSC**, o perfil do adolescente será analisado no atendimento, para que o mesmo seja encaminhado a uma Instituição que melhor se adapte.

Quadro 16: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Medida Socioeducativa/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Medida Socioeducativa				
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez)**			
	LA	**PSC**	**LA + PSC**	**Total**
Adolescentes acompanhados	148	5	20	**173**
Adolescentes ativos em acompanhamento	160	4	5	**169**
Adolescentes e jovens suspensos (total anual)	15	0	3	**18**
Encaminhamentos realizados	**X**			

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

f) Programa de Erradicação do Trabalho Infantil - PETI

A fim de proteger e garantir o atendimento e integralidade dos direitos de crianças e adolescentes identificados em situação de trabalho infantil, bem como, de suas famílias, o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI, executado pela SEMTAS, tem pautado seus processos de trabalho para realização de ações estratégicas destinadas à prevenção e o enfrentamento do trabalho infantil no município, organizados a partir de 05 eixos estruturantes: Informação e Mobilização; Identificação; Proteção; Defesa e Responsabilização e Monitoramento.

As ações são realizadas em articulação com várias instituições, observando-se suas especificidades, e dentre as ações destacam-se: Campanhas e Blitz educativas; produção e distribuição de materiais educativos; palestras educativas nas escolas; encaminhamento das crianças e adolescentes para inclusão nos serviços socioassistenciais; busca ativa; abordagens em feiras livres, praias e vias públicas; visitas institucionais; dentre outros.

Quadro 17: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – PETI/CREAS/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – PETI/CREAS				
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez)**			
	CREAS Norte	**CREAS Sul**	**CREAS Leste**	**CREAS Oeste**
Total de famílias acompanhadas pelos CREAS com crianças e/ou adolescentes em situação de trabalho infantil	10	16	17	17
Crianças e/ou adolescentes em situação de trabalho infantil acompanhadas	13	26	22	32
Ações estratégicas realizadas	23			

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

g) Escritório Social

O **Escritório Social** é um Serviço que teve seu início no ano de 2021, constitui-se em um equipamento público de gestão compartilhada entre os Poderes Judiciário e Executivo, responsável por realizar acolhimento e encaminhamentos das pessoas egressas

do sistema prisional e seus familiares para as políticas públicas existentes, articulando uma política intersetorial e interinstitucional de inclusão social que se correlaciona e demanda iniciativas de diferentes políticas públicas estaduais e municipais, sistemas e atores da sociedade civil.

É fruto do Termo de Adesão para a Implantação da Política de Atenção à Pessoa Egressa do Sistema Penitenciário, firmado entre o Poder Judiciário, Conselho Nacional de Justiça e Prefeitura Municipal de Natal, assinado em 04 de setembro de 2020.

O Escritório Social é de abrangência municipal. O desenvolvimento de suas ações tem como premissas e princípios éticos, a saber: Adesão voluntária; Respeito às diversidades e combate às discriminações; Reconhecimento das determinações e consequências da prisão; Referência nos direitos de cidadania.

Ressalta-se que a adesão voluntária é princípio fundamental, pois remete ao respeito à dignidade do cidadão e à sua autonomia, conceitos também elencados entre os princípios democráticos da Política Nacional de Assistência Social (2004).

O Público atendido no âmbito do Escritório Social é definido como:

- **Egressos do sistema prisional**: "a pessoa que, após qualquer período de permanência no sistema penitenciário, mesmo em caráter provisório, necessite de algum atendimento no âmbito das políticas públicas em decorrência de sua institucionalização" (CNJ, 2019).
- **Pré-egressos do sistema prisional**: "a pessoa que ainda se encontre em cumprimento de pena privativa de liberdade, no período de seis meses que antecede a sua soltura da unidade prisional prevista, ainda que em virtude de progressão de regime ou de livramento condicional" (CNJ, 2019, Art. I, Inciso II). III: **Familiares:** pessoas pertencentes à família dos egressos ou pré-egressos do sistema prisional.

Consoante os Cadernos de Orientação dos Escritórios Sociais a atuação deste serviço deve ser realizada com vistas ao acompanhamento individual, atividades em grupo e busca ativa. Neste sentido, compreende-se que a singularização do atendimento busca apreender as trajetórias de vida dos sujeitos, como também aspectos de sua sociabilidade. O trabalho em grupo com os pré-egressos, egressos e /ou familiares oportuniza a socialização das experiências numa perspectiva de construção coletiva de saberes e estratégias de enfrentamento à realidade social. A busca ativa pretende que a

inserção dos(as) usuários(as) no serviço a partir do conhecimento prévio deste equipamento possa aumentar as possibilidades de superação das vulnerabilidades sociais vivenciadas.

Ressalta-se, ainda, a importância da realização das visitas institucionais às Unidades Prisionais e reuniões de articulação com a rede. As visitas aos estabelecimentos prisionais visam conhecer a realidade vivenciada, a fim de propor, em conjunto com a equipe técnica, um Plano Individual de Saída da prisão, que aponte as possíveis dificuldades que possam surgir no processo de desligamento do estabelecimento, garantindo a mobilização e atendimento ao pré-egresso, bem como a organização para sua saída. O Trabalho em rede potencializa as ações do Escritório Social, sendo estratégico para dar respostas às demandas trazidas pelos(as) usuários(as) identificadas no atendimento individual. As reuniões com a rede de atendimento deve ser um instrumento bastante utilizado pelo Escritório Social objetivando firmar parcerias seja no âmbito governamental, como não-governamental, observando a amplitude das ações, garantindo a intersetorialidade.

Os atendimentos são realizados de modo interdisciplinar e multidisciplinar, possibilitando uma escuta qualificada e atuação em rede, buscando garantir o acesso do(a) usuário(a) aos direitos fundamentais de cidadania, conforme preconiza a Constituição Federal Brasileira.

EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS

Da Proteção Social Especial de Média Complexidade

➢ SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS - PAEFI

No que se refere às ações consideradas exitosas e aos avanços no âmbito do PAEFI, serviço da Proteção de Média Complexidade, executado nos 04 CREAS do município nas regiões administrativas Norte, Sul, Leste e Oeste, destacamos, a seguir, as seguintes práticas que atuaram na perspectiva do fortalecimento das ações do PAEFI por meio da articulação em rede nos territórios, nas regiões administrativas de cada CREAS, permitindo que os CREAS adentrem outros espaços de atuação nas demais políticas setoriais.

CREAS NORTE

- Participação da coordenação do CREAS Norte, a partir em março de 2022 na Comissão de Elaboração do Plano Municipal de Enfrentamento a Violência Sexual contra crianças e adolescentes;

- Realização de encontros entre os CREAS, a Equipe de Referência aos Conselhos Tutelares – ERCT e os Conselhos Tutelares, com a finalidade de alinhar fluxos de trabalho e documentos, na construção de uma prática mais efetiva de um trabalho intersetorial;

- Ações de fortalecimento da rede, em que o CREAS Norte articulou-se com o Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD NORTE), através de atividade conjunta entre CREAS E CAPS AD NORTE para os profissionais da instituição, realizada em setembro, promovendo debate sobre demandas dos serviços e trocas de informações/documentos;

- Oferta de Curso de Proteção Social a Situações de Violência Sexual contra crianças e adolescentes, em parceria entre CREAS Norte, CEDECA – Casa Renascer e 65ª Promotoria de Justiça de Natal. O curso foi direcionado aos técnicos que compõem as equipes do PAEFI, tendo como objetivo capacitar, alinhar e articular a rede de proteção e atendimento dessa violação. Os encontros ocorreram entre julho e agosto de 2022, e a supervisão técnica ofertada pelo CEDECA continua acontecendo, através do acompanhamento conjunto de 01 (uma) família no CREAS Norte

- Realização das atividades socioeducativas desenvolvidas pelo CREAS Norte com objetivo de promover articulação, multiplicação de conhecimentos, prevenção e atendimento, com caráter coletivo e compartilhado, tanto interna, quanto externamente no território e demais unidades das políticas setoriais, com destaque para o Projeto CREAS Prime, o Grupo de Famílias, e cursos ofertados, em parceria com o SENAI, para os usuários/famílias acompanhadas pela Unidade;

- Execução do **Projeto CREAS PRIME** que acontece há 05 (cinco) anos, tendo como objetivo o fortalecimento e a integração da equipe, por meio de atividades formativas, de compartilhamento de conhecimentos, promoção de bem-estar e valorização dos técnicos/servidores do CREAS Norte. As atividades são realizadas mensalmente, abordando temáticas voltadas ao PAEFI, com metodologias integrativas, lúdicas e de bem-estar, com destaque para as atividades realizadas em:

- **MARÇO:** exposição do documentário ***"Virou o Jogo",*** seguindo de discussão com a equipe sobre a temática dos Direitos das Mulheres;
- **AGOSTO:** foi trabalhado o tema "Agosto Lilás: combate à violência contra mulher", o qual foi realizado atividade com a participação da equipe do NAMVID (Núcleo de Atendimento a Mulheres Vitimas de Violência – Promotoria da Mulher), nos dias 17/08 e 19/09, discutindo-se o serviço executado pelo Núcleo no combate à violência doméstica, as possibilidades de atendimento e articulação em rede;
- **SETEMBRO:** nos dias 19 e 20 foram realizadas práticas de aromaterapia, musicoterapia, cromoterapia, auriculoterapia e relaxamento como práticas de autocuidado, ofertadas pelo Centro de Práticas Integrativas e complementares (CERPIC), órgão municipal vinculado a política de saúde e com atuação na saúde do trabalhador;
- **OUTUBRO:** realizou-se uma programação especial em alusão ao "DIA DO SERVIDOR PÚBLICO", com atividades dinâmicas e integrativas, voltadas ao bem-estar da equipe. A programação incluiu a dinâmica do 'caça ao tesouro', com pistas distribuídas pelas salas e estrutura física do CREAS, objetivando discutir a identificação e importância desses espaços no atendimento e desenvolvimento dos serviços da unidade. E ainda, realizamos o 1º Concurso de Fotografia, com a temática: "O Olhar do Servidor sobre o Creas Norte e o seu Território", com participação de convidados como jurados, bem como reflexão sobre nossas ações, usuários, serviços e território de atendimento do CREAS Norte;
- **NOVEMBRO** e **DEZEMBRO**, realizamos oficinas sobre "Instrumentalidade", objetivando promover o alinhamento conceitual e instrumental dos documentos utilizados pelas equipes, tais como: RAM, RMA, Ficha de Demanda Espontânea, Encaminhamentos, entre outros.

- Ações de articulação em rede e prevenção as violações de direitos na região norte na Fundação Fé e Alegria, ocorrida em 16 de março, contando com a participação de 16 usuárias acompanhadas pelo CRAS Nordelândia, em que foi abordada a temática dos Direitos das Mulheres, na qual houve a apresentação dos serviços realizados pelo CREAS Norte e a exposição dos Direitos das Mulheres, segundo a Organização das Nações

Unidas (ONU), também foi exibido o vídeo "Empoderamento das Mulheres" e uma exposição das histórias de mulheres do RN que participaram ativamente na defesa de seus direitos;

- Ação Socioeducativa na Escola Municipal Irmã Arcângela, realizada pelo CREAS Norte, nos dias 25 e 26 de maio, em turmas de 5° e 8° anos do ensino fundamental, com a participação de 41 alunos. Como proposta metodológica, foram apresentados os tipos de abuso e exploração sexual, com a realização de uma oficina de construção de cartaz associando os tipos de abuso e exploração sexual às imagens correspondentes; também foi exibido o episódio 8 da série "Proteger é Preciso" como estratégia de Prevenção à Violência Sexual;

- Ações Socioeducativas na Escola Municipal Reginaldo Ferreira, em 14 de junho, sendo realizadas 3 atividades concomitantes: duas com grupos de alunos do 5° ano do ensino fundamental e, uma terceira com familiares/responsáveis dos alunos, totalizando a participação de 47 pessoas. Com os discentes inicialmente foi apresentada a música "Sementes" (Emicida e Drik Barbosa), explicado o conceito de Trabalho Infantil, seus tipos e piores formas, e realização de oficinas com produção de *poster* da campanha, construção de cartaz com mitos e verdades e com imagens de situações de trabalho infantil presenciadas pelos alunos. Ao final, as produções foram expostas nos corredores da escola e os alunos receberam *folders* e o catavento, símbolo da campanha de combate ao Trabalho Infantil. A última ação na escola, com os familiares/responsáveis, foi a exibição do vídeo "Meia Infância" e, em seguida, discutido os tipos de trabalho infantil e suas piores formas, assim como as questões legais e os mitos e verdades em torno do tema;

- Planejamento e alinhamento com a equipe do CREAS Norte, baseadas nos índices/indicadores apresentados nos Relatórios Mensais de Atendimento, identificando os principais bairros e demandas a serem trabalhadas, quando se trata de violações de direitos;

- Aprimoramento nos processos de trabalho como conquistas a partir do amadurecimento e do comprometimento da equipe que tem empenhado esforços na execução das atividades que assegurem a prestação de um serviço de qualidade;

- Inauguração do novo espaço do CREAS Norte, em março de 2022, que apresenta melhorias estruturais, com novas instalações objetivando atender o quantitativo de

recursos humanos, a territorialidade do serviço, e a estrutura que comportasse a realização das atividades propostas;

- Aquisição de notebook e celular pelo equipamento, o que contribui no processo de articulação e comunicação com as famílias atendidas, bem como possibilitou a participação das equipes em atividades remotas como audiências e reuniões *online*;

CREAS LESTE

- Articulação da rede socioassistencial pelo CREAS Leste para melhorias do fluxo de atendimento às demandas do território Leste, com Conselho Tutelar e ERCT; com CRAS Mãe Luíza, resultando numa aproximação dos serviços e das equipes, com o propósito de compartilhar informações sobre famílias beneficiarias do Programa Bolsa Família - PBF, como também suporte nas informações de endereços, e sobretudo nas informações do sistema de cadastramento único do governo federal;

- Articulação do CREAS Leste com lideranças do território Leste por meio de reuniões, em que se destaca os bairros Mãe Luíza, Passo da Pátria, Santos Reis, Rocas, com o propósito de compartilhar informações acerca de programas e projetos na área de esporte para crianças e adolescentes, buscar o apoio dessas lideranças para a identificação das famílias em situação de risco social no território, como também a ida dos técnicos em cada uma dessas localidades para o fortalecimento dos vínculos comunitários;

- Participação em Reuniões com Ministério Público para construção de fluxo da rede intersetorial com o propósito de melhorar o acesso à informação pelos usuários e assim, diminuição da peregrinação por estes aos diversos serviços e políticas públicas do município (Saúde, Educação e da Mulher);

- Articulação e parceria com a Secretaria Municipal de Esporte e Lazer – SEL para encaminharmos as crianças e adolescentes oriundas de trabalho infantil, para se engajar em atividades esportivas no palácio dos esportes;

- Parceria com PETI nas ações de Mobilização e Divulgação acerca do Trabalho Infantil nas feiras livre do município do Natal;

- Articulação com o NASS/SEMTAS visando promover uma melhor qualidade de vida para os servidores no seu fazer profissional como também um melhor relacionamento entre a equipe;

- Parceria com a Organização Não Governamental Casa Renascer – CEDECA, visando a construção de fluxo para melhor atendimento aos usuários e promover estudos de casos entre os atores da rede envolvidos nas demandas atendidas pelos serviços;

- Articulação com a Secretaria Municipal de Saúde – SMS, com a finalidade de estabelecer parceria com profissionais da área de saúde mental, para realização de palestras com o nosso público, abordando temas como suicídio, drogadição, orientando as famílias na prevenção e cuidados. Desse modo, realizou-se uma roda de conversas com tema suicídio junto aos profissionais do CREAS;

- Realização pelo **CREAS Leste de** Oficinas Temáticas sobre trabalho infantil em parceria com a equipe do PETI, de forma presencial, no dia 22/06/22, que contou com a participação dos usuários, na oportunidade foram apresentadas os principais aspectos relacionados ao trabalho infantil, com debate acerca das consequências e desafios. Bem como, oficinas sobre Exploração Sexual que aconteceram no CREAS com os usuários do grupo de famílias e na Escola João Tibúrcio com os alunos de 1º ao 5º ano, visando promover uma melhor compreensão para essas crianças com uma linguagem lúdica acerca do tema; e ainda, oficinas sobre Direitos da Mulher realizadas em agosto com a participação das usuárias, no evento chamado "Semana Mulheres Transformadas";

- Realização da Semana Mulheres Transformadas, como uma atividade do Agosto Lilás com o propósito de contribuir para a autonomia dessas nas diversas áreas de suas vidas (trabalho, estudo, profissionalização, saúde, estética, direitos, *etc*);

- Criação de novo grupo de Famílias PAEFI no turno matutino;

- Inauguração de novo prédio do CREAS Leste no dia 10 de fevereiro de 2022, localizado a rua Serido 396, Petrópolis, com melhores instalações para um melhor atendimento tanto para os servidores, quanto para os usuários do serviço.

CREAS OESTE

- Realização de vários estudos de casos do CREAS Oeste com a rede de proteção social, para tratar das demandas das famílias acompanhadas, pactuando ações entre as instituições, objetivando sempre a superação das violações de direitos. Entre os principais atores, destacam-se: Serviços da Proteção Social Básica e Especial de Média e Alta Complexidade, Conselho Tutelar, Promotoria da Infância e Juventude, Promotoria do Idoso e Pessoa com Deficiência, PPCAM, Casa Renascer – CEDECA, Atitude e

Cooperação, LBV, Lar Fabiano de Cristo, NASF Nazaré, CAPSi, Centro de Referência da Mulher Elizabeth Nasser;

- Realização de ações direcionadas aos servidores, chamadas de PRÁTICAS INTEGRATIVAS pelo CREAS Oeste, que objetiva mensalmente reuni-los para promover atividades dinâmicas e relaxantes, que possam diminuir os impactos do contato cotidiano com o universo das violações de direitos, das fragilidades da rede socioassistencial e das sensações de frustrações e impotência nos técnicos diante do acompanhamento dos casos, com destaque para as atividades alusivas ao Dia da Mulher direcionada às servidoras do CREAS Oeste, quando se realizou uma exposição com artes da artista Frida Kahlo (pintora mexicana famosa por seu envolvimento com as questões sociais), exibiu-se fotos das servidoras atuando nas atividades do CREAS, e finalizou-se com a atividade de pintura convidando as participantes a pintarem seu autorretrato, inspirado em Frida (oportunidade de refletir sobre padrões de beleza impostos pela sociedade). Em novembro, em alusão a comemoração do dia do servidor (30 de outubro), realizamos uma Trilha no Parque Ecológico Vale Encantado em Pium/RN, momento em que servidores e familiares puderam se confraternizar e realizar uma atividade saudável, dentre outras;

- Produção de brinquedos com material reciclável realizado pelos servidores para distribuir entre as famílias acompanhadas por ocasião da comemoração do Dia das Crianças. O material foi arrecadado na própria equipe, e foi realizado uma escala com revezamento da equipe para a produção. Nos dias próximos à data comemorativa em questão, os técnicos realizaram visitas domiciliares às famílias acompanhadas e entregaram os brinquedos, incentivando o momento do brincar como direito da criança;

- Monitoramento sistemático dos dados de atendimentos oriundos de demanda espontânea e dos compilados do Relatório Mensal de Atendimento – RMA, em que se pode perceber a incidência de determinados tipos de demandas atendidas, e posteriormente, analisar e dialogar com a equipe sobre estratégias para atender essa demanda, visto a diminuição de profissionais lotados na unidade. Neste sentido, elaborou-se um quadro expositivo com os principais quantitativos mensais de atividades e chamamos essa atividade de Observatório;

- Oferta de oportunidades de estágio curricular obrigatório na unidade CREAS Oeste, sendo 03 estagiários de serviço social e 03 de psicologia durante o ano de 2022,

contribuindo com a formação de novos profissionais e proporcionando atualização das temáticas em pauta na academia. Através dos momentos de intervenção realizados pelos estudantes sob orientação dos supervisores, enriquecem-se as atividades na instituição;

- Participação do CREAS Oeste na organização e execução da I MARCHA DE ENFRENTAMENTO AO TRABALHO INFANTIL DA ZONA OESTE, evento realizado em parceria com diversas instituições da região e órgãos de defesa e proteção. Nessa oportunidade, crianças, adolescentes, familiares e profissionais das instituições caminharam na Avenida Capitão Mor Gouveia e levaram a mensagem de combate a essa grave violação de direitos que atinge muitas famílias do território. A avaliação do evento foi muito positiva e certamente entrará no calendário da Rede Zona Oeste, grupo formado por diversas instituições que prestam serviços na Região Oeste de Natal;

- Promoção de momentos formativos internos com a equipe técnica do CREAS OESTE, com a intenção de melhorar e estimular os profissionais e o clima organizacional na unidade;

- Realização de processos formativos no CREAS Oeste: no mês de janeiro de 2022 foi discutido o texto '*Assistência Social na pandemia da covid-19: proteção para quem?'* das autoras Elaine Rossetti Behring e Ivanete Boschetti, sendo um importante momento de troca e reflexão sobre as implicações que a pandemia tem trazido para o cotidiano da oferta de serviço aos usuários; em abril, discutiu-se o texto *"Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de Média Complexidade"* de Regina Mioto, bem como analisamos os dados consolidados pelo DIMAPS sobre as atividades do CREAS OESTE no ano de 2021; em julho, discutiu-se o fluxo de atendimento às mulheres vítimas de violência, com a mediação de Daniele Paulino, coordenadora das equipes multidisciplinares dos Juizados de Violência Doméstica de Natal/RN; em agosto, continuando com a pauta da violência doméstica, e em atenção a Campanha do Agosto Lilás, realizou-se uma roda de conversa sobre o tema com a mediação da Assistente Social do Centro de Referência da Mulher Elizabeth Nasser; no mês de setembro, realizou-se uma roda de conversa com o tema "Direitos das pessoas com deficiência e o enfrentamento ao capacitismo", mediada por dois colegas servidores que são pessoas com deficiência visual; em novembro, foi feito um momento formativo a respeito de metodologias lúdicas de atendimento, em especial o Plano Individual de Acompanhamento – PIA.

- Mobilização para tratar da Campanha de enfrentamento ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescente quando se realizou uma roda de conversa com diversos atores da Região Oeste para dialogar sobre como essa demanda está sendo tratada em cada espaço. Foi um momento de importante troca de experiências, que contou com a presença de 13 instituições. Realizou-se ainda, uma Oficina com Jovens do Lar Fabiano de Cristo, onde pode-se tratar sobre a Campanha 18 de Maio, e preparar cartazes que seriam utilizados na Caminhada Faça Bonito que a ONG promoveu no dia 20/05/22;

- Homenagem da Câmara Municipal do Natal, por propositura da Vereadora Camila Araujo, para os servidores dos CREAS de Natal/RN pelos serviços prestados no Combate ao Abuso Sexual de Crianças e Adolescentes no município de Natal/RN.

CREAS SUL

- Melhoria no CREAS Sul, com utilização da tecnologia para facilitar o acesso a programas e serviços;

- Implementação de um processo de triagem para os novos casos, que compreende a leitura prévia, busca ativa no território para a checagem de endereço e compreensão da demanda, bem como encaminhamentos iniciais e emergenciais, de acordo com a necessidade. Esta prática conduzida, sobretudo por pedagogos e educadores sociais possibilita um retorno mais rápido, principalmente, nas situações encaminhadas pelo Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS com endereço incompleto ou incorreto, e a superação de situações de evasão escolar e trabalho infantil devido o direcionamento mais coerente da demanda para acompanhamento pelo PAEFI ou retorno para o serviço que realizou o encaminhamento primário;

- Construção de relatórios interdisciplinares de avaliação técnica, otimizando os processos de trabalho onde as situações encaminhadas para os serviços excedam ao escopo de atuação dos serviços ofertados pelo CREAS, ou mesmo da Assistência Social. O documento é elaborado pela coordenação em conjunto com a equipe técnica;

- Formato de registro e atualização dos casos por meio de planilhas disponibilizadas no drive vinculado ao e-mail institucional, deste modo, o administrativo e a coordenação tem acesso rápido para prestar informações atualizadas sobre o acompanhamento, uma vez que as planilhas contemplam informações como: nome do usuário, número do Prontuário, identificação da demanda, origem, o status do acompanhamento, os técnicos

de referência de cada caso, data da última intervenção, casos aguardando inserção, em processo de triagem, dentre outros;

- Utilização de planilha de registro para atividades diversas tais como ações socioeducativas, palestras, cursos, entre outros, de modo que todos os profissionais podem registrar os trabalhos executados;

- Promoção do estreitamento das relações entre pedagogos, educadores sociais e demais técnicos do PAEFI para um acompanhamento mais completo dos casos, sobretudo, envolvendo crianças e adolescentes, mas também em demandas que envolvem outros públicos, com importantes contribuições nas diversas atividades;

- Registro de atendimento de denúncias feita pelos usuários de alguma situação de violência ou violação de direitos, realizadas por meio de contato telefônico ou demanda espontânea. Nestas circunstâncias, além de orientar o usuário e informá-lo sobre o serviço e as atribuições da Assistência Social, registra-se os dados e encaminha-se via e-mail para os órgãos competentes.

➢ SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVA DE LIBERDADE ASSISTIDA (LA) E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE (PSC) – MSE

- No Serviço de Proteção Social a Adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) – MSE, em 2022, foram disponibilizados equipamentos como *notebook* e *smartfones*, que contribuíram bastante para a integração com a rede de atendimento, participação em audiências, o acompanhamento das medidas socioeducativas remota, não apenas pelo risco de contaminação pelo COVID - 19, mas também, por situações pelas quais alguns adolescentes passam como ameaças de morte, que os impossibilitam de saírem do território onde residem, questões de saúde, entre outras;

- Realização dos acompanhamentos e orientação dos socioeducandos e suas famílias coerente com o cenário pós-pandemia, de forma mais segura e efetiva;

- Realização de reuniões gerais com as equipes do MSE, de forma presencial, assim, realizamos "Encontro com os Creas Norte, Sul, Leste e Oeste", com o objetivo de alinharmos os atendimentos e discutir instrumentos e encaminhamentos, na busca por

estratégias para o acompanhamento qualitativo das medidas socioeducativas em meio aberto;

- Realização de reuniões mensais e atualização do Rol (planilha com os dados dos adolescentes) entre coordenação e equipes do MSE, voltaram a acontecer totalmente presencial em 2022. Pretendendo assim, estar mais próximo das equipes técnicas, distribuídas nos quatro CREAS, e ouvir as necessidades de cada unidade, realizando estudos de caso e oferecendo melhores condições de trabalho;

- Realização de uma formação com a cooperação do OBIJUV-UFRN, ocorridas em duas etapas, às sextas-feiras pela manhã, com adesão de todas as equipes do MSE, atendendo a reivindicação das equipes técnicas, e de acordo com o SINASE que estabelece a realização de formação continuada dos profissionais da socioeducação. Na oportunidade foram abordados temas pertinentes ao acompanhamento das medidas socioeducativas, objetivando evidenciar a importância da valorização dos profissionais da socioeducação e a constante atualização da equipe interdisciplinar para o sistema socioeducativo;

- Oferta das oficinas nos Creas, especialmente, a Proteção Direitos e Responsabilização – PDR, para os adolescentes em acompanhamento da medida socioeducativa de Liberdade Assistida, que é uma atividade de acompanhamento coletivo, de caráter introdutório e obrigatório, e íntegra o Serviço de Proteção Social ao Adolescente em Cumprimento de Medida Socioeducativa em Meio Aberto da Cidade do Natal. Todavia, são observadas as particularidades de cada adolescente para avaliar as condições de sua participação na atividade;

- Realização de reuniões nos Creas Leste e Sul para apresentação da PDR, com a participação da Pedagoga e a Terapeuta Ocupacional, ambas responsáveis pela oficina no Creas Oeste, objetivando a implantação/expansão das oficinas de PDR nesses serviços de acompanhamento socioeducativo e nos demais CREAS, no intuito de padronizar as atividades coletivas;

- Publicação em junho/2022 do Projeto Político Pedagógico – PPP, após dois anos em construção, que visa à garantia de direitos de crianças e adolescentes seguindo as diretrizes e determinações da Secretaria Especial de Direitos Humanos - SDH, bem como do Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo - SINASE (Lei n° 12.594/2012), tendo como finalidade explicitar as características e objetivos do funcionamento do

Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA), e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), da Cidade de Natal/RN. Nessa perspectiva, o PPP corresponde ao instrumento teórico-metodológico a ser implementado nas unidades de CREAS, a fim de ampliar a eficiência na execução do cumprimento das medidas socioeducativas em meio aberto na cidade de Natal/RN, levando os profissionais a refletirem e agirem de acordo com cada caso, cada situação, e os adolescentes, seus familiares e a comunidade se apresentem como elementos fundamentais no processo de mudança.

- Atualização e retorno das atividades mensais da Comissão Intersetorial de Avaliação e Monitoramento do Plano Decenal Municipal de Medidas Socioeducativas, que desde 2020 devido a pandemia precisaram acontecer através de videochamadas e retomadas de forma presencial no final de 2021;

- Elaboração do planejamento das ações referentes ao Plano Decenal Municipal de Medidas Socioeducativas, sob Recomendação Ministerial;

- Reuniões para o planejamento dos processos formativos do MSE, cursos profissionalizantes para os usuários e fluxos de funcionamento junto a Comissão Intersetorial e o Ministério Público;

- Em setembro de 2022, o Serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto passou a compor o Grupo de Trabalho – GT para implantação/estruturação do NAI – Núcleo de Atendimento Integral ao Adolescente autor de ato de infracional. O Núcleo de Atendimento Integrado – NAI é o conjunto articulado de serviços e ações voltados à integração operacional dos órgãos do Poder Executivo, Poder Judiciário, do Ministério Público, da Defensoria Pública, da Segurança Pública e da Assistência Social, Educação e Saúde, voltado ao atendimento inicial do adolescente ou jovem ao qual se atribui autoria de ato infracional, conforme Recomendação nº 87 de 20/01/2021, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;

➢ SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL – SEAS

- Rota de monitoramento diária realizada pelo Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS pelas principais ruas e avenidas das quatro regiões administrativas; com destaque para as regiões Leste e Sul que concentram o maior volume de abordagens sociais de famílias em situação de mendicância;

- Realização de visitas domiciliares e institucionais;
- Atendimento às demandas solicitadas via telefone institucional do Serviço e do Centro Integrado de Operações da Segurança Pública – CIOSP, sobretudo, demandas de idosos e de crianças desorientadas ou perdidas;
- Articulação em rede com o serviço de saúde do Consultório na Rua para a identificação dos usuários na Praça dos Golfinhos em Ponta Negra e Avenida das Alagoas em Neópolis;
- Parceria com PETI para as ações intersetoriais e socioeducativas nas Feiras Livres nos bairros do Alecrim, da Lagoa Seca, do Carrasco, das Rocas, do Planalto e do Igapó no município de Natal; 1ª Marcha de enfrentamento ao Trabalho Infantil na Zona Oeste em junho/2022; Ação na Arena das Dunas no Carnatal em dezembro/2022 e na Campanha "Verão sem Trabalho Infantil" na orla de Ponta Negra em dezembro/2022;
- Um dos avanços observado no decorrer do ano de 2022, foi a reserva de (03) três vagas para utilização exclusiva das equipes do SEAS na Unidade de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias em Situação de Rua 24 h com o objetivo de acolher de forma provisória famílias e indivíduos migrantes ou em trânsito abordados, cotidianamente, pelas equipes do SEAS.
- Participação dos técnicos e técnicas em Seminário, Fóruns e Formação.

Quadro 18: Seminários /Fórum – DPSE/ 2022

SEMINÁRIOS /FÓRUM	DATA
Seminário alusivo ao Dia Nacional do Combate ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes/CEMURE	19/05/2022
Participação no Fórum Municipal da Rede de Atendimento à Mulher vítima de violência – Parque das Cidades	24/08/2022

Fonte: DPSE/ SEAS/ SEMTAS/ 2022

Quadro 19: Treinamentos/Formação/Capacitação – DPSE/ 2022

TREINAMENTOS/FORMAÇÃO/CAPACITAÇÃO	DATA
Treinamento de Primeiros Socorros no SAMU	08/06/2022
Formação de Facilitadores para o Fórum Municipal da Rede de Atendimento à Mulher vítima de violência: CREM e CMTE	4 e 8/08/22

Capacitação em alusão ao 12 de junho, dia Mundial de combate ao Trabalho Infantil com o tema: "A complexificação do Trabalho Infantil no Contexto Pandêmico: construindo estratégias de enfrentamento".	21/06/2022
Capacitação CERAM/ACNUR para refugiados na Escola de Governo.	29/07/2022
Capacitação Prevenção e Posvenção do Suicídio CMTE	23/09/2022
Capacitação LGBT + Criança – Cemure	21/09/2022
Seminário Direitos da Rua – NUDEV	25/11/2022
I Seminário Educação Permanente no SUAS	28/11/2022

Fonte: DPSE/ SEAS/ SEMTAS/ 2022

➢ SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA – CENTRO POP

- Implementação do Aluguel Social da Prefeitura para os usuários do Serviço Especializado para Pessoa em Situação de Rua – Centro Pop. Após a publicação da Lei Municipal dos Benefícios Eventuais (Lei nº 7.205, de 21 de setembro de 2021 e Decreto nº 12.346/2021), foi incluído o benefício do Aluguel Social voltado, dentre o público-alvo, a População em Situação de Rua, ampliando o critério de acesso para pessoas em situação de rua de forma individual, sem a necessidade de compor um grupo familiar. A partir dessa nova possibilidade de acesso ao benefício eventual, houve ganhos para o acompanhamento dos usuários do Centro Pop, pois trouxe novas oportunidades na superação da situação de rua. Os casos dos beneficiários do Aluguel Social apresentaram melhoras significativas devido ao acesso a uma habitação digna. Dessa forma, observou-se que houve usuários os quais conseguiram retomar o contato com familiares; iniciaram e/ou tiveram mais condições de se organizar em atividades de geração de renda, como autônomos; incentivou à procura de emprego, distribuindo currículos em empresas; possibilitou uma garantia de maior privacidade e segurança. De forma geral, os usuários puderam construir novos laços sociais que não estão relacionados exclusivamente com o espaço da rua. Portanto, o acesso ao benefício é avaliado como uma estratégia que deve ser ampliada e fortalecida;

- Realização de oficinas e rodas de conversa no Centro Pop, em que se destaca a seguir: **Rodas de conversas em parceria com o Consultório na Rua**, com base no calendário temático da política de Saúde. Os usuários se engajaram nesses momentos, dirimindo dúvidas, pedindo esclarecimentos com a equipe de Saúde, e foram orientados sobre a forma de acesso aos serviços de saúde mencionados nas oficinas; **Roda de**

conversa com DSA, tratando a respeito de nutrição e da alimentação ofertada no Centro Pop, além das mudanças de cardápio, sugeridas e solicitadas pelos próprios usuários; **Parceira com Narcóticos Anônimos,** grupo de apoio as pessoas que fazem uso problemático de álcool e outras drogas, que realizou atividades grupais desenvolvidas a partir da metodologia adotadado N.A e convidou os usuários a participarem das atividades na sede oficial do N.A.; Corte de cabelo ofertada pelo Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo – CMTE, aos usuários do Centro Pop, realizada pelos próprios participantes do curso realizado pelo Centro;

- Atividades de sociabilidade e convivência, como a criação de Coral com os usuários do Centro Pop; comemoração dos usuários aniversariantes do mês; exibição de filmes e documentários; campeonato de dominó; acesso a jogos de tabuleiro; oficina de produção de materialdecorativo para organização e decoração de carnaval;

- Realização de Cursos de Qualificação Profissional em parceria com Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo (CMTE) com a oferta de diversos cursos profissionalizantes à rede socioassistencial, junto a disponibilidade dos cartões de passagem que garantem o acesso dos usuários aos cursos.

- Inserção dos usuários nos Restaurantes Populares disponíveis devido a demanda elevada de pessoas em situação de rua que frequentam o Centro Pop.

- Disponibilização dos serviços de inclusão e atualização de dados do Cadastro Único aos usuários no Centro Pop.

- Atendimento Psicossocial por meio de acolhimento e encaminhamento das demandas da população em situação de rua de acordo com as suas necessidades. São realizados encaminhamentos para obtenção de documentação básica, para o acesso aos benefícios socioassistenciais, tais como Auxílio Brasil e Aluguel Social, para atendimento na rede de saúde do município/estado. O acompanhamento feito de forma técnica e ética proporcionou estabelecimento de vínculos com os usuários.

- Atendimento Jurídico para acompanhamentos processuais, orientações jurídicas, a busca de Mandados de Prisão em aberto sempre que solicitado pelo usuário, contato com as varas competentes onde tramitam os processos dos usuários para resolução de problemas e atualização de endereço do usuário do Centro Pop com o endereço institucional, orientações sobre cumprimento de pena e utilização da tornozeleira eletrônica, palestra sobre Violência contra mulher, entre outros;

- Participação do planejamento e acompanhamento do censo (Repac) 2022, acompanhamento em audiência de Instrução e Julgamento conforme a necessidade dos usuários; participação da apresentação da Oficina SAR "População em Situação na perspectiva do SUAS" no dia 15.12.2022; participação do Seminário Crianças e Adolescentes LGBTQIA+ no dia 21 de setembro de 2022;

- Publicação do Regimento Interno do Centro POP no Diário Oficial do Município em 09/09/2022.

- Acompanhamento em demandas externas dos usuários realizado pela equipe do Centro Pop a serviços e espaços nos quais os usuários se sentem fragilizados e/ou socialmente constrangidos.

- Criação e ampliação dos serviços de acolhimento na modalidade 24h.

➢ CENTRO DIA PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

- Execução dos atendimentos no Centro-Dia se deu de forma mais ampla em relação aos anos anteriores da pandemia. As atividades presenciais retornaram de forma gradativa até quase a totalidade dos usuários atendidos pelo serviço. Porém, devido a necessidade, alguns atendimentos permaneceram virtual;

- Implementação de grupo de *whatsapp* para manter os vínculos com os usuários e suas famílias e repasse de informações; teleatendimentos, vídeochamadas e visitas domiciliares mais frequentes aos usuários e suas famílias que ainda não se sentiram seguros ao retorno presencial; concessão de benefício eventual de cestas básicas, devido o aumento da privação de alimentos para os usuários e suas famílias, decorrente da pandemia, com entrega presencial no serviço e/ou em domicílio; e, entrega de kits de atividades desenvolvidas pelo orientador social, de modo que pudesse diminuir o stress dos usuários por não mais frequentar presencialmente o referido serviço. Além do retorno das oficinas diárias nos períodos matutino e vespertino, passeios externos, eventos festivos alusivos ao mês de referência, aniversariantes e confraternizações dos usuários e suas famílias que retornaram presencialmente ao Centro-Dia.

- As articulações em rede aconteceram via Secretaria/DPSE e mediante contatos telefônicos e/ou visitas institucionais. Destacam-se as referências e contrarreferências com os CREAS Norte e CREAS Oeste; Setor de Benefícios; Cadastro Único; Setor de

Transporte, Manutenção e Departamento de Segurança Alimentar; e com a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana de Natal/RN (STTU).

- Os profissionais, por necessidade do serviço, participaram de formações ofertadas pela Secretaria. Além disso, alguns buscaram se capacitar por seus próprios meios e de acordo com a demanda apresentada e de maneira remota.

- Aquisição de alguns materiais permanentes e materiais de uso nas oficinas socio educativas, devido o recebimento da emenda Impositiva pelo vereador Tércio Tinoco que disponibilizou uma quantia em dinheiro para melhoria do serviço.

➢ PROGRAMA DE ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL – PETI

- Realização das campanhas socioeducativas Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI, que seguiram sua divulgação, (dentre outros meios), através da mídia social *Instagram* perfil @petinatal como ferramenta de publicização, informação e sensibilização sobre o trabalho infantil e suas formas de enfrentamento. Além de esclarecimento como o município de Natal, através do PETI/SEMTAS, tem realizado prevenção e combate. Nessa rede social foram apresentadas definições e conceitos sobre a temática do trabalho infantil, os mais diversos serviços, programas, projetos e ações que envolvem a temática, bem como, canais de denúncias e outras medidas de prevenção e proteção. Sendo também um veículo de comunicação com atores da rede de proteção e sociedade. Atualmente o perfil @petinatal alcança 1.160 (um mil cento e sessenta) seguidores.

- Articulações pela Coordenação do PETI com SEAS e CREAS visando alinhamento e manutenção do fluxo de documentos estabelecido no Setor da Média Complexidade no ano de 2021. A gestão dos documentos sobre trabalho infantil contribuiu com a qualidade e agilidade em todo o processo de trabalho.

- Articulações setoriais e intersetoriais com outras políticas públicas e com os diversos atores do Sistema de Garantia de Direitos (Sistema de Justiça, Ministério Público Estadual - MPRN, Ministério Público do Trabalho – MPT, Superintendência Regional do Trabalho e Emprego – STRE RN, Conselho Tutelar da Criança e do Adolescente, Fórum Estadual de Combate ao Trabalho da Criança e Proteção ao Trabalhador Adolescente – FOCA/RN, Instituto para Erradicação do Trabalho Infantil – INFOCA/RN, órgãos de Defesa de Direitos, Organizações Não Governamentais –

ONGs (ONG Atitude Cooperação, Lar Fabiano de Cristo, Dom Bosco, Casa do Menor Trabalhador, Memorial da Capoeira, Projeto PESCAR, Projeto AMAR, Instituto Vida Videira, e *etc*), em prol da prevenção e combate ao trabalho infantil de maneira integrada, foram priorizadas pela gestão do PETI visando potencializar os resultados das ações estratégicas direcionadas a proteção integral desses sujeitos de direitos.

- O AEPETI participou de reuniões, visitas técnicas, estudos de casos, audiências públicas e outras formas de articulação. Através do AEPETI já foram firmadas oficialmente parceria da SEMTAS com instituições do SGDCA, como com o Ministério Público do Trabalho – MPT e com a Superintendência Regional do Trabalho – STRE, visando o combate à Mendicância e outras formas de trabalho infantil.

- Mapeamento da rede de atendimento infantojuvenil de Natal/RN, no qual foi possível conhecer o trabalho ofertado e desenvolvido nas instituições, suas oficinas, atividades, público-alvo e formas de ingresso, e objetivou a inclusão de crianças e adolescentes egressos do Trabalho Infantil nesses serviços, além do fortalecimento da rede de proteção. Oportunidade em que foi apresentada às instituições o PETI e os demais serviços ofertados pela assistência social.

- Participação nas reuniões com o Fórum Estadual de Combate ao Trabalho da Criança e Proteção ao Trabalhador Adolescente – FOCA/RN, Instituto para Erradicação do Trabalho Infantil – INFOCA/RN, Departamento de Desenvolvimento e Qualificação Profissional – DDQP, através do Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo – CMTE da SEMTAS, Superintendência Regional do Trabalho e Emprego – STRE, que ampliaram as articulações sobre vagas disponíveis de Aprendizagem Profissional nos setores público e privado e cursos profissionalizantes para o enfrentamento às situações do trabalho infantil.

- Formalização de parceria com a Secretaria Municipal de Educação - SME, que, através do Setor de Educação de Jovens e Adultos – SEJA, vinculado ao Departamento de Ensino Fundamental, tem se colocado disponível para participação nas Ações Socioeducativas e Intersetoriais organizadas pelo PETI e contribuído para inclusão de crianças e adolescentes na política de Educação.

- Parceria com a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana – STTU que, através do Departamento de Educação para o Trânsito, na qual o AEPETI participou com o Grupo de Teatro das Ações Socioeducativas e Intersetoriais do PETI, a exemplo do Dia

D 18 de maio, em que foi realizada mobilização em frente ao shopping Midway e Ação "Verão sem Trabalho Infantil", na praia de Ponta Negra em dezembro. Ofertando também suporte na interdição de ruas, quando necessário. O PETI contribuiu com palestras sobre violência sexual contra crianças e adolescentes, no curso de "qualidade do atendimento" para taxistas (mais informações no tópico "capacitações").

- Foram realizadas ações Socioeducativas do PETI, conjuntamente a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos - SEMSUR nas seguintes feiras livres: Alecrim, Lagoa Seca, Carrasco, Rocas, Planalto, Parque dos Coqueiros e Igapó. Como forma de potencializar o trabalho desenvolvido nessas ações, ampliou-se a proposta de socioeducativa para intersetorial e convidou-se para participar a Secretaria Municipal de Educação – SME, que realizou matrícula dos adolescentes abordados no Ensino de Jovens e Adultos – EJA, bem como realizou outros encaminhamentos para viabilizar a inscrição de crianças e adolescentes na política de educação. Ampliou-se também os serviços que participaram das ações e convidou-se para além do SEAS e PAEFI que já participavam, também os serviços: Cadastro único, PAIF, SCFV e CMTE. Implementou-se também as reuniões online com as equipes que participaram das ações para planejamento/orientações acerca da atividade.

- Publicização da Campanha "Feiras *Livres* de Trabalho Infantil" que contemplou cards explicativos com textos informativos publicados no instagram perfil @petinatal. Produziu folder explicativo da referida campanha que foram entregues nas Ações aos feirantes e transeuntes. Elaborou placa de combate ao trabalho infantil nas feiras livres e encaminhou à SEMSUR para produção e fixação nos espaços das feiras.

- Realização da Campanha Socioeducativa "Mendicância é Trabalho Infantil", na qual foram postados cards educativos no perfil @petinatal, com orientações e informações sobre serviços de atendimento e acompanhamento, como ajudar, seus telefones e endereços, além dos canais de denúncia, como DISQUE 100. A campanha recebeu apoio da SEMTAS, COMDICA, FOCA/RN, INFOCA/RN.

- Elaboração do Plano de Ações para o enfrentamento a mendicância do ano de 2022, com ações estratégicas destinadas ao combate e prevenção da mendicância infantil nas ruas e estabelecimentos privados com incidência desse tipo de trabalho infantil no município do Natal/RN.

- O PETI realizou reunião com representantes dos supermercados e shoppings center para apresentar os conceitos sobre trabalho infantil, prevenção e combate à mendicância, explicação sobre a Rede de Proteção à criança e adolescente (SGDCA), formas de denunciar e encaminhamento e acesso aos serviços; orientações sobre procedimentos a serem adotados; visando também capacitá-los futuramente para a realização de abordagem e identificação preliminar de crianças e adolescentes em situação de mendicância infantil em seus estabelecimentos; (Carrefour (25/03), Atacadão (08/04), Natal Shopping (28/06), Assaí Atacadista (09/08). Reuniu-se também com estagiária de Serviço Social da LIGA contra o Câncer para tratar da mendicância no entorno e dentro da LIGA (27/09), com orientações e encaminhamento de Relatório do PETI para MPT, STRE e Conselho Tutelar Oeste. Foi realizada Ação Socioeducativa de Prevenção e Combate à Mendicância no Natal Shopping nos dias 15/07 e 22/07, em parceria com o FOCA/RN e INFOCA/RN, com panfletagem e orientações à lojistas, clientes e transeuntes.

- Realização de reunião com os Secretários do Município de Natal/RN, para explanação sobre Mendicância, como uma das piores formas de trabalho infantil e seu enfrentamento: ocasião em que foi apresentada a referida campanha, expostas as problemáticas enfrentadas e solicitado apoio das Secretarias Municipais no enfrentamento a essa forma de trabalho infantil, inclusive no sentido de criar incentivo fiscal às empresas que participem dos programas de Aprendizagem profissional, para inclusão de adolescentes egressos do trabalho infantil com prioridade.

- Participação na Audiência Pública "Exploração de crianças e adolescentes no trabalho da mendicância – experiências anteriores e propostas para a rede de proteção!" ocorrida em 18/10, proposta pelo MPT, com participação dos atores do Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes – SGDCA: MPT, MP, SEMTAS, PETI, STRE, FOCA/RN, FOPAP/RN, Defensoria Pública, COMDICA, Frente Parlamentar em defesa da Criança e do Adolescente, Casa do Menor Trabalhador e outras ONGS, onde foi discutido o enfrentamento. Ocasião em que o PETI propôs a criação de um Grupo de Trabalho (GT) para articulação de estratégias de prevenção e combate à Mendicância.

- Realização pelo PETI do levantamento e análise das "Fichas de Identificação de usuários na área de transbordo de Cidade Nova" (que compunham 342 famílias, composta por 1.188 pessoas), em outubro e novembro de 2021 ocasião em que foram

identificados 32 adolescentes em situação de trabalho infantil. Em dezembro de 2021, o PETI encaminhou as fichas ao CREAS Oeste, com solicitação de acompanhamento pelo Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, dentre outros encaminhamentos. Diante desta realidade, em janeiro e fevereiro de 2022, o PETI planejou ações estratégicas destinadas a esse público, visando o enfrentamento do trabalho infantil em uma de suas piores formas: na coleta, seleção e beneficiamento do lixo. Assim, encaminhou relatórios para ciência aos órgãos de proteção, articulou com atores do SGDCA e toda rede socioassistencial e se integrou às ações mensais realizadas pela SEMTAS de entrega do benefício eventual de vulnerabilidade social (cesta básica) às famílias cadastradas.

- Durante os meses de março, abril e junho de 2022, o PETI realizou as Ações Socioeducativas e Intersetoriais com as famílias, objetivando informar e sensibilizar toda a população que trabalhava na área do transbordo acerca do trabalho infantil, seus malefícios, danos e consequências, realizar a identificação das situações existentes, acolhimento inicial e os encaminhamentos necessários. Apresentando, de acordo com as necessidades dos usuários, os serviços socioassistenciais existentes na SEMTAS visando a prevenção, proteção social e defesa dos direitos infantojuvenis. Assim, o PETI se articulou com os seguintes serviços para participação nas Ações: o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, prestando atendimento, orientações e encaminhamentos; o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV de Cidade Nova, que apresentou o referido serviço à comunidade e convidou para inserção em suas atividades destinadas a crianças e adolescentes; e, de modo intersetorial com a Companhia de Serviços Urbanos de Natal – URBANA, e a Secretaria Municipal de Educação – SME, que realizou pré-matrícula de adolescentes e adultos no Ensino de Jovens e Adultos – EJA, além de outros encaminhamentos para inclusão na política de Educação.

- Realização de panfletagem, com folders informativos sobre o Trabalho Infantil, canais de denúncias, sobre os serviços da SEMTAS, nos quais constaram telefone e endereços das unidades descentralizadas.

- O PETI conseguiu incluir um adolescente egresso do trabalho infantil na área do transbordo no projeto “Aprendendo a Aprender” do INFOCA/RN, e manteve a articulação com os atores do SGDCA e da rede socioassistencial acerca do

acompanhamento para monitoramento e suporte das ações de prevenção e combate ao trabalho infantil.

- Realização de articulações entre PETI e professor responsável pelo projeto de extensão "Academia e Futebol"do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – IFRN, visando fortalecimento da parceria e monitoramento das inserções de crianças e adolescentes encaminhadas pela rede socioassistencial.

- A partir da parceria firmada pelo PETI com o INFOCA/RN, o Projeto "Aprendendo a Aprender", financiado pela AMATRA, formou 30 adolescentes egressos do trabalho infantil, dos quais 15 estavam em acompanhamento familiar pelos CREAS da SEMTAS. O objetivo do projeto foi prepará-los para inclusão em programas de Aprendizagem Profissional, e teve duração de seis meses. Os alunos receberam aulas de Português, Matemática, Cidadania, instruções para seleção e preparação de currículo. Curso de "Postura Profissional" realizado pelo Centro de Integração Empresa-Escola - CIEE, com cadastramento dos adolescentes no banco de vagas do CIEE, a partir da articulação realizada pelo PETI. No curso, foi fornecido material, farda, ajuda de custo no valor de R$ 100,00 (Cem reais) mensais e deslocamento. Em 2022 foi formada a primeira turma do projeto, com previsão para turmas futuras em 2023.

- Compreendendo a aprendizagem profissional como possibilidade de transformação da realidade de adolescentes em situação de trabalho infantil, no ano de 2022, o PETI promoveu e/ou integrou ações visando a inclusão de adolescentes egressos da mendicância, do trabalho nas feiras livres, na área do transbordo e outras formas de trabalho infantil, em Programas de Aprendizagem. Participou de reuniões junto ao FOCA/RN e INFOCA/RN com empresas privadas visando apresentar e sensibilizar para a realidade do trabalho infantil no município de Natal/RN, articulando estratégias para inclusão desse público nos Programas de Aprendizagem das referidas empresas.

- Promoveu a "Roda de Conversa com o Centro de Integração Empresa Escola - CIEE sobre Aprendizagem Profissional" em 16 de setembro, com os técnicos da Assistência Social do PAIF, SCFV, PAEFI, SEAS, MSE e outros, visando apresentar o projeto de Aprendizagem do CIEE, promovendo articulações entre os profissionais da SEMTAS e CIEE para viabilização e encaminhamento de adolescentes em situação de trabalho infantil ao programa de aprendizagem.

- Realização de reuniões com o Centro Educacional Dom Bosco, com o Projeto Pescar da empresa Vicunha, Atitude Cooperação, com previsão para outros Programas para viabilizar o encaminhamento de adolescentes aos programas.

- Realização de momentos formativos, palestras e capacitações, que vinham suspensas em virtude da pandemia do COVID 19 nos últimos anos. Atendendo às orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e, ainda, com algumas limitações de acordo com cada momento de maior ou menor incidência da disseminação do vírus.

- Em alusão ao Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil, foi realizada, no mês de junho, a capacitação "A complexificação do trabalho infantil no contexto pandêmico: construindo estratégias de enfrentamento", destinada aos Servidores dos Serviços Socioassistenciais da SEMTAS da Proteção Social Básica do PAIF, Cadúnico e SCFV e da Proteção Social Especial do PAEFI, MSE e SEAS, visando atualização aos técnicos que atuam nos serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) sobre enfrentamento ao Trabalho Infantil. A programação contou com palestra de abertura do Procurador Dr. Xisto Tiago de Medeiros Neto, que possui vasta experiência no combate ao trabalho infantil. Palestra da convidada Graciele de Araújo Dantas Targino, pesquisadora do Núcleo de Estudos sobre Trabalho Infantil – NETIN/UFRN. Apresentação das Ações Estratégicas do Programa de erradicação do Trabalho Infantil – AEPETI, pela coordenação do PETI, além das apresentações culturais do Lar Fabiano de Cristo – Espetáculo Folia de Criança, e da Atitude Cooperação – Projeto Tocando a Vida com D'Amore (coral Infantil) e Projeto Encena (RAP de autoria dos alunos). A capacitação foi avaliada como proveitosa e bastante esclarecedora pelos profissionais presentes.

- Nos meses de maio e agosto, o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI realizou palestra intitulada "Combate à violência sexual contra crianças e adolescentes: abuso e exploração sexual", no curso formativo "Qualidade no Atendimento para Taxista" realizado pela Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana - STTU, destinado aos taxistas do município de Natal. A palestra é uma atividade de prevenção, que leva informação sobre o que é a violência sexual, como prevenir e agir em situações de identificação, quais os serviços disponíveis e telefones úteis, aos motoristas que lidam com o turismo na cidade. A atividade foi considerada extremamente proveitosa, contemplando cerca de 400 pessoas ao todo, com previsão de continuidade no ano de 2023.

- Realização em 04 de novembro da capacitação "Trabalho Infantil e Marcação no campo 10" destinada aos técnicos e equipe da coordenação do Cadastro Único. Momento formativo que objetivou instruí-los para a marcação das situações de trabalho infantil no campo 10 do sistema do Cadastro Único, a partir das normativas técnicas do SUAS e da discussão sobre o fluxo da "comunicação de trabalho infantil", dentro da rede socioassistencial. Participou também a coordenação do Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS, como parceiro.

- O PETI/SEMTAS participou como facilitador em espaços de discussão sobre a temática do trabalho infantil, como no grupo de mães do Casa Renascer – CEDECA, do Lar Fabiano de Cristo, grupo de pais e mães do Centro Comunitário do conjunto Praia Mar, e alunos do curso de psicologia da UFRN. Realizou oficinas de autoproteção com crianças e adolescentes da ONG Fé e Alegria.

- Realização da l Marcha de Enfrentamento do Trabalho Infantil da zona Oeste de Natal, idealizada pela Rede Entre Laços e organizada por diversos atores do SGDCA, dentre eles o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI que contribuiu ativamente no planejamento e operacionalização, tendo a participação da sociedade civil e instituições do território. O objetivo da marcha foi gerar visibilidade a temática do trabalho infantil, especialmente na região onde os registros são tão altos. (ver dados DIMAPS). E levar informações de prevenção e combate através da atividade de panfletagem, além de articulação e fortalecimento da rede de proteção.

- Participação em Audiência Pública "Políticas Públicas para erradicação do Trabalho Infantil – Desafios e estratégias" proposta pelo MPT, realizada com os atores do Sistema de Garantia de Direitos, ocorrida em 15 de junho, em alusão ao 12 de junho, na qual foram discutidas estratégias de enfrentamento e solicitado, pelo PETI, a prioridade na articulação para enfrentamento às situações de mendicância.

- Participação em reuniões junto a Frente Parlamentar Municipal dos Direitos de Crianças e Adolescentes, com a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego – STRE e representante do Instituto Estadual de Erradicação do Trabalho Infantil - INFOCA e do Fórum Estadual de Erradicação do Trabalho Infantil - FOCA para organização de Audiência Pública, como ação de enfrentamento do Trabalho Infantil.

- Fortalecimento de articulações dentro da política do trabalho e assistência social (DDQP, ACESSUAS, CRAS, SCFV, CREAS, SEAS, Cadúnico) demais políticas

públicas (SEMSUR, STTU, SME, URBANA; Terceiro Setor ONG Atitude e Cooperação, Lar Fabiano de Cristo, Fé e Alegria, Dom Bosco, Casa do Jovem Aprendiz, Casa do Menor Trabalhador, Sistema S, CIEE, NETIM/UFRN, Projeto Academia e Futebol/IFRN) e demais atores do Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes (Conselhos Tutelares, COMDICA, CONSEC, FNPETI, FOCA, INFOCA, FOPAP, Frente Parlamentar Municipal dos Direitos de Crianças e Adolescentes, MPT, MPE, SRTE, TRT), visando potencializar as ações estratégicas para enfrentamento ao trabalho infantil.

- Articulações e reuniões com estabelecimentos privados visando a inserção de adolescentes nas vagas de aprendiz dos referidos espaços: Supermercados Carrefour, Nordestão, Rede Atacadão, Assaí atacadista.

➢ ESCRITÓRIO SOCIAL

- Instrumentalização e sistematização dos atendimentos e acompanhamentos realizados pelo **Escritório Social**, a partir da parametrização do registro técnico dos atendimentos à pessoa egressa, por meio do *Formulário de Atendimento* e registros dos acompanhamentos, da sistematização dos dados registrados em *planilha* unificada e da elaboração de *Registro Mensal de Atendimentos - RMA*. Assim, foi possível demarcar alguns dos principais marcadores da população atendida pelo Escritório Social de Natal.

- Identificação do perfil da pessoa atendida pelo Escritório Social de Natal, as principais demandas apresentadas pelos usuários do Serviço, como resultado da sistematização e registros dos atendimentos, que permitiram a equipe de referência a estabelecer estratégias para melhor mediação entre estes sujeitos e a rede de serviços direitos, reconhecendo as consequências da prisão e de suas determinações nas condições de vida e nas subjetividades destas pessoas, incluindo sua vida pós-cárcere.

- Realização de atividades coletivas com os usuários do Escritório Social, em que foram realizadas rodas de conversa no ano de 2022, sendo uma delas voltada especificamente para as mulheres egressas do sistema penitenciário.

- Do ponto de vista estrutural, foi viabilizada a organização de um espaço infantil para proporcionar atividades para crianças que porventura acompanhem os pais, mães e/ou responsáveis em atendimento no Escritório Social.

- Foram realizados encaminhamentos de pessoas egressas para o trabalho formal, a partir de convênio do Tribunal de Justiça, o Tribunal Regional do Trabalho e da Justiça Federal.

- Realização de uma reunião interinstitucional entre Este serviço, o Ministério Público do Trabalho e a Federação de Empresas Prestadoras de Serviços Terceirizados para tratar do Decreto nº 31.832, de 22 de agosto de 2022, que regulamenta a Política Estadual de Trabalho no âmbito do Sistema Penitenciário do Estado do Rio Grande do Norte.

- Construção de um fluxo de encaminhamento com setor de qualificação profissional com o Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo – CMTE da SEMTAS, com garantia de acesso ao Passe Qualifica Natal às pessoas encaminhadas pelo Escritório Social que necessitem de transporte para frequentar os cursos.

- Construção de um fluxo de encaminhamentos para os Serviços da Proteção Social Básica da SEMTAS. No que se refere aos CRAS, foi realizada uma reunião de apresentação do Escritório Social e alinhamento de fluxos de encaminhamentos com agendamento direto com a equipe de referência dos CRAS e com o Setor de Gestão de Benefícios Eventuais - DPSB/SEMTAS, que possibilitou o envio de cestas básicas para o Escritório Social para serem entregues em concessão única. Já com o Cadastro Único, o fluxo dos encaminhamentos para agendamento será realizado entre a equipe técnica do Escritório Social e a chefe do Setor.

- Ampliação da divulgação e comunicação do serviço com a população atendida, a partir do fomento da articulação com os serviços da rede socioassistencial, serviços penais e outras instituições, gerando encaminhamentos de pessoas egressas para serem atendidas, assim como a divulgação realizada entre as próprias pessoas egressas. A comunicação foi fortalecida pelo aplicativo w*hatsapp* institucional e a criação de listas de transmissão direta com cada usuário cadastrado.

- Articulações intersetoriais realizadas com as Universidades, a Defensoria Pública, o Ministério Público do Trabalho, a Secretaria de Estado da Administração Penitenciária, a Justiça Federal e o Tribunal Regional do Trabalho.

EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS

Da Proteção Social Especial de Média Complexidade

➢ SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS (PAEFI)

- Aumento expressivo de violações de direitos nos territórios, o que reverbera no aumento de demandas reprimidas ou aguardando inserção no acompanhamento do PAEFI, que necessitou da adoção de uma estratégia de redimensionamento dos territórios de abrangência da seguinte forma: repassar 03 bairros, do CREAS Oeste, para área de abrangência de outros CREAS, a saber: o bairro Planalto para abrangência do CREAS SUL, e os bairros de Quintas e Dix Sept Rosado para o CREAS LESTE.

- Baixa adesão pelos usuários do CREAS Leste, após redimensionamento do território no acompanhamento devido a distância das residências (território de origem), gerando assim um acompanhamento sem continuidade, retardando o processo de fluxo das demandas.

- Para o CREAS Sul, acrescentar o território do Bairro Planalto na área de abrangência da Unidade, significou um grande desafio, pois trata-se de um território bastante vulnerável e com demanda acentuada de casos em situação de violação de direitos. Tal desafio é ampliado se considerarmos o quadro já deficitário de profissionais.

- O CREAS Oeste, segundo os dados informados em Relatório Mensal de Atividades do mês de dezembro/2022, continua coma demanda reprimida num total de 142 casos, sendo 62 de trabalho infantil (o aumento exponencial da situação de mendicância por todo o município em especial, nos canteiros e cruzamento das avenidas mais conhecidas, é o reflexo de um contexto nacional de desemprego e pobreza por que passam os mais vulneráveis brasileiros), 35 casos de negligência, 09 de abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes.

- Quanto ao CREAS Norte, o mês de dezembro de 2022 fechou registrando 43 (quarenta e três) solicitações de acompanhamento (encaminhadas ou demanda espontânea) que aguardam ser inseridos no PAEFI.

- Déficit das equipes técnicas do PAEFI e, por consequente, redução na capacidade de atendimento das Unidades, devido exonerações, licenças para tratar de assuntos particulares, licenças médicas, constantes cessões de profissionais para outros órgãos, entre outros. Muitos dos servidores justificam que a baixa remuneração oferecida pela

Assistência Social do município os impulsiona para buscar outras ocupações que oferecem melhores condições salariais e de trabalho. Para exemplificar a situação enfrentada, destaca-se o caso do CREAS Oeste que, em levantamento interno, contabilizou-se, de 2020 a 2022 a saída de 24 profissionais da referida Unidade, ao passo que apenas 07 chegaram para compor o quadro. A saída de tantos profissionais deixa impactos na equipe que permanece na unidade (desestímulo e sobrecarga de trabalho). Faz-se necessário urgentemente a realização de novo concurso público para a reposição de tantos profissionais em toda a secretaria e aprovação da Carreira SUAS como forma de incentivo à permanência destes profissionais. Outro exemplo, é o CREAS Norte que, atualmente, encontra-se sem advogados no serviço, e com vacância para psicologia num total de 07 vagas, incluindo PAEFI e MSE.

- Quanto a estrutura física dos equipamentos, cada Unidade de CREAS apresenta desafios de manutenção no prédio que comprometem, de certa forma o atendimento no serviço, como vazamentos e infiltrações e que demoram a acontecer. Com a mudança do CREAS Leste para o atual endereço, perdeu-se o local apropriado para a realização dos grupos, atividade que é de suma importância no acompanhamento das famílias, hoje realiza-se esta prática num local próximo a cozinha onde seria um refeitório, mas que não proporciona segurança nem para os usuários como para equipe técnica.

- A escassez de recursos materiais enfrentada no dia a dia dos serviços, especialmente de cunho educativo e pedagógico para desenvolver as oficinas e atividades socioeducativas coletivas. Itens como Cartolinas, tintas guaches, papéis diversos, canetas e lápis para pinturas, fitas adesivas, cola branca, E.V.A, entre outros materiais que permanecem em falta na unidade, e limita a realização de inúmeras atividades, especialmente as coletivas, de maneira mais criativa. Faltam, também, itens básicos de material de expediente como grampeador e caneta, e de material de limpeza e descartáveis como papel higiênico, esponjas de lavar prato, copos descartáveis. A falta ou escassez desses recursos motivaram, inclusive, a interrupção do grupo de famílias no segundo semestre de 2022 no CREAS Norte, dificultando a continuidade das atividades e a limitação dos itens para sua realização.

- A ausência de TV e *datashow* nas Unidades, visto que o *datashow* é compartilhado no DPSE, o que limita a realização de atividades pelo equipamento.

- Entende-se como desafio a precariedade e ausência de serviços e políticas no território norte, o que implica diretamente no acompanhamento e atendimento das situações de violações de direitos, tais como: CAPS Transtorno Mental; CAPS I Infanto-Juvenil; Atendimento Psicológico para adultos e idosos; Conjuntos/Loteamentos descobertos pela Estratégia de Saúde da Família; ausência de Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos nos bairros da região, especialmente nos conjuntos/loteamentos com maior concentração de violações de direitos e riscos; Ausência de CMEIS nos bairros e ampliação das vagas, de forma prioritária, para as famílias em acompanhamento; dificuldade de articulação com o Conselho Tutelar da Região no acompanhamento de alguns casos e demandas; maiores ofertas de profissionalização e inserção no mercado de trabalho para as famílias em acompanhamento, especialmente para os adolescentes e jovens; entre outros fatores que limitam e/ou dificultam o acompanhamento das famílias em situação de violação de direitos no território, compreendendo que, o atendimento das violações e violência é multifatorial e interdisciplinar, entre os serviços e políticas sociais.

- Precário acesso à internet.

- Na ocasião das mudanças de endereços houve alguns desafios, tais como a interrupção de linhas de internet e telefone e não instalação dos ares-condicionados, levando em torno de 3 meses para seu restabelecimento, o que comprometeu o desenvolvimento de algumas atividades e atribuições dos serviços nesse período.

- As reiteradas solicitações originárias, sobretudo, do Ministério Público com demandas que fogem ao escopo do acompanhamento prestado pelo CREAS, assim como as constantes solicitações de relatórios de acompanhamento que sobrecarregam as equipes, sem, contudo, dar o tempo necessário para a evolução do caso.

- As equipes sinalizam a necessidade de formações, cursos e oficinas que possam melhorar e transformar a atuação profissional.

- A saúde mental dos trabalhadores das unidades também é ponto nevrálgico. Ao entrarem em contato com o universo das violações de direitos, somando-se as fragilidades da rede socioassitencial, tem aumentado as sensações de frustrações e impotência diante da dificuldade de acompanhamento dos casos. Os afastamentos de servidores para tratamento de saúde mental continuam a acontecer com frequência.

➢ **SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVA DE LIBERDADE ASSISTIDA (LA) E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE (PSC)**

- A falta de recursos humanos e equipes incompletas, assim como, a diminuição de equipes tem dificultado o atendimento socioeducativo, pois o MSE atende várias demandas do judiciário e Ministério Público, com cumprimento de prazos e cobranças que chegam ao serviço constantemente, e precisam de respostas no prazo estipulado. E, de acordo com o fluxo de documentos do MSE, tantos os recebidos como enviados são realizados via internet, evitando, assim o desperdício de papel e gastos com a logística para a tramitação de documentos, no entanto, enfrentamos muita dificuldade com uma internet instável e inconstante, atrasando o andamento dos processos de trabalho.

- A inconstância da internet também interfere diretamente o sistema usado pelo MSE para atualizar e inserir os dados dos adolescentes no ROL (planilha com os dados dos adolescentes), considerando que esse sistema contém todas as informações referentes ao histórico dos socioeducandos ativos e extintos que passaram pelo serviço.

- Necessidade de uma ferramenta oficial de acompanhamento, monitoramento e avaliação do serviço prestado das medidas socioeducativas em Natal, pois o sistema utilizado pelo serviço é gratuito e apresenta muitas falhas e inconstâncias.

- Outra dificuldade encontrada, diz respeito ao acesso dos usuários ao CADÚNICO, pois as vagas disponibilizadas as famílias não são suficientes para atender a demanda crescente de usuários da socioeducação, considerando que a inserção nas políticas públicas é imprescindível para garantia de direitos da população atendida.

- Em relação ao cumprimento da medida de Prestação de Serviço à Comunidade (PSC), existe uma grande dificuldade em encontrar instituições parceiras disponíveis a receber os socieducandos, especialmente na rede socioassistencial. Salientando que devido a pandemia as medidas de PSC foram suspensas no período de março de 2020 a 2021, voltando a ser aplicadas em 2022.

- No que diz respeito a locomoção da equipe de coordenação do MSE, vale salientar que o serviço não dispõe de "carro" específico para atender as demandas, como: visita aos Creas para apoio às equipes técnicas, parcerias com a rede de atendimento aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa; audiências e reuniões com o

sistema de justiça, dentre outros. Assim como, a coordenação do serviço das medidas socioeducativas não dispõe de espaço adequado ao funcionamento das suas atividades.

- **SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL (SEAS)**

- Conclusão do Plano de Trabalho Técnico do SEAS, e posterior, trâmites como apresentar ao Conselho Municipal de Assistência Social para apreciação e aprovação; Atualizar o Guia de Orientação para Abordagem Social referente aos Fluxos de Atendimento; e, desenvolver em parceria com o setor de Tecnologia da Informação da SEMPLA um Sistema de Informação com vistas a melhorar a proteção do banco de dados do SEAS.

- **SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA – CENTRO POP**

- Ausência de suporte da Política de Segurança Pública. Em anos anteriores foi solicitada a presença da Guarda Municipal no Centro Pop nos horários de alta concentração de usuários (abertura do serviço e almoço), contudo a demanda não foi acolhida pela Gestão;

- Romper com o estigmaque acompanha a pessoa em situação de rua e seu processo de superação dessa situação, principalmente, nos encaminhamentos dos usuários para serviços socioassistenciais como: Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) e Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS).

- Dificuldade de acesso e cadastro em sites oficiais, devido à ausência de smartphone dos usuários. Dessa forma, os usuários ficam impossibilitados de acessar páginas oficiais, logo não conseguem solicitar demandas básicas como, por exemplo: CTPS digital, Meu INSS, cartão digital SUS, acessados pela conta gov.br;

- Ausência de convênio para solicitar certidões de nascimento de pessoas oriundas de outro estado;

- Ausência de informações atualizadas sobre vagas de emprego, de cursos de qualificação e reciclagem para usuários que estão fora do mercado de trabalho; além disso, não há política de emprego voltada para a população em situação de rua;

- Necessidade de cursos de qualificação ofertados pelo CMTE com perfil que se aproximem da realidade das pessoas em situações derua, que em sua maioria, têm baixa escolaridade;

- Capacitação da equipe do Centro POP para trabalhar com a temática de uso e abuso de álcool e outras drogas sob aótica da redução de danos;

- Estruturar fluxos do Centro POP com a rede de saúde para o tratamento uso e abuso de álcool e outras drogas;

- Elaborar formas para aumentar a adesão dos usuários nas oficinas e demais atividades propostas;

- Construir um melhor diálogo com o NUDEV sobre o papel do Centro POP, suas competênciasinstitucionais e limites de atuação enquanto política pública setorizada;

- Limitações de vagas nos restaurantes populares do território de maior concentração da População de Rua;

- Quadro de servidor incompleto (Assistente Social; Pedagogo; Cuidadores);

- Ausência de telefone há aproximadamente 04 meses, ausência de *pendrive*, armários insuficientes, falta de pastas para guarda de prontuários ou muito danificadas pelo desgaste do tempo entre outrosmateriais de expediente insuficientes;

- Ausência de aparelho de TV que não permite conexão com a internet, falta de *pendrive* para baixar materiais para exibir na TV, falta de extensão elétrica, caixa de som e microfone para as atividades coletivas do Centro POP e com a participação de outros parceiros.

- No que se constitui desafio repensar, inicialmente, formas de manutenção do vínculo e contato com os usuários no período de necessidade de distanciamento social;

- Quanto a retomada das atividades presenciais com usuários e suas famílias, foi preciso preparar o espaço físico e readaptar para atender as necessidades individuais e coletivas relacionadas às condições das diferentes deficiências, as fragilidades no que concerne às condições de saúde e prevenir possíveis contaminações de COVID-19;

- Dificuldades relacionadas aos recursos humanos do Centro Dia, tendo em vista o quadro incompleto de cuidadores e orientadores sociais;

- Pouca disponibilidade de materiais (por exemplo: cola, lápis de cor, tesouras, cartolinas, E.V.A, etc.) para a execução das atividades de oficinas;

- Insegurança familiar quanto ao retorno presencial das atividades pelo medo de infecção de COVID-19;

- Diminuição da capacidade de atendimento para cumprir os protocolos de segurança.

➢ **PETI**

- No município de Natal/RN, o cenário pandêmico agravou a vulnerabilidade social das famílias, implicando no aumento significativo de crianças, adolescentes na prática da mendicância, no retorno do trabalho infantil em lixões. O trabalho infantil foi complexificado e para seu enfrentamento é imprescindível que as ações intersetoriais sejam potencializadas envolvendo os diversos atores do Sistema de Garantia de Direitos e sociedade civil.

- A redução do tempo integral nas escolas para crianças e adolescentes, bem como a oferta de vagas em creches em quantidade inferior a necessidade das famílias também são fatores que impactam na precarização das condições de vida e trabalho da população, logo, na realidade do trabalho infantil.

- Uma das atividades que não conseguimos retomar no ano de 2022 foi o projeto "PETI na Escola", que funciona em parceria com a Secretaria Municipal de Educação – SME, através do "Pelotão da Cidadania". Apesar do planejamento inicial, articulação com profissionais do CREAS visando a realização da atividade, e solicitação à SME pelo PETI/SEMTAS de retomarmos, o Pelotão informou que não houve adesão das escolas no ano de 2022, em razão da necessidade de atualização no cronograma de atividades atrasadas pela pandemia.

- Na Proteção Social Básica, damos destaque a necessidade de estruturação e fortalecimento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças e adolescentes, que tem relevância fundamental no conjunto de ações que visam a superação do trabalho infantil, inclusive sendo este público prioritário do serviço.

- As ações são limitadas do SCFV pela ausência de recursos materiais e humanos, especialmente de facilitadores para operar as oficinas e atividades socioeducativas, além dos orientadores. Assim, destacamos a necessidade de ampliação deste serviço,

recomposição das equipes, manutenção nas instalações, bem como implantação de melhorias, de modo a tornar o serviço mais atrativo para o público a que se destina, e efetivar a proteção social a crianças e adolescentes egressos do trabalho infantil acompanhados.

- Na Proteção Social Especial, observa-se a necessidade de ampliação e fortalecimento dos Serviços de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI. Isso por que houve crescimento de demanda para o acompanhamento familiar e complexificação das situações de violações de direitos, o que implicou no aumento da demanda reprimida, especialmente de trabalho infantil. Percebe-se a necessidade de ampliação dos referidos equipamentos, especialmente o localizado na região administrativa oeste do município, onde temos os maiores índices de vulnerabilidade social, e violações de direitos relacionadas à exploração do trabalho infantil. Nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social - CREAS, que ofertam o PAEFI, parte das equipes estão desfalcadas, e necessitando de manutenção e melhorias nas instalações.

- A redução dos recursos do PETI, o que veio a interferir diretamente no volume e qualidade de ações realizadas, diante de tantas demandas que poderiam ser operacionalizadas, estão sendo efetivadas as que são identificadas como prioritárias. E, apesar da ampliação do PETI em 2022 com uma nova assistente social na equipe, tem-se a necessidade também de um advogado, diante das demandas do setor.

- O crescimento de adoecimentos mentais dos profissionais da rede socioassistencial, devido os mais diversos fatores, dentre eles os impactos da pandemia, o que se constituiu como mais um desafio para execução da política de assistência social, e consequentemente prevenção e combate ao trabalho infantil.

- Aumento significativo do trabalho infantil nas ruas em virtude do agravamento da questão social, especialmente o tipo considerado como uma de suas piores formas – a mendicância infantil – realizada nas ruas e espaços públicos, e, em estabelecimentos privados de grande circulação e comércio, como supermercados e shoppings centers. A equipe do Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS, também registrou aumento de demanda para atendimento, para todo o público-alvo, incluindo criança e adolescente em situação de mendicância. Em 2022 as abordagens sociais foram normalizadas seguindo rotas nos locais onde se encontram situação de trabalho infantil.

- Em 2022, manteve-se o crescimento na prática de mendicância no interior de estabelecimentos privados no município de Natal/RN. Diante deste contexto, o PETI/SEMTAS em parceria o Fórum Estadual de Erradicação do Trabalho Infantil, Proteção e Aprendizagem do Adolescente Trabalhador – FOCA/RN deu continuidade a "CAMPANHA MENDICÂNCIA É TRABALHO INFANTIL E SUA EXPLORAÇÃO É CRIME!"

- Como o PETI não se configura como programa de atendimento e os estabelecimentos privados não são espaços de atuação do SEAS, temos na rede uma lacuna para atendimento *in loco* das crianças adolescentes em situação de trabalho infantil nesses espaços.

- Ainda não dispomos da Comissão Intersetorial do PETI, conforme previsto no Caderno de Orientações Técnicas para o Aperfeiçoamento da Gestão do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, muito embora já tenhamos tomado as providências necessárias, nem do Grupo de Trabalho (GT) de Enfrentamento à Mendicância, junto ao Ministério Público do Trabalho Estadual, 5ª Promotoria.

- As dificuldades identificadas para superação das situações de trabalho infantil encontram-se imbricadas na desproteção social a crianças, adolescentes e suas famílias. A Política de Assistência Social e demais entes do Sistema de Garantia de Direitos e a sociedade civil, têm conseguido identificar crianças e adolescentes em situação de Trabalho Infantil, especialmente mendicância, porém, por razões multifatoriais, não há efetividade na proteção social infanto-juvenil. Outro agravante é a reduzida oportunização da aprendizagem à adolescentes, dentre os egressos do trabalho infantil, por um grande número de empresas que escolhem pagar multas pelo não cumprimento da previsão legal a se implicarem nesta causa.

➢ ESCRITÓRIO SOCIAL

- O Escritório Social destaca a insuficiência de profissionais na equipe de referência para atender de forma qualitativa e quantitativa à demanda da população egressa que busca o serviço, bem como aos requisitos técnicos e necessidades de articulação interinstitucional do mesmo. Ressalta-se que no ano de 2022, a média de novas pessoas que entraram em acompanhamento a cada mês pelo Escritório Social foi de 11,6 pessoas;

- A dificuldade das pessoas egressas em acessar o Cadastro Único para inscrição e atualização, pois a forma de agendamento por meio do Aplicativo Natal Digital exclui as

pessoas que não têm acesso à internet, computadores e smartphones, bem como, por vezes, foram relatados problemas técnicos no aplicativo, que não ofertava horários disponíveis para agendamento;

- Melhoria da articulação e fluxo com serviços internos à SEMTAS, como Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo - CMTE, com o objetivo de estabelecer ampliação de divulgação de ofertas de vagas de emprego para pessoas egressas que foram atendidas pelo setor de orientação profissional e ampliar a oferta de cursos de qualificação que atendam as especificidades da pessoa egressa acompanhada pelo Escritório Social;

- Pensar novas estratégias para melhor acompanhamento da pessoa atendida no Escritório Social após o primeiro atendimento, que passa por identificar as dificuldades no acesso ao Serviço, a exemplo de recursos financeiros para custear o transporte público;

- Melhorar o acesso da população egressa a serviços com agendamento informatizado ou exclusivamente digital para acesso a direitos e serviços;

- Ampliação da articulação intersetorial e no mapeamento da rede de atendimento à pessoa egressa, em especial às políticas de saúde, saúde mental e educação.

- Melhorar articulação e divulgação do serviço junto às unidades prisionais, para direcionamento e informações sobre o Escritório Social no momento de soltura da pessoa egressa.

- Ampliar o alinhamento dos procedimentos técnicos do Escritório Social às metodologias pensadas para os Escritórios Sociais: singularização do atendimento, mobilização de redes e mobilização de pré-egressos.

EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS

Da Proteção Social Especial de Média Complexidade

As sugestões de melhorias estão estreitamente relacionadas aos desafios que temos enfrentado para a execução dos acompanhamentos dos usuários, conforme elencaremos a seguir:

- Realização de concurso público para o preenchimento das vagas em aberto na Proteção Social Especial.

- Implementação da Carreira SUAS a fim de oferecer incentivos para a permanência dos profissionais no contexto da política de Assistência Social.

- Retorno dos profissionais atualmente cedidos para outras instituições, uma vez que estamos com quadro deficitário.

- Construção de calendário para manutenção predial periódica com vistas a solucionar problemas na estrutura física do equipamento e prevenir o agravamento.

- Melhorar planejamento quanto ao almoxarifado, tendo em vista conseguir suprir, através das licitações, o quantitativo de materiais necessários ao funcionamento dos serviços, evitando a diminuição ou o desabastecimento dos produtos, o que compromete a limpeza, higiene e a realização de atividades socioeducativas e coletivas, como é o caso dos materiais pedagógico e de expediente.

- Realização de levantamento criterioso de materiais de higiene, limpeza, escritório e pedagógico junto aos equipamentos a fim de identificar as reais necessidades com vistas a manter a regularidade no quantitativo dos itens solicitados e não acontecer paralisação de atividades.

- Fortalecer os Setores de Transporte e Manutenção da Secretaria, entendendo a importância desses setores para o funcionamento dos serviços, bem como que, grande parte das nossas necessidades e problemas, fazem menção às limitações colocadas pelos setores no atendimento das demandas.

- Disponibilização de capacitações, cursos e oficinas com vistas a promover a formação continuada dos servidores.

- Retomada das reuniões periódicas de departamento, que permitem discutir e aprimorar os processos de trabalho.

- Rever os termos da prestação de serviço de internet, com vistas a melhorar a conectividade.

- Realização de oficinas de alinhamento entre os serviços e discussão de práticas e experiências exitosas.

- Alugar o anexo do CREAS Leste para realização dos grupos;

- Aquisição de equipamentos permanentes (TV, data show, computador, celular, impressora, mesas, cadeiras).

- Implementação do ponto eletrônico.

- Repensar a estratégia adotada no que se refere a reorganização do território do CREAS Oeste, tendo em vista que a solução mais concreta deve ser a construção de um segundo CREAS na região Oeste.

- Concurso Público ou Processo Seletivo - para atender à demanda e oferecer um serviço de qualidade para os socioeducandos e suas famílias atendidos pelo Serviço de Proteção Social a Adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC);

- Prioridade no atendimento dos socioeducandos e suas famílias ao CADÚNICO;

- Unidade Móvel do CADÚNICO visitando periodicamente os CREAS para atender as demandas dos serviços;

- Garantir uma sala exclusiva para a coordenação e equipe técnica *das Medidas Socioeducativas em Meio Aberto*;

- Transporte para a coordenação do MSE;

- Necessidade de mais um técnico de nível superior para integrar a equipe técnica da coordenação do MSE.

- Desenvolver e implantar um sistema de informação oficial e seguro para a proteção do banco da dados que contém todas as informações dos usuários abordados pelas equipes do SEAS concentram-se em (04) quatro planilhas on-line no Google Drive. Essas planilhas são alimentadas diariamente pelos técnicos e técnicas do SEAS o qual são compilados, mensalmente, os indicadores para a elaboração do Relatório Mensal de Atendimentos – RMA.

- No Serviço Especializado para Pessoa em Situação de Rua – Centro Pop realizar reformas e adaptações na estrutura física do prédio;

- Melhoria no controle e acesso às instalações do serviço para melhor segurança de usuários eprofissionais;

- Abertura de outra Unidade de Centro Pop na cidade, tendo em vista a grande demanda de pessoas em situação de rua;

- Instalar com urgência telefone fixo institucional;

- Aquisição de um aparelho celular smartphone institucional para o acesso e cadastro em sites oficiaise para registro fotográfico de oficinas/atividades realizadas;

- Aquisição de aparelho de TV que permite conexão com a *internet*, de *pendrive* para baixar materiais para exibir na TV, de extensão elétrica, de caixa de som e microfone para as atividades coletivas do Centro POP e com a participação de outros parceiros;

- Maior investimento em ações de inclusão no mercado de trabalho, a exemplo de abertura de vagasem empresas terceirizadas que compõem o quadro da prefeitura.

- Lotação de profissionais (Cuidadores) para as vagas abertas deixadas por profissionais que foram transferidos ou que pediram exoneração Serviço de Proteção Especial para Pessoas com Deficiência e suas Famílias – Centro Dia, pois no momento estamos somente com 03 profissionais, sendo 01 no turno vespertino e 02 no matutino. O Centro-Dia, segue o caderno de orientações técnicas que orienta que sejam 10 cuidadores por turno, com a falta desses profissionais dificulta a inserção de novos usuários e manutenção dos usuários já inseridos no serviço. Atualmente estamos com 70 usuários/famílias em acompanhamento e uma lista de espera com 46 usuários aguardando inserção no serviço.

- A aquisição de móveis, mesas, cadeiras adaptadas e utensílios para pessoas com deficiência; a adaptação da piscina existente no prédio do Centro-Dia a fim de torná-la acessível e segura para o uso dos usuários com deficiência. Dessa forma, podendo ampliar a qualidade das atividades oferecidas pelo serviço. Como também, promover reformas nas dependências do Centro, a fim de torná-lo acessível às pessoas com deficiência, obedecendo às especificações contidas na NBR9050.

- Ampliação e fortalecimento dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV para Crianças e Adolescentes, fundamentais no conjunto de ações que visam a superação do Trabalho Infantil.

- Ampliação e fortalecimento dos Serviços de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, especialmente na região administrativa oeste, que apresenta um número expressivo de demanda reprimida.

- Ampliação da equipe do PETI, incluindo outras categorias profissionais, como pedagogos, advogados, visando ações estratégicas de maior amplitude e interdisciplinariedade.

- Ampliação e oferta de cursos profissionalizantes com um maior direcionamento para o perfil dos usuários da política de assistência social.

- Ampliação da equipe do NASS para aumento no alcance do cuidado da saúde do servidor, com atenção aos servidores que atuam nas descentralizadas e lidam diretamente com os usuários da política.

- Criar uma Coordenação Técnica para o Serviço Escritório Social, a ausência dessa gerência dificulta a coordenação das atividades técnicas e administrativas, bem como a representação e incidência do Serviço na articulação da rede. Estas atividades têm sido feitas pelas técnicas do serviço e pela chefia do Setor de Média Complexidade da SEMTAS, no entanto entende-se que a especificidade do serviço pede uma coordenação específica que represente o Escritório Social em seus objetivos e estratégias;

- Destinar recursos humanos para complementação da equipe técnica do Escritório Social, com destaque para: mais um/a psicólogo/a (para a formação de duas equipes psicossociais); um/a advogado (para atendimento das demandas de orientação jurídica à pessoa egressa e à equipe técnica); um/a pedagogo/a (para fomento de atividades coletivas e socioeducativas). Ressalta-se que até dezembro de 2022, o Serviço conta com 158 pessoas egressas em acompanhamento, notadamente um número superior à possibilidade de atendimento qualitativo e efetivo pela equipe de referência atual, composta por apenas três técnicas;

- Destinar assistente administrativo para compor a equipe do Escritório Social, para possibilitar uma recepção e acolhida aos usuários do serviço, bem como controle das atividades administrativas de recursos materiais, registros no banco de dados, controle dos atendimentos, comunicação com o usuário e famílias e sistematização dos dados e relatórios;

- Aquisição de material multimídia para atividades socioeducativas, coletivas, de qualificação profissional e formações, capacitações para a equipe técnica; listamos, em especial, um notebook, um projetor e uma caixa-de-som;

- Criação de Fundo Municipal para Políticas Penais - FMPP, que possibilite repasses do Fundo Penitenciário Nacional - FUNPEN e outros recursos para fomentar uma política de atenção a pessoas egressas, presas e em programas de alternativas penais;

- Estimular legislações que preconizam a contratação de pessoas egressas por empresas que prestem serviços no âmbito municipal, com estipulação, por exemplo, de cotas para contratação de presos e egressos do sistema penitenciário.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS

PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Média Complexidade

Ações Desenvolvidas por meio dos
CREAS - PAEFI

Estudo de Caso Equipe Técnica – CREAS e CEDECA

Ação Socioeducativa sobre Trabalho Infantil na E.M. Ferreira

Reunião com líderes comunitários dos bairros de Natal

Atividade pedagógica com os usuários acompanhados pelo Serviço de Convivência

Grupos de Famílias Desenvolvido pelo PAEFI

Formação Continuada para as equipes técnicas do PAEFI

Grupo de Famílias Desenvolvido pelo PAEFI

Roda de discussão envolvendo a equipe do CREAS a equipe do Núcleo de Apoio à mulher Vítima de Violência Doméstica e Familiar - NAMVID

Ações Desenvolvidas por meio do
CREAS - SEAS

Roda de leitura com crianças abordadas na Av. Roberto Freire – Ponta Negra

Ação Conjunta SEAS e Consultório na Rua

Ação Conjunta SEAS e Consultório na Rua

Ação Conjunta SEAS e Consultório na Rua

Ações Desenvolvidas por meio do CREAS - MSE

Grupo de PDR (Proteção Direito e Responsabilização) desenvolvido pela equipe do MSE

Homenagem do TJRN ao Serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto

Oficinas de Proteção, Direitos e Responsabilização (PDR): Visita ao Forte dos Reis Magos

Estudo de caso com o PAEF/MSE

Ações Desenvolvidas por meio do CREAS - PETI

Ações de Enfrentamento ao Trabalho Infantil

Campanha: Mendicância é Trabalho Infantil e sua Exploração é Crime

Oficina Socioeducativa com Grupo de Família do centro de defesa dos Direitos da criança e do Adolescente – CEDECA Casa Renascer

I Marcha de Enfrentamento do Trabalho Infantil na Região Administrativa Oeste

Ações Desenvolvidas por meio do CENTRO Pop

Eventos em alusão a datas comemorativas

Roda de conversa sobre cuidados com a saúde

Atividades de lazer interna

Passeios externos

Ações Desenvolvidas por meio do **Centro Dia**

Retomo das Confraternizações Coletivas internas e dos passeios externos

Ações Desenvolvidas por meio do **Escritório Social**

Formação de Facilitadores em Justiça Restaurativa - ESMARN

Reunião com equipes dos CRAS

Visita ao Complexo Penal Dr. João Chaves

Oficina: Política de Atenção à Pessoa Egressa e a Metodologia Pré-egresso. CNPJ, Defensoria, SEAP, SESAP, Escritórios Sociais do RN.

III. I. II. II - Serviços da Proteção Social Especial de ALTA COMPLEXIDADE

Os Serviços da Proteção Social de Alta Complexidade são aqueles direcionados ao atendimento de situações em que há o rompimento ou fragilização dos vínculos familiares e perda de referência e/ou ameaça com necessidade de retirada do núcleo familiar e/ou comunitário.

Tem por objetivo ofertar serviços especializados, em diferentes modalidades e equipamentos para garantir a segurança de acolhida.

A SEMTAS, através do Departamento de Proteção Social Especial, oferta Serviços de Acolhimento Institucional – para adultos/famílias; crianças e adolescentes; e pessoas com deficiência, em situação de risco, garantindo moradia, alimentação, higienização a fim de assegurar a proteção integral. Tais serviços devem primar pela preservação, fortalecimento ou resgate da convivência familiar e comunitária - ou construção de novas referências, quando for o caso - adotando, para tanto, metodologias de atendimento e acompanhamento condizente com esta finalidade.

O Acolhimento Institucional, em âmbito local, é realizado por diferentes equipamentos públicos que compõem a rede socioassistencial do SUAS, e o atendimento prestado deve ser personalizado e em pequenos grupos.

No município do Natal, o Setor de Gestão de Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade contempla os seguintes equipamentos:

Serviços da Proteção Social de Alta Complexidade:

- **Serviços De Acolhimento Institucional Para Crianças E Adolescentes – Na Modalidade Abrigo Institucional,** organizado por faixa etária, compreendendo três Unidades, quais sejam:
  - Unidade de Acolhimento Institucional I (faixa etária entre 0 a 6 anos);
  - Unidade de Acolhimento Institucional II (faixa etária entre 7 e 11 anos);
  - Unidade de Acolhimento Institucional III (faixa etária entre 12 e 18 anos incompletos);
- **Serviços De Acolhimento Institucional Para Adultos E Famílias Em Situação De Rua - Na Modalidade Abrigo Institucional** (atendendo a faixa etária entre 18 e 59 anos):

- Abrigo Institucional Noturno
- Abrigo Institucional 24h

➢ **Serviço De Acolhimento Institucional Para Pessoas Com Deficiência - Na Modalidade Residência Inclusiva;**

➢ **Serviço De Proteção Em Situações De Calamidades Públicas E De Emergências.**

O município do Natal não possui equipamento próprio de abrigo institucional para idosos, porém possui convênio com Instituições de Longa Permanência para Idosos que fazem parte do terceiro setor. Garantindo o direito à dignidade humana às pessoas idosas que necessitam de acolhimento institucional na capital, vale salientar que parte dos recursos vêm do Fundo Municipal de Assistência. Cabe mencionar, ainda, que mantém parcerias, para acolhimento de Crianças e Adolescentes - com as Aldeias SOS Brasil – na modalidade Casa Lar.

Na sequência, serão apresentados os Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade.

a) Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes

Unidade Executora: Abrigo Institucional

O Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes é desenvolvido no Município do Natal por meio de 03 Unidades de Acolhimento, de execução direta, sendo divididas por faixa etária: Unidade I (crianças de 0 a 6 anos incompletos); Unidade II (crianças de 6 a 12 anos incompletos) e Unidade III (adolescentes de 12 a 18 anos incompletos), com capacidade para 20 acolhidos por unidade.

Por meio deste Serviço, busca-se garantir o cuidado e a proteção integral do público infanto-juvenil, oferecendo atendimento especializado e condições institucionais para o acolhimento em padrões de dignidade, funcionando como moradia provisória, desenvolvendo ações que possam restabelecer os vínculos familiares ou, na sua impossibilidade, promover o encaminhamento à família substituta. A Unidade de

Acolhimento deve estruturar-se de forma a executar suas rotinas diárias semelhante a uma residência.

Na Unidade são realizadas escutas qualificadas; visitas domiciliares e institucionais; atendimento às famílias; articulação com a rede de atendimento socioassistencial bem como com outras políticas públicas; acompanhamento interdisciplinar psicossocial, dentre outros.

Vale destacar que as crianças e adolescentes, em acolhimento institucional, são matriculadas na rede pública de ensino, bem como em atividades de cultura, lazer e esportes, através da parceria com instituições públicas e privadas. Outros parceiros desenvolvem atividades com as crianças e adolescentes na própria Instituição.

Quadro 20: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Unidades de Acolhimentos para Crianças e Adolescentes I, II e III/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Unidades de Acolhimentos para Crianças e Adolescentes I, II e III				
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez /2022)**			
	Unid. I	**Unid. II**	**Unid. III**	**Total**
Total de acolhidos, independentemente do tempo do acolhimento (Média de ocupação das vagas)	25	15	13	**53**
Crianças/adolescentes desligados do Serviço em virtude da sua adoção	2	0	0	**2**
Atendimentos psicossociais realizados	57	53	62	**172**
Encaminhamentos Realizados	4	28	8	**40**

Fonte: SEMTAS/DIMAPS – 2022

b) Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias em Situação de Rua

Unidade Executora: Abrigo Institucional

A Unidade POP Rua 24h tem o objetivo de ofertar serviço de acolhimento provisório ao público-alvo atendido, disponibilizando acompanhamento multiprofissional no intuito de trabalhar, em articulação com demais serviços da rede de proteção social, o resgate dos vínculos familiares e comunitários ou a construção de novas referências, e estimular a autonomia de cada indivíduo para a vida independente. O

trabalho técnico visa a análise das demandas dos usuários, orientação individual e grupal e encaminhamentos a outros serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas que possam contribuir na construção da autonomia, da inserção social e da prevenção às situações de violência.

Durante o acolhimento é ofertado ao usuário: guarda de pertences; dormitório; banho (com kit para sua higienização pessoal); e alimentação (jantar e café da manhã).

Entre as principais atividades desenvolvidas pela equipe técnica, pode-se destacar: Atendimentos individualizados; Atendimentos coletivos; Planejamento; Atividades socioeducativas; Visitas institucionais; Visitas domiciliares; Articulação com a rede de proteção social; Encaminhamentos; Orientações; Estudos de caso; Relatórios; Reuniões de equipe; entre outras.

O público-alvo desta Unidade são pessoas que utilizam as ruas como espaço de convivência e/ou sobrevivência, em situação de risco e vulnerabilidade social, desabrigados por motivos de abandono, e que sejam maiores de 18 anos.

- **Abrigo Institucional Noturno**

(Os usuários podem pernoitar entre as 18h30 às 6h da manhã)

Quadro 21: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Abrigo Institucional Noturno/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Abrigo Institucional Noturno	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**
Nº de vagas ocupadas (Média de ocupação das vagas)	52
Atendimentos realizados	423
Encaminhamentos Realizados	70

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

- **Abrigo Institucional para Adultos e Famílias em Situação de Rua – Acolhimento 24h**

Quadro 22: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Acolhimento 24h/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Acolhimento 24h	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/ 2022)**
Nº de vagas ocupadas (Média de ocupação das vagas)	31
Atendimentos realizados	353
Encaminhamentos Realizados	25

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

Quadro 23: Perfil dos Usuários - Acolhimento 24h (2022)

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Acolhimento 24h (2022)			
Perfil dos Usuários			**Quants. totais**
Usuários por identidade de gênero	Masc.		307
	Fem.		81
	Trans.		4
Usuários:	**Masc.**	**Fem.**	**Trans**
Por faixa etária:			
De 18-29 anos	54	27	0
De 30-39 anos	38	18	0
De 40-49 anos	97	29	4
De 50-59 anos	70	6	0
Acima de 60 anos	48	1	0
Por nível de escolaridade:			
Nível Fundamental Incompleto	143		
Nível Fundamental Completo	75		
Nível Médio Incompleto	61		
Nível Médio Completo	71		
Nível Superior Incompleto	28		
Nível Superior Completo	10		
Por Local de Origem:			
Natal	162		
Outras cidades do Rio Grande do Norte	60		
Região Nordeste	68		
Região Norte	13		
Região Sul	9		
Região Sudeste	50		
Região Centro Oeste	22		

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Acolhimento 24h (2022)	
Internacional	4

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

c) Serviço de Acolhimento Institucional para Pessoas com Deficiência – Residência Inclusiva

Unidade Executora: Residência Inclusiva

Esse Serviço é destinado para o acolhimento de jovens e adultos com deficiência em situação de dependência, entre 18 e 59 anos de idade, prioritariamente beneficiários do Benefício de Prestação Continuada - BPC, que não disponham de condições de autossustentabilidade ou de retaguarda familiar e/ou que estejam em processo de desinstitucionalização de instituições de longa permanência, com capacidade para acolher até 10 pessoas.

O público prioritário atendido é de ambos os sexos, com diferentes tipos de deficiência, exceto pessoas com transtornos mentais. Esses casos específicos deverão ser atendidos pela rede de saúde mental.

O Serviço realiza o acompanhamento psicossocial no processo adaptativo do usuário; construção do Plano Individual de Atendimento; oficinas individuais e em grupo (Oficinas de leitura, culinária, trabalhos manuais, apresentação e discussão de temas do cotidiano). Com as famílias, as intervenções são realizadas de acordo com o contexto do caso, sendo estimulado o resgate dos vínculos e a retomada do convívio familiar quando possível.

Tendo em vista a promoção da autonomia e independência dos usuários o Serviço busca promover ações voltadas para o gerenciamento do cotidiano. Essas atividades são executadas através de treinamento em relação as **Atividades de Vida Diária AVD´s** (vestuário, alimentação, transferência e continência), **Atividades Instrumentais de vida Diária- AIVD´s** (uso do telefone, fazer compras, administração financeira, organização dos objetos, administração de medicamentos quando possível), **atividades de lazer e trabalho**.

Quadro 24: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Unidade de Acolhimento – Residência Inclusiva

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Unidade de Acolhimento – Residência Inclusiva	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez/2022)**
Total de pessoas com deficiência acolhidas (Média de ocupação das vagas)	9
Atendimentos Realizados	44
Encaminhamentos Realizados	5

Fonte: SEMTAS/DIMAPS - 2022

d) Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências

O Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências promove apoio e proteção à população atingida por situações de emergência e calamidade pública, com a oferta de alojamentos provisórios, em condições dignas e de segurança, atenções e provisões materiais, conforme as necessidades detectadas.

Por meio desse Serviço, a SEMTAS articula-se com a rede de políticas públicas e redes sociais de apoio, bem como participa de ações conjuntas de caráter intersetorial para a minimização dos danos ocasionados e o provimento das necessidades verificadas com a finalidade de minimizar os danos, garantir a proteção social a indivíduos e famílias, e a reconstrução das condições de vida familiar e comunitária.

EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS

Da Proteção Social Especial de Alta Complexidade

➢ **UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL – UAI I**

- Em 2022 houve mudança da sede da Unidade de Acolhimento Institucional – UAI I para um espaço físico mais amplo, proporcionando melhores condições de trabalho para equipe técnica, maior número de cômodos.

- Foi realizada a alteração do regime de trabalho dos técnicos, que em março de 2022, passaram a trabalhar em regime de escala 12h x 72h, fazendo com que sempre tenha na Unidade um responsável técnico, inclusive finais de semana e feriados, facilitando visitas familiares, apoio aos cuidadores, aumento das atividades externas com as crianças e suporte a coordenação. Ainda se observou: quadro de profissionais da equipe técnica completo; entrada em vigor de um novo Regimento Interno da Unidade; e implementação do Projeto Criança Feliz, trazendo atividades lúdicas e educativas para as crianças.

- Aquisição de notebook para facilitar as videochamadas com as famílias e possibilitar a participação nas audiências judiciais, que em 2022, se deram exclusivamente de forma remota.

- Nomeação de mais 3 (três) Encarregadas de Serviços para dar suporte as demandas da Unidade.

- Novas parcerias nas áreas de saúde, com equipe de médicos e enfermeiros do HUOL, que ficarão realizando mutirões para avaliação de saúde das crianças, bem como com a Faculdade Estácio para projetos Educativos.

➢ UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL – UAI II

- Na UAI II durante o corrente ano, as atividades escolares e extracurriculares ocorreram normalmente. Todos e todas acolhidos(as) estiveram matriculados e frequentaram regularmente às escolas, terapias, esportes entre outras atividades. Esse ano a Unidade contou com a parceria de uma professora alfabetizadora, encaminhada do Projeto Acalanto Natal, a qual vem desenvolvendo um processo educação, voltado à alfabetização dos(as) acolhidos(as) que estão mais atrasados nesse quesito.

- A equipe técnica da UAI II segue tentando implementar novamente as Assembleias dos Acolhidos. Um espaço semanal, realizados às sextas-feiras, para escuta e desenvolvimento do sentimento de cidadania das crianças e adolescentes da unidade. Na oportunidade, os próprios acolhidos deliberam sobre os fatos ocorridos, quais consequências e ações devem ser adotadas, tornando-os partícipes dos processos decisórios da coletividade. Essa prática inovadora, tem surtido bons efeitos na adesão de todos e todas às regras e rotina da casa 3. Ainda, como ação de melhoria dos espaços, foi organizada uma sala de estudos com livros didáticos, um computador e recebemos um

notebook da secretaria, para suporte nas atividades e para uso em estudos de casos e audiências online.

- No tocante, a continuidade do serviço, as articulações para contrarreferência e desligamentos estão ocorrendo da seguinte forma: reuniões e estudos de caso presencial ou virtualmente; audiências com a 2ª Vara de Infância e Juventude e Ministério Público estão sendo feitas no formato híbrido e aos poucos têm sido retomados os presenciais; os desligamentos estão sendo realizados, sempre com a interlocução entre a unidade e a rede para dar melhor suporte às famílias e as crianças e adolescentes.

- Revisão e atualização do regimento interno da UAI 2, construído de maneira coletiva, ouvindo a todos e todas servidores(as).

➢ UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL – UAI III

- Na Unidade de Acolhimento Institucional III, foram realizados momentos de cuidado com a equipe do Núcleo de Atendimento à Saúde do Servidor – NASS da SEMTAS, para a equipe técnica. Ressalta-se que houve a tentativa de expandir para os cuidadores e terceirizados, no entanto, a adesão não foi realizada.

- Realização de oficinas e rodas de conversas realizadas com os adolescentes a fim de construção e discussão das normas internas, bem como as Boas Práticas de Convivência. Desta atividade teve como produto o Mural com a exposição das Regras. Na ocasião de se ter mudanças em alguma regra, havia a realização de reuniões com os adolescentes.

- A inserção de um dos acolhidos como representante na construção da Conferência Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, e no Comitê Gestor de Reestruturação da Unidade de Acolhimento III, uma vez que se compreende como relevante o Controle Social como importante instrumento de participação da sociedade nas instituições como os Conselhos representativos, como também nos espaços de construção coletiva, haja vista que o adolescente retrata em seu discurso a vivência no Acolhimento, como também, revela aspectos positivos na construção de alternativas para melhorar a política municipal para a infância e adolescência.

- Inserção de uma discussão com o *Tribunal de Justiça* sobre a Justiça Restaurativa, para que a metodologia seja aplicada na Unidade, por meio dos Círculos Restaurativos e

de Construção de Paz entre os adolescentes, entre os adolescentes e cuidadores e cuidadores e equipe técnica. As ações ficaram de ser iniciadas no ano de 2023.

- Articulação com diversos parceiros (Igreja Universal, Igreja ADPAZ, Acalanto, Doa Natal, Acalanto Natal, *servidores da 1ª, 2ª e 3ª Vara da Infância e da Juventude* (oficiais de justiça, secretaria, assessoria técnica), do Juiz da 3ª VIJ, Dr. Homero, do Ministério Público (assessoria técnica) e do Promotor de Justiça, Dr. Onofre, estudantes do Curso de Direito da UERN, Odontologia da Universidade Potiguar e profissionais da UFRN) a fim de realizar atividades para com os acolhidos e acolhidas, garantido aos adolescentes os direitos fundamentais preconizados pela Constituição Federal, possibilitando o acesso a atividades esportivas, de lazer, culturais, convivência comunitária, profissionalização, educativas, dentre outras, conforme elencadas a seguir.

- Por meio da parceria com a *Igreja Universal*, os adolescentes tiveram diversas atividades de cunho esportivo, a saber*: Muay-Thay, Jiu-Jitsu*, Futebol de mesa**.** Ressalta-se que à Igreja ADPAZ também possui um trabalho de acesso ao esporte através do Projeto Davi que realiza a prática do *Jiu-Jitsu*.

- Realização de diversas ações socioeducativas e com festividades nas datas comemorativas na UAI 3.

- A Unidade III realizou um campeonato de videogame, atividade proposta pelo psicólogo e parceria com a "Doa Natal" para os adolescentes terem acesso ao mundo do entretenimento através do Cinema.

- Realização das seguintes atividades: passeios nas praias urbanas, oficinas de pintura em tela, brincadeira com a realidade virtual, oficina de confecção de Pipa, comemoração dos aniversários dos adolescentes, aula de música e canto, Ação Social do Dia da Criança e Natal, ações realizadas pela Igreja Universal, visita ao Forte dos Reis Magos, comemoração do Dia da Criança com a Acalanto Natal, visita do Papai Noel da Clínica Pedro Cavalcante.

- Realização da Confraternização natalina com a parceria com servidores da 1ª, 2ª e 3ª Vara da Infância e da Juventude (oficiais de justiça, secretaria, assessoria técnica), do Juiz da 3ª VIJ, Dr. Homero, do Ministério Público (assessoria técnica) e do Promotor de Justiça, Dr. Onofre, da Acalanto Natal e estudantes do Curso de Direito da UERN.

- Visita das crianças acolhidas na UIA I à Árvore de Natal em Mirassol;

- Oficinas de elaboração de salgados e bolos ministradas pelo Gastrólogo Roberto Tavares.

- Curso de panificação e massas oferecido pelo SENAC, em parceria com CREAS Oeste.

- Além das visitas dos familiares dos adolescentes na Unidade, a Igreja ADPAZ realiza uma atividade com os jovens desenvolvida semanalmente na residência de membros da igreja. Em algumas oportunidades, um dos acolhidos participavam dessas reuniões, intitulada de Z Grupo.

- Os adolescentes têm atividades com a Igreja Universal com a realização de reuniões na Catedral da Fé, bem como toda sexta-feira à tarde, os membros do Grupo Socioeducativo e Socioabrigo realizam ações na Unidade, e ainda, no último domingo de cada mês.

- A Igreja ADPAZ realiza toda quarta-feira na Unidade de Acolhimento 3 a célula do Z Grupo.

- Realização de caminhada temática sobre o suicídio com momentos de reflexões, danças circulares, ioga, atividade de educação física com o Hospital Psiquiátrico Severino Gomes. A participação neste evento foi proposto por uma cuidadora e envolveu a participação de servidores e adolescentes, tendo sido realizadas doações para aquisição da camiseta do evento. Ocorreu a caminhada do referido hospital até o Parque das Dunas, onde houve um café da manhã saudável e as atividades anteriormente elencadas.

- Oficina com os adolescentes com a temática do Setembro Amarelo, realizada pela equipe técnica.

- Atividade dos *estudantes de Odontologia* da Universidade Potiguar.

- Oficina “Meu Corpo Fala, será que eu escuto?” realizada com profissionais da UFRN.

- Treinamento sobre Primeiros Socorros com a SAMU.

- Atividades de beleza

- Acompanhamento das atividades escolares por parte dos cuidadores.

➢ UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA ADULTOS E FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE RUA (POP RUA 24 HORAS)

- A Unidade de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias em Situação de Rua (POP Rua 24 horas) aconteceu a mudança de prédio, que era uma reivindicação antiga de usuários e servidores; Comemorações de datas festivas; Atividades esportivas;
- Aumento da quantidade de vagas de acolhimento para pessoas em situação de rua; Parceria com o Consultório na Rua (CNAR);
- No Atendimento em Unidade Institucional de Passagem (Albergue Municipal Marcos Dionísio), com a reabertura do Albergue Noturno Municipal, foi possível observar um amadurecimento das intervenções socioeducativas, que inseriu na rotina do albergue, discussões temáticas diversificadas, atividades reflexivas, festivas e recreativas.

O quadro abaixo demonstra as atividades desenvolvidas no Albergue Noturno Municipal.

Quadro 25: Demonstrativo de Atividades Socioeducativas – ALBERGUE NOTURNO/ 2022

Demonstrativo de Atividades Socioeducativas – ALBERGUE NOTURNO		
Atividade desenvolvida	Data	Temática e objetivo da atividade
Festa Junina	23/06	Proporcionar atividade de lazer e socialização
Campeonato de toto	18/07	Proporcionar atividade de lazer e socialização
Atividade alusiva ao Agosto Lilás	31/08	Refletir sobre os tipos de violência contra a mulher buscando desconstruir hábitos socialmente naturalizados e que reproduzem o machismo e o patriarcado. Promover uma cultura de respeito e paz entre os pares.
Roda de Conversa sobre Consciência Negra	26/11	Historicizar os processos estruturais do racismo na sociedade. Desenvolver uma cultura de valorização e respeito à identidade negra.
Festa Natalina	20/12	Proporcionar atividade de lazer e socialização

➢ SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA JOVENS E ADULTOS COM DEFICIÊNCIA EM RESIDÊNCIA INCLUSIVA

- No Serviço de Acolhimento Institucional para Jovens e Adultos com Deficiência em Residência Inclusiva, no campo administrativo, na expectativa de tornar mais seguro

e prático o registro do cotidiano do serviço, bem como atentos a necessidade de reduzir o uso de insumos específicos como papel e plástico, além de otimizar a organização do ambiente, revisamos, criamos e informatizamos instrumentais que podem ser acessados remotamente pela equipe administrativa e técnica. Os instrumentais contemplam desde a organização administrativa da unidade, como solicitação e controle de insumos e demandas estruturais, solicitações e acompanhamentos de processos de servidores e processos judiciais, fazendo o elo direto entre a Unidade e a gestão da Alta Complexidade, bem como abrangem todo acompanhamento técnico realizado para com os usuários, como exemplo - a atualização e implementação do Plano Individual de Atendimento (PIA), prontuário individual e registro de ocorrência digitais.

- O investimento em estratégias que colaboram para a fluidez da comunicação na Unidade, nesta direção criamos o "Boletim Informativo - Fala RI", a proposta foi pensada a partir da reflexão trazida pela equipe de cuidadores noturna para aproximarem-se dos acontecimentos do cotidiano do serviço, bem como da necessidade de alinhamento da rotina de trabalho. O boletim trata-se de um compilado de informações das atividades desenvolvidas ao longo do mês anterior, ilustrada com fotos, datas comemorativas, aniversariantes do mês e orientações gerais. O documento é produzido pela equipe técnica do Serviço e compartilhado via digital com os demais profissionais, quais sejam: equipe de apoio, cuidadores e administrativo.

- Considerando as potencialidades e comorbidades dos usuários acolhidos, a equipe técnica debruçou-se sobre as principais demandas e investiu na articulação e mediação com a rede de serviços públicos, privados e entidades não-governamentais para atendimento do público da Unidade.

- Na rede de serviços públicos podemos destacar a mediação com Centro Especializado em Odontologia (CEO), bem como a mediação com os serviços da Policlínica Sul, onde temos encontrado suporte para agendamento de consultas com médicos especialistas, além de auxílio da farmácia para aquisição de medicamentos fornecidos pela rede de atendimento. Registra-se ainda a mediação junto à rede estadual de saúde, via Centro Especializado em Reabilitação (CER), para aquisição de cadeiras de rodas personalizadas, o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS III Leste) para acompanhamento de usuários com transtorno mental, e Serviço de Atenção Domiciliar (SAD) para acompanhamento de usuários que demandam intervenção e cuidados específicos de saúde.

- Quanto aos serviços privados, destacamos o investimento no início e/ou manutenção das práticas terapêuticas como fonoterapia, fisioterapia, terapia ocupacional, psicoterapia, terapia de intervenção comportamental ABA, psicomotricidade e musicoterapia. Todas essas atividades foram pensadas a partir do perfil dos usuários e são custeadas com o Benefício de Prestação Continuada (BPC) desses.

- O retorno das oficinas pedagógicas ofertadas pela rede de serviços não-governamental como Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade (APABB). As oficinas acontecem duas vezes na semana no Campus Natal Central do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) e proporcionam o investimento tanto no potencial educacional dos acolhidos, quanto no lúdico e na convivência social e comunitária.

- A revisão e redefinição da rotina de cuidados para com os usuários da Residência Inclusiva, pensada a partir das observações da equipe técnica, cuidadores e coordenação, além do investimento em reuniões de planejamento das atividades orientadas sempre conforme a realidade do serviço. Destaca-se ainda a importância dada a supervisão da rotina, para atender a demanda de cuidado assistido a equipe técnica tem pensado estratégias de aproximação e envolvimento com usuários e cuidadores, sempre na perspectiva de alinhar a prática às necessidades dos acolhidos, para tal tem sido realizado o acompanhamento das práticas terapêuticas e atividades externas de lazer, além de atividades com pequenos grupos na Unidade.

➢ SERVIÇO DE PROTEÇÃO EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADES PÚBLICAS E DE EMERGÊNCIAS

- O Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências atuou nas intervenções em situações de desastres decorrentes de alagamentos, incêndios e decorrentes de questões sociomigratórias. Realizando um total de 293 cadastros e atendimentos relacionados às questões de desastres de origem naturais e tecnológicos e 08 cadastros e atendimentos de migrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade social.

- O Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e Emergências, executa, dentre as suas competências, o trabalho de prevenção, mitigação, preparação, resposta e reconstrução das situações de Riscos e Desastres de Origem Natural e

Tecnológicos, bem como, a proteção de demais questões emergenciais de ordem social que couberem a Política de Assistência Social.

- A equipe técnica do Serviço de Proteção em Calamidades Públicas e Emergências realizou contato as famílias atingidas pelas fortes precipitações pluviométricas ocorridas em 2022, em que a defesa civil atestou o Ato de Interdição, para possível oferta do benefício de Aluguel Social, uma vez que o usuário/ composição familiar estivesse dentro dos critérios estabelecido pela lei a Lei nº 7.205 de 21 de setembro de 2021. No quadro abaixo constam a quantidade de usuários contemplados pelo referido benefício ao longo do ano:

Quadro 26: Quantitativo, mensal, dos usuários beneficiados pelo Aluguel Social /2022

MÊS	USUÁRIOS CONTEMPLADOS
Fevereiro	15
Março	44
Abril	34
Maio	40
Junho	82
Agosto	*72*
Setembro	91
Outubro	64
Novembro	59
Dezembro	65

Fonte: Arquivo interno do Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e Emergências

- Sobre os benefícios eventuais para situações de desastres de origens naturais e tecnológicos foram entregues 682 colchões, 125 kit lençóis com elástico, 132 kits higiene, 235 kits limpeza e 8.349 cestas básicas para usuários público do nosso referido serviço em ações realizadas nas ocupações e bairros.

- A realização da concessão do "Auxílio Financeiro Emergencial" no valor de R$1.000,00 concedido pelo Governo do Estado do RN em articulação com o Município do Natal/RN à trinta e um usuários atingidos pelas chuvas intensas do mês de Julho, sendo

em sua primazia, ex-moradores da Rua Mirassol, no bairro de Felipe Camarão.

- No suporte ao CARE – Centro de Atendimento e Acolhida ao Migrantes, Refugiados e Apátridas, foram realizadas visitas institucionais para acompanhamento das demandas do abrigo, bem como ações e entregas de benefícios. Sobre a alimentação, foram feitas 52 entregas de itens alimentícios, distribuídos em articulação com o DSA durante o ano, de forma semanal.

- No que tange o campo da pesquisa e formação, nossa equipe participou da Campanha Construindo Cidades Resilientes 2030 (Making Cities Resilient) organizado pela ONU, reiterando o pacto do município do Natal/RN com o compromisso de redução de riscos de desastres. Destaca-se também o envolvimento da equipe na formação e aplicação da etapa regional da pesquisa *DMT - Matriz de Monitoramento Indígena* da Agência ONU para Migrações (OIM) para a produção de dados referentes às populações venezuelanas indígenas em condição migratória que vivem no município e são público do SUAS. O Relatório resultante de tal pesquisa será publicado no primeiro semestre de 2023.

- A respeito de normativas, foi publicada a Portaria nº 166/2022 – GS/SEMTAS, de 06 de julho de 2022, que Institui o Fluxo de atendimento para Situações de Riscos, Emergências e Desastres na Política Municipal de Assistência Social do Município de Natal/RN.

- Foi realizado um momento formativo com a equipe do Serviço Especializado em Abordagem Social, para tratar sobre fluxo e atribuições no atendimento socioassistencial.

➢ SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS

- O Serviço de Acolhimento Institucional para Idosos é executado de forma indireta, realizando, em 2022, 49 acolhimentos de pessoas idosas em Instituições de Longa Permanência para Idosos – ILPIs, conveniadas com a SEMTAS. Além dessas, foram articuladas outras formas de garantir a proteção das pessoas idosas que demandaram acolhimento institucional, por meio de orientações às famílias que realizaram acolhimentos em ILPIs privadas ou articularam com parentes e amigos, outras possibilidades de organização familiar para atender às necessidades dos longevos.

EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS

Da Proteção Social Especial de Alta Complexidade

➢ **SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES.**

***UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL – UAI I**

- Ausência de área externa na nova sede da Unidade de Acolhimento Institucional 1 para possibilitar atividades livres, em contato com a natureza e banhos de sol para as crianças;

- Deficiência na comunicação com familiares e equipes de outros serviços devido à falta de um celular institucional com *whatsapp*;

- Carência de cuidadoras devido aos desfalques ocasionados por atestados médico, férias e internamentos de crianças que necessitam de um acompanhante no hospital 24h;

- Deficiência nos mecanismos de segurança da Unidade, tendo em vista que só existe um porteiro por turno e a equipe está constantemente sofrendo ameaças por parte dos usuários, que já compareceram armados, tentaram se evadir da Unidade com as crianças e já invadiram a Unidade.

- Impossibilidade de acompanhamento dos familiares que se encontram em outros municípios (deslocamento, contato com a rede de assistência local).

- Escassez de materiais de expediente e permanentes (gelágua, utensílios domésticos).

- Escassez de medicamentos que são extremamente necessários para tratamento das crianças, bem como evitar internações.

- Dificuldade de articulação com a rede de saúde para marcação de consultas e exames das crianças;

- Carência de formação e capacitação para os profissionais, bem como da concessão de seus direitos, fazendo com que tenham que recorrer ao judiciário para consegui-los.

***UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL – UAI II.**

- No ano de 2022, certamente, o grande desafio imposto à Unidade de Acolhimento Institucional II foi a condução das demandas de saúde mental de quase

todos(as) acolhidos(as), os quais sem a articulação e atuação conjunta com a política de saúde, tornam-se extremante difíceis de serem manejadas. Ainda não há uma articulação bem definida e operacionalizada entre as políticas de assistência social e saúde, o que se tem são apenas ações individuais e pontuais, que por mais bem-intencionadas que sejam, não conseguem garantir continuidade;

- Viabilizar as medicações psicotrópicas de uso contínuo pelos(as) acolhidos(as), também foi um grande desafio, que com o suporte da SEMTAS, por meio dos contratos com farmácias, foi possível garantir as medicações, nos casos de falta na rede do SUS;

- Capacitar de forma continuada aos servidores(as), bem como ofertar a estes(as) espaços de escuta qualificada, para os quais acredita-se que com a implementação do Plano Municipal de Educação Permanente no SUAS sejam amenizados.

***UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL - UAI III.**

- Constituem desafios para a realização das atividades na Unidade de Acolhimento III, a composição de equipe técnica, quantitativo de cuidadores, falta de materiais para oficinas como a adequação da estrutura física;

- Reordenamento do Serviço de Acolhimento Institucional III, que desde 2022 foi instituído um Comitê Gestor com representantes do Ministério Público, Conselho Tutelar, CEDECA, e CEIJ, e a Câmara Técnica composta por profissionais da Proteção Básica, Média e de Alta Complexidade da SEMTAS, para tratar do assunto. Este se configura como espaço de discussão para se ter melhorias estruturais, materiais e na política de atenção aos adolescentes acolhidos, revisitando os documentos oficiais e reestruturando e criando os documentos e instrumentais necessários;

- Sensibilização dos profissionais envolvidos com a Unidade, no sentido de ampliar as discussões acerca dos temas que envolvem o cotidiano da unidade, para desmistificar e minimizar a estigmatização do serviço e, consequentemente, com relação aos adolescentes acolhidos;

- Ampliar a comunicação entre os serviços socioassistenciais, como também entre as políticas sociais, de modo geral, visando facilitar o acesso dos usuários, bem como pactuar protocolos de encaminhamentos e fluxos de atendimentos.

➢ **SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA ADULTOS E FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE RUA.**

***UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA ADULTOS E FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE RUA (POP RUA 24 HORAS).**

- Deficit de cuidadores, principalmente no período diurno;
- Falta de carro, tendo que compartilhar com o Centro Pop, porém na maioria das vezes as demandas não são atendidas.

***UNIDADE INSTITUCIONAL - ALBERGUE MUNICIPAL MARCOS DIONÍSIO.**

O desafio diário é a grande demanda de usuários, que buscam acolhimento, atendimento, orientação individual e em grupo, encaminhamentos a outros serviços socioassistenciais e demais políticas públicas que possam contribuir na construção da autonomia, da inserção social e da prevenção às situações de violência, fazendo com que haja um retardo nas resoluções de alguns casos concomitantemente abrangendo o serviço de maneira que ultrapassam a faixa etária que é permitido para acessar o serviço (regimento interno – 18 a 59 anos), dificultando assim o acolhimento, a rotatividade do serviço e, consequentemente, o funcionamento da rede de proteção social.

➢ **SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA JOVENS E ADULTOS COM DEFICIÊNCIA EM RESIDÊNCIA INCLUSIVA.**

- A fragilidade na cobertura de serviços socioassistenciais e demais políticas públicas;
- Problemas estruturais do serviço (por exemplo, fiação exposta, entupimentos recorrentes, quadro de energia vulnerável, infiltrações por todo o prédio, goteiras, necessidade de portões nas laterais do prédio para minimizar o risco de acidentes entre outros), demandas apresentadas de modo recorrente ao setor responsável, mas com soluções paliativas no geral;
- Insuficiência de recursos humanos;
- Dificuldades na articulação direta com o poder judiciário;
- No que se refere à cobertura dos serviços socioassistenciais, embora a equipe técnica da Residência Inclusiva tenha investido em articulações para atendimento dos nossos usuários nos serviços da política municipal de assistência social, não foi possível

concretizar tal mediação, visto que a única unidade específica para o público com deficiência declara limites para o atendimento. Cabe enfatizar que a Residência Inclusiva acolhe hoje usuários com as mais diversas limitações, alguns com um grau maior de dependência, outros com certo potencial de autonomia no qual vale a pena investir, para isso é fundamental uma rede de serviços fortalecida;

- No tocante às demais políticas públicas, registra-se a fragilidade e, por diversas vezes, a morosidade para atendimento das demandas dos usuários da Residência Inclusiva na rede de serviços de saúde, principal política pública acionada pelo serviço. Ocorre que os usuários desta unidade possuem comorbidades associadas à condição de pessoa com deficiência e, por vezes, necessitam de atenção célere sob o risco de evoluir na agudização de seu adoecimento. No entanto, nem sempre é possível conseguir o atendimento imediato, não há na prática qualquer mecanismo concreto que possamos nos valer para atendimento preferencial dos nossos usuários, mesmo sendo pessoas acolhidas e protegidas pelo poder público, ficando a equipe técnica por vezes refém de mediações pessoais quando esses encaminhamentos (por exemplo, agendamentos de consultas com especialistas, realização de exames, aquisição de medicamentos, inclusão em práticas terapêuticas entre outros) poderiam se dar por direito, ou resta a necessidade de custeio desses serviços com a renda dos próprios usuários, que poderia ser empregada com melhor aproveitamento se tivessem maior atenção no atendimento na rede pública;

- Dificuldades recentes de acompanhamento nutricional e no abastecimento de insumos alimentícios que permitam uma alimentação adequada às necessidades dos usuários, não registramos a ausência ou desabastecimento total, no entanto, tivemos a redução de itens fundamentais como frutas, legumes e proteínas;

- A instabilidade e, por vezes, insuficiência de materiais de expediente, limpeza e cuidados pessoais;

- Morosidade para aquisição e manutenção de equipamentos fundamentais para a fluidez do serviço, como guincho de transferência, poltronas novas, mesas, cadeiras, máquina de lavar roupas, fogão, forno, eletrodomésticos para a cozinha. Essas ausências impactam diretamente no serviço, por vezes dificultam a intervenção da equipe técnica e da equipe de cuidadores, pois interferem no bom desenvolvimento da rotina diária e das atividades propostas. Cabe enfatizar que garantir condições estruturais para funcionamento do serviço são de responsabilidade do poder público;

- O baixo investimento em recursos humanos. A Residência Inclusiva atende usuários que além da condição de vulnerabilidade social são de diferentes perfis de dependência, requerem esforço físico, além de supervisão contínua, dessa maneira um quadro de servidores completo é fundamental para a organização da rotina e cumprimento dos encaminhamentos necessários à proteção integral dos usuários. Na mesma direção, apontamos como limite o baixo comprometimento de alguns servidores terceirizados que, por vezes, se valem do discurso de estar em um vínculo garantido por "interesses políticos" (sic), para não cumprir com responsabilidade as demandas que lhe são atribuídas, faltam deliberadamente, se negam a cumprir demandas e promovem instabilidade entre as equipes;

- Morosidade no atendimento via poder judiciário. De maneira geral, o público da Residência Inclusiva é acolhido via ordem judicial, nisto sabemos que antes mesmo de chegar ao serviço sua condição de vulnerabilidade já é da ciência de instâncias superiores, ocorre que nem todas as demandas são sanadas no ato do acolhimento e após ele defendemos que é extremamente necessário que o poder judiciário seja sensível para acompanhar e dar suporte à equipe técnica da Residência Inclusiva no processo de acompanhamento, situação que hoje não é comum e quando ocorre dá-se, como dito, de maneira frágil, pontual ou morosa;

- A urgência da gestão debruçar-se sobre a necessidade de ampliação ou criação de uma nova Residência Inclusiva dadas as recentes solicitações de acolhimento que hoje não podem ser atendidas considerando a ausência de vagas, condições estruturais e insuficiência de recursos humanos. Já em meados de 2022 tivemos registro de 05 (cinco) ordens judiciais para cumprimento imediato e acreditamos que problematizar esses casos é de suma importância pois são casos já notificados e que requerem resolução por parte da gestão municipal.

➢ SERVIÇO DE PROTEÇÃO EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADES PÚBLICAS E DE EMERGÊNCIAS

- Ausência de equipe técnica efetiva exclusiva para executar o serviço. No ano de 2022, o SPSCPE se manteve apenas com 01 (um) coordenador e 04 (quatro) estagiárias para dar conta das atividades de prevenção, mitigação, preparação, resposta e reconstrução aos desastres;

- Aumento significativo das demandas, devido o surgimento do benefício de Aluguel Social, ao período de chuvas de julho e a consequente necessidade de instalação de abrigos provisórios, entrega de benefícios eventuais e cadastramentos, redimensionou o tamanho que o setor precisa ter para conseguir suportar a chegada de solicitações e acionamentos em emergências socioassistenciais, mas como o tamanho da equipe é incompatível, torna-se um desafio executar em tempo hábil e com qualidade o que preconiza o serviço;

- A ausência de recursos para atender as demandas socioassistenciais decorrentes de fluxo migratório internacional é um desafio para o avanço na qualidade do atendimento do púbico-alvo.

➢ **SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS (execução Indireta)**

- Sensibilizar, pactuar e organizar a rede de serviços para proporcionar outras alternativas com vistas a garantir a qualidade de vida da pessoa idosa do município de Natal, para além do acolhimento institucional;

- Aprimorar a relação com as ILPIs conveniadas de modo a alinhar o entendimento quanto ao termo de fomento que rege as pactuações articuladas;

- Aumentar o número de vagas pactuadas para acolhimento institucional de pessoas idosas, tendo em vista atender à crescente demanda por ILPI.

EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS

Da Proteção Social Especial de Alta Complexidade

➢ **SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

***UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL – UAI - I**

- Mudança de sede, para um espaço mais adequado para as crianças.

- Aquisição de celular com número institucional;

- Contratação de mais cuidadores e/ou auxiliares através de processo seletivo;

- Aprimoramento dos mecanismos de segurança da Unidade, tais como maior número de câmeras, detector de metais portátil e capacitação para os porteiros;

- Articulação entre as Secretarias de Assistência Social dos diversos municípios para atendimento referente a transferência das crianças para acolhimentos mais próximos dos familiares;

- Aquisição de materiais permanentes (gelágua, utensílios domésticos) e de expediente;

- Aprimoramento dos mecanismos de licitação para que não haja interrupção no fornecimento de medicações essenciais para a saúde e bem estar das crianças acolhidas, tendo em vista que muitos destes são de uso contínuo, não podendo ser cessados sua administração;

- Articulação entre as pastas do Executivo Municipal para que as crianças acolhidas tenham prioridade nos atendimentos de saúde e educação, uma vez que estão sob tutela do Estado e em caráter excepcional;

- Fomentar a capacitação e formação para os profissionais aprimorarem seus conhecimentos e práticas.

***UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL – UAI III.**

- A realização das atividades externas da Unidade de Acolhimento III requer que sejam compreendidas como prioridade, uma vez que se trata de demandas dos adolescentes. Disso decorre a relevância de se ter a disposição do serviço um veículo para demandas administrativas e demandas dos acolhidos, haja vista que apenas um veículo não tem dado conta das demandas, principalmente, quando se trata de demandas com horário divergente ao administrativo. É imprescindível a disponibilidade de carro para a Unidade III, assim como é nas Unidades I e II, tendo carro a partir das 06 horas da manhã. Muitos adolescentes não realizam exames laboratoriais devido ao horário do carro, ou ainda, o setor de transporte não disponibiliza carro para atender às demandas. Outras atividades também ficam prejudicadas por não se ter um carro à noite na Unidade de Acolhimento III, como as atividades religiosas, passeios e demais programações aos finais de semana e feriados;

- Os profissionais que realizam o trabalho na Unidade de Acolhimento III reforçam a importância em criar outro serviço de acolhimento para atender às demandas dos perfis que divergem ao retratado no Regimento Interno, deste modo os desafios

encontrados a partir da mistura do público iram ser sanados e, ainda, buscaria ações e estratégias de atuação a partir das especificidades apresentadas;

- Adequação da oferta dos cursos advindos do Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo (CMTE) ao perfil e escolaridade dos acolhidos para favorecer a inclusão dos adolescentes ao mercado de trabalho

➢ **SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA ADULTOS E FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE RUA.**

***Unidade De Acolhimento Institucional Para Adultos E Famílias Em Situação De Rua (Pop Rua 24 Horas).**

- Ventiladores para dormitórios e áreas comuns.
- Carro para a Unidade, visto que a única Unidade da Alta Complexidade que não possui carro para atender as demandas (sugestão ao menos 3 vezes por semana).
- Parceria com a Secretaria Municipal de Esporte e Lazer para proporcionar atividades com os usuários.
- Melhoria no fluxo com o CAPS (marcação de consultas, estudo de caso e internamentos).
- Capacitação para servidores.

***Unidade institucional - albergue municipal marcos dionísio**

- O Serviço necessita de um prédio com melhor estrutura e equipamentos que possa trazer mais comodidade e agilidade no acolhimento, salubridade e, principalmente, segurança, tendo em vista o risco de vida que corremos diariamente ao iniciarmos nossas atividades na unidade por não termos ferramentas adequadas para acolhermos de forma correta os usuários que frequentam o serviço ou mesmo a falta da guarda municipal na frente da unidade nos horários de entrada e saída dos usuários (18hs e 06hs), nos deixando expostos a qualquer ato de vandalismo ou ameaças por parte dos mesmos, estejam eles usando o serviço ou não.

➢ **SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA JOVENS E ADULTOS COM DEFICIÊNCIA EM RESIDÊNCIA INCLUSIVA**.

- Necessidade de investimento em nosso serviço, em âmbito material, estrutural e de recursos humanos, superando as lacunas atuais (quais sejam: assistente administrativo,

psicólogo, porteiro e auxiliar de serviços gerais noturno), devendo inclusive ser considerada a possibilidade de ingresso de novas categorias como educador social e auxiliar de cuidador;

- Investimento em capacitações para as equipes de servidores e profissionais terceirizados, há que se investir em práticas de capacitação que considerem o perfil de atendimento da unidade;

- Revitalização ambiental da unidade ou mesmo mudança para um prédio onde possamos contar com sala multifuncional, dormitórios amplos, espaço para refeitório, banheiros que atendam às normas de acessibilidade e garantam a privacidade dos usuários, além da aquisição de recursos para a prática de atividades lúdicas e recreativas que colaborem para o fortalecimento da autonomia dos acolhidos;

- Melhor interlocução entre a unidade e o Departamento de Segurança Alimentar (DSA), visando um acompanhamento nutricional específico para os usuários, além do contínuo processo de monitoramento e aperfeiçoamento das práticas no ambiente da cozinha;

- Urgência na aquisição de bens permanentes para a unidade, pois parte dos nossos equipamentos estão cada vez mais sucateados;

- Necessidade de mediação da gestão nos processos de acompanhamento técnico, inclusão nos serviços socioassistenciais, execução de acolhimentos, bem como interlocução com as demais políticas públicas, em especial, política de saúde.

➢ **SERVIÇO DE PROTEÇÃO EM SITUAÇÕES DE CALAMIDADES PÚBLICAS E DE EMERGÊNCIAS**

- O serviço necessita com URGÊNCIA de equipe exclusiva, de pelo menos 03 (três) técnicos de nível superior para conseguir executar as atividades mínimas do cotidiano, a ausência de recursos humanos pra isso tem prejudicado seriamente a qualidade dele, bem como, sobrecarregando o único servidor exclusivo do serviço;

- Necessidade de sala de atendimento melhor equipada em estrutura e garantia de sigilo, para dar conta das demandas de cadastro e acolhimento dos usuários do serviço;

- Atualização da lista de possíveis locais de abrigo que possam ser utilizados em casos de desastres que necessitem de acolhimento.

➢ **SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS.**

- Embora a demanda de serviços para pessoas idosas esteja crescendo nos últimos anos, trata-se de uma política nova, em nível nacional, que necessita de atenção para a sua construção. O Departamento de Proteção Social de Alta Complexidade da SEMTAS tem identificado a necessidade de articulação dos serviços para esse segmento, tendo em vista a efetivação da referida política no âmbito municipal. Nesse sentido, está organizando para o exercício de 2023, uma abordagem mais propositiva sobre a questão, de modo a provocar um trabalho integrado entre as secretarias que atendem ao público citado.

III.I.II.III - EQUIPE DE REFERÊNCIA AOS CONSELHOS TUTELARES – ERCT

A ERCT surgiu em 2014, por meio do Termo de Compromisso Operacional para estabelecimento do fluxo das denúncias do Disque 100. Este termo ensejou, em 2015, a Ação Civil Pública nº 0101046-75.2015.8.20.0001, determinando que o município de Natal/RN, por meio dos Conselhos Tutelares da Criança e do Adolescente, realizasse averiguação inicial de notícias de violação de direitos de Crianças e Adolescentes. Cabendo à Semtas disponibilizar Equipe Técnica, em sede própria, para prestar apoio técnico à atuação dos Conselheiros Tutelares das quatro regiões administrativas de Natal. A ERCT tem sede na SEMTAS e funciona de forma articulada com todos os serviços socioassistenciais, rede intersetorial e demais Políticas Públicas.

O público-alvo do serviço são crianças e adolescentes suspeitas de vivenciar ou vivenciando situações de violações de direitos constatadas atendidas pelos Conselhos Tutelares das quatro regiões administrativas. A ERCT ao ser acionada pode realizar visita e/ou atendimento psicossocial para melhor compreensão da situação experienciada, produção de Relatório Situacional para subsidiar a aplicação de medidas protetivas necessárias.

A ERCT desenvolve as seguintes ações: visitas Domiciliares, em companhia ou não do Conselheiro Tutelar solicitante, com vistas a verificar preliminarmente a procedência de Denúncia do Disque 100; Atendimentos individuais ou familiares que subsidiem as observações acerca das possíveis violações direcionadas contra crianças e adolescentes; estudos de Casos com os Conselheiros Tutelares e demais instituições que fazem parte da Rede de Atendimento Intersetorial de Proteção à Infância e Adolescência, com a finalidade

de embasar os encaminhamentos a serem sugeridos de acordo com a violação sofrida pela criança ou adolescente; articulação intersetorial (saúde, educação, assistência social e rede de garantia de direitos) a fim de promover o acesso aos serviços ofertados.

EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS

Da Equipe de Referência dos Conselhos Tutelares

Ao longo do ano de 2023, a Equipe de Referência aos Conselhos Tutelares (ERCT) desenvolveu dentro das suas possibilidades algumas práticas que podem ser consideradas como experiências positivas pela equipe, entre elas:

- Aproximação e diálogos entre os profissionais que compõem os Conselhos Tutelares e os Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) do município de Natal, sendo a ERCT a mediadora das discussões que culminaram na construção coletiva de um modelo de ofício de requisição de serviço emitido pelos Conselheiros Tutelares à rede socioassistencial, com o objetivo de apresentar informações necessárias a compreensão da demanda por parte das equipes técnicas, assim como, os encaminhamentos e orientações que foram realizados pelos Conselheiros às famílias atendidas, otimizando as possibilidades de intervenção da assistência social;

- Observa-se como um avanço que as discussões e estudos de caso realizados pela ERCT junto aos Conselheiros tem reduzido, mesmo que em menor grau, o número de requisições equivocadas aos serviços da rede socioassistencial, ação que deve ter um caráter contínuo, considerando que cada caso possui a sua especificidade;

- O planejamento e realização por parte da equipe no mês de setembro, de encontro com profissionais de CREAS e Conselheiros Tutelares, em parceria com o Núcleo de Apoio Técnico da Coordenadoria Estadual da Infância e da Juventude (CEIJ) ao qual foram discutidas as diferenciações e características do Depoimento Especial e Escuta Especializada;

- Realização de algumas visitas institucionais aos CREAS, com o objetivo de discutir propostas de melhorias na atuação da ERCT junto aos Conselhos Tutelares, assim como a discussão de casos em acompanhamento ou em demanda reprimida relacionadas a crianças e/ou adolescentes.

EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS

Da Equipe de Referência dos Conselhos Tutelares

- O quantitativo reduzido de profissionais no setor, que atualmente conta com 01 (uma) Assistente Social e 01 (uma) Psicóloga para atender as demandas requisitadas por meio de ofício e/ou contato telefônico dos Conselhos Tutelares das quatro regiões administrativas do município do Natal, a qual, em muitos casos, necessitam de intervenções técnicas em tempo mais curto, de modo a subsidiar a aplicação de possíveis medidas de proteção ao público atendido;

- A dificuldade de compreensão por parte da rede socioassistencial e intersetorial das demandas que cabem a atuação da ERCT, fator este, que poderia ser minimizado por meio da socialização contínua da equipe acerca do trabalho desenvolvido por esta, mas que não se efetiva até o presente momento, pelo número reduzido de profissionais e o aumento expressivo de demandas;

- A impossibilidade de utilização do carro do Conselho Tutelar Norte para visitas domiciliares requisitadas por este Conselho, ação deliberada em Colegiado pelos Conselheiros Tutelares de tal região, situação que demanda à ERCT a busca por carros disponíveis na agenda desta Secretaria, ocasionando em maior tempo de espera as demandas da região norte;

- Exposição da equipe a eventuais riscos a sua integridade física, em virtude da natureza do serviço, muitas vezes, em situações que envolvem contextos de violações de direitos de crianças e/ou adolescentes, tendo como violadores, em alguns casos, seus próprios responsáveis ou círculos de convivência.

EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS

Da Equipe de Referência dos Conselhos Tutelares

- A regulamentação do Serviço por meio de portaria, que venha a normatizar a composição, âmbito de atuação e desenvolvimento das atividades concernentes aos profissionais da equipe;

- A aquisição de um celular institucional, haja vista a equipe contar com um ramal de atendimento fixo, mas que por ora, não possibilita o contato com outros estados e municípios, inviabilizando maiores articulações, quando necessário; tal aparelho também poderá possibilitar o contato com usuários em atendimento pela equipe por meio de

mensagens de aplicativos, considerando que alguns, só possuem tal meio de teleatendimento;

- A ampliação da equipe, para o número disposto no Termo de Compromisso Operacional, isto é, 04 profissionais de nível superior, que poderão ofertar maior efetividade no que corresponde ao suporte técnico realizado aos 20 (vinte) Conselheiros Tutelares do município de Natal;

- A necessidade de capacitações técnicas voltadas para as especificidades das demandas atendidas;

- A aquisição de mobiliário e aparelhos eletrônicos do setor (mesa e computador) ao qual possibilite o recebimento de estagiários dos Cursos de Psicologia e Serviço Social, compreendendo que este é um espaço rico de desenvolvimento das competências e atribuições de ambas categorias profissionais.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS

PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Alta Complexidade

Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes

Atividades do Projeto Criança Feliz nas Unidades de Acolhimento para Crianças

Ação pedagógica realizada pela Universidade Estácio de Sá nas Unidade de Acolhimento para Crianças

Atividades esportivas com parceiro Igreja Universal

Atividades sobre cuidados com a Saúde - Caminhada temática sobre suicídio (parceria com o Hosp. Psiq. Severino Lopes.

Serviços de Acolhimento para Adultos e Famílias em Sit. de Rua

Atividades culturais e de lazer

Atividades Socioeducativas – Campanha Agosto Lilás

III.I.III - Política de Trabalho e Renda

A SEMTAS também executa a Política Municipal de Trabalho, Emprego e Renda. Suas ações, programas e projetos são operacionalizados por meio de dois Departamentos: **Departamento de Desenvolvimento e Qualificação Profissional – DDQP** e **Departamento de Gestão Empreendedora, Artesanato e Economia Solidária – DGEAES**, que serão apresentados na sequência deste Relatório.

III.I.III.I – AÇÕES DO DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL - DDQP

O Departamento de Desenvolvimento e Qualificação Profissional (DDQP), promove ações de qualificação profissional visando ampliar as oportunidades de inserção do usuário no mercado de trabalho ou alternativas de geração de renda, sendo responsável por dois eixos: **Qualificação Profissional** e **Intermediação de Mão de Obra (IMO).**

Sendo assim, o Departamento de Desenvolvimento e Qualificação Profissional – DDPQ conta hoje com 02 Unidades Descentralizadas para o desenvolvimento das suas ações quais sejam:

- **Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo**
- **Centro de Referência e Qualificação Profissional – CRQP, da região administrativa norte.**

a) Intermediação de Mão de Obra (IMO)

A Intermediação de Mão de Obra - IMO tem como objetivo fazer o encaminhamento dos trabalhadores para inserção ou reinserção no mercado de trabalho formal, subsidiando com outras ações e serviços. As ações são desenvolvidas pelo Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo, sendo este um equipamento que se apresenta como uma das estratégias do executivo municipal no enfrentamento ao

desemprego, incluindo ações e serviços de orientação e encaminhamento do trabalhador ao mundo do trabalho.

b) Orientação Profissional (OP)

A orientação profissional busca auxiliar o trabalhador a compreender a importância da educação para obter melhores oportunidades de trabalho, auxiliá-lo no planejamento de uma carreira profissional de acordo com seus interesses, habilidades e competências, auxiliá-lo na escolha do curso de qualificação profissional adequado à sua área de atuação, fazê-lo compreender melhor quais as formas de inserção no mercado de trabalho, dentre outras questões.

c) Qualificação Profissional

Na Qualificação Profissional, ofertada pela SEMTAS, os cursos contemplam a formação inicial e continuada dos trabalhadores e o aperfeiçoamento de ocupações já desenvolvidas pelos alunos, seja no exercício da profissão, tendo como objetivo desenvolver ações para jovens, adultos, pessoas com deficiência, idosos, pessoas desempregadas, ou trabalhadores autônomos ou ainda àqueles que se encontram em busca de uma atividade produtiva ou de qualificação profissional, bem como a inclusão digital. Os cursos são realizados em Unidades próprias da SEMTAS (sejam àquelas ligadas à política do Trabalho, ou da Assistência Social) bem como em equipamentos de outras políticas através de articulações.

d) Serviço Social

O Serviço Social do DDQP é responsável pelo atendimento aos usuários em situação de risco e vulnerabilidade social, bem como pela formulação, implementação e avaliação de propostas interventivas, junto às equipes da Qualificação Profissional e Intermediação de Mão de Obra.

DEMONSTRATIVO QUANTITATIVO DAS AÇÕES REALIZADAS PELO DDQP/ 2022

Quadro 27: Demonstrativo da Ações Desenvolvidas pelo DDQP/2022

DEMONSTRATIVO DAS AÇÕES DO TRABALHO (ANO 2022)	
ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL	
INDICADORES	**Média Mensal (Jan a Set/2022)**
Atendimentos para orientação profissional	66
Oficinas de orientação social e profissional	0
Palestras de orientação profissional	0
QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	
INDICADORES	**Média Mensal (Primeiras turmas somente em Setembro/2022)**
Nº de Vagas ofertadas em cursos de qualificação	X
N° de Pessoas matriculadas	342
Quantitativo de Cursos de qualificação profissional	20
Quantitativo de Tipologias de cursos oferecidos *Informar as tipologias ofertadas: Turmas na área de serviços	11 11
Nº Pessoas certificadas	0
INTERMEDIAÇÃO DE MÃO DE OBRA	
INDICADORES	**Média Mensal (Jan a Set/2022)**
Número de atendimentos realizados	1.568
Encaminhamentos realizados	X
Pessoas inseridas no mercado de Trabalho	5
Trabalhadores cadastrados no Portal Emprega Brasil	132
Trabalhadores que requisitaram o Seguro Desemprego	423
Pessoas encaminhadas para entrevista com empregadores	148
Parcerias formalizadas com empresariado local	18
Vagas de empregos captadas junto ao empresariado local	69
Atendimento individual para Orientação Profissional	67

SERVIÇO SOCIAL	
INDICADORES	**Média Mensal (Jan a Set)**
Número de Atendimentos Realizados	47
Encaminhamentos Realizados	5

Fonte: SEMTAS/ DIMAPS

EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS

Das ações desenvolvidas pelo DDQP

➢ INTERMEDIAÇÃO DE MÃO DE OBRA – IMO

- A integração dos dois postos de atendimento do Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo (CMTE) que funcionavam na Cidade Alta e no Alecrim, como espaços de qualificação e oportunidades de emprego formal. Nos meses iniciais, as empresas cadastravam as vagas, mas faziam a seleção de forma virtual, em decorrência de estarmos ainda num contexto de pandemia. Com este processo de seleção, o distanciamento dificultava o contato sem comprometer a entrevista.

- A iniciativa de fazer contato com as empresas para solicitar a devolutiva, referente ao retorno das cartas de encaminhamento dos usuários atendidos no CMTE, que favorece um acompanhamento real das contratações.

- A junção dos setores de captação e administração de vagas também facilitou o processo de trabalho que foi unificado, tornando-o igual para todos os integrantes dos setores e melhorando a comunicação com as empresas e o envio de candidatos e a flexibilização dos critérios das vagas, inibindo um possível ruído causado por conversas entre a empresa e captadores diferentes.

- O uso dos recursos tecnológicos, como as redes sociais (*Instagram*) para divulgação das vagas de trabalho, foi mais efetivamente utilizado como facilitador de troca de informações entre os trabalhadores e o Sine Municipal de Natal.

- Elaboração de uma planilha com fórmulas que geram os dados finais, facilitando a compilação dos dados do relatório mensal.

- A Criação do núcleo de empregabilidade para PCD (Pessoas com deficiência). A situação Legal foi informada com a exigência de contratação pelas empresas com 100 a

200 empregados, onde índice de contratados tem que ser de 2%, com mais de 200 até 500, o índice passa a ser de 3%, assim por diante. Foi considerada também a parte social da inclusão e ainda a necessidade de conscientização do empregador para esse envolvimento o qual favorece a adaptação da empresa às necessidades especiais desse público nas suas organizações.

➢ ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL

• Em 2022, a equipe de orientação profissional do CMTE Alecrim realizou 359 atendimentos de demanda espontânea e o total de 102 palestras ministradas, contando com 1.191 alunos participantes. Já o CMTE Norte foi responsável por atender 179 usuários, realizar 47 palestras, contabilizando 742 participantes. Dentre os trabalhadores atendidos nas duas unidades, 103 foram encaminhados para processos seletivos.

• Em fevereiro, houve a participação da equipe de Orientação Profissional do CMTE Alecrim no "Núcleo de Desenvolvimento e Inclusão Social das pessoas com deficiência", por meio de discussões, debates e criação de ações que visam favorecer uma maior inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho.

• No mês de abril, houve a participação remota da equipe de OP CMTE Alecrim, no lançamento da Escola do Trabalhador 4.0. A reunião foi promovida pelos gestores do SINE Nacional. Tal programa oferece cursos gratuitos com temas de tecnologia e produtividade, com o objetivo de ajudar o trabalhador brasileiro a se preparar para o mercado de trabalho.

• Em maio, a psicóloga da unidade participou de reunião com equipe do ACESSUAS para apresentação do programa, que faz parte do Departamento de Proteção Social Básica (DPSB), bem como da proposta de proporcionar curso de Empreendedorismo (em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte) para a comunidade, no CMTE Norte.

• Participação no evento: "Café SINE" em alusão ao dia do trabalhador, no auditório do CMTE Alecrim, o qual contou com a participação do palestrante André Torquato abordando o tema "Marketing digital", com o objetivo de promover um espaço de informação e troca de saberes e experiências sobre a influência do marketing digital no mercado de trabalho.

• Participação de técnicos numa ação realizada na Escola Municipal Emília Ramos no bairro de Cidade Nova, para os catadores da estação de transbordo, com o objetivo de

apresentar os serviços, cursos de qualificação e programas sociais ofertados pela SEMTAS-CMTE, além de orientar sobre as ferramentas que favorecem o acesso ao mercado de trabalho. Na referida ocasião, estavam presentes um número aproximado de 400 pessoas.

- Em junho, as psicólogas participaram do evento sobre o panorama da deficiência no RN com o presidente da Associação de Deficientes do RN, José Odon Abdon.

- Participação de técnicos no evento promovido pelo NASS (Núcleo de Apoio à Saúde do Servidor), no auditório do CMTE. Na ocasião, foi trabalhado o tema "Saúde mental e autocuidado com os servidores do CMTE".

- Em julho de 2022, as psicólogas participaram da capacitação relativa aos processos da IMO de administração e captação de vagas. Na ocasião, foram debatidas questões relacionadas à fusão dos setores de administração e captação de vagas; ao uso do sistema e o fluxo de atendimento ao usuário.

- Também em julho de 2022, as psicólogas participaram do evento promovido pelo NASS sobre Relacionamento Interpessoal e trabalho em equipe no CMTE Alecrim e Norte.

- Em agosto, ocorreu a semana comemorativa em alusão ao aniversário do CMTE, a equipe de orientação profissional participou da feira de oportunidades e da palestra sobre "Inovação e sustentabilidade para os novos negócios de beleza e estética" com a Profa. Fabiana Gondim, ocorrida no auditório do CMTE Alecrim.

- No CMTE Norte, aconteceram ações em alusão ao Agosto Lilás, com a participação da Ana Cláudia Mendes, Diretora do Departamento de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher da SEMUL.

- Em setembro, as psicólogas participaram do IV Seminário: Psicologia e Políticas Sociais, ocorrido no Auditório do Instituto Ágora, da UFRN, no qual foi possível um maior diálogo da atuação profissional na política de trabalho e assistência social com o conhecimento científico acadêmico.

- Em dezembro, a equipe técnica realizou atividade junto aos alunos sobre o Programa de Aprendizagem, a pedido da Escola Municipal Monsenhor José Landim.

➢ QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

• O Programa de Promoção de Qualificação Técnica, Tecnológica, Social e Profissional Inicial e Continuada, executado pelo Setor de Ações para o Trabalho/Departamento de Desenvolvimento de Qualificação Profissional (SAT/DDQP), desenvolveu, ao longo do ano de 2022, ações de qualificação social e profissional no município do Natal/RN, de modo a possibilitar a equidade social através da formação profissional.

• Realização de ações pela equipe de qualificação profissional, com o propósito de ofertar a população natalense cursos de formação inicial e continuada que atendessem as mudanças no cenário econômico, mas que sobretudo trouxessem possibilidades de mudança social, neste aspecto, priorizou o atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social, dentre estas, trabalhadores com idade mínima de 15 anos, desempregados ou em processo de requalificação profissional, pessoas em cumprimento de penas privativas de liberdade, mulheres em situação de violência infrafamiliar e pessoas em situação de rua.

• Ofertou formações primando pelo alinhamento entre o perfil educacional, interesse pessoal e necessidade do mundo do trabalho.

• Planejamento conjunto com todos os profissionais do Setor que melhorou o serviço nos processos de atualização de perfis e do "currículo" dos cursos, de inscrição dos cursistas, formação docente, orientações profissional e social e sistematização dos dados que delinearam as decisões das tipologias ofertadas e ainda as instituições parceiras a serem atendidas para a oferta de cursos.

• Oferta de 256 turmas, de educação profissional – de formação inicial e continuada, distribuídas em diferentes eixos formativos e tipologias, a saber:

- ✓ **Eixo Administrativo** (com tipologias como Rotinas da Administração, Almoxarifado, Recepcionista, Gestão de Negócios, Empreendedorismo), Comercial (com tipologias de Vendas, Repositor de Mercadorias, Promotor de Vendas, Qualidade no Atendimento), Serviços (com os cursos de Camareiro(a), Garçom e Garçonete, Auxiliar de Limpeza), e Línguas (com a oferta dos cursos de Língua Estrangeira Inglês, Língua Estrangeira Espanhol, Língua Brasileira de Sinais e Português para o Mundo do Trabalho), somaram 42 turmas.

- ✓ **Eixo Tecnológico**, com a oferta dos cursos de Operador de Computador, totalizaram a oferta de 06 turmas.
- ✓ **Eixo de Imagem Pessoal**, cursos que envolveram as tipologias de Barbeiro, Colorimetria, Corte de Cabelo, Design de Sobrancelhas, Escovas e Penteados, Estética Corporal, Estética Facial, Maquiagem, Manicure e Pedicure, contabilizaram o desenvolvimento de 121 turmas.
- ✓ **Eixo de Alimentos**, que abrangeram os cursos de Auxiliar de Cozinha, Chocolateria, Comidas de Botecos, Hamburguer Artesanal, Panificação e Lanches, Salgados Tradicionais e Gourmet, totalizaram a realização de 17 turmas.
- ✓ **Eixo de Habilidades Manuais/Artesanato**, com as tipologias de Amigurumi, Arte em Biscuit, Arte em E.V.A, Arte em Feltro, Boneca de Pano, Bordado Crivo, Bordado Rústico, Crochê no Grampo, Crochê Tradicional, Hardanger, Macramê, Pintura em Tecido, Produção de Vassoura PET, Vagonite, Reciclando com Arte contabilizaram a oferta de 70 turmas.

• Na Qualificação Profissional e Geração de Emprego, Trabalho e Renda, esta variedade de tipologias, expressas em 47 diferentes cursos e 3.419 pessoas certificadas, expandiu o atendimento às necessidades do mundo do trabalho, e também ao público atendido, uma vez que ampliou as opções de escolha, as áreas de interesse dos cursistas, bem como o seu perfil formativo escolar, isto incidiu positivamente sobre a qualidade do curso, e do profissional formado, bem como nas contratações destes, por empresas.

• Atualização da estrutura curricular dos cursos que envolveu conteúdos teóricos, mas atrelando-os a prática, tornando-os mais atrativos e próximos do "real". Assim, foram realizadas visitas técnicas a empresas como forma de aproximação ao mundo do trabalho e ainda aulas práticas, que juntas totalizaram 51 atividades, e inúmeras oportunidades, que proporcionaram apropriação e segurança na atividade profissional a ser exercida. Isto se mostrou importante sobretudo nos cursos de Camareira(o), Garçom e Garçonete e Auxiliar de Limpeza. Assim, espaços como hotéis, restaurantes e supermercados atuaram como campo de atuação experiencial para a vivência profissional dos alunos, o que foi motivador, positivo e promissor para ambos os envolvidos.

- Desenvolvimento de atividades extensionistas, seja em forma de ação social, seja no atendimento a instituições, associações comunitárias ou unidades descentralizadas da SEMTAS que solicitaram, o que contribuiu para aperfeiçoar o aprendido dos cursistas, atender ao público que necessitava do serviço e ainda inserir os alunos em vários contextos sociais, econômicos e culturais.

- Parceria com instituições externas para a realização dos cursos, como:

  - ✓ Instituições/ Equipamentos de Articulação em Rede: com unidades descentralizadas da SEMTAS (Centro de Convivência para a pessoa Idosa Ivone Alves) e unidades ligadas a Prefeitura do Natal (Biblioteca Virgílio Urbano, Centro Municipal de Cidadania LGBT).

  - ✓ Parceiros Comunitários: Clubes de Mães, Conselhos Comunitários, Organizações não governamentais, Igrejas, Associações e Exército Brasileiro.

- Realização de visitas técnicas de avaliação de espaço a 46 instituições pela Equipe de Qualificação Profissional, que se transformaram em parcerias, que atuaram, principalmente, como instituições de apoio estrutural, ampliaram a capacidade de atendimento ao público prioritário dos cursos e contribuíram para que pudéssemos atingir a oferta de 4.507 vagas na cidade do Natal, distribuídas nas quatro regiões administrativas do município, ao ampliar a capacidade de atendimento, mas também como desafio por demandar o aprimoramento das nossas ações como o cuidado na uniformização do atendimento, corresponsabilidade firmada através de termos de compromisso e exigência de participação em reuniões (in)formativas.

- Ações de apoio aos discentes que favoreceram o acesso, permanência e conclusão, com sucesso, aos cursos, por meio do fortalecimento da oferta das formações nos diferentes bairros da cidade, de modo a evitar deslocamento dos cursistas e gastos com transporte; incentivo a visitas técnicas, aulas práticas e vivências da profissão – dinamizando o ensino-aprendizagem; acompanhamento pedagógico;

- Realização de 149 palestras de orientação profissional, realizadas pela equipe de Psicologia do DDQP, totalizando a participação de 1.933 alunos. Foram abordados dentre outros, temas relacionados a estrutura e elaboração curricular, aspectos comportamentais relacionados a entrevista de emprego e exigências do mercado de trabalho;

- Realização de 114 palestras socioassistenciais, realizadas nas turmas pela equipe do Serviço Social do SAT/DDQP, totalizando a orientação a 1.504 alunos.

- Implantação de ação de assistência estudantil, através do Programa Passe Qualifica Natal, nos quais usuários da rede socioassistencial passaram a ter direito ao auxílio-transporte para participarem dos cursos de formação inicial e continuada, ofertados através do Programa de Promoção de Qualificação Técnica, Tecnológica, Social e Profissional Inicial e Continuada, executado pelo SAT/DDQP/SEMTAS/PMN. O Programa, cuja abrangência foi ampliada gradativamente, teve início no mês de março/2022 e beneficiou 199 usuários da rede socioassistencial. Apesar de iniciais, estas ações objetivaram a intensificação da permanência dos alunos nos cursos, a melhoria do desempenho formativo e conclusão do processo educacional vivenciado, reduzindo a evasão e reprovação dos alunos nos cursos de qualificação profissional, e por conseguinte o fortalecimento das possibilidades de acesso ao trabalho, emprego e renda e superação da situação de vulnerabilidade em que se encontravam.

➢ SERVIÇO SOCIAL

- A inserção do Serviço Social nas Políticas Públicas de Trabalho e Renda no município de Natal se constitui como prática exitosa e avanço, uma vez que esse profissional não se encontra na estruturação do SINE, e atua em articulação com as equipes dos diversos serviços da Política de Trabalho atendendo o usuário em situação de vulnerabilidade social.

- Realização de 114 (cento e quatorze) palestras, pela equipe do Serviço Social nos cursos de Qualificação com a participação de 1504 (mil, quinhentos e quatro) alunos, apresentando os serviços oferecidos pelas políticas de Trabalho e Assistência Social, no município de Natal. Foram realizados atendimentos individuais aos alunos e encaminhamentos para os serviços e programas oferecidos pela rede socioassistencial. O Serviço Social também contribuiu com os atendimentos e inscrições dos usuários da demanda espontânea nos cursos oferecidos nos CMTEs, constituindo um serviço diferenciado, uma vez que permitiu aos usuários orientações iniciais acerca dos serviços ofertados pelo Departamento de Desenvolvimento e Qualificação Profissional (DDQP).

- Quanto à intermediação de Mão de Obra, o Serviço Social fez a interlocução junto às Equipes de Administração de Vagas e Captação a fim de flexibilizar, quando possível, o perfil de trabalhadores para vagas de emprego.

- Instituição do Núcleo de Empregabilidade para Pessoa com Deficiência no âmbito da Política Municipal do Trabalho da cidade do Natal/RN, no mês de março, do qual a equipe de Serviço Social participa. O núcleo trabalhou em quatro eixos: Captação e intermediação de vagas para PCDs; Qualificação profissional; Conscientização e sensibilização empresarial para inclusão; e Orientação social e profissional. A equipe de Serviço Social desenvolveu ações de recrutamento e encaminhamento de vagas exclusivas para pessoas com deficiência.

EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS

Das ações desenvolvidas pelo DDQP

➢ INTERMEDIAÇÃO DE MÃO DE OBRA

- Fazer divulgação dos serviços do Sine junto aos equipamentos descentralizados para que os profissionais que trabalham nesses locais possam conhecer como funciona o processo de intermediação junto às empresas;

- Aproveitar a incorporação de um pedagogo na intermediação de mão de obra – IMO, para atuar junto aos trabalhadores e usuários de diversas faixas etárias através de oficinas de língua portuguesa e matemática básica na perspectiva de diminuir as lacunas existentes ao longo de sua formação escolar, facilitando assim o processo de seleção para empregabilidade no mercado de trabalho;

- Conscientizar os trabalhadores de que precisam atualizar seu cadastro e seus números de telefones, porque eles não têm conhecimento de que, estando com seus dados defasados no Portal Mais Emprego ficará mais difícil se inserir no mercado formal de trabalho;

- Divulgar junto as empresas que trabalham com consultorias e plataformas web nos processos de seleção, sobre a importância dos nossos serviços porque abrangem variados níveis de escolaridade e qualificação sem custo direto.

➢ ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL

- Falta de uma sala de atendimento individual para demandas que exigem privacidade e sigilo na atuação da equipe de OP, em ambas as unidades do CMTE, em atendimento às exigências legais do Código de Ética da (o) psicóloga (o);

- Busca recorrente de trabalhadores com demandas de saúde mental e dificuldade

de serviços públicos para encaminhamentos deles para o atendimento psicoterápico;

- Dificuldade quanto ao acesso dos trabalhadores ao mercado de trabalho em decorrência do baixo nível de escolaridade;

- Escassez de informações de alguns equipamentos da SEMTAS, quanto os serviços oferecidos pelo SINE;

- Dificuldade quanto ao encaminhamento de alunos dos cursos do CMTE Norte para acesso ao cadastro do SINE, que só acontece no CMTE Alecrim (considerando a situação de vulnerabilidade socioeconômica que os atinge);

- Falta, no CMTE Norte, de um computador próprio ao serviço de Orientação Profissional, sendo este um empecilho para cumprimento de prazos e realização de tarefas rotineiras (relatórios e registros dos atendimentos, pesquisas).

➢ QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

- A evasão aos cursos desenvolvidos pelo departamento, lamentavelmente, apesar dos esforços envidados para a execução da formação profissional no município do Natal, das estratégias didático-organizativas adotadas pela Equipe de Qualificação Profissional, de considerar as especificidades do público prioritário, de buscar atuar de forma articulada com os demais departamentos da SEMTAS e da articulação realizada com as equipes de Serviço Social e Psicologia do DDQP,

- interdependência entre educação escolar, formação profissional e empregabilidade/geração de renda, somadas a realidade social e econômica dos trabalhadores, fica evidenciada nos 174 alunos reprovados e 550 evadidos dos cursos neste ano. Assim, as variáveis relacionadas a situação social e econômica, a dinâmica familiar, ou ainda questões relacionadas a conquista de um emprego ou subemprego se mostraram grandes motivadores da evasão escolar ou da reprovação registrada.

- Não preenchimento das vagas disponibilizadas exclusivamente para a rede socioassistencial da SEMTAS, da SEMUL e do Centro Municipal de Cidadania LGBT.

- Baixa adesão da comunidade a alguns cursos ofertados, que foram, posteriormente, cancelados por falta de alunos com interesse na área.

- No que se refere a estrutura física, o número insuficiente de banheiro disponível aos alunos, comparado ao quantitativo de discente atendido por turno no CMTE/Alecrim, gerou conflito e dificultou o processo de trabalho;

- A infiltração no período de chuva em algumas salas de aula do CMTE/Alecrim atuou como complicador para execução dos cursos nestes momentos;

- A falta de isolamento acústico no auditório se mostrou um problema para quem utiliza o espaço, e para a equipe que atua vizinho a este ambiente, uma vez que constantemente há reclamação sobre o barulho que é gerado no auditório, e atrapalha a equipe vizinha, bem como o barulho gerado no corredor, ou na sala da equipe que atua ao lado do auditório, atrapalha as atividades realizadas no auditório;

- A falta de uma Secretaria Escolar para apoio as atividades da Equipe de Qualificação Profissional.

- A falta de laboratórios de informática para que sejam ministrados cursos na área da tecnologia, nas instalações das unidades do DDQP, de modo a proporcionar a inclusão digital, como uma forma de inclusão social.

- No que se refere a Estrutura Material, o número restrito de 1 equipamento de projeção multimídia para atender aos cursos de formação inicial e continuada ofertados nos Centros Municipais de Trabalho e Empreendedorismo – Unidades I e II, que juntos totalizavam 12 salas de aula;

- A falta de notebook em quantidade que atenda a demanda das salas de aula;

- O auditório Paulo Freire, do CMTE – Unidade I, não dispor de equipamentos de áudio e vídeo permanentes;

- A falta de computadores, com um bom funcionamento, para a Equipe de Qualificação Profissional;

- A Internet com qualidade limitada;

- A Falta de materiais básicos para o desenvolvimento dos cursos: apagadores, pincel para quadro branco;

- Os Quadros brancos danificados dificultaram o trabalho do docente e a aprendizagem do aluno;

- A falta de suprimentos para escritório, como grampos para grampeadores, clips, pastas organizadoras, papel A4;

- A falta de um sistema de gestão escolar dificultou a execução e acompanhamento do Programa de Promoção de Qualificação Técnica, Tecnológica, Social e Profissional Inicial e Continuada do município.

- Ausência de um "banco de profissionais" esvaziado devido a grande parte dos instrutores que o constituem já está comprometida em outras atividades, ou por considerarem o valor pago pela hora-aula pouco atrativo.

- O alto custo dos insumos necessários para a realização dos cursos, regidos pela Chamada Pública nº 001/2021, que abrange os cursos de Imagem Pessoal, Alimentos e Atividades Manuais foi outro complicador, tendo incidido, inclusive, na definição das tipologias disponibilizadas a população.

- Um outro desafio que a Equipe de Qualificação Profissional vivenciou estava relacionado a verificação e "controle" do trabalho docente, naquilo que tange a hora-aula trabalhada com remuneração realizada. O(a) pedagogo(a) é responsável por documentos que dão origem ao processo de pagamento do docente, o que comumente gera confluência de papéis, uma vez que o instrutor referencia aquele profissional como contratante, apesar do seu contrato seja regido por edital.

- A diferença salarial existente entre profissionais que atuam na SEMTAS, com um mesmo nível de formação, e que trabalham com a mesma política, gerou desmotivação na execução dos serviços pelos pedagogos, devido à desvalorização que se evidenciou desse profissional.

➢ SERVIÇO SOCIAL

- Quanto à Qualificação Profissional, um dos desafios encontrados é a restrição do Programa Passe Qualifica Natal, pois abrange um número limitado de alunos. Observou-se a dificuldade no deslocamento daqueles que, mesmo estando em situação de vulnerabilidade social, se inscreveram pela demanda espontânea, ou seja, não foram encaminhados pela rede socioassistencial. Essa dificuldade se apresenta, principalmente, nos cursos de maior carga horária.

- Falta de telefone celular institucional para contato com os alunos acompanhados pela equipe de Serviço Social, uma vez que muitos só têm acesso à comunicação via

aplicativo *whatsapp*, inviabilizando, portanto, contatos para confirmação de inscrição, evasão, desistência, recrutamento, entre outros.

- Necessidade de uma sala em que seja possível resguardar o direito do profissional Assistente Social ao sigilo, conforme Código de Ética, Capítulo V, artigos 15 e 16 e a proteção ao usuário na escuta individualizada e sigilosa.

- Quanto à Intermediação de Mão de Obra, inserir usuários em vulnerabilidade social no trabalho, é outro desafio destacado por esta equipe, uma vez que o mercado de trabalho não está aberto às especificidades de todos os segmentos da população.

- Necessidade de um Programa que financie e oriente o usuário na implementação do seu próprio negócio.

EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS

Do DDQP

➢ INTERMEDIAÇÃO DE MÃO DE OBRA

- Efetivação do Plano de qualificação permanente do servidor a partir das sugestões de cursos feitas pelo Núcleo Permanente de Educação do Servidor;

- Ter equipamentos de informática e telefonia móvel e fixa que viabilizem os procedimentos para intermediação de mão de obra, e também um sinal de internet que facilite o trabalho dos atendentes e dos captadores administradores. No contato direto com as empresas precisamos ter o *Whatsapp* web instalado nos computadores. Até bem pouco tempo, os captadores se utilizavam de suas redes pessoais para se comunicar com as empresas que pediam celeridade no processo de cadastro das vagas.

- Diversificar a oferta de cursos de qualificação na área de alimentação – como os de panificação, confeitaria e pizzaria, de modo a atender à demanda das empresas destas áreas que cadastrem vagas conosco.

➢ ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL (OP)

- Implementação de uma sala para os atendimentos individuais que necessitem de privacidade em ambas as unidades;

- Maior articulação entre os diversos equipamentos da SEMTAS, a fim de buscar uma maior aproximação na atuação profissional intersetorial;

- Possibilidade de capacitação para a equipe de OP no que diz respeito aos atendimentos que envolvem a temática de saúde mental, tendo em vista a recorrente demanda sobre tal questão;

- Realização de um encontro com profissionais psicólogos(as) de outros equipamentos da rede socioassistencial para que todos possam conhecer as atividades de trabalho e o papel do psicólogo no campo da Orientação Profissional, apresentando o CMTE e ao mesmo tempo conhecendo e compartilhando experiências com outros serviços da SEMTAS;

- Retomada de reuniões periódicas entre as equipes de Orientação Profissional do CMTE Alecrim e CMTE Norte;

- Aquisição de um computador próprio para o serviço de Orientação Profissional do CMTE Norte e outro para a nova psicóloga da equipe de OP do CMTE Alecrim;

- Disponibilizar treinamento nos processos e fluxos de atendimento aos usuários da IMO para a técnica de Orientação Profissional do CMTE Norte.

➢ QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

- A integração dos serviços/atividades desenvolvidos pelos diferentes grupos de servidores, que constituem o Departamento, se faz indispensável para que o trabalhador(a) tenha suas necessidades atendidas. Assim, se faz necessário a organização de uma equipe que atue com o acompanhamento dos egressos dos cursos, de modo a avaliar não apenas as formações, mas também a empregabilidade e geração de renda relacionada a estes.

- Aquisição de bons equipamentos para os servidores trabalharem, de internet que atenda as demandas do serviço, de materiais de consumo para o desenvolvimento das atividades educativas, de melhor estrutura de materiais para as turmas (laboratório de informática, equipamentos de multimídia), e, principalmente, de um sistema de gestão escolar que dinamize o atendimento das demandas que emergem com a oferta de Educação Profissional.

- Ampliação da oferta de cursos nas diferentes unidades que constituem a

SEMTAS, uma vez que estes locais já atuam com o público prioritário dos cursos de formação inicial e continuada da Prefeitura do Natal.

- A implantação da carreira SUAS se faz necessária tanto por atuar nos aspectos formativos – de qualificação do trabalho oferecido – quanto de melhoria remuneratória, especialmente se comparado a parte dos servidores do Departamento que foram reenquadrados na Lei Complementar n° 120, de 03 de dezembro de 2010 (Lei da Saúde), havendo discrepância entre os vencimentos de profissionais, inclusive com o mesmo nível de formação e atuação, sendo indispensável uma reparação aos demais servidores.

- Incentivo a formação em favor dos servidores que atuam com educação profissional. Estes precisam de formação tanto na área da assistência social, quanto em sua área específica, de modo a unificar estes conhecimentos e saberes.

➢ SERVIÇO SOCIAL

- Quanto ao Programa Passe Qualifica Natal, sugere-se a ampliação do benefício para os alunos, mesmo aqueles não encaminhados pela rede socioassistencial, mas que apresentam dificuldade no deslocamento durante os cursos de maior duração, mediante avaliação socioeconômica e encaminhamento à rede socioassistencial.

- Que os cartões do programa não sejam personalizados, pois quando houver desistência, o cartão poderá ser utilizado por outro usuário, tendo assim maior aproveitamento e distribuição do benefício.

- Criação de programas e/ou projetos específicos para inserção diferenciada dos grupos de trabalhadores em situação de vulnerabilidade social.

- Articulação, avaliação e planejamento junto aos serviços socioassistenciais com maior incidência de encaminhamentos para definição de estratégias de acesso e redução de evasões/desistências.

- Necessidade de sala para atendimento individualizado que resguarde sigilo e proteção ao usuário como também a disponibilização de Whatsapp institucional para comunicação mais efetiva.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS

Departamento de Desenvolvimento e Qualificação Profissional DDQP

Palestra de Orientação Profissional para alunos da turma de Empreendedorismo

Reunião do Núcleo de Desenvolvimento de Inclusão da Pessoa com Deficiência

Cursos de maquiagem e Corte de Cabelo: Aula prática no Convento Santo Amaro

Curso de Manicure e Pedicure – Parceria com Centro Integrado de Atendimento à Mulher - CIAME

Turma de Empreendedorismo do CMTE – Alecrim em visita ao Restaurante Tábua de Carne

Reunião do Núcleo de Desenvolvimento de Inclusão da Pessoa com Deficiência

Lançamento do Programa Passe Qualifica Natal – Prefeitura do Natal

III.I.III.II - DEPARTAMENTO DE GESTÃO EMPREENDEDORA, ARTESANATO E ECONOMIA SOLIDÁRIA - DGEAES

O Departamento tem como foco ações de artesanato através da economia solidária e dos artesãos individuais que expõem seus produtos na Loja Natal Original e nas feiras de artesanato de pequeno e grande porte. Promove apoio ao trabalhador autônomo, seja microempreendedor individual ou prestador de serviço, e ainda apoio ao desenvolvimento de iniciativas a grupos que desenvolvem atividades produtivas coletivas em forma de economia solidária.

Seu compromisso socioassistencial manifesta-se na colaboração, orientação e transformação da comunidade artesã e seus familiares, por meio de uma atuação eficaz, que compreenda a gestão empreendedora como processo social de formação do artesão para o exercício de responsabilidade da cidadania e elevação do mercado de trabalho.

Nessa perspectiva, o Departamento tem três eixos de trabalho: Gestão Empreendedora; Artesanato e Economia Solidária, que serão apresentados nos tópicos a seguir.

a) GESTÃO EMPREENDEDORA

A Gestão Emprnededora busca desenvolver competências para o gerenciamento empreendedor, destinado para usuários que já tenham uma atividade autônoma ou para aqueles que planejam iniciar novos negócios, independente do segmento.

b) ARTESANATO

Artesanato, o Departamento atua no sentido de promover a valorização do artesão potiguar, elevando o seu nível cultural, profissional, social e econômico, bem como desenvolver e promover ações que visem à geração de renda para artesãos Individuais e Empreendimentos Econômicos Solidários (EES).

c) ECONOMIA SOLIDÁRIA

Economia Solidária, as ações buscam promover o fortalecimento, a divulgação e o fomento dos empreendimentos econômicos solidários no município de Natal, mediante políticas integradas visando à geração de trabalho e renda, à inclusão social e à promoção do desenvolvimento justo e solidário.

DEMONSTRATIVO QUALITATIVO DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELO DGEAES/ 2022

Quadro 28: Demonstrativo da Ações Desenvolvidas pelo DGEAES/2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Gestão Empreendedora, Artesanato e Empreendedorismo (2022)	
Atividades de Artesanato e Loja Natal Original	
Indicadores	Média Mensal (Jan a Dez)
Artesãos individuais beneficiados	47
Famílias beneficiadas através dos artesãos individuais	90
Participação em feiras para comercialização dos produtos confeccionados	16
Atividades de Economia Solidária	
Indicadores	**Média Mensal (Jan a Dez)**
Empreendimentos de Economia Solidária (EES) acompanhados	16
Famílias beneficiadas pelo acompanhamento dos EESs	295
Pessoas beneficiadas indiretamente pela EESs	1489
Participação em feiras para comercialização dos produtos confeccionados	12

Fonte: SEMTAS/ DIMAPS

EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS

Do DGEAES

- A Loja Natal Original esteve aberta para exposição e comercialização, com o sistema de plantões dos artesãos que passaram no Edital.

- Realização de diversas Feiras, Consultorias em parceria com o SEBRAE e Oficinas com o Projeto Lugares de Charme.

- A divulgação do trabalho dos artesãos pelas redes sociais, rádio e entrevistas, assim como emissão da Carteira Municipal do Artesão.

- A capacitação dos artesãos para o uso das ferramentas da cultura digital, com o objetivo de inserir esses profissionais no mercado virtual, além de consultorias financeiras, ambas em parceria com o SEBRAE.

- Diversas feiras foram organizadas e/ou tiveram espaço adquirido pelo Departamento para contemplar os artesãos e empreendedores cadastrados no nosso banco de dados, sendo algumas delas: Brasil Mostra Brasil, Feirinhas no entorno da Loja Natal Original, Feira Internacional de Artesanato – FIART, Feira Natalina de Artesanato e Gastronomia com participantes selecionados através da Chamada Pública nº 004/2022 que contemplou um total de 120 trabalhadores, sendo 40 para exposição na Loja Natal Original e 80 para exposição no entorno da Árvore de Mirassol;

- Realização da Feira Natalina de Ponta Negra, denominada "Feira Cores e Luz", com convidados cadastrados e os artesãos não aprovados na Chamada Pública nº 004/2022.

- Participação dos artesões da SEMTAS nas feiras, através da Lei n° 6.865, de 03 de dezembro de 2018, que "Dispõe sobre reserva de Stands nas Feiras de Artesanato, Bazares, Brechós e similares, para os artesãos cadastrados na Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social – SEMTAS, desde que o evento conte com incentivo do Poder Público Municipal, e dá outras providências.", sendo algumas delas: Feira Viva Petrópolis, Garajal, FEIRART, Feira Arte na Rua, Feira na calçada Estúdio Carlota.

- Participações viabilizadas por meio de parceiras, como Feira Ferreira Costa, Domingo na Cidade, Feira Cultural Sol Brilhante, São João no Arena das Dunas, Congresso da Receita Federal e Dia Internacional da Juventude.

- Expansão do nosso artesanato para outros municípios e estados como: Caicó e Fortaleza.

- Fortalecimento das articulações para o Projeto Lugares de Charme. O projeto é voltado para o resgate de valores e raízes potiguares, na construção da identidade dos artesãos. Consolidamos, segundo o termo de cooperação, o atendimento de 120 (cento e vinte) artesãos.

- Manutenção e reparos da Loja Natal Original, realizada pelo Setor de manutenção da SEMTAS.

- Em relação a articulação com a rede externa, contamos com o estreitamento de ações com a Secretaria Municipal de Turismo e Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Urbanismo para a realização da Feira de Artesanato e Gastronomia no entorno da Árvore de Mirassol e com a Funcarte para a parceria na curadoria do Projeto Natal Original. Já com o SEBRAE, articulamos o acompanhamento das consultorias dos artesãos cadastrados em nosso Departamento.

- Apoio e continuidade da Feira de Agricultura Familiar que beneficiam os Empreendimentos Econômicos Solidários, pois conta somente com a presença dos EES.

- Acerca dos atendimentos, estes são realizados aos usuários advindos da rede socioassistencial ou por demanda espontânea (seja individual ou das associações). O artesão que nos procura é atendido via telefone, aplicativo de *WhatsApp*, e-mail ou de maneira presencial no Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo – CMTE. A maioria dos atendimentos consistem em orientações sobre as Feiras, realização do cadastro e da Carteira Municipal de Artesão, participação em editais, ou encaminhamento para Microempreendedor Individual – MEI.

Segue abaixo a quadro com os principais eventos relacionados com renda direta de 2022:

Quadro 29: Demonstrativo dos Principais Eventos relacionados com a Renda Direta de 2022 - DGEAES

TERRITÓRIO	ATENDIMENTOS/AÇÕES	TERRITÓRIO BENEFICIADO *
Norte	-	-
Sul	Loja Natal Original	Norte, Sul, Leste e Oeste
	Projeto Lugares de Charme	Norte, Sul, Leste e Oeste
	Feira Natalina de Artesanato e Gastronomia	Norte, Sul, Leste e Oeste
	27ª FIART	Norte, Sul, Leste e Oeste
	12° Fórum de Turismo	Norte, Sul, Leste e Oeste
Leste	Feira de Agricultura Familiar	Norte, Leste e Oeste
	Feira Viva Petrópolis	Norte, Sul, Leste e Oeste
	Garajal	Norte, Sul, Leste e Oeste
	Cidade da criança – Domingo na Cidade	Norte, Sul, Leste e Oeste
Oeste	-	-

Fonte: SEMTAS/ DEGEAES

EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS

Do DGEAES

- Falta de processo formativo para a equipe técnico-administrativa do Departamento.
- Articular ações que possam trabalhar a saúde mental e emoções dos artesãos para fluir melhor o fluxo de trabalho e socialização com seus pares e equipe do Departamento.

EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS

Do DGEAES

- Finalizar a reforma da Loja Natal Original;
- Capacitação para a equipe administrativa técnica;
- Continuidade na capacitação para artesãos;
- Articulação sobre financiamento e créditos para empreendedores;
- Oficinas de Artesanato;
- Maior articulação com o setor de Trabalho.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS

Departamento de Gestão Empreendedora, Artesanato e Economia Solidária

Feira de Agricultura Familiar

Feira viva Petrópolis

Feirinha da Árvore

Famuse - Caicó

Participações dos Artesões em Feiras para exposição de seus produtos

FEMPTUR

Brasil Mostra Brasil

Feira Natalina de Artesanato e Gastronomia

Domingo na Cidade

III.I.IV – Política de Segurança Alimentar

A SEMTAS também é responsável pelas ações de Segurança Alimentar no município do Natal, desenvolvidas por meio do Departamento de Segurança Alimentar - DSA que realiza um trabalho articulado entre os diferentes setores da SEMTAS, bem como demais Secretarias do Município, para que o usuário tenha seus direitos assegurados pelas diferentes políticas públicas.

a) Programa Sopa Solidária

O Programa Sopa Solidária tem por objetivo proporcionar às famílias em situação de vulnerabilidade social um complemento alimentar e nutricional, através do fornecimento semanal de uma sopa composta de vegetais diversos, proteína animal (carne ou frango) e carboidrato (arroz ou macarrão), acompanhada de um pãozinho tipo francês. Tem como público-alvo a população residente em comunidades periféricas de Natal e que são assistidas pelos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS. O preparo e a distribuição da sopa são realizados por voluntárias, utilizando a estrutura dos CRAS ou espaços cedidos pela comunidade.

b) Feira de Agricultura Familiar

A Feira da Agricultura Familiar é um programa vinculado ao Departamento de Segurança Alimentar (DSA) da SEMTAS que auxilia os agricultores que vivem da agricultura familiar, ou seja, da agricultura de subsistência, para que eles possam escoar sua produção nos espaços organizados gerando para família emprego e renda.

Esses agricultores possuem um diferencial em relação aos agricultores tradicionais, pois tem como foco sair do processo de produção convencional de alimentos, com uso de insumos químicos e agro defensivos, para uma transição agroecológica, na qual as

hortaliças, frutas e produtos de origem animal são produzidos de forma limpa, sem prejudicar o meio ambiente, de modo sustentável.

A equipe técnica desenvolve seu trabalho de forma interdisciplinar, prestando assessoria técnica, com atividades, orientações e visitas periódicas com intuito de proporcionar um circuito de cadeia curta, visando a comercialização da produção desses agricultores, evitando atravessadores e proporcionando qualidade a mesa dos consumidores da nossa cidade.

c) Programa Banco de Alimentos

O Programa Banco de Alimentos do município de Natal, constitui-se em proposta integrada e intersetorial, com forte apelo à corresponsabilidade da Sociedade Civil sob a coordenação da SEMTAS, por meio do DSA, com o propósito de contribuir para a minimização da complexa e específica situação de insegurança alimentar de indivíduos, que vivenciam a violação de seu Direito Humano à Alimentação Adequada (DHAA).

O Programa Banco de Alimentos do município de Natal é orientado por três objetivos fundamentais:

1. Combate às perdas e desperdícios de alimentos, por meio da reintrodução desses na cadeia de abastecimento e de seu aproveitamento integral;

2. Garantia da Segurança Alimentar e Nutricional (SAN), com o objetivo de contribuir para o Direito Humano à Alimentação Adequada (DHAA) e saudável da população beneficiária;

3. Realização da educação alimentar e nutricional, com vistas a qualificar a agenda de promoção da alimentação adequada e saudável.

Dessa forma, como estratégia de minimizar o desperdício e a insegurança alimentar dos indivíduos em condições de vulnerabilidade, o DAS, por meio do Programa Banco de Alimentos, desenvolve um trabalho de arrecadação, seleção e doação de alimentos, além da qualificação das Instituições cadastradas pelo referido Programa, na perspectiva de contribuir com a efetivação da Política de Segurança Alimentar e Nutricional em consolidação com o SUAS.

DEMONSTRATIVO QUALITATIVO DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELO DAS/ 2022

Quadro 30: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas pelo DSA/ 2022

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Segurança Alimentar/ 2022	
Programas da SEMTAS	
Indicadores	**Média Mensal** (Jan a Dez)
Volume de alimentos entregues nas unidades descentralizadas (tons)	24,8
Nº de atendimentos nas unidades descentralizadas	35
Nº de refeições/lanches oferecidos nas unidades descentralizadas	555
Programa Sopa Solidária	
Indicadores	**Média Mensal** (Jan a Dez)
Nº de beneficiários pelo Programa	4.230
Nº de porções de sopas distribuídas	16.795
Feiras de Agricultura Familiar	
Indicadores	**Média Mensal** (Jan a Dez)
Nº de visitas técnicas do serviço social às feiras	4
Volume de alimentos doados ao Banco de Alimentos	53
Banco de Alimentos	
Indicadores	**Média Mensal** (Jan a Dez)
Volume de doações de alimentos coletados (kg)	847,2
Nº de doadores de alimentos	3
Nº de instituições da rede socioassistencial beneficiadas pelas doações	8
Nº de usuários da rede socioassistencial beneficiados pelas doações	1973
Educação Nutricional	
Indicadores	**Média Mensal**
Nº de cardápios elaborados/alterados para as unidades descentralizadas da SEMTAS	5

Demonstrativo das Ações Desenvolvidas – Segurança Alimentar/ 2022	
Nº de acompanhamentos e avaliações nutricionais realizadas nas unidades descentralizadas da SEMTAS	8
Nº de palestras de educação nutricional	1
Nº de campanhas educativas ou eventos externos realizados	1

Fonte: SEMTAS – DAS/ 2022

EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS

Do Departamento de Segurança Alimentar

➢ Programa Sopa Solidária (PSS)

Durante o ano 2022, destacam-se as seguintes práticas exitosas e avanços:

- Regularização do trabalho voluntário, por meio da aplicação dos Termos de Adesão ao Serviço Voluntário nos 16 pontos do Programa Sopa Solidária – PSS, conforme Decreto nº 12.318 de 20 de setembro de 2021;

- Publicação no Diário Oficial do Município dos nomes dos (das) voluntários (as) em virtude da aplicação dos Termos de Adesão ao Serviço Voluntário, considerando o Decreto Municipal nº 12.318, de 20 de setembro de 2021 que trata do Serviço Voluntário em Natal, especificamente o disposto no Art. 16 que ordena a publicação no DOM tanto no ato de ingresso quanto no de desligamento no serviço voluntariado;

- Início da aplicação dos Termos Aditivos ao Serviço Voluntário, que renova o serviço voluntário no PSS, por um período de mais vinte e quatro meses, regulamentado por meio do Decreto nº 12.318, de 20 de setembro de 2021;

- Conquista da implementação do acréscimo de voluntários (as) em 09 pontos do PSS, conforme orientado pela equipe técnica do DSA e deliberado nas Diretrizes para Abertura e Manutenção do Programa Sopa Solidária, por meio do artigo 5 do supracitado Decreto;

- As atualizações Cadastrais de forma contínua e articulada com os CRAS dos Pontos do Programa Sopa Solidária – PSS, com a continuidade da proposta de atualização contínua, que permite fazer esse processo mensalmente e de forma gradativa, sem aglomeração e com possibilidade de remanejamento de dias e horários caso o(a) beneficiário(a) não possa comparecer;

- Ampliação da Equipe de Referenciamento do PSS com o ingresso de mais uma Assistente Social.

➢ Feira de Agricultura Familiar

- Realização de visitas periódicas à Feira de Agricultura Familiar com intuito de contribuir com a geração de renda, visando a comercialização da produção desses agricultores, evitando atravessadores e proporcionando qualidade a mesa dos consumidores da nossa cidade;

- Atualização Cadastral dos agricultores junto ao DSA.

- Fornecimento pela SEMTAS das tendas utilizadas pelos agricultores, é importante destacar que essa era uma solicitação antiga da equipe, uma vez que, dar as condições mínimas para a execução do programa é de responsabilidade do município, devendo acontecer de forma intersetorial entre as secretarias envolvidas;

- Realização de um momento de confraternização natalina que tem como forco além de confraternizar e integrar, busca-se refletir como se deu a execução do programa no ano vigente.

➢ Programa Banco de Alimentos

- Reestruturação do Programa que contou com a adequação da estrutura física, como também com uma readequação da logística de arrecadação e doação;

- Regulamentação do Programa Banco de Alimentos, através da Portaria nº 058/2022 – GS/SEMTAS, de 24 de março de 2022 e do Decreto n.º 12.471, de 23 de março de 2022 que possibilitaram, sobretudo uma maior credibilidade por parte dos parceiros doadores;

- Divulgação do programa e suas ações nas mídias sociais, permitindo maior visibilidade e transparência;

- Ampliação da rede de parceiros do programa, fechando quatro novas parcerias no primeiro mês após a reestruturação;

- Ampliação de número de instituições beneficiadas, passando de sete para vinte e uma instituições;

- Realização de capacitações para as instituições beneficiadas, sobretudo no que diz respeito ao combate ao desperdício de alimentos e de boas práticas de Manipulação dos Alimentos.

- Maior aproximação com a gestão da SEMTAS, o que favoreceu a ampliação do diálogo, sendo um ponto fundamental para os avanços conquistados pelo programa

EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS

Do Departamento de Segurança Alimentar

➢ Programa Sopa Solidária (PSS)

- Durante os momentos de atualização cadastral nos pontos do PSS identificam-se diversas demandas que são direcionadas, pelo Serviço Social do DSA, aos respectivos locais de atendimento como os CRAS, serviços de saúde, dentre outros equipamentos da rede, não sendo de competência deste Departamento.

- As condições estruturais nos pontos de distribuição de sopa, principalmente nos locais que não são equipamentos da Prefeitura Municipal. Esse problema estrutural abrange tanto os aspectos físicos como os arquitetônicos, que deveriam atender uma infraestrutura mínima ideal para o funcionamento, conforme a base legal: RDC nº 216/2004, que preconiza as Diretrizes do PSS.

- Insuficiência de equipamentos adequados como fogões, freezer, mesas, armários, entre outros, assim como a manutenção destes itens.

- Escassez de materiais de limpeza e Equipamentos de Proteção Individual – EPI's também limita à execução e continuidade do Programa. A aquisição/manutenção, qualidade e a reposição em tempo hábil desses itens é essencial, pois compromete o andamento do programa e interfere de forma direta no funcionamento do serviço e na qualidade das sopas distribuídas. Atualmente a reposição desses itens tem sido demasiadamente demorado, o que dificulta tanto o trabalho das equipes de voluntários (as), quanto o trabalho da equipe técnica do DSA e dos CRAS que prestam as devidas orientações e acompanhamentos sistemáticos, que sempre esbarram nas dificuldades devido à ausência das condições básicas para manutenção do PSS.

- Quanto à estrutura física dos pontos de distribuição, a maioria caracteriza-se pela precariedade e não seguem normas fundamentais como a RDC nº 216/2004: os espaços físicos são improvisados, inapropriados, insalubres e seus equipamentos como fogões, freezers e mesas são inadequados.

➢ Feira da Agricultura Familiar

- Na feira da Agricultura Familiar garantir a continuidade do fornecimento das tendas, uma vez que foram locadas e não adquiridas;

- Estreitar laços com as demais secretarias envolvidas com a execução do programa Feira da Agricultura Familiar, sendo elas SEMSUR e SEMDES.

➢ Programa Banco de Alimentos

- Ampliação da equipe de apoio, uma vez que o volume de doações aumentou de forma bastante considerável, levando em consideração que esses alimentos precisam ser selecionados no momento em que chegam ao Departamento de Segurança Alimentar (DSA);

- Disponibilidade do caminhão de forma exclusiva para que possa atender as demandas do Programa Banco de Alimentos e da sua logística;

- Não utilização dos espaços físicos do Programa Banco de Alimentos por outros serviços e/ou departamentos, pois suas dependências devem ser destinadas de forma exclusiva para os processos de triagem, seleção e armazenamento de gêneros alimentícios doados pelas empresas parceiras, conforme rege as normativas técnicas. A utilização desses espaços de forma indevida compromete a execução dos nossos serviços.

EIXO III: SUGESTÕES DE MELHORIAS

Do Departamento de Segurança Alimentar

➢ Programa de Sopa Solidária

- Recomenda-se a substituição do Programa Sopa Solidária – PSS, redirecionando seus recursos para outro Programa que seja mais consistente, efetivo e conforme as diretrizes da Política Nacional de Segurança Alimentar.

- A implantação de Cozinhas Comunitárias, cuja proposta principal é oferecer uma refeição nutricionalmente completa, em todos os dias da semana. Poderia se pensar em

uma proposta que seria gradativamente implementada nas quatro zonas da capital, havendo um ponto de distribuição em cada zona.

- Revisão das Diretrizes do Programa Sopa Solidária a cada 2 anos para adequações que se fazerem necessárias, levando em consideração as avaliações e experiências da equipe técnica;

- A execução do Programa Sopa Solidária deverá ser de responsabilidade direta da Gestão Municipal, sendo executado por servidores públicos ou terceirizados, desvinculando assim o serviço da atuação voluntária;

- Elaboração de um documento coletivo entre a Gestão da SEMTAS, por meio do DSA e os responsáveis pelos pontos de sopa, que estabeleça as atribuições de cada profissional envolvido e os meios de verificação do cumprimento das suas atribuições;

- A distribuição dos equipamentos como: fogões, freezers, armários, mesas, utensílios de cozinha, EPI's e materiais de limpeza, sejam de responsabilidade da SEMTAS, por meio do DSA. Considerando que o PSS é um Programa do DSA, não sendo necessário atribuir estas responsabilidades a nenhum dos pontos de Sopa, mesmo sendo eles em CRAS, Centro de Convivência, por meio do DPSB, entre outros.

- Promover espaços de participação nos processos de planejamento, gestão e execução dos recursos financeiros e orçamentários relacionados à política de segurança alimentar do município.

➢ **Feira de Agricultura Familiar**

- Garantir o fornecimento contínuo das camisas, bonés e aventais utilizados pelos agricultores;

- Adquirir ou locar as bancas utilizadas pelos agricultores, pois as mesmas devem ter um padrão que proporcione a qualidade higiênico sanitário.

➢ **Programa Banco de Alimentos**

- Aquisição de um veículo de transporte de alimentos tipo Baú para atender as demandas da Central de Abastecimento. Desta forma, o caminhão do Banco de Alimentos atenderia as demandas do programa de forma satisfatória.

- Contratação de pessoal de apoio para atender a logística, tendo em vista que houve aumento do número de empresas doadoras.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS

DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA ALIMENTAR

Programa Sopa Solidária

Programa Agricultura Familiar

Programa Banco de Alimentos

IV - Serviços Vinculados Diretamente à Gestão

a) Núcleo de Atenção à Saúde do Servidor - NASS

O Núcleo de Apoio à Saúde do Servidor – NASS, constituído por três profissionais psicólogos, com experiência clínica e em atividades grupais, oferta, desde o seu nascimento, em novembro de 2019, um espaço de acolhimento e escuta qualificada para demandas espontâneas, bem como realiza intervenções coletivas, visando à otimização das relações interpessoais no ambiente de trabalho, além de promover a intersetorialidade, realizando encaminhamentos à Rede de Atenção à Saúde do SUS e a outras instituições parceiras.

Após atravessar o período mais grave de Pandemia da Covid-19, no ano de 2021, foi possível no ano de 2022 retomarmos os acolhimentos e atendimentos presenciais de forma espontânea e agendada, no próprio NASS, bem como efetuar visitas a vários equipamentos vinculados aos departamentos da SEMTAS, além de promover diversas intervenções coletivas.

Destacamos que teve início este ano um novo projeto, intitulado Mentalizando, o qual se materializa na oferta, a cada servidor da sede SEMTAS e unidades descentralizadas, de panfletos informativos acerca de temas concernentes à saúde mental e qualidade de vida.

A seguir, apresentamos o relato do desenvolvimento desses serviços durante o ano de 2022.

EIXO I: PRÁTICAS EXITOSAS E AVANÇOS DO NASS

- De Janeiro a Dezembro de 2022 foram realizadas uma média mensal de 25 atendimentos presenciais no NASS, perfazendo um total de 302 atendimentos no ano, sendo 221 espontâneos e 81 agendados.

- Houve também 51 atendimentos remotos, através de vídeo chamada ou chamada telefônica. Em relação às intervenções coletivas presenciais nos diversos serviços ofertados pela SEMTAS, o NASS realizou um total de 86 atividades, por todo o ano de 2022.

- E, ainda, uma média de 73 encaminhamentos, a partir das demandas apresentadas pelos servidores da SEMTAS, para dispositivos como o Centro de Práticas Integrativas Complementares (CERPIC) e clínicas-escola de Psicologia do município de Natal.

- As principais demandas apresentadas pelos servidores foram: relações interpessoais fragilizadas no espaço do trabalho; conflitos interpessoais entre líderes de setores/departamentos e membros das equipes; insatisfação referente à questão salarial e estrutural dos serviços; ansiedade e outros transtornos psíquicos; questões pessoais, relacionadas à afetividade e conflitos familiares.

- Foram realizadas 86 intervenções coletivas, de forma presencial. As temáticas desenvolvidas nessas foram: *Relacionamento interpessoal e trabalho em equipe*; inteligência emocional; relacionamento interpessoal e comunicação; *como lidar com minhas escolhas; saúde mental e autocuidado; qual o meu lugar em um processo de acolhimento; motivação e feedback, dentre outras.*

- Destacamos que, no mês de setembro, o NASS, em parceria com o gabinete da secretaria, promoveu **palestra alusiva à Campanha Setembro Amarelo**. O evento contou com a presença de 90 servidores, os quais assistiram à palestra intitulada "Prevenção e Posvenção do Suicídio: Um Problema de Todos" ministrada pela psicóloga Milla Marinho.

- Através do novo projeto, **Mentalizando**, foram disseminadas, entre todos os Departamentos da sede SEMTAS, bem como entre todos os dispositivos vinculados a essa, informações referentes à saúde mental e qualidade de vida. Ao todo foram confeccionadas e entregues (de forma impressa e virtual) 9 edições do panfleto informativo.

- O **"Amigo Secreto de fim Ano"** consiste na última atividade a ser destacada também enquanto um projeto novo. Seu protótipo, realizado em 2021, repercutiu de maneira positiva entre os servidores da sede e por essa razão foi implementado em caráter que, propomos permanente, em 2022. Através dessa atividade foi possível o incentivo à

troca de afeto entre os colegas, por meio de mensagens escritas e, àqueles que desejaram, presentes.

EIXO II: PRINCIPAIS DESAFIOS DO NASS

- Conquistar, a cada dia, credibilidade para o núcleo, junto aos servidores, de maneira a fortalecer os vínculos entre nós e os dos demais servidores entre si, a fim de desenvolver relações mais humanizadas no ambiente de trabalho, alcançar melhorias no tocante às diversas demandas referentes a esse e mais qualidade de vida.

- O estabelecimento do NASS, enquanto ferramenta de cuidado para com os servidores, consiste no maior desafio a ser alcançado. Para isso entendemos a necessidade de oficialização legal do núcleo.

EIXO III: SUGESTÃO DE MELHORIAS DO NASS

Entendemos como de extrema relevância a disponibilização, por esta Secretaria, de uma **sala exclusiva** para atendimento individual aos servidores, uma vez que a atual sala do NASS não possibilita, a contento, por sua configuração, esse atendimento, em razão de acomodar os três psicólogos no mesmo espaço e não contar com estrutura separada para os atendimentos individuais, sendo necessários ajustes, no dia a dia, para a realização desses.

Quadro 31: Demonstrativo das Ações Desenvolvidas Central de Libras/ 2022

ATENDIMENTOS - CENTRAL DE LIBRAS/ 2022		
TIPO DE ATENDIMENTO	**INTÉRPRETES DE LIBRAS DISPONÍVEIS**	**MÉDIA DE ATENDIMENTOS EM 2022**
Presencial	**4**	**249**
Remoto	**1**	**169**
TOTAL	**5**	**418**

REGISTROS FOTOGRÁFICOS

NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE DO SERVIDOR - NASS

Atividade Coletiva – Equipe CMTE

Palestra Alusiva ao Setembro Amarelo

Atividade Coletiva – no CRAS Guarapes

Exemplares Mentalizando

b) Central de Interpretação de Libras

A Central de Interpretação de Libras – CIL tem como objetivo de oferecer tradução e interpretação em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS a surdos ou deficientes auditivos em atividades cotidianas.

Dentre os serviços desenvolvidos, destaca-se: efetuar a comunicação entre surdos e ouvintes, surdos e surdos, surdos e surdocegos, surdoscegos e ouvintes, por meio da Libras para a língua oral e vice-versa; e acompanhamento de intérprete, mediante prévio agendamento, para intermediar a comunicação entre o solicitante e interlocutores em diversas situações, como matrícula escolar, entrevista de emprego, serviço bancário, realização de consulta, exame médico, serviços do INSS e Detran, entre outros.

O Serviço funciona das 8h às 16h, o acompanhamento de um intérprete pode ser solicitado por telefone (84) 3232-9252 / whatsapp – 98898-2646, e-mail (centraldelibrasnatal@gmail.com), ou presencialmente das 8h30min às 13h30min no seguinte endereço: Av. Presidente Bandeira, 765 – Alecrim (Centro Municipal de Trabalho e Empreendedorismo – CMTE). A solicitação deve ser feita com 48 horas de antecedência da necessidade de agendamento, e o usuário deverá estar inserido no Cadastro Único, caso não esteja, será encaminhado para a realização do seu cadastramento.

c) Centro Municipal de Cidadania LGBT

O Centro LGBT é fruto de parceria entre a Secretaria Municipal de Segurança Pública e Defesa Social – SEMDES, Secretaria Municipal de Saúde – SMS e a SEMTAS. Diante dos altos índices de violência contra a população LGBT no Brasil, e atendendo a uma antiga reivindicação dos movimentos sociais, a Prefeitura de Natal inaugurou, em 30/09/2020, o Centro Municipal de Cidadania, sendo um marco na luta por políticas públicas na nossa cidade.

O objetivo do Serviço é oferecer atendimento especializado a pessoas LGBT e suas famílias, atuando na garantia de direitos e no enfrentamento a situações de violência motivadas pela orientação sexual ou identidade de gênero. Sua principal forma de acesso ainda é a demanda espontânea. Tem-se um quantitativo minoritário de encaminhamentos da rede de proteção e garantia de direitos.

V - Demonstrativo da Execução Financeira

Para a execução articulada das Políticas de Assistência Social, do Trabalho e da Segurança Alimentar, a SEMTAS conta com recursos financeiros do Governo Federal e do próprio município.

Especialmente no que se refere à Assistência Social, o modelo de gestão do SUAS prevê o desenvolvimento de suas ações de forma descentralizada e participativa, com a responsabilidade de cofinanciamento compartilhado entre os três entes federados, levando em consideração as suas competências específicas. Para tanto, a transferência dos recursos deve ser "regular e automática" direta ao Fundo Municipal (modalidade fundo à fundo), sem necessidade de celebração de convênio ou condicionada ao aporte de contrapartida.

A partir da Portaria do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome nº 113/2015, que regulamentou o cofinanciamento federal, o aporte destes passou a ser realizado às contas bancárias vinculadas a Blocos de Financiamento, relacionados à gestão e aos serviços de proteção social básica e especial conforme a Tipificação Nacional, permitindo uma maior flexibilização na utilização.

Desde o ano de 2021o valor das parcelas mensais fixas pactuadas para manutenção dos serviços socioassistenciais em execução vem sofrendo redução significativa. No ano de 2022 a redução média de 58% entre os serviços, conforme quadro a seguir, sem justificativa plausível por parte do Governo Federal.

Quadro 32: Demonstrativo da Redução no Valor das Parcelas do Cofinanciamento Federal

Bloco	Piso/Programa	Valor da Parcela recebida em 2019, pactuadas na adesão	Valor médio das parcelas recebidas em 2022	Redução %
PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	R$ 143.000,00	R$ 50.115,16	64,95%
	Piso Básico Físico - CRAS	R$ 144.000,00	R$ 58.007,95	59,72%

Bloco	Piso/Programa	Valor da Parcela recebida em 2019, pactuadas na adesão	Valor médio das parcelas recebidas em 2022	Redução %
PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL	Média Complexidade – PAEFI/CREAS	R$ 52.000,00	R$ 21.897,86	57,89%
	Média Complexidade – MSE	R$ 17.600,00	R$ 7.411,58	57,89%
	Média Complexidade – Centro Pop-Rua	R$ 23.000,00	R$ 9.685,59	57,89%
	Média Complexidade – Centro Dia	R$ 40.000,00	R$ 16.844,51	57,89%
	Média Complexidade – Abordagem Social	R$ 25.000,00	R$ 10.527,82	57,89%
	Piso Transição de Média Complexidade	R$ 58.164,68	R$ 24.493,66	57,89%
	Alta Complexidade II – Residência Inclusiva	R$ 10.000,00	R$ 4.211,13	57,89%
	Alta Complexidade II – Pop de Rua	R$ 10.000,00	R$ 4.211,13	57,89%
	Alta Complexidade I – Criança/Adolescente	R$ 55.000,00	R$ 16.844,51	69,37%
	Piso Alta Complexidade I	R$ 9.000,00	R$ 3.863,61	57,07%
Total Mensal		**R$ 586.764,16**	**R$ 228.114,50**	**57,89%**

Fonte: Assessoria Técnica/SEMTAS com base no Ministério da Cidadania, 2022

Ressalta-se que é de suma importância que o cofinanciamento federal ocorra **em sua totalidade, sem os cortes provocados pelo Governo Federal**, para que a SEMTAS execute a Política de Assistência Social com a qualidade que os cidadãos natalenses em situação de vulnerabilidade social necessitam.

Foram, ainda, repassados valores regulamentados pela Portaria nº 751/2022 para os municípios em situação de calamidade, tanto para o Bloco de financiamento da Proteção Social Básica quanto Especial, perfazendo o valor total de R$ 8.604.264,16 (oito milhões, seiscentos e quatro mil, duzentos e sessenta e quatro reais e dezesseis centavos).

No ano de 2022 o município do Natal recebeu, através do Fundo Municipal de Assistência Social, a importância de **R$ 17.729.567,48** (dezessete milhões, setecentos e vinte e nove mil, quinhentos e sessenta e sete reais e quarenta e oito centavos). Para melhor visualização dos recursos repassados pelo Fundo Nacional de Assistência Social ao Fundo Municipal, apresenta-se a seguir quadros com demonstrativo das transferências realizadas por Pisos e Blocos:

Quadro 33 - Demonstrativo das Transferências de Recursos Realizados pelo Governo Federal por Pisos e Blocos, 2022

PROGRAMAS / PISOS / BLOCOS	Valores Previstos para 2022 (A)	VALORES RECEBIDOS EM 2022*			Recursos não recebidos referentes ao exercício de 2022 (A- B)
		Do Exercício (B)	De Exercícios anteriores (parcelas atrasadas) (C)	TOTAL DE RECURSOS RECEBIDOS EM 2022** (B + C)	
Programas * **	**R$ 763.920,00**	**R$ 682.056,00**	**R$ 4.199.962,00**	**R$ 4.882.018,00**	**R$ 322.824,00**
Programa BPC na Escola – questionários aplicados	-	R$ 960,00	R$ 0,00	R$ 960,00	-
Sistema de Gestão de Transferências Voluntárias – SIGTV Estruturação Investimento ****	-	R$ 0,00	R$ 100.000,00	R$ 100.000,00	-
Sistema de Gestão de Transferências Voluntárias – SIGTV Estruturação Custeio ****	-	R$ 240.000,00	R$ 4.099.962,00	R$ 4.339.962,00	-
Programa Primeira Infância no SUAS	R$ 763.920,00	R$ 441.096,00	R$ 0,00	R$ 441.096,00	R$ 322.824,00
Bloco da Gestão	**R$ 0,00**	**R$ 1.208.019,05**	**R$ 280.186,70**	**R$ 1.488.205,75**	**R$ 0,00**
Programa Bolsa Família e do Cadastro Único (Índice da Gestão Descentralizada – IGDPBF*	-	R$ 54.323,28	R$ 0,00	R$ 54.323,28	-
Índice da Gestão Descentralizada – Programa Auxílio Brasil	-	R$ 1.153.695,77	R$ 280.186,70	R$ 1.433.882,47	-
Bloco da Proteção Social Básica	**R$ 3.444.000,00**	**R$ 6.342.454,27**	**R$ 126.711,81**	**R$ 6.469.166,08**	**R$ 2.254.645,73**
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV	R$ 1.716.000,00	R$ 551.266,77	R$ 62.230,05	R$ 613.496,82	R$ 1.164.733,23
Piso Fixo Básico	R$ 1.728.000,00	R$ 638.087,50	R$ 64.481,76	R$ 702.569,26	R$ 1.089.912,50
Pagamento Extraordinário aos Municípios em Calamidade - Port. 751/2022	-	R$ 5.153.100,00	-	R$ 5.153.100,00	-
Bloco da Proteção Social Especial	**R$ 3.597.169,92**	**R$ 4.890.177,65**	**R$ 0,00**	**R$ 4.890.177,65**	**R$ 2.158.156,43**
Piso Fixo de Média Complexidade – Programa de Atenção Especial à Famílias e Indivíduos (PAEFI)	R$ 624.000,00	R$ 262.774,30	R$ 0,00	R$ 262.774,30	R$ 361.225,70
Piso Fixo de Média Complexidade – Medida Socioeducativa (MSE)	R$ 211.200,00	R$ 88.938,98	R$ 0,00	R$ 88.938,98	R$ 122.261,02
Piso Fixo de Média Complexidade – Centro POP – Rua	R$ 276.000,00	R$ 116.227,10	R$ 0,00	R$ 116.227,10	R$ 159.772,90
Piso Fixo de Média Complexidade – Centro Dia	R$ 480.000,00	R$ 202.134,07	R$ 0,00	R$ 202.134,07	R$ 277.865,93
Piso Fixo de Média Complexidade – Abordagem Social	R$ 300.000,00	R$ 126.333,81	R$ 0,00	R$ 126.333,81	R$ 173.666,19
Piso de Transição de Média Complexidade	R$ 697.969,92	R$ 293.923,96	R$ 0,00	R$ 293.923,96	R$ 404.045,96
Pagamento Extraordinário aos Municípios em Calamidade - Port. 751/2022	-	R$ 3.451.164,16	R$ 0,00	R$ 3.451.164,16	R$ 0,00
Piso Fixo de Alta Complexidade – Residência Inclusiva	R$ 120.000,00	R$ 50.533,52	R$ 0,00	R$ 50.533,52	R$ 69.466,48
Piso Fixo de Alta Complexidade – Serviço de Acolhimento para Adultos e Famílias - População de Rua	R$ 120.000,00	R$ 50.533,52	R$ 0,00	R$ 50.533,52	R$ 69.466,48
Piso Fixo de Alta Complexidade – Criança e Adolescente	R$ 660.000,00	R$ 202.134,07	R$ 0,00	R$ 202.134,07	R$ 457.865,93
Piso Fixo de Alta Complexidade	R$ 108.000,00	R$ 45.480,16	R$ 0,00	R$ 45.480,16	R$ 62.519,84
TOTAL DE RECURSOS FNAS*	**R$ 7.805.089,92**	**R$ 13.122.706,97**	**R$ 4.606.860,51**	**R$ 17.729.567,48**	**R$ 4.735.626,16**

Fonte: SEMTAS/Assessoria Técnica, com base no Ministério da Cidadania.

Legenda: * Valores referentes a "Crédito em conta" até 31 de dezembro de 2022.
** Englobam recursos recebidos em 2022 referentes ao exercício de 2021.
*** Os recursos recebidos através do bloco de "Programas", não apresentam a estimativa de valores previstos para o ano pois variam de acordo com: aplicação de questionários pela Política de Educação, no caso do BPC na Escola; e os atendimentos realizados, no caso do Programa Criança Feliz.
**** Os recursos recebidos através do Sistema de Gestão de Transferências Voluntárias – SIGTV Estruturação e Custeio correspondem aos valores repassados ao Fundo Municipal de forma voluntária, através de Emendas Parlamentares por exemplo. Desta forma, não há como estimar o valor previsto.

Ademais, para a execução das Políticas vinculadas à SEMTAS, quais sejam: Assistência Social, Trabalho e Segurança Alimentar, o município também realizou o aporte de recursos financeiros, que são evidenciados no quadro a seguir, onde consta a execução da despesa no exercício de 2022 por Departamento

Quadro 34: Execução da Despesa 2022*

POLÍTICA	Fonte de Recursos						TOTAL	
	Municipal		Transferências da União (inclui do Fundo Nacional de Assistência Social)		Transferências do Estado		ORÇADO	REALIZADO
	Orçado	Executado	Orçado	Executado	Orçado	Executado		
1. Manutenção da SEMTAS	**R$ 53.591.551,00**	**R$ 50.866.060,91**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 53.591.551,00**	**R$ 50.866.060,91**
2. Política de Segurança Alimentar	**R$ 1.700.000,00**	**R$ 968.265,55**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 1.700.000,00**	**R$ 968.265,55**
3. Política de Qualificação Profissional	**R$ 2.551.893,00**	**R$ 2.075.650,05**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 0,00**	**R$ 2.551.893,00**	**R$ 2.075.650,05**
4. Política de Assistência Social	**R$ 10.210.458,44**	**R$ 9.437.301,22**	**R$ 30.012.586,33**	**R$ 18.146.121,32**	**R$ 210.154,99**	**R$ 31.000,00**	**R$ 40.433.199,76**	**R$ 27.614.422,54**
4.1. IGD – PBF	*R$ 40.915,00*	*R$ 19.915,00*	*R$ 2.653.342,79*	*R$ 1.496.291,49*	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 2.694.257,79	R$ 1.516.206,49
4.2. IGD - SUAS	*R$ 135.251,00*	*R$ 93.152,82*	*R$ 199.407,68*	*R$ 4.185,13*	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 334.658,68	R$ 97.337,95
4.3. AEPETI	*R$ 20.440,00*	*R$ 10.440,00*	*R$ 6.000,00*	*R$ 1.000,00*	R$ 0,00	R$ 0,00	*R$ 26.440,00*	*R$ 11.440,00*
4.4. Programa Criança Feliz / Primeira Infância no SUAS	*R$ 20.000,00*	*R$ -*	*R$ 1.396.655,18*	*R$ 1.027.297,11*	R$ 0,00	R$ 0,00	*R$ 1.416.655,18*	*R$ 1.027.297,11*
4.5. ACESSUAS Trabalho	*R$ -*	*R$ -*	*R$ 149.441,86*	*R$ 13.000,00*	R$ 0,00	R$ 0,00	*R$ 149.441,86*	*R$ 13.000,00*
4.6. Benefícios Eventuais / BPC na Escola	*R$ 5.438.351,00*	*R$ 4.809.183,13*	*R$ 42.667,61*	*R$ -*	*R$ 105.651,33*	*R$ 31.000,00*	*R$ 5.586.669,94*	*R$ 4.840.183,13*
4.7. Proteção Social Básica	*R$ 1.232.315,00*	*R$ 1.215.222,83*	*R$ 10.830.959,13*	*R$ 4.876.411,25*	R$ 0,00	R$ 0,00	*R$ 12.063.274,13*	*R$ 6.091.634,08*
4.8. Proteção Social Especial	*R$ 3.323.186,44*	*R$ 3.289.387,44*	*R$ 14.734.112,08*	*R$ 10.727.936,34*	R$ 104.503,66	R$ 0,00	*R$ 18.161.802,18*	*R$ 14.017.323,78*
TOTAL	**R$ 68.053.902,44**	**R$ 63.347.277,73**	**R$ 30.012.586,33**	**R$ 18.146.121,32**	**R$ 210.154,99**	**R$ 31.000,00**	**R$ 98.276.643,76**	**R$ 81.524.399,05**

Fonte: SEMTAS/Departamento Financeiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Face ao exposto, e considerando os desafios impostos a partir da conjuntura de crise sanitária, política e econômica no país, do COVID – 19, seus rebatimentos para os grupos vulnerabilizados e, sobretudo, na execução das políticas públicas que tiveram cortes orçamentários, é que se apresenta este relatório, cumprindo seu objetivo de apresentar os indicadores de atendimento executados no exercício e a leitura dos desafios que permanecem, juntamente às sugestões de melhorias construídas pelas equipes técnicas.

O cenário é de agravamento das situações de vulnerabilidade socioeconômica, de violações de direitos, de pobreza, desemprego, e insegurança alimentar e, como consequência, o crescimento da demanda pelos serviços *socioassistenciais*. Esse panorama gerou uma relevante pressão sobre as políticas públicas executadas pela SEMTAS, que ao desempenhar suas funções preventivas, protetivas, proativas e de atendimento, tem sido desafiadas a ampliar sua capacidade de gestão nos territórios, adaptar as ofertas e fortalecer a comunicação com as famílias atendidas, e a rede de serviços socioassistencias e a rede de proteção e garantia de direitos, além da necessidade de avançar na provisão das seguranças socioassistenciais num contexto de gradativo desmonte dessa política.

Neste sentido, a gestão municipal deve primar pelo planejamento conjunto e participativo dos Departamentos de modo que não falte os insumos mínimos para a operacionalização dos serviços, um corpo de recursos humanos fortalecidos, qualificado e valorizado para compreender as demandas, as necessidades e as potencialidades dos indivíduos e das famílias atendidas, bem como uma boa articulação intersetorial de modo a fomentar a garantia do direito ao acesso às demais políticas públicas.

Destaque para que se institua o Plano Municipal de Educação Permanente que, por sua vez, vem qualificar e valorizar aqueles que cotidianamente fazem a política acontecer. Assim como, a implementação do Plano de Carreira do SUAS, tão reivindicada por todos, e o levantamento de necessidades de recursos humanos junto aos serviços, tendo em vista as lacunas nas equipes de referência, nos serviços, oriundas de exonerações, vacâncias, cessões para outras instituições, para possível novo Concurso Público.

Outro aspecto necessário é a busca por espaços de trabalhos mais adequados para um melhor atendimento, tanto em termos de estrutura, quanto de alcance no atendimento aos usuários nos territórios de maior incidência de demandas. E o constante

aperfeiçoamento dos instrumentais de trabalho, da importância do registro das atividades realizadas cotidianamente e a consolidação destes por meio dos Relatórios Mensais de Atendimento, que apresentam a média dos indicadores de atendimento elaborados conjuntamente pelas equipes técnicas dos serviços e equipe da vigilância socioassistencial, identificando as incidências das demandas e provocando o planejamento de estratégias capazes de dar respostas.

A busca por melhorias é incessante e o compromisso afirmativo de executar três políticas públicas necessárias à dignidade dos munícipes é o combustível para a continuidade da gestão.