

## **MÓDULO 17: SERVIÇO SOCIAL**

### **CAPÍTULO 1: REALIZAR ATENDIMENTO SOCIAL**

#### **ANEXO: 1 – Fluxo do subprocesso Realizar Atendimento Social**

#### **1 ATRIBUTOS DO SUBPROCESSO**

**1.1** Objetivo – Assistir aos empregados, familiares e outros colaboradores em situações e demandas sociais no contexto do trabalho e seu impacto no ambiente sócio-organizacional e em diversos âmbitos de sua vida, de modo a contribuir para a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar, bem como viabilizar o acesso à informação, direitos sociais e benefícios.

**1.2** Abrangência – Toda Empresa.

**1.3** Gestor – DERET.

**1.4** Fornecedores – AC e DRs.

**1.5** Clientes – Empregados da ECT, seus dependentes e outros colaboradores.

**1.6** Periodicidade – Contínua.

**1.7** Duração – Indeterminada.

#### **2 DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO**

##### **2.1 Procedimentos da área gestora na AC**

**2.1.1** Providenciar formulário de Relatório de Acompanhamento de Atendimentos Sociais realizados pela AC e DRs.

**2.1.2** Enviar para as DRs o formulário de Relatório de Acompanhamento de Atendimentos Sociais realizados.

##### **2.2 Procedimentos da área executora de atendimento social na AC e DR**

**2.2.1** Receber a demanda formal ou informalmente via gestor, empregado, seus dependentes, familiares, Empresa ou instituição externa por meio de:

- a) e-mail;
- b) contato telefônico;
- c) contato pessoal;
- d) documento interno;

e) documento externo.

**2.2.2** Analisar a demanda identificando o tipo e a forma do atendimento, tais como:

- a) individual ou em grupo;
- b) centralizado ou descentralizado.

**2.2.3** Realizar atendimento.

**NOTA:** O atendimento pode ser realizado pessoalmente ou à distância por meio de contato telefônico, e-mail, dentre outros, mediante necessidade verificada pelo assistente social.

**2.2.3.1** Utilizar os instrumentos no atendimento social, de acordo com a situação apresentada:

- a) o acolhimento;
- b) a escuta qualificada;
- c) a mediação;
- d) o processo reflexivo;
- e) a entrevista;
- f) a coleta de dados;
- g) o acompanhamento social;
- h) o encaminhamento;
- i) o relatório social;
- j) o parecer social.

**2.2.3.2** Constatar necessidade de atendimento individual.

**NOTA:** Os subitens 2.2.3.2.1 e 2.2.3.2.2 podem ocorrer simultaneamente, de acordo com a situação apresentada.

**2.2.3.2.1** Emitir parecer social quando a área solicitante demandar, encaminhando-o à área solicitante e/ou outras áreas que se fizer necessário.

**2.2.3.2.2** Realizar outros encaminhamentos, tais como:

- a) interno, o assistente social orienta e encaminha o caso para atendimento em outras áreas da Empresa, tais como avaliação psicológica, programas/ projetos corporativos, benefícios da ECT e, caso necessário, realiza acompanhamento da situação. Arquivar prontuário social e documentação necessária;

b) externo, o assistente social orienta e encaminha o caso para a rede de apoio social e/ou sistema de proteção social, tais como orientação jurídica, programas/ projetos do Governo Federal, Estadual e/ou Municipal, serviços públicos, instituições do Terceiro Setor e, caso necessário, realiza acompanhamento da situação. Arquivar prontuário social e documentação necessária.

#### **2.2.3.3 Constatar necessidade de atendimento em grupo.**

##### **2.2.3.3.1 Agendar reunião com a equipe.**

##### **2.2.3.3.2 Realizar a reunião, identificando as necessidades apresentadas pelo grupo.**

##### **2.2.3.3.3 Identificar a área responsável para atendimento das necessidades levantadas na reunião:**

a) definir as ações a serem desenvolvidas no âmbito da competência do Serviço Social;

I - realizar planejamento, desenvolvimento e acompanhamento das ações;

b) encaminhar demais necessidades para outras áreas responsáveis.

#### **2.2.4 Registrar os atendimentos e seus desdobramentos pertinentes à situação de acordo com documentos disponíveis na Intranet no endereço <http://intranetac/departamentos/dplan/formularios-eletronicos/formularios-eletronicos>.**

#### **2.2.5 Fazer o acompanhamento social da situação.**

**2.2.6** Preencher, conforme recomendação da área gestora na AC, Relatório de Acompanhamento de Atendimentos Sociais realizados, mediante modelo padrão construído e enviado pela área gestora.

**2.2.7** Enviar trimestralmente, no caso da DR, Relatório de Acompanhamento de Atendimentos Sociais realizados, conforme recomendação da área gestora na AC.

### **2.3 Procedimentos da área gestora na AC**

**2.3.1** Receber os Relatórios de Acompanhamento de atendimentos sociais enviados pelas DRs.

**2.3.2** Realizar consolidação dos dados do acompanhamento de atendimentos sociais realizadas na AC e DRs.

**2.3.3** Elaborar relatório final, contendo as informações dos atendimentos sociais em cada DR e AC.

\* \* \* \* \*

ANEXO 1: FLUXO DO SUBPROCESSO REALIZAR ATENDIMENTO SOCIAL

