19º Encontro Conversando sobre Extensão (CONEX) e 4º EAEX - Encontro Anual de Extensão (EAEX)

Resumo Expandido Modalidade A: "Apresentação de programas, projetos, ações, atividades e pesquisas advindas da extensão universitária"

ÁREA TEMÁTICA: DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA

OS DESAFIOS DO ATENDIMENTO REMOTO REALIZADO PELO NEDDIJ/UEPG DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

Luiza Stelle Linhares da Rocha [1]
Maria Eduarda Insabraldi Fraccaroli [2]
Tatiane Moreira [3]
Cleide Lavoratti [4]

Resumo: O presente resumo tem por objetivo apresentar o número de atendimentos realizados durante o ano de 2021 e quantas ações foram ajuizadas neste período. Visto que, com o início da pandemia do novo coronavírus em 2020, as atividades do Núcleo de Estudos e Defesa de Direitos da Infância e Juventude - NEDDIJ estão ocorrendo especificamente nesses 18 meses de forma remota. A metodologia aplicada, é de natureza exploratória a partir de pesquisa bibliográfica no que se refere aos acúmulos teóricos sobre o tema a ser discutido, bem como pesquisa documental no que tange à coleta de dados. Durante esse processo evidenciou-se que há uma pequena quantidade de ações ajuizadas, visto a quantidade de atendimentos realizados e o contato com a rede de proteção da criança e do adolescente aqui do município, resultando em uma rede mais articulada e comprometida na luta pela garantia dos direitos humanos de crianças e adolescentes.

Palavras-chave: Crianças. Adolescentes. Atendimentos. Ações ajuizadas.

NOME DO PROGRAMA OU PROJETO

Núcleo de Estudos e Defesa de Direitos da Infância e Juventude - NEDDIJ.

PÚBLICO-ALVO

Público no geral que necessita do atendimento sociojurídico relacionado à criança e/ou ao adolescente, bem como profissionais da rede de proteção que atendem crianças e adolescentes de Ponta Grossa.

MUNICÍPIOS ATINGIDOS

[1]Estagiária de Serviço Social; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Serviço Social; luustelle@gmail.com.
[2]Estagiária de Direito; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Direito; mariaeduardafraccaro@gmail.com.
[3]Advogada; Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Direito; tatianemoreira07@gmail.com.
[4]Professora orientadora do Projeto. Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Departamento de Serviço Social. lavoratti@yahoo.com.br.

Ponta Grossa-PR.

LOCAL DE EXECUÇÃO

Ponta Grossa-PR.

JUSTIFICATIVA

A Organização Mundial de Saúde - OMS, declarou em 11 de março de 2020 como pandemia a COVID-19, a qual se iniciou na China em 2019, disseminando-se rapidamente em todos os continentes (SARTI *et al.*, 2020). Devido ao grande impacto ocasionado no mundo, os governos adotaram medidas estratégicas para conter a transmissão, como o uso de máscaras, álcool em gel, *lockdown* e o distanciamento social, impactando diretamente na vida da população (SARTI *et al.*, 2020). Em razão do isolamento social, o NEDDIJ teve que readequar seus atendimentos para a modalidade exclusivamente online/virtual. Considerando que a realidade está sempre em movimento, sendo dessa forma dinâmica, demanda aos profissionais a adaptação precisa, visto que a busca pelo serviço não cessou.

O NEDDIJ tem como princípio o atendimento sociojurídico às famílias de crianças e adolescentes, as quais querem regularizar a situação de guarda, tutela e adoção, havendo vínculos e convivência entre os sujeitos. Como estabelecido nos objetivos fundamentais do projeto, acordou-se, devido ao contexto de isolamento e afastamento social, ainda vivenciado, que as ações do NEDDIJ seriam articuladas de maneira remota, utilizando de ferramentas on-line para a sua efetivação.

Frente a esses novos desafios, os atendimentos passaram a ser via *facebook, e-mail*, telefone e *whatsapp*. Diante dessa situação viu-se a necessidade de analisar os dados quantitativos dos atendimentos realizados no período de junho de 2020 a agosto do ano de 2021.

OBJETIVOS

Tendo em vista que o NEDDIJ tem por principal objetivo promover ações educativas, de prevenção às violências, articuladas com as instituições do Sistema de Garantias dos Direitos de Crianças e Adolescentes e mobilizar a sociedade, com vistas à defesa dos direitos da criança e do adolescente, bem como prestar atendimento sociojurídico. Este trabalho tem

por objetivo relatar a experiência de atendimento ao usuário durante a pandemia do COVID-19, através do telefone, *email*, e redes sociais como *facebook* e *whatsapp*, respeitando o isolamento social, assim como a assistência prestada pela rede de apoio ao NEDDIJ.

METODOLOGIA

O atendimento realizado pelo NEDDIJ ocorre por meio das redes sociais do Núcleo, via telefone e *whatsApp*. O atendimento ao usuário é realizado da seguinte forma: no primeiro atendimento é analisado o caso, verifica-se a necessidade do ajuizamento de ação para regularização da guarda, tutela ou adoção, e se o usuário se enquadra nos critérios para atendimento, sendo eles: renda familiar até dois salários mínimos; o convívio ser em família extensa; que a criança/adolescente esteja convivendo com o usuário); e residir na cidade de Ponta Grossa/PR. A partir disso encaminha-se via w*hatsApp* uma lista com a documentação necessária para propositura da ação e, assim que o usuário retorna com os documentos solicitados, a assistente social agenda a entrevista social. Essa está sendo realizada por videochamada devido a pandemia, uma vez que grande parte dos usuários são pessoas dos grupos de risco (idosos e populações vulneráveis). Estando tudo correto, é encaminhado o relatório social e documentos às advogadas para propositura da ação cabível ao caso. Além disso, vale ressaltar que durante a entrevista social também são identificadas outras situações de vulnerabilidades sociais, como quadros de violência ou violação dos direitos fundamentais da criança e do adolescente, e realizados os encaminhamentos para a rede de proteção e demais políticas públicas quando necessário, visando garantir os direitos fundamentais das famílias atendidas, como o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

RESULTADOS

Enquanto aos resultados alcançados, percebe-se na tabela 1, o número expressivo de atendimentos realizados no período de junho de 2020 a agosto de 2021, totalizando 2.785 atendimentos, contatados por diferentes meios, *whatsapp*, ligações, redes sociais e contato com a rede de proteção, assim como mostra o quadro abaixo:

Quadro 1 - Número de atendimentos, ações ajuizadas e contato com a rede de proteção realizados pelo

NEDDIJ durante os meses de junho de 2020 a agosto de 2021.

Mês	Whatsapp	Ligação	Redes sociais	Rede de proteção	Ações Ajuizadas
Junho	8	0	0	1	0
Julho	11	11	5	2	5
Agosto	12	13	5	1	1
Setembro	34	14	5	6	2
Outubro	112	31	5	13	4
Novembro	165	44	5	22	5
Dezembro	79	42	5	15	14
Janeiro	79	2	6	20	0
Fevereiro	181	13	2	54	4
Março	174	31	4	38	12
Abril	214	14	0	33	5
Maio	206	59	0	28	10
Junho	274	2	0	17	7
Julho	214	7	0	19	9
Agosto	284	6	0	48	12
Total	2047	289	42	317	90

Fonte: banco de dados NEDDIJ (2020-2021)
Org.: as autoras

Observado no quadro 1, durante os meses de junho de 2020 a agosto de 2021 o NEDDIJ totalizou 2785 atendimentos, distribuídos em vários meios de comunicação, como o *whatsapp*, realizando 2047 atendimentos, por ligação obteve 289, através das redes sociais (*facebook* e *instagram)* foram 42 e por encaminhamentos da rede de proteção 317 atendimentos. Ressalta-se a quantidade de ações ajuizadas, as quais resultam em 90 ações.

Percebe-se a partir dos dados expostos no Quadro 1, a expressiva demanda em atendimentos que o NEDDIJ realiza, entretanto, um baixo número de ações ajuizadas, devido a outras formas de encaminhamentos e resoluções extrajudiciais às demandas das famílias.

Por exemplo, casos que não atendidos pelo Núcleo, são encaminhados à rede de proteção e os que são resolvidos com a mediação das técnicas responsáveis (advogadas e assistente social).

Ademais destaca-se o contato sistemático realizado com a rede de proteção da criança e do adolescente do município de Ponta Grossa, o qual é de fundamental importância para garantir a prioridade absoluta, conforme previsto no artº 4 do ECA (BRASIL, 1990). O contato com a rede ocorre desde encaminhamentos realizados pelos órgãos para o NEDDIJ, como o contrário. Para além destes contatos, o NEDDIJ realizou durante esse período encontros com alguns órgãos para atrelar os encaminhamentos, e também acompanha as reuniões da Comissão Municipal Intersetorial de Enfrentamento às Violências contra Crianças e Adolescentes - CEVES, um espaço privilegiado para pesquisas, debates e formulações de políticas públicas para o bem deste público, a comissão é composta por vários atores da rede de proteção, tal qual o NEDDIJ faz parte.

Tais ações encontram fundamento e fortalecem o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente o qual é dividido em três eixos, o da Defesa dos Direitos Humanos, abrangendo órgãos públicos judiciais, Defensorias Públicas, Conselhos Tutelares, Ministério Público e Instituições de Defesa dos Direitos Humanos, o eixo de Promoção dos Direitos, assim sendo as políticas de atendimento dos direitos humanos de crianças e adolescentes, como os programas, os serviços e também ações públicas, e o Eixo de Controle e Efetivação do Direito o qual abrange os Conselhos de Direitos da Criança e Adolescente entre outros (BRASIL, 2013).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Posto a configuração do novo contexto vivenciado por todo Brasil, o NEDDIJ reinventou-se em suas atividades, sobretudo em seus atendimentos, portanto, continuou com seu compromisso em defesa do público infanto juvenil. Diariamente é colocado um desafio às técnicas, pois com o trabalho remoto, os profissionais não têm contato pessoal com os usuários, além de toda a limitação com as ferramentas digitais, pois muitas vezes não é disponível a todos os territórios e classes sociais.

Considerando os atendimentos realizados, expostos acima, o NEDDIJ, realiza um grande encaminhamento de demandas para resolução extra-judicial, sendo assim de

fundamental importância no que tange à proteção da criança e do adolescente no município de Ponta Grossa.

A equipe do Núcleo considera que, nesse momento de pandemia, os atendimentos remotos estão sendo realizados dentro das possibilidades, todavia não deixando de prestar auxílio a população e buscando estratégias para garantir o acesso das famílias aos serviços prestados pelo Projeto.

Ainda, em razão das dificuldades nas formas de atendimento, o Núcleo estreitou os laços coma rede de proteção, o que resulta em atendimentos mais ágeis e eficientes, para que os usuários possam ter suas demandas atendidas o mais breve possível.

APOIO

Superintendência de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Paraná (SETI) e Unidade Gestora do Fundo Paraná (UGF).

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília. Disponível em: <https://cutt.ly/fEW7ImH>. Acesso em: 21 set. 2021.

_____. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. **Tecendo Redes de Cuidados:** Fortalecimento do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente e Práticas de Justiça Restaurativa 2011-2013. SDH, 2013.

ROCHA, A.A. et al. **Conhecendo o Estatuto da Criança e do Adolescente e a rede de proteção** [livro eletrônico]. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2021. Disponível em: <https://cutt.ly/9EW7fWB>. Acesso em: 21 de set de 2021.

SARTI, T. D.; LAZARINI, W. S.; FONTENELLE, L. F.; ALMEIDA, A. P. S. C. Qual o papel da Atenção Primária à Saúde diante da pandemia provocada pela COVID-19? **Epidemiologia e Serviços de Saúde,** Brasília, 2020. Disponível em:<https://cutt.ly/WEW7yHe>. Acesso em: 21 set. 2021.