 JUIZ DE FORA PREFEITURA	Secretaria de Desenvolvimento Social	Nota Técnica	
		Projeto de Telemonitoramento	
		Padrão nº: 01	Estabelecido em: 27/04/2020
		Nº Revisão: 02	Página : 01
Atividade: Telemonitoramento dos usuários da Política Municipal de Assistência Social Responsável: Carla Salomão			

Controle Histórico				
Revisão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
00	27/04/2020	Liliane Knopp	Carla Salomão	Tammy Claret
01	22/05/2020	Liliane Knopp, Lígia Rezende e Leandro Barros	Carla Salomão	Tammy Claret
02	29/05/2020	Liliane Knopp, Lígia Rezende e Leandro Barros	Carla Salomão	Tammy Claret
03	10/06/2020	Liliane Knopp, Lígia Rezende e Leandro Barros	Carla Salomão	Tammy Claret

Objetivo

A Nota Técnica para realização do Telemonitoramento dos usuários da Política Municipal de Assistência Social tem como objetivo descrever e padronizar o telemonitoramento junto aos usuários da Política Municipal de Assistência Social (PMAS), que deve ser realizado por um técnico de nível superior. Neste sentido, prevê a realização das seguintes ações: orientar os técnicos da Política para conduzir a abordagem via contato telefônico junto aos usuários, de preferência o técnico de referência do mesmo; realizar o levantamento das potenciais situações de risco individual e/ou social; realizar os encaminhamentos devidos para rede socioassistencial e/ou demais políticas públicas que se fizer necessário; proceder ao acompanhamento e desfecho dos encaminhamentos; registrar os contatos na Matriz e encaminhar a Secretaria de Desenvolvimento Social (SDS), dentre outras providências.

Siglas e Definições

PMAS - Política Municipal de Assistência Social
 SDS - Secretaria de Desenvolvimento Social
 SCFV - Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
 NIS - Número de Identificação Social
 PJJ- Prefeitura Municipal de Juiz de Fora

Atividade: Telemonitoramento dos usuários da Política Municipal de Assistência Social
Responsável: Carla Salomão

Materiais

Nota Técnica

Computador


Aparelho telefônico

Lista dos usuários que serão contatados

Matriz para registros dos contatos

Tarefas

- Receber a Matriz de Registro de Telemonitoramento e o POP que orienta o processo.



PROJETO DE TELEMONITORAMENTO DOS USUÁRIOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
DATA DE INICIO: _____
DATA FIM: _____

NOME DA INSTITUIÇÃO: _____
 MODALIDADE DO SERVIÇO: _____
 PROFISSIONAL RESPONSÁVEL PELO TELEMONITORAMENTO: _____

NOME	Nº DO MIS	CONTATO TELEFÔNICO	USUÁRIO PRIORITÁRIO	TAXA DE CONTATUVAÇÃO DE RISC	OBSERVAÇÕES	CONDUÇÃO DO CASO	OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÕES	TEMPO REALIZADO

Procedimentos e orientações

1. Preencher todos os campos da Matriz
2. O técnico de nível superior, de preferência o profissional de referência deverá realizar o

 JUIZ DE FORA PREFEITURA	Secretaria de Desenvolvimento Social	Nota Técnica	
		Projeto de Telemonitoramento	
		Padrão nº: 01	Estabelecido em: 27/04/2020
		Nº Revisão: 02	Página : 01
Atividade: Telemonitoramento dos usuários da Política Municipal de Assistência Social Responsável: Carla Salomão			

levantamento dos usuários que receberão o contato telefônico. Devendo iniciar o telemonitoramento pelo público prioritário, seguindo para os demais indivíduos acompanhados pelo serviço. **A falta do NIS não impede o contato com o(s) usuário(s)**. A organização dos contatos deve seguir o seguinte nível de priorização:

2.1. Usuários que são prioritários, no caso dos **Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos** (SCFV);

2.2. Quanto aos **Serviços e Programas de atendimento às Pessoas com Deficiência**, poderão ser incluídos Usuários:

2.2.1. Que o técnico identificou alguma situação de risco individual e social, antes das medidas de isolamento social, que possa acarretar a violação de algum direito;

2.2.2. Usuários com alguma situação que os coloca em condição de vulnerabilidade (idosos, pessoas com deficiência, famílias na extrema pobreza, dentre outros);

2.2.3. Demais usuários do Serviço.


3. Realizar contato com usuário utilizando o roteiro abaixo impreterivelmente:

3.1. **Realizar apresentação do técnico:** identificar o Técnico, sua profissão/formação e a Unidade do Serviço ou Programa que representa. O contato deve ser realizado com o responsável legal ou o familiar de referência do serviço registrado no cadastro do usuário na instituição.


3.2. **Informar ao usuário a motivação do contato:** “- O motivo do meu contato é que a Prefeitura Municipal de Juiz de Fora e a Secretaria de Desenvolvimento Social gostariam de acompanhá-lo nesse momento de isolamento social que impossibilita que você seja assistido presencialmente nos nossos Serviços. Para tanto, serão feitas algumas perguntas em relação as suas condições de vida e de sua família nesse momento. Gostaríamos de informar também que a Prefeitura de Juiz de Fora NÃO solicita informações como dados bancários e NÃO solicita nenhum tipo de pagamento por nenhum dos serviços prestados”.

3.3. **Cada técnico tem liberdade para conduzir a abordagem**, desde que atendidas as questões da Matriz e informado ao usuário o **item 3.2.** , visto que conhecem as pessoas acompanhadas pelos Serviços.

3.4. **Informar o endereço e o contato telefônico do CRAS de referência do usuário**, para que o mesmo compreenda qual o equipamento da Assistência Social, é sua referência

 JUIZ DE FORA PREFEITURA	Secretaria de Desenvolvimento Social	Nota Técnica	
		Projeto de Telemonitoramento	
		Padrão nº: 01	Estabelecido em: 27/04/2020
		Nº Revisão:	Página : 01
		02	
Atividade: Telemonitoramento dos usuários da Política Municipal de Assistência Social Responsável: Carla Salomão			

- **Sem acesso ao serviço de saúde:** usuário que por alguma limitação física e/ou de saúde, por falta de condições financeiras, não está acessando os serviços de saúde;
- **Sem medicação:** usuário/família que não está conseguindo ter acesso a algum tipo de medicação por falta de acesso aos serviços de saúde e/ou falta de condições financeiras para comprar;
- **Sem Suporte Familiar:** usuário que não tem suporte/apoio familiar;
- **Sem suporte da rede de apoio comunitário:** usuário/família que não contam com uma rede de apoio na comunidade para se solidarizar com suas necessidades, principalmente nos casos em que não tem amparo da família;
- **Dificuldade de acesso a outros serviços essenciais:** refere-se ao acesso a serviços como assistência social, segurança pública e transporte público e outros por motivos diversos como mobilidade, falta de recursos, ausência de apoio (dificuldade de sair de casa e não tem com quem deixar os filhos, ter acompanhante e outros);
- **Desemprego na família - sem auxílio emergencial:** o desemprego é uma vulnerabilidade que pode comprometer a qualidade de vida da família, principalmente neste período marcado pela pandemia. Pode não ter acesso ao auxílio emergencial por vários motivos, por exemplo: não se enquadra nos critérios, não tem resposta sobre o pedido, desconhece a informação, não consegue acessar os canais de solicitação;
- **Sem amplo acesso às orientações de proteção:** usuário/família que tem pouca ou nenhuma informação sobre o quadro atual e sobre as medidas de proteção;
- **Presença de fatores de risco ao Covid-19 na família:** identificar a presença desta situação no âmbito familiar, pois implica em verificar os cuidados que vêm sendo adotados;
- **Dificuldade em garantir medidas protetivas:** dificuldades que podem estar relacionadas a inúmeros fatores como acesso aos recursos necessários a higienização para prevenção de contágio por questões financeiras, falta de saneamento básico, impedimento do distanciamento no ambiente familiar devido ao número de residentes e estrutura da moradia;
- **Dificuldade em vivenciar o isolamento social:** refere-se à forma como o usuário/família vem administrando esta nova realidade, considerando o distanciamento necessário do Serviço - apresentar dificuldades em administrar o cotidiano e a convivência familiar neste período quando se trata das relações com crianças,


 JUIZ DE FORA PREFEITURA	Secretaria de Desenvolvimento Social	Nota Técnica	
		Projeto de Telemonitoramento	
		Padrão nº: 01	Estabelecido em: 27/04/2020
		Nº Revisão: 02	Página : 01
Atividade: Telemonitoramento dos usuários da Política Municipal de Assistência Social Responsável: Carla Salomão			

adolescentes e outros membros da família, podendo gerar conflitos e situações de violação de direitos; pode acrescentar ainda sentimentos como os de desproteção, solidão, tristeza, angústia e medo;

- **Violência Intrafamiliar:** é toda ação ou omissão que prejudique o bem-estar, a integridade física, psicológica ou a liberdade e o direito ao pleno desenvolvimento de outro membro da família. Pode ser cometida dentro ou fora de casa por algum membro da família, incluindo pessoas que passam a assumir função parental, ainda que sem laços de consanguinidade, e em relação de poder à outra. Não se restringe ao espaço físico onde a violência ocorre.
- **Violência Doméstica:** por sua vez, se distingue da violência intrafamiliar por incluir outros membros do grupo, sem função parental, que convivam no espaço doméstico. Incluem-se aí empregados(as), pessoas que convivem esporadicamente ou agregados.
- **Violência Sexual:** pode ocorrer por meio de contatos físicos como carícias não desejadas, penetração (oral, anal ou vaginal com pênis ou objetos), masturbação forçada, dentre outros. Os casos em que não há contato físico ocorrem por meio de exposição obrigatória de material pornográfico, exibicionismo, uso de linguagem erotizada em situação inadequada.
- **Outras situações de risco -** Outras situações de risco que podem ser identificadas pelo Técnico e que não foram relacionadas na Matriz.

5.3. Procedimentos Técnicos para a **Condução dos Casos:**


- Cada caso pode demandar do técnico contato(s) com a rede de serviços descrita na Coluna **Condução do Caso** e outras que se fizerem necessárias para garantir que aos usuários sejam devidamente orientados;
- Por ser tratar de um atendimento não presencial, o Telemonitoramento não inviabiliza o acompanhamento do(s) caso(s), quer sejam através de novo contato com o usuário, com a família e com a rede de serviços para o qual o caso foi referenciado. O que buscamos é o acompanhamento do usuário/família mesmo à distância.
- Destacamos que seja dada especial atenção à categoria **Atendimento Presencial**, observando as seguintes orientações: **01)** Cabe ao técnico de referência avaliar a real necessidade do atendimento presencial, frente às demandas apresentadas pelo usuário/

 JUIZ DE FORA PREFEITURA	Secretaria de Desenvolvimento Social	Nota Técnica	
		Projeto de Telemonitoramento	
		Padrão nº: 01	Estabelecido em: 27/04/2020
		Nº Revisão: 02	Página : 01
Atividade: Telemonitoramento dos usuários da Política Municipal de Assistência Social Responsável: Carla Salomão			

família; **02)** Seguir os protocolos expedidos pelas autoridades sanitárias e de saúde pública do Estado e do Município, bem como as repassadas pelos Conselhos de Classe e órgão empregador, buscando proteger a integridade da saúde do técnico e a do usuário/família; **02)** O atendimento presencial quando necessário deve ser previamente agendado, devendo ser assegurado que ocorra em ambientes abertos, amplos, arejados e limpos, sem que haja prejuízo do sigilo e privacidade do atendimento (Portarias Nº 337, de 24/03/2020 e Nº 54 de 01/04/2020, do Ministério da Cidadania); **03)** Baseado nas disposições destas Portarias, o atendimento presencial não deve incluir pessoas idosas e outros grupos de risco para que seja garantida a sua proteção, evitando o seu deslocamento para a Unidade.

- Os técnicos devem realizar o registro do contato no prontuário/formulário de evolução do usuário, contendo a descrição das informações obtidas, a partir do Telemonitoramento e das ações demandadas para cada caso;
- O registro técnico é fundamental para garantir a elaboração e a continuidade dos **Planos de Intervenção Individual ou Plano de Acompanhamento Familiar** dos usuários das Unidades, principalmente quando do regresso das atividades, haja vista que se constitui um importante instrumento que norteia o planejamento de ações e a definição de estratégias que visam à promoção, a proteção, a autonomia e o fortalecimento de vínculos do usuário no âmbito familiar e comunitário.
- Considerando que podem ser identificadas uma ou mais situações que demandem orientações/encaminhamentos de usuários/famílias para os CRAS e CREAS, solicitamos o envio por e-mail de uma **Síntese Informativa** dos casos a estas Unidades para que tenham ciência e assim avaliar possíveis intervenções técnicas. O envio da **Síntese Informativa** não exclui a possibilidade do contato telefônico com estes equipamentos.
- A **Síntese Informativa** deve constar o nome, o endereço, o contato telefônico do usuário e um breve relato do caso, onde são apontadas as situações de risco identificadas e as orientações/encaminhamentos realizados pela Unidade.
- Uma cópia da **Síntese Informativa** deve ser encaminhada para a assistente social Lígia Rezende, técnica da SDS, para o e-mail ligiarezende@pjf.mg.gov.br

A Matriz com os dados do primeiro telemonitoramento deve ser enviada **até o dia 31 julho de 2020**, para assistente social **Liliane Knopp**, técnica da SDS, para o e-mail lilikta@yahoo.com.br . Com cópia para o supervisor do serviço.

 JUIZ DE FORA PREFEITURA	Secretaria de Desenvolvimento Social	Nota Técnica	
		Projeto de Telemonitoramento	
		Padrão nº: 01 Estabelecido em: 27/04/2020	Nº Revisão: 02 Página : 01
Atividade: Telemonitoramento dos usuários da Política Municipal de Assistência Social Responsável: Carla Salomão			

Registros

Matriz de Registro Telemoniramento

Referências Bibliográficas

Não se aplica

Anexos

Infográfico, que será enviado em um documento separado desta Nota Técnica.