



Protocolo de Rede Intersetorial de
Atenção à Pessoa Idosa em Situação de
Violência no Estado de Santa Catarina
(Protocolo PISC)



Qual o papel do CMI na Rede de Atenção à Pessoa Idosa?

Capacitação dos Conselhos Municipais dos
Direitos da Pessoa Idosa de Santa Catarina
(08 de abril de 2022)

O que é a Rede Intersectorial de Atenção à Pessoa Idosa em Situação de Violência de Santa Catarina (Rede PISC)?

Constituída por um conjunto de serviços, setores, programas e projetos de organizações governamentais e não governamentais, que articulam um fluxo intersectorial e interdisciplinar de atenção capaz de atender, com maior efetividade, às necessidades da pessoa idosa em situação de violência.

A presença dos órgãos públicos é obrigatória e a participação da sociedade civil deve ser organizada e bem delineada.

Os envolvidos devem trabalhar de maneira coordenada e cooperativa, tendo como foco a atenção e atendimento à pessoa idosa vítima de violência.

A atuação conjunta deve compor a política de Estado e não a política de governo, mantendo a atenção à pessoa idosa como foco acima de qualquer bandeira político-partidária.



Protocolo (PISC) da Rede

Instrumento teórico e prático que serve de referência para a elaboração das políticas de proteção à pessoa idosa nos municípios do Estado de Santa Catarina. A utilização desse protocolo, embora recomendada, é de livre adesão em nível municipal.

O Município interessado poderá se articular e implantar em seus territórios, com as peculiaridades locais.

Formulário de atendimento

Resultante do grupo de trabalho, é a ferramenta proposta para que o atendimento à pessoa idosa

<https://helpdesk.mpssc.mp.br/otrs-web/pisc/Pisc.html>



Quem compõem a Rede Estadual?

- Saúde: Atenção Primária, Secundária e Terciária
 - Assistência Social: Proteção básica, média e alta complexidade
 - Conselho de Direitos da Pessoa Idosa
- Segurança Pública: Polícia Civil, Polícia Militar, Bombeiros Militar e Instituto Geral de Perícias
 - Defensoria Pública
 - Ministério Público
 - Poder Judiciário



E a Rede Municipal?

Cada município deve considerar os órgãos existentes e a forma com a qual trabalham, bem como as estruturas disponíveis. A proposta não é criar novas obrigações, mas otimizar o atendimento à pessoa idosa e, ainda, evitar o retrabalho, a sobreposição de ações e o desenvolvimento de atividades paralelas.

Todos ganham com a otimização de estrutura, recursos humanos, financeiros e de tempo e, principalmente, os idosos são atendidos de maneira mais adequada.

Por que o PISC é importante?

- 1 Organiza a rede de atenção
- 2 Cria fluxos de atendimento integrados
- 3 Define a estrutura necessária
- 4 Indica onde precisa de melhoria
- 5 **Evita a revitimização da pessoa idosa**

Canais mais utilizados

para denúncias e atendimento

Disque 100 (nacional)
Disque 181 (estadual)

Notificação Compulsória
da Saúde

Polícia Civil

Assistência Social



Disque 100

Recebe a denúncia e encaminha para a rede de atenção à pessoa idosa do município onde a violação de direitos está registrada. Denúncia pode ser anônima.

Disque 181

Recebe denúncia 24 horas por dia, podendo ser anônima. Após o registro, é analisada por policiais civis e despachada ao setor competente do órgão policial para apuração.

Polícia Civil

Recebe a denúncia e registra em boletim de ocorrência, que é analisado pelo delegado que irá arquivar, instaurar inquérito policial ou termo circunstanciado.

Notificação Compulsória

O artigo 19 do Estatuto do Idoso e a Lei. 12.461/2011 determinam que os profissionais da saúde tem a obrigação de notificar os casos de suspeita ou de violência praticadas contra a pessoa idosa pelo Sistema de Informação de Agravos de Notificações (SINAN)

Assistência Social

Todos os serviços da assistência sociais são considerados portas de entrada para as denúncias de violação de direitos ou a suspeita de sua existência. Tanto a Proteção Básica quando a Proteção Social Especial atuam na prevenção à violação de direitos quanto na preservação dos meios de garanti-los.



Qual o papel do Conselho Municipal do Idoso?

- 1
- 2
- 3



1

Estimular e propor a organização da rede intersetorial de atenção à pessoa idosa.

- Estudar a proposta do protocolo de rede intersetorial de atenção à pessoa idosa vítima de violência;
- Identificar os atores existentes no município ou de atuação regional;
- Agendar reunião para a formatação de um grupo de trabalho para conhecer o PISC e adaptá-lo a realidade local;
- Divulgar, mobilizar, incentivar e acompanhar sua implementação, execução e desenvolvimento do PISC no município.

2

Acompanhar o atendimento às denúncias recebidas pelo disque 100.

- Tomar conhecimento das denúncias enviadas pelo Disque 100;
- Verificar se o órgão responsável por apurar os fatos recebeu a denúncia pelos canais de comunicação oficiais;
- Acompanhar o atendimento por parte do órgão responsável buscando atualização do andamento periodicamente.

3

Orientar e atender os que buscam informações ou que querem denunciar situação de violação de direitos.

- Conhecer dos limites de atendimento do Conselho Municipal do Idoso (importante entender que o CMI não é órgão da assistência social);
- Formatar e divulgar material com a indicação dos órgãos da rede, contendo seus contatos, endereços e horários de atendimento;
- Receber as denúncias que possam chegar ao CMI e dar os devidos encaminhamentos.



O Conselho Municipal pode receber denúncias e atender a pessoa em situação de violência ou o denunciante?

Atenção para o papel do CMI!

Receber as denúncias pelos **canais oficiais** e encaminhar à rede, acompanhando seus desdobramentos.

Manter contato com a Rede e ser meio de informação para a sociedade.

Atender diretamente a vítima de violência ou o denunciante em **situações excepcionais.**

A vítima pode deixar de registrar a denúncia caso não seja atendida naquele momento? Então devemos atendê-la!

Caminho da denúncia

Recebimento da denúncia

O CMI deve dispor de um canal para receber as denúncias: telefone/e-mail.

Quem é o denunciante?

Quando se tratar da própria vítima, buscar atendê-la (se houver os instrumentos e equipamentos para tal)

Encaminhar a denúncia à rede

Verificar nas orientações do protocolo sobre a atuação de cada órgão na rede de atenção à pessoa idosa.

Acompanhar o andamento

É importante manter contato com o órgão para onde foi encaminhada a denúncia. O CMI pode solicitar as informações periodicamente.

O que precisa para o atendimento?

Equipamentos e instrumentos

- Sala para atendimento privativo.
- Formulário do PISC.
- Computador e demais insumos para registro da denúncia.

Atendente qualificado

Para a triagem das denúncias e atendimento - especialmente à vítima - é preciso que o atendente esteja capacitado sobre as formas de abordagem, escuta ativa, análise dos relatos e formas de registro.

Orientações

Denúncia X Violência

Não faça julgamentos com relação aos fatos trazidos. Lembre-se que as denúncias são relatos unilaterais e não confirmam a violência.

Espaço seguro

Informe da necessidade de conversar com o idoso de maneira reservada e propicie um momento de segurança e empatia, explicando os procedimentos e desdobramentos após o atendimento.

Escuta ativa

O objetivo é ouvir o denunciante. Para tanto, não emita a sua opinião sobre as situações narradas e escute com atenção. Faça perguntas simples e objetivas seguindo o roteiro do protocolo.

Preencha o formulário do PISC

Ao longo do atendimento, preencha o formulário e tire dúvidas acerca das informações prestadas. Não registre informação que tenha dúvida ou que se relacione a algo que você não tenha compreendido de maneira adequada.



Importante observar

Elementos observáveis

A forma como se apresenta: asseio, adequação das roupas, condição de saúde, especialmente sobre cognição e necessidade de cuidados.

Comportamento verbal

A utilização de termos depreciativos em relação a si ou a sua condição, seja de pessoa idosa ou com relação a alguma particularidade.

Comportamento não verbal

Se percebe a pessoa nervosa, agitada, sonolência, medo ou, apesar de relatar uma situação de violência, encontra-se tranquila ou sentindo-se segura.

Relato da denúncia

Como a pessoa descreve a situação de violência que entende estar enfrentando? Dá informações contraditórias? Ao mesmo tempo em que aponta para um agressor, tenta justificá-lo?

Importante observar

Os relatos e provas são **confidenciais**. Não compartilhe informações por grupos de discussão ou e-mails. O formulário preenchido deve ser encaminhado de maneira oficial ao órgão competente.

O documento de orientação do PISC indica que o órgão que recebeu a denúncia deve elaborar um plano de acompanhamento.

Entende-se que esta tarefa deve ser realizada por um profissional com formação indicada para esta função. Assim, o CMI somente poderá assumir esta responsabilidade se tiver um profissional designado com dedicação exclusiva.

Caso contrário, o CMI deve receber as denúncias e encaminhá-las na rede.



Violência contra a pessoa idosa



Agressões, limitação de ir e vir, contenção física ou medicamentosa, negligência nos cuidados, abandono e sexual, por exemplo.

FÍSICA

PATRIMONIAL

Ações que se referem ao patrimônio da pessoa idosa: doação de bens, má utilização dos recursos financeiros, tomada de empréstimos, retenção de cartão bancário.

Toda ação que impacte de maneira negativa na saúde mental da pessoa idosa: chantagem, ameaças, "piadas",

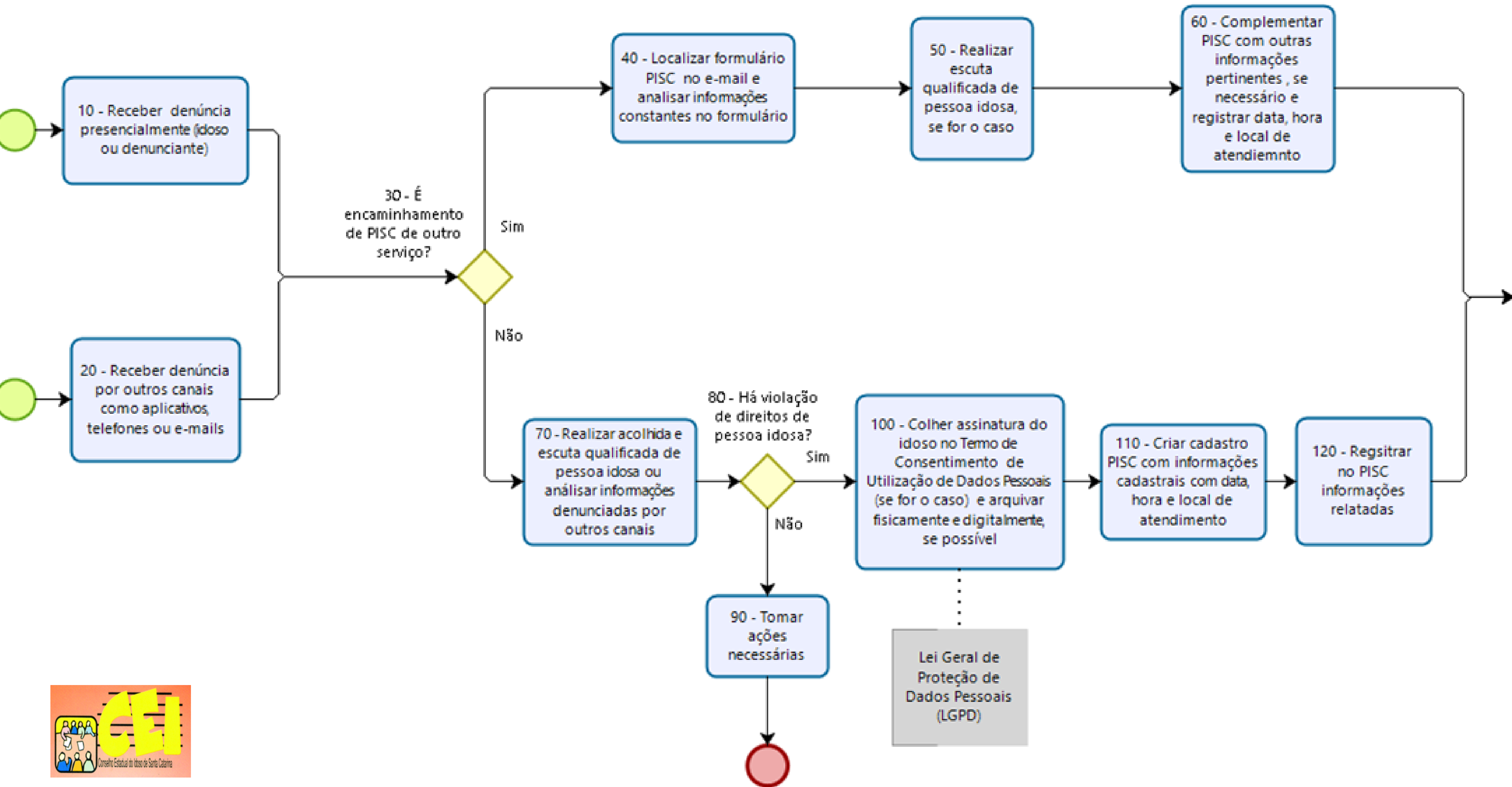
PSICOLÓGICA

INSTITUCIONAL

Quando a prática de atendimento e atenção das instituições (órgãos e equipamentos públicos, empresas privadas, ILPI) não considera as necessidades e particularidades das pessoas idosas.

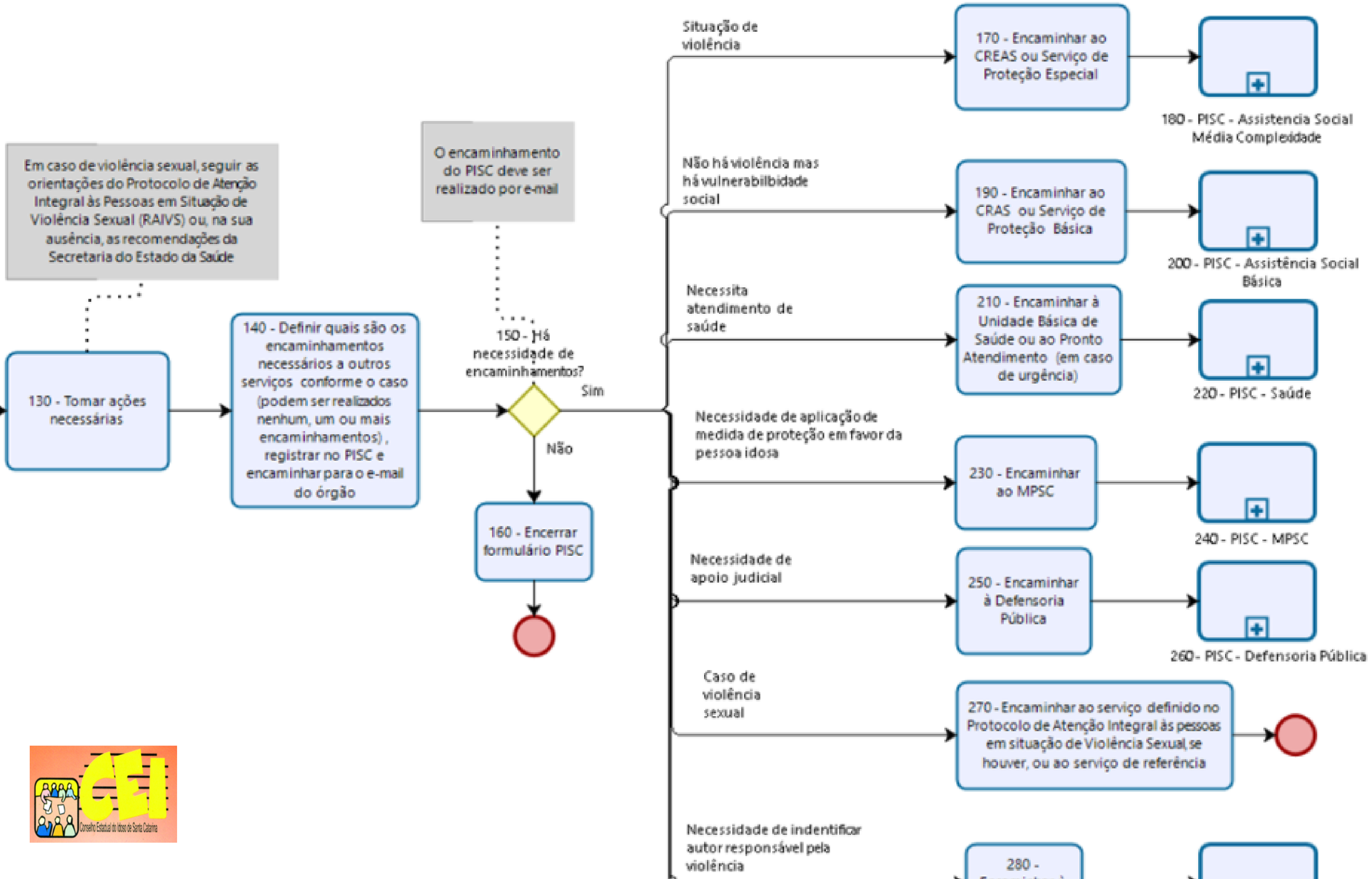
Conheça o fluxograma para
atuação do Conselho de Direitos

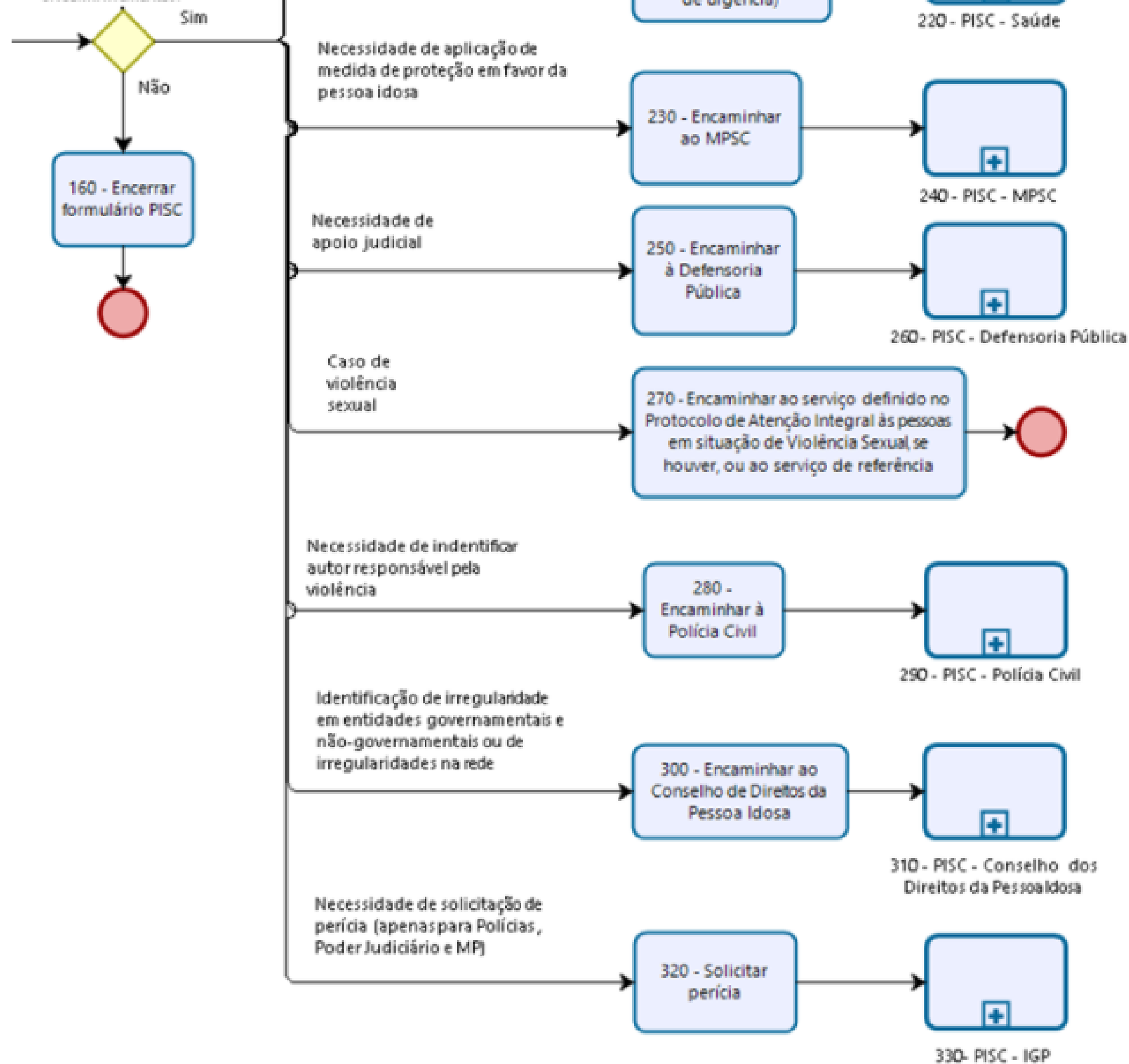




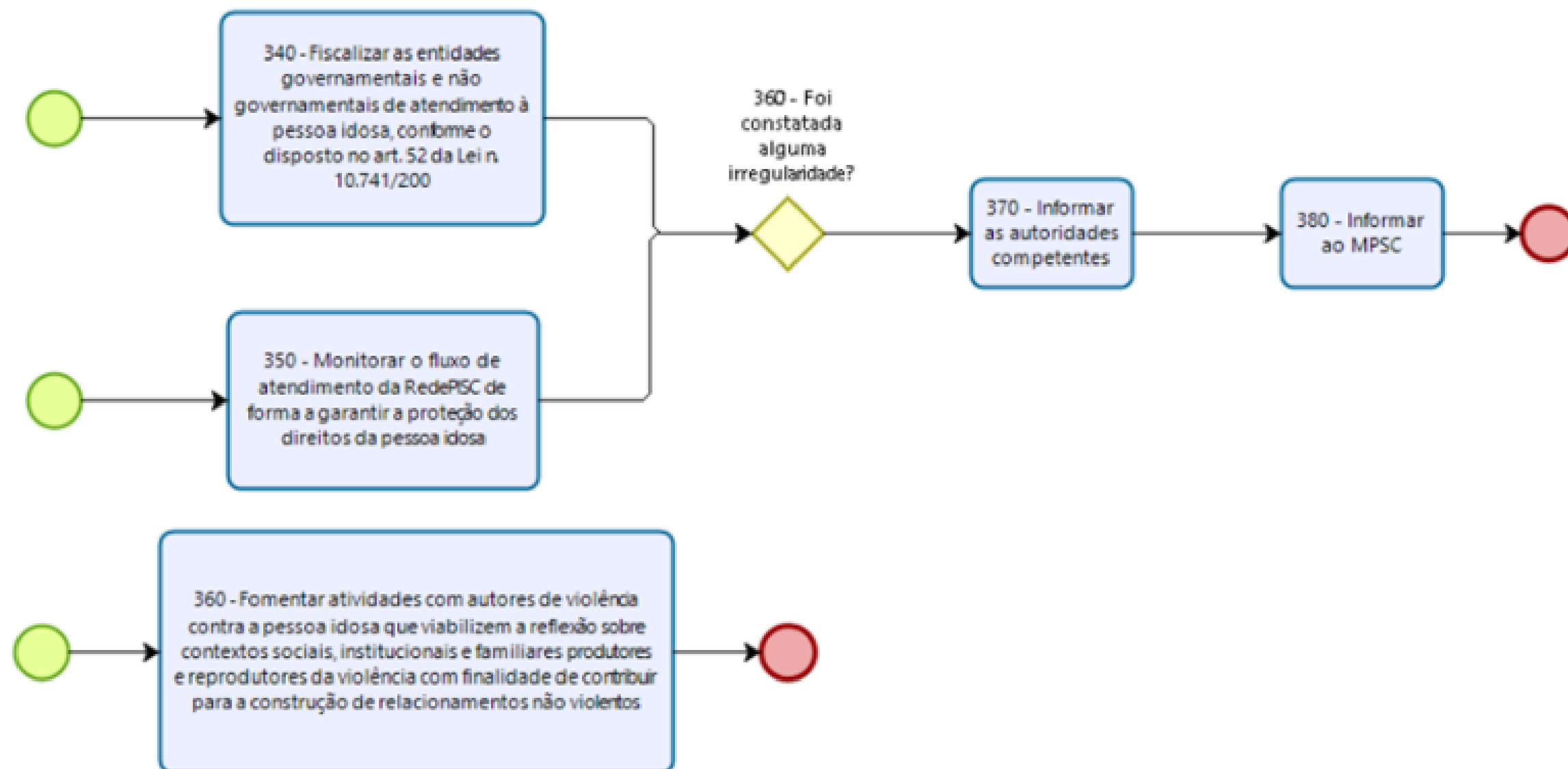
Em caso de violência sexual, seguir as orientações do Protocolo de Atenção Integral às Pessoas em Situação de Violência Sexual (RAIVS) ou, na sua ausência, as recomendações da Secretaria do Estado da Saúde

O encaminhamento do PISC deve ser realizado por e-mail





Fiscalização de ILPI



Material de apoio

Protocolo PISC - documentos, fluxogramas e formulário:

<https://www.mpsc.mp.br/programas/protocolo-do-atendimento-ao-idoso-vitima-de-violencia>

Cartilha sobre violência contra pessoa idosa:

<https://www.sds.sc.gov.br/index.php/conselhos/cei/materiais-apoio/3088-cartilha-sobre-violencia-contra-a-pessoa-idosa>

Cartilha Direito do Idoso: <https://www.sds.sc.gov.br/index.php/conselhos/cei/materiais-apoio/2459-cartilha-direito-do-idoso>

Cartilhas do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa:

<https://www.gov.br/participamaisbrasil/cartilhas>



Nossos canais de contato



www.sds.sc.gov.br/index.php/conselhos/cei



www.instagram.com/conselhoidososoc/



www.facebook.com/ConselholdosoSC



conselhoestadualidoso.sc@gmail.com



48 3664-0716

