



# PLANO DE CONTINGÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

- EDITÁVEL -

Secretaria de Estado do  
Desenvolvimento Social  
de Santa Catarina



COMITÊ  
TÉCNICO  
CIENTÍFICO



**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Plano de contingência da assistência social [livro eletrônico] : ativação das estruturas de assistência social em situações de eventos adversos / [coordenação Regina Panceri, Vânia Fátima Guareski Souto]. -- Florianópolis : Fundec : Defesa Civil de Santa Catarina - DCSC, 2022.  
PDF

Vários colaboradores.  
Bibliografia.  
ISBN 978-65-88345-11-5

1. Assistência social - Santa Catarina (Estado)  
2. Assistência social - Santa Catarina (Estado) - Políticas públicas 4. Gestão de riscos 5. Plano de contingência 6. Santa Catarina (Estado) - Política governamental I. Panceri, Regina. II. Souto, Vânia Fátima Guareski.

22-117176

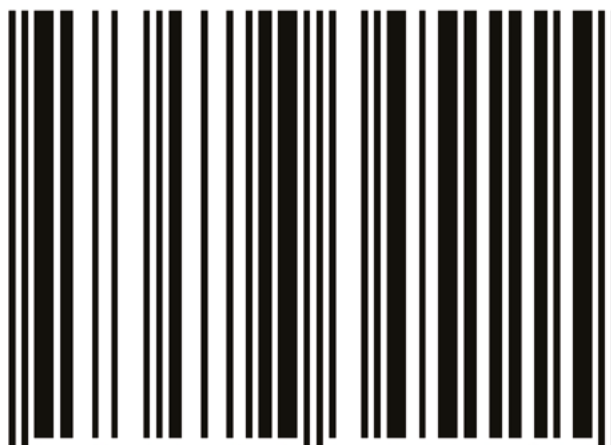
CDD-361.3098164

**Índices para catálogo sistemático:**

1. Santa Catarina : Estado : Plano de contingência :  
Assistência social : Serviço social  
361.3098164

Eliete Marques da Silva - Bibliotecária - CRB-8/9380

**ISBN: 978-65-88345-11-5**



9 786588 345115

# PLANO DE CONTINGÊNCIA ASSISTÊNCIA SOCIAL

## PLANCON ASSISTÊNCIA SOCIAL editável

### Ativação das estruturas de Assistência Social em situações de eventos adversos

Nome da Instituição/Secretaria

Versão Atual: \_\_\_\_\_ (1.0)

Data da Publicação: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2022

Município

Maio de 2022

# PLANO DE CONTINGÊNCIA - ASSISTÊNCIA SOCIAL

**Este Plano de Contingência foi construído com base no Modelo do Plano de Contingência da Educação para a COVID 19, PlanCon-Edu/COVID-19, elaborado e aprovado no âmbito do Comitê Técnico Científico da Defesa Civil do Estado de Santa Catarina.**

**Governador do Estado de Santa Catarina**

**Carlos Moisés da Silva**

**Secretário de Estado do Desenvolvimento Social**

**João Batista Costa**

**Secretário-Chefe da Defesa Civil do Estado de Santa Catarina**

**David Christian Busarello**

**Diretor de Gestão de Educação**

**Alexandre Corrêa Dutra**

**Presidente FECAM**

**Jorge Luiz Koch**

## **Equipe elaboração Modelo de Plano de Contingência AS:**

**Amanda Cristina Pires** - Universidade do Estado de Santa Catarina/CCT - (UDESC/CTC)

**Antonia Benedita Teixeira** - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC/CTC)

**Caroline Margarida** - Defesa Civil do Estado de Santa Catarina/CTC (DCSC/CTC)

**Cleonice Maria Beppler** - Instituto Federal Catarinense/Campus Camboriu/CTC (IFC/CTC)

**Francisco Costa** - Universidade do Minho/CTC (UMinho/CTC)

**Gabriella Dornelles** - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (DIAS/SDS)

**Gladis Helena da Silva** - Defesa Civil do Estado de Santa Catarina/CTC (DCSC/CTC)

**Janice Merigo** - Federação Catarinense de Municípios (FECAM)

**Jaqueline Muller** - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (DIAS/SDS)

**Jozadake Petry Fausto** - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

**Lauro Francisco dos Santos** - Associação de Municípios da Região Serrana (AMURES/CISAMA)

**Letícia Guimarães Braz** - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (DIAS/SDS)

**Luciano Peri** - Defesa Civil do Estado de Santa Catarina (DCSC)

**Maíra Ribeiro** - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (DIAS/SDS)

**Maria de Fátima Goulart Flores Chioca** - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (DIAS/SDS)

**Mário Jorge Cardoso de Freitas** - Associação Brasileira de Pesquisadores em RRD - (ABP-RRD/CTC)

**Nayara Costa Brito** - Associação dos Municípios do Vale Europeu (AMVE)

**Neusa Poleto Pucci** - Associação dos Municípios do Alto Uruguai Catarinense (AMAUC)

**Regina Panceri** - Defesa Civil do Estado de Santa Catarina/CTC (DCSC/CTC)

**Renata da Silva** - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (DIAS/SDS)

**Rodrigo Nery e Costa** - Defesa Civil do Estado de Santa Catarina/CTC (DCSC)

**Rosângela Paulino Alexandrino** - Associação dos Municípios do Extremo Sul Catarinense (AMESC)

**Sabrina Moraes** - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social (DIAS/SDS)

**Vanessa Scoz Oliveira** - Defesa Civil do Estado de Santa Catarina/CTC (DCSC/CTC)

**Vânia Fátima Guareski Souto** - Associação dos Municípios da Grande Florianópolis (GranFpolis)

## **Projeto gráfico e diagramação:**

**Elisa Motta** - Defesa Civil de Santa Catarina

## **Revisão Gramatical:**

**Maria Hermínia Schenkel** - Defesa Civil de Santa Catarina

**Plano de contingência aplicável a**

Secretaria

**Equipe responsável pela elaboração e implementação do plano:**

Prefeito Municipal

Secretário (a)

Assistência Social

Proteção e Defesa Civil Municipal

Saúde

Educação

**Membros da equipe:**

# Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>2. PÚBLICO-ALVO</b>	<b>9</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>9</b>
3.1 OBJETIVO GERAL	9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
<b>4. DIAGNÓSTICO DO TERRITÓRIO E CENÁRIOS DE RISCO</b>	<b>10</b>
4.1 AMEAÇA (S)	11
4.2 VULNERABILIDADES	12
4.3 CAPACIDADES INSTALADAS/ A INSTALAR	12
<b>5. CICLOS DE GESTÃO E FASES MOBILIZAÇÃO/AÇÃO</b>	<b>13</b>
<b>6. GOVERNANÇA E OPERACIONALIZAÇÃO DA RESPOSTA</b>	<b>18</b>
6.1 DIRETRIZES, DINÂMICAS E AÇÕES OPERACIONAIS (DAOP)	18
6.2 UNIDADE DE GESTÃO OPERACIONAL - UGO (COORDENAÇÃO DE CRISE)	23
6.3 SISTEMA DE VIGILÂNCIA E COMUNICAÇÃO (SISTEMA DE ALERTA)	24
6.3.1 Dispositivos Principais	24
6.3.2 Acompanhamento e Avaliação	25

# 1. INTRODUÇÃO

O papel da Assistência Social no contexto das emergências envolve um conjunto de ações antes, durante e após uma emergência e, também, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Os eixos estratégicos para as situações de Emergência são: Gestão Legal, Administrativa e Orçamentária; Vigilância Social; Trabalho Social com Famílias e Indivíduos; Benefícios Socioassistenciais e Transferência de Renda; Acolhimento; Articulação e Intersetorialidade. (Informe CNAS nº1/2021).

Ao longo dos anos, o SUAS tem sido chamado a atuar em diferentes contextos de emergência, sendo que na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, estabelecido na Resolução CNAS nº 109, de 11 de novembro de 2009, foi criado o Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências. Esse serviço tem a missão de promover o apoio e a proteção à população atingida por situações de emergência e calamidade pública, assegurando a realização de articulações e a participação em ações conjuntas de caráter intersetorial, para minimizar os danos ocasionados e o provimento das necessidades verificadas.

A diversidade de eventos hidrológicos, geológicos, climáticos e meteorológicos que atingem Santa Catarina, gerando diversas situações de emergência, exigem um esforço cada vez mais estruturado da Política de Assistência Social para o atendimento rápido, eficaz e eficiente de um número crescente de famílias e indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco. Isso impacta diretamente no acréscimo de demandas por serviços e benefícios, nas seguranças de apoio e auxílio e nas seguranças de renda e de acolhida.

Essas emergências exigem da Assistência Social ações de atendimento da população afetada com a oferta de serviços de proteção social básica e especial e garantia de direitos fundamentais necessários à sobrevivência durante e após a situação de emergência. Dessa forma, o trabalho socioassistencial desenvolvido com as famílias, comunidades e indivíduos ultrapassa a dimensão primeira do atendimento imediato nessas circunstâncias, devendo ir além e focando na garantia das seguranças socioassistenciais, a partir da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios nos territórios. O fato desses fenômenos envolverem o desencadeamento ou agravamento de situações de vulnerabilidade, riscos sociais e outras formas de violação de direitos, faz com que a resposta da Assistência Social repercuta em ações de ambas as proteções (básica e especial) e na totalidade de seus serviços, programas, projetos e benefícios (INFORME CNAS n.01/2021, p.29).

Considerando que o Sistema Único de Assistência Social não pode se eximir de sua responsabilidade nos contextos de eventos adversos e/ou desastres diversos e que, atuando junto a outras políticas e setores, deve resguardar a sua especificidade, bem como estabelecer as atribuições e as responsabilidades específicas dos gestores e trabalhadores municipais e estaduais, se julga fundamental e urgente estabelecer uma ferramenta de gestão de desastres (PlanCon) que prepare esses gestores e profissionais para a necessária agilidade quando da ocorrência de eventos adversos, fazendo conexões com os Planos Municipais de Contingência, o Plano Plurianual de Assistência Social e o PPA Municipal.

A Secretaria Municipal de Assistência Social é responsável pela garantia da proteção



social a quem dela precisar e pela promoção da cidadania, por meio da implementação do Sistema Único da Assistência Social. Desenvolve serviços, programas, projetos e ações de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, voltados para diferentes públicos: crianças e adolescentes, vítimas de violência e maus-tratos, idosos, pessoas com deficiência e população de rua. O órgão também responde pelo desenvolvimento das ações de Segurança Alimentar e Nutricional e pela Defesa Civil.

O Plano de Contingência de Proteção e Defesa Civil (PLANCON-PDC) é um instrumento de planejamento e preparação de resposta a eventos adversos de quaisquer tipos, previsto na Política Nacional de Proteção e Defesa Civil (Lei nº 12.608/2012). No Plano registra-se as capacidades de enfrentamento, como, por exemplo, os recursos humanos a mobilizar (com responsáveis técnicos e legais), sendo público ou privado ou não governamental e os recursos materiais a utilizar. O Plano deve prever a instalação de uma coordenação operacional (gabinete ou sala de crise), incluindo questões de comunicação, protocolos operacionais para gestão do evento adverso/desastre de acordo com as ameaças, cenários de risco, níveis de risco/prontidão e definição das dinâmicas e ações táticas e operacionais a implementar em cada um desses níveis, quando da iminência ou ocorrência do evento adverso a que o(s) cenário(s) de risco(s) alude(m). Os planos de contingência deverão em princípio ser elaborados em fase de normalidade (antes da ocorrência do evento adverso), isto é, na preparação.

O/A \_\_\_\_\_, (nome da instituição/secretaria) face às constantes ameaças, e tendo em conta a sua responsabilidade perante à comunidade de usuários, elaborou o presente PLANO DE CONTINGÊNCIA (PLANCON-AS). O Plano está alinhado com as metodologias para elaboração de Planos de Contingência da Defesa Civil de Santa Catarina e as orientações nacionais e internacionais (SEDEC, Marco de Sendai, Diretrizes da Política de Assistência Social).

O Plano de Contingência da Assistência Social, a partir dos cenários de risco e das vulnerabilidades identificadas, define estratégias, ações e rotinas para o enfrentamento de eventos adversos, incluindo o retorno seguro das atividades administrativas e de convivência.

As ações que passam a ser demandadas por essa política pública são: reorganizar os serviços, programas, projetos e benefícios já executados, conforme marcos legais - LOAS, PNAS, NOB SUAS, NOB RH, Portarias do Ministério da Cidadania e da SDS/SC, Orientações da CNM, do CONGEMAS, da Frente Nacional em Defesa do SUAS e Orientação Técnica do Grupo de Apoio à Execução n. 17/2020 do MP/SC. (Orientações FECAM).

O conjunto de medidas e ações aqui apresentado deverá ser aplicado de modo articulado, em cada fase da evolução dos eventos adversos. Destaca-se, a importância do Plano ser elaborado de forma democrática, participativa e ser submetido a apreciação e aprovação pelo Conselho Municipal de Assistência Social - CMAS, enquanto espaço de controle social. (Orientações FECAM).



## 2. PÚBLICO-ALVO

A população atendida pelos serviços e benefícios socioassistenciais são todos os cidadãos que dela precisam, o que pode ocasionar aumento significativo da demanda quando da ocorrência de desastres. Em especial, considera-se os grupos de populações mais vulneráveis que podem ser classificados em sete categorias e que em uma situação de emergência e calamidade podem ficar ainda mais vulneráveis. São eles:

1. Crianças;
2. Adolescentes;
3. Mulheres;
4. Idosos;
5. Pessoas com Deficiência ou que estejam passando por algum sofrimento mental;
6. População de Rua;
7. Comunidade LGBT (Gays, Bissexuais, Lésbicas, Transexuais, Travestis).

Além dos grupos mencionados acima, considera-se ainda o chamado “grupo invisível”: são pessoas que não tem nenhum registro no cartório ou documentos (RG, CPF e Carteira de Trabalho). Além desses, podemos citar os moradores que vivem em áreas de risco e outras populações expostas a condições insalubres sem condições de acesso aos direitos básicos à saúde, à assistência e à seguridade social; grupos que estão em situações não-dominantes no Estado: remanescentes, ciganos, quilombolas e índios os quais possuem religião e culturas próprias que devem ser consideradas em casos de eventuais contingências.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 OBJETIVO GERAL

Fortalecer os processos de governança dos serviços, programas, projetos e benefícios, definindo estratégias, ações e rotinas de atuação para o enfrentamento dos eventos adversos, buscando garantir a segurança da comunidade e das famílias, indivíduos e grupos no âmbito da proteção social básica, proteção de média e alta complexidade, integrando-se com outras políticas como a de proteção e defesa civil, saúde, educação e outras.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. Atuar de forma intersetorial e promover integração da rede, com objetivo de agilizar e dar transparência aos processos quando ocorrem eventos adversos, garantindo os direitos básicos do cidadão;

b. Implementar as ações de resposta e recuperação, em cada fase, abrangendo todas as atividades dos serviços;

c. Identificar comunidades afetadas, orientando/encaminhando para que de imediato possam usufruir de apoio dos serviços de assistência social e por parte outros serviços,

evitando ou restringindo situações de vulnerabilidade;

d. Assegurar a continuidade da missão assistencial, estabelecendo estratégias e metodologias adaptadas, buscando inclusão, qualidade e equidade no atendimento dos usuários;

e. Garantir condições sanitárias, profissionais e tecnológicas compatíveis com o momento do desastre;

f. Garantir os benefícios eventuais, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural;

g. Identificar os cenários de riscos (com base nas ameaças, território envolvido, vulnerabilidades e capacidades instaladas da instituição de assistência social);

h. Definir as dinâmicas e ações operacionais e adotar os protocolos operacionais específicos, abrangendo as atividades dos serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pela política de assistência social;

i. Estabelecer uma Unidade de Gestão Operacional que assegure a implementação das dinâmicas e ações definidas para as diferentes fases;

j. Promover acesso à informação constante de boletins atualizados e outras fontes oficiais sobre a ocorrência de eventos adversos e formas de prevenção;

k. Garantir uma eficiente comunicação interna (com trabalhadores e gestores) e externa (com usuários, familiares, organizações fornecedoras e população em geral);

l. Determinar quais recursos necessários para dar uma resposta efetiva e competente, adequada a cada fase de risco/prontidão associada ao evento adverso;

m. Monitorar e avaliar as ações/medidas implementadas, possibilitando ajustes nas estratégias frente aos resultados esperados.

## 4. DIAGNÓSTICO DO TERRITÓRIO E CENÁRIOS DE RISCO

### Sugestão de roteiro:

1. apresentação do município
2. dados gerais do município (breve, sem repetir o Plano de Assistência Social - PAS todo, mas para dar ao leitor deste plano um breve panorama do município)
3. vulnerabilidade social e público-alvo/prioritários, que em uma situação de emergência e calamidade podem ficar ainda mais vulneráveis (pessoa com deficiência / idosos / crianças / gestantes)
4. territórios mais vulneráveis

O município de \_\_\_\_\_, localizado na Região \_\_\_\_\_, possui as seguintes características:

#### 4.1 AMEAÇA (S)

As principais ameaças que o plano de contingência visa dar resposta são:

- de **origem natural**: **geológico** (deslizamentos, movimentos de massa), **hidrológico** (inundação, enxurrada, alagamento), **meteorológica** (chuva intensa, vendaval, granizo, frio intenso, tempestade), **climatológica** (seca, estiagem, incêndios florestais), **biológica** (vírus e bactérias);
- **tecnológicas**: (incêndios em conglomerados urbanos, vazamentos de produtos perigosos);
- **sociais**: (greves gerais, atos terroristas, crises humanitárias, refugiados, imigrantes, etc).

As ameaças naturais estão presentes com maior frequência e com magnitude e intensidade cada vez maiores, por isso é preciso perceber todos os riscos. No Estado de SC, os eventos com maior recorrência são apresentados na figura abaixo.

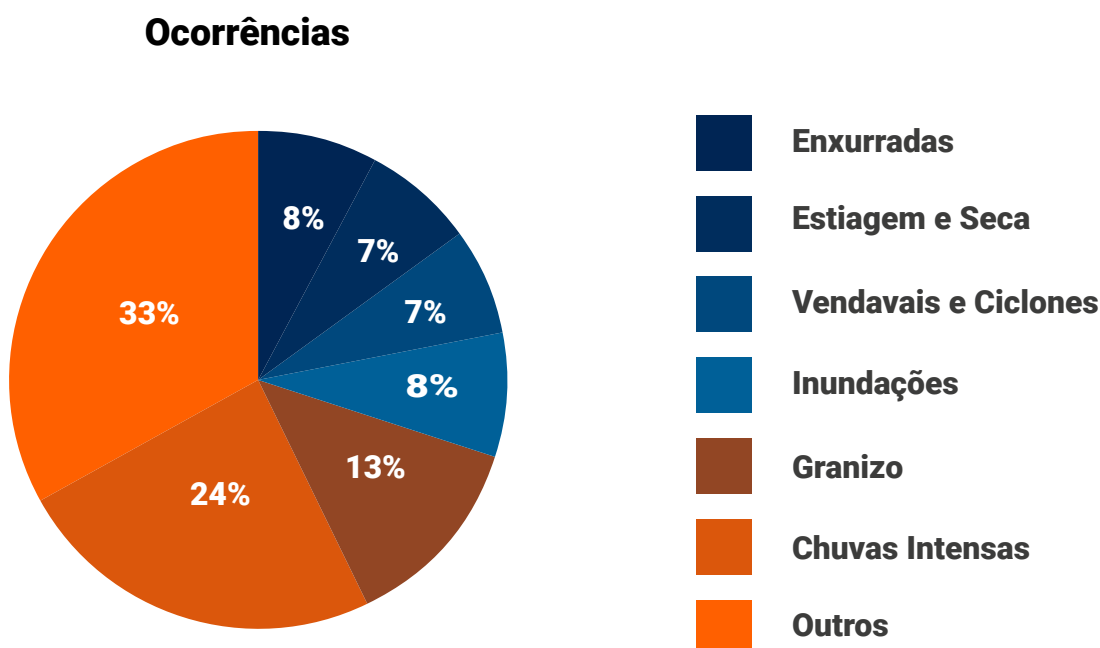


Gráfico - Percentual dos desastres naturais mais recorrentes no Estado de Santa Catarina, no período de 1991 a 2021.

Fonte: Organização adaptado de Atlas Digital (2022).

Essas ameaças somadas as vulnerabilidades e ausência de capacidades de enfrentamentos podem gerar crises sem precedentes e tornar um evento adverso em desastre.

### 4.2 VULNERABILIDADES

O/A \_\_\_\_\_ (nome da instituição/secretaria) toma em consideração as seguintes vulnerabilidades, na definição de seu cenário de risco.

**OBS: Sugestões encontram-se no Caderno de Apoio**

Digite aqui as suas vulnerabilidades:

### 4.3 CAPACIDADES INSTALADAS/ A INSTALAR

O(a) \_\_\_\_\_ (nome da instituição/secretaria) considera já ter instaladas e a instalar as seguintes capacidades:

#### **Capacidades Técnicas e Operacionais ou técnico-científicas**

1. Capacidades Gerenciais ou de Gestão
2. Capacidades Institucionais e Interinstitucionais
3. Capacidades de Comunicação ou comunicacionais e expressivas
4. Capacidades Comportamentais

**OBS: Exemplos encontram-se no Caderno de Apoio.**

Digite abaixo de cada item as suas capacidades instaladas:

**Capacidades a instalar**

1. Capacidades Técnicas e Operacionais ou técnico-científicas
2. Capacidades Gerenciais ou de Gestão
3. Capacidades Institucionais e Interinstitucionais
4. Capacidades de Comunicação ou comunicacionais e expressivas
5. Capacidades Comportamentais

**OBS: Exemplos encontram-se no Caderno de Apoio.**

Digite abaixo de cada item as suas capacidades a instalar:

## 5. CICLOS DE GESTÃO E FASES MOBILIZAÇÃO/AÇÃO

Este plano de contingência vincula-se aos níveis de mobilização/ação definidos no Quadro 1, que estão baseados nos ciclos de gestão de riscos e de desastres: Prevenção, Mitigação, Preparação, Resposta e Recuperação, nos limiares críticos e nos níveis de mobilização por classes de dano da Defesa Civil de Santa Catarina e que implicam no acionamento das equipes, dos órgãos, ativação dos abrigos, entre outras ações.

Em **Nível Estadual**, o acionamento institucional contemplará a DCSC / SDS / FECAM.

Em **Nível Regional**, COREDEC / COLEGIADOS / ASSOC MUNIC.

Em **Nível Municipal**, Secretaria de Assistência Social, COMPDECs.

De acordo com a seguinte classificação:

Cód 0 -	<b>Nível Verde -</b>	NORMALIDADE
Cód 1 -	<b>Nível Amarelo -</b>	NOTIFICAÇÃO
Cód 2 -	<b>Nível Laranja -</b>	CONVOCAÇÃO
Cód 3 -	<b>Nível Vermelho -</b>	MOBILIZAÇÃO
Cód 4 -	<b>Nível Azul -</b>	RECUPERAÇÃO

## Quadro 1. Níveis de prontidão/ação a considerar no PLACON-AS para eventos adversos

Fonte: Quadro baseado no Protocolo de Atuação Conjunta para Mobilização para Resposta a Desastres - PAC.004.MOBIL da DCSC, 2019 e MINISTÉRIO DA CIDADANIA, Secretaria Especial do Desenvolvimento

CICLOS DE GESTÃO	EMERGÊNCIA	FASES	NÍVEIS	
GESTÃO DE RISCO	PRÉ- EMERGÊNCIA NORMALIDADE	PREVENÇÃO	NÍVEL 0	
		MITIGAÇÃO		
		PREPARAÇÃO		

Social, Secretaria Nacional de Assistência Social. Diretrizes para a atuação da Política de Assistência Social em contextos de Emergência Socioassistencial (versão preliminar). Brasília, outubro de 2020.

CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS DA ATUAÇÃO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
<p><b>Classificação utilizada nos períodos de normalidade, nos quais os serviços encontram-se funcionando permanentemente, com foco nos trabalhos de prevenção, mitigação e preparação, analisando riscos e realizando trabalhos de proteção, monitoramento de riscos e treinamento de pessoal.</b></p>	<p>Apoio técnico rotineiro, elaboração de publicações sobre o tema, estudar e participar de grupos de discussão sobre a gestão de riscos.</p>
	<p>Informar as autoridades competentes quando são identificados pelas famílias que estão em situação de risco, realizar o trabalho social com famílias que são retiradas preventivamente de suas casas.</p>
	<p>Participar da elaboração dos planos de contingência, preparar fluxos de trabalho para serem executados durante a emergência, discutir sobre quais espaços poderão ser usados no caso de um desastre, treinar equipes para trabalho de campo, participar de simulados, mapear as famílias em áreas de risco.</p>



GESTÃO DE DESASTRES	EMERGÊNCIA	RESPOSTA	NÍVEL 1	
			NÍVEL 2	
			NÍVEL 3	
	PÓS- EMERGÊNCIA	RECUPERAÇÃO	NÍVEL 4	

Utilizado para emergências locais, normalmente atendidas pelos serviços públicos de emergência, ocorrências de rotina. Cabe a AS ações de acompanhamento da situação, conforme características dos danos e tipologia do desastre.	Informar e notificar os gestores quanto aos potenciais danos esperados e adotar medidas de pré-impacto.
Utilizado para emergências maiores, em função do dano, maior complexidade, extensão ou duração, em que a AS precisa mobilizar profissionais dos diferentes serviços para atuarem como elementos de ligação, no planejamento e resposta aos desastres de forma integrada.	<p>Acionar e integrar os Planos de Emergência.</p> <p>Acionar a rede socioassistencial e demais políticas públicas e organizações da sociedade civil parceiras.</p> <p>Ativar a abertura de alojamentos provisórios, abrigos e refúgios.</p>
Utilizado para emergências de grande repercussão, nos quais a AS precisa mobilizar profissionais, recursos operacionais e logísticos dos órgãos governamentais para atuarem de forma conjunta e integrada, mediante planos de ação específicos para cada demanda. Essa classificação exige normalmente a mobilização integral dos órgãos parceiros, os quais continuam sendo acionados de acordo com as necessidades próprias da emergência.	<p>Aplicar o Formulário Nacional de Emergências.</p> <p>Organizar a concessão e entrega de benefícios eventuais.</p> <p>Intensificar as ações do trabalho social com famílias.</p>
As ações de recuperação são aquelas de caráter definitivo e de atendimento coletivo, destinadas a reconstruir o cenário afetado pelo desastre. Incluem a restauração e o melhoramento, se necessários, das plantas, estruturas, instalações, meios de sustento e das condições de vida das comunidades afetadas pelos desastres, mediante realocação da população atingida, políticas públicas de habitação e urbanização, recuperação de áreas degradadas e reconstrução de infraestrutura pública.	Restabelecer as atividades rotineiras dos equipamentos, apoiar indivíduos e famílias ao retorno de suas rotinas diárias e na construção de novos projetos de vida

### 6. GOVERNANÇA E OPERACIONALIZAÇÃO DA RESPOSTA

A gestão de uma situação de crise exige um ajuste na governança, ou seja, nos processos de governar nesse tempo de crise. Referimo-nos, em especial, à interação e tomada de decisão entre os atores envolvidos no problema coletivo, acompanhada da criação, reforço e/ou remodelação de diretrizes e normas e implementação de ações adequadas.

Na governança, diretamente relacionada com a operacionalização das dinâmicas e ações operacionais de resposta, salientam-se três domínios fundamentais:

- a. Das diretrizes, dinâmicas e ações operacionais (e respectivos protocolos) a implementar;
- b. Unidade de Gestão Operacional, propriamente dita, diferenciada do “normal” sistema e processo de governo, mas com ele interligado e que se torna necessário constituir para coordenar toda a implementação a eventuais ajustes do plano, indicando equipe e responsável em cada domínio;
- c. Sistema de Alerta e Alarme, incluindo as dinâmicas de comunicação e os processos de monitoramento e avaliação, que permitem identificar os eventuais ajustes que se tornam necessários implementar.

#### 6.1 DIRETRIZES, DINÂMICAS E AÇÕES OPERACIONAIS (DAOP)

As diretrizes, dinâmicas e ações operacionais a serem implementadas encontram-se indicadas na sequência.

No planejamento da implementação das diretrizes, dinâmicas e ações sugere-se que seja usada, como referência, a ferramenta de qualidade 5W2H. Os 5 W (das iniciais do nome em inglês) são: W1) porque será feito; W2) o que será feito; W3) onde será feito; W4) quando será feito; W5) quem o fará. Os dois H: H1) como será feito; H2) quanto custará.

Os quadros sínteses que seguem, resumem as principais dinâmicas e sugestões de ações que podem ser realizadas alinhadas às diretrizes nacionais e aos eixos de gestão legal, administrativa e orçamentária, vigilância socioassistencial, trabalho social com famílias e indivíduos, benefícios socioassistenciais e transferência de renda, acolhimento, articulação e intersetorialidade.

Quadro 2: Plano de Ações fases PREVENÇÃO, MITIGAÇÃO E PREPARAÇÃO

PREVENÇÃO, MITIGAÇÃO E PREPARAÇÃO					
O quê (ação) (W2)	Onde (W3)	Quando (W4)	Quem (W5)	Como (H1)	Quanto (H2)
			Importante definir responsabilidades: Estadual (E), Regional (R) ou Municipal (M)		

OBS: Exemplos encontram-se no Caderno de Apoio.

PLANO DE CONTINGÊNCIA - ASSISTÊNCIA SOCIAL

Quadro 3: Plano da fase RESPOSTA

RESPOSTA					
O quê (ação) (W2)	Onde (W3)	Quando (W4)	Quem (W5)	Como (H1)	Quanto (H2)

OBS: Exemplos encontram-se no Caderno de Apoio.

Quadro 4: Plano de Ações fase RECUPERAÇÃO

RECUPERAÇÃO					
O quê (ação) (W2)	Onde (W3)	Quando (W4)	Quem (W5)	Como (H1)	Quanto (H2)

OBS: Exemplos encontram-se no Caderno de Apoio.

Quadro 5: Plano de Ações COMUNICAÇÃO e INFORMAÇÃO

COMUNICAÇÃO e INFORMAÇÃO					
O quê (ação) (W2)	Onde (W3)	Quando (W4)	Quem (W5)	Como (H1)	Quanto (H2)

OBS: Exemplos encontram-se no Caderno de Apoio.



## 6.2 UNIDADE DE GESTÃO OPERACIONAL - UGO (COORDENAÇÃO DE CRISE)

O(a) \_\_\_\_\_ (nome da instituição/secretaria) adotou a seguinte estrutura de gestão operacional.

### POSSÍVEIS FUNÇÕES PARA COORDENAÇÃO DE DESASTRES:

- Quem Representa a AS no Sistema de Comando Operacional (SCO)
- Quem coordena o abrigo
- Quem atua na logística humanitária
- Quem atua na assistência psicossocial
- Quem realiza levantamentos e relatórios para Fide/S2ID
- Quem coordena as campanhas e doações
- Quem coordena o abastecimento de alimentos/materiais para famílias desalojadas, etc.

Insira no quadro 7 os dados condizentes com seu UGO

Quadro 7: Unidade de Gestão Operacional

NOME	FUNÇÃO	CONTATO	ÁREA/SETOR

Para a devida aplicação da metodologia proposta, cada uma das caixas no organograma deve ser devidamente nominada (responsável) e identificada com telefone, e-mail, whatsapp da pessoa com poder de decisão. Para facilitar a utilização e visibilidade pode-se criar um mural para comunicações, avisos, indicação dos responsáveis e contatos de emergência.

6.3 SISTEMA DE VIGILÂNCIA E COMUNICAÇÃO (SISTEMA DE ALERTA)

6.3.1 Dispositivos Principais

O sistema de monitoramento e alerta está organizado em torno de cinco (5) níveis principais de vigilância e comunicação, considerando às ações de preparação mais o grau de severidade:



Com base nesses níveis de alerta e referidos dispositivos procede-se um constante monitoramento das dinâmicas e ações implementadas e, se necessário, seu ajuste. No quadro abaixo apresenta-se como está organizado o sistema de vigilância e comunicação.

Quadro 6: Sistema de Vigilância e Comunicação

NOME	FUNÇÃO	CONTATO	DISPOSITIVO

### 6.3.2. Acompanhamento e avaliação

Tendo em vista a imprevisibilidade da evolução dos eventos adversos, é fundamental o monitoramento constante do cenário de risco e das dinâmicas e ações operacionais adotadas, com avaliações de processos e resultados e constantes ajustes que se demonstrem necessários para manter o plano de contingência atualizado.

O registro das ações adotadas e das verificações realizadas é também importante para salvaguardar futuras questões legais. Os registros diários das atividades do serviço, das diferentes dinâmicas e ações (maior ou menor eficácia), de eventuais problemas detectados e de suas soluções, de questões que sejam necessárias resolver ou aspectos a alterar, devem ser colocados em relatórios.

