

SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL

PREFEITURA DE
GASPAR



FLUXO DE ATENDIMENTO
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Gaspar/SC
Outubro/2024

Atualizado por:

Andrea Lidia Schramm

Secretária de Assistência Social

Maria Luisa dos Anjos Vilaça

Diretora de Proteção Social

Sandra dos Santos Schmitz

Coordenadora da Alta Complexidade

Thaise Quadros

Coordenadora de Cadastro Único

Juliana Menezes de Oliveira

Coordenadora do CREAS

Jéssica Vitorino Deggau

Coordenadora de Medidas Socioeducativas

Sonia Pereira

Coordenadora do CRAS Casa da Família

Sandra Gerusa dos Santos da Silva

Coordenadora do CRAS Zilda Arns Neumann

Vanessa Regina Sada

Coordenadora do CRAS Silvio Schramm

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	8
2. CONCEITOS.....	8
2.1. FAMÍLIA	8
2.2. ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO FAMILIAR	9
2.2.1. Atendimentos.....	10
2.2.2. Atendimentos Particularizados	11
2.2.3. Atendimento em grupo	12
2.2.4. Acompanhamento Familiar	12
2.3. BUSCA ATIVA	13
2.4. DEMANDA ESPONTÂNEA	14
2.5. AVALIAÇÃO DE RISCO	14
2.6. ACOLHIDA	15
2.7. ENCAMINHAMENTO.....	15
2.8. VISITA DOMICILIAR.....	16
2.9. ARTICULAÇÃO EM REDE	16
2.10. REFERENCIAMENTO	16
2.11. ESTUDO DE CASO	17
3. PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA.....	17
3.1. CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS	17
3.1.1. Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF:	18
3.1.2. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV.....	20
3.2. FORMAS DE ACESSO AO CRAS.....	20
3.2.1. Demanda Espontânea	20
3.2.2. Busca ativa.....	21
3.2.3. Encaminhamentos da Rede Socioassistencial	21

3.3. PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO	22
3.3.1. Recepção.....	22
3.3.2. PAIF	23
3.3.3. Desligamentos do PAIF	24
3.4. FLUXOGRAMA	25
4. CADASTRO ÚNICO - CADÚNICO	25
4.1. FLUXOGRAMA	29
5. PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE	30
5.1. CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS	30
5.1.1. Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)	32
5.1.2. Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)	33
5.1.3. Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias	33
5.1.4. Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.....	34
5.2. FORMAS DE ACESSO AO CREAS	34
5.2.1. Demanda Espontânea	34
5.2.2. Encaminhamentos da Rede Socioassistencial	34
5.3. PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO	35
5.3.1. Recepção.....	35
5.3.2. Desligamentos do CREAS.....	36
5.3. FLUXOGRAMA	37
6. PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE	37
6.1. FORMAS DE ACESSO	38
6.1.1. Comunicação de Acolhimento Institucional.....	38

6.1.2. Encaminhamentos da Rede.....	38
6.2. ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES	39
6.3 FLUXOGRAMA	40
6.4. ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS	40
6.5. Fluxograma.....	41
6.6. Pessoas com Deficiência	42
6.7. Fluxograma.....	42
6.8. Acolhimento Institucional para Mulheres EM SITUAÇÃO de Violência e seus filhos	43
6.9. Fluxograma.....	44
7. BENEFICIOS EVENTUAIS.....	45
8. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES DA SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	46
8.1. PARA FINS DE REGISTRO NO SISTEMA	47
9. GESTÃO	48
9.1. Diretoria Geral.....	48
9.2. Diretoria de Proteção Social BÁSICA	49
9.3. VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL.....	50
9.4. Fluxograma.....	51
9.5. Recebimento de Encaminhamentos e Distribuição	51
9.5.1. Judiciário e Ministério Público.....	51
9.5.2. Requisições do Conselho Tutelar e sua Distribuição	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	8
ANEXO I.....	8

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CADSUAS – Sistema de Cadastro do SUAS

CADÚNICO – Cadastro Único

CMAS – Conselho Municipal de Assistência Social

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

ILPI – Instituição de Longa Permanência para Idosos

LA – Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social

NOB/RH – Normas de Operações Básicas de Recursos Humanos

PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos

PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PBF – Programa Bolsa Família

PETI – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PSC – Medida Socioeducativa de Prestação de Serviços à Comunidade.

RF – Responsável Familiar

RL – Responsável Legal

RMA – Registro Mensais de Atendimento

SAA – Sistema de Autenticação e Autorização

SAS – Secretaria de Assistência Social

SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SEPREDI – Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias

SGD – Sistema de Garantia de Direitos

SIBEC – Sistema de Benefícios ao Cidadão

SICON – Sistema de Condicionalidades

SISC – Sistema de Informações do Serviço de Convivência

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

LISTA DE ANEXOS

ANEXO I – Modelo de Relatório Técnico

1. APRESENTAÇÃO

O fluxo de atendimento é parte da construção coletiva, entre os atores da gestão da Secretaria Municipal de Assistência Social de Gaspar, tendo como base a troca de experiências e os documentos norteadores, sobre os atendimentos realizados na Secretaria de Assistência Social.

O objetivo deste documento é organizar os processos de trabalho nos três CRAS, CADÚNICO, CREAS e Serviço de Alta Complexidade do órgão gestor municipal, buscando contribuir para o desafio diário de ampliar o acesso aos cidadãos e as seguranças socioassistenciais afiançadas pela política pública de Assistência Social, que integra a Seguridade Social brasileira. Inclui Serviços, Programas e Benefícios ofertados de forma integrada em rede, articulada com as demais políticas públicas e órgãos de garantia e defesa de direitos nos territórios.

Este documento poderá ser atualizado a qualquer tempo, não ultrapassando o prazo máximo de dois anos, a fim de que se adapte à realidade apresentada, de modo a oferecer elementos que contribuam com a atuação dos profissionais na execução da Política de Assistência Social.

2. CONCEITOS

2.1. FAMÍLIA

Para que possamos entender os processos de atendimento e acompanhamento, outra questão importante é sabermos de que família estamos falando. Precisamos entender sua evolução histórica e conhecermos o conceito utilizado na Assistência Social.

O conceito jurídico de família, até a publicação da Constituição Federal de 1988, era extremamente restrito. Embasava-se no Código Civil de 1916, que apenas reconhecia os agrupamentos de pessoas como família por meio do matrimônio. A família era vista como uma instituição fechada e os vínculos familiares deviam ser mantidos a qualquer custo (indissolubilidade do matrimônio).

A Carta Magna trouxe uma profunda mudança no conceito de família, até então predominante na legislação civil. Passou a reconhecer a união estável e a família monoparental. Quebrou o monopólio do casamento como único meio legítimo de formação de uma família. Trouxe o princípio da dignidade humana (Art. 1º, III) como principal

marco de mudança do paradigma de família. A questão do afeto passa a ser o único requisito para reconhecer-se, no âmbito jurídico, um agrupamento de pessoas enquanto família.

“A família, independentemente dos formatos ou modelos que assume, é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, delimitando, continuamente os deslocamentos entre o público e o privado, bem como geradora de modalidades comunitárias de vida. Todavia, não se pode desconsiderar que ela se caracteriza como um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e geralmente, também, por desigualdades, além de que nas sociedades capitalistas a família é fundamental no âmbito da proteção social.” *PNAS* – 2005 BRASIL, Sistema Único de Assistência Social – (SUAS). Ministério de desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, 2005, p.09.

Essas mudanças têm impacto profundo no atendimento e no acompanhamento às famílias, pois estas devem ser reconhecidas como núcleos primários de afetividade, acolhida, convívio, sociabilidade, autonomia, sustentabilidade e referência no processo de desenvolvimento e exercício da cidadania; mas também enquanto espaço de violação de direitos.

Conforme ainda o Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitária deve-se observar que a “família está em constante transformação e evolução, a partir da relação recíproca de influências e trocas que estabelece com o contexto. As mudanças nas configurações familiares estão diretamente relacionadas ao avanço científico e tecnológico, bem como às alterações vividas no contexto político, jurídico, econômico, cultural e social no qual a família está inserida.” Atualmente temos vários tipos de arranjos familiares que devem ser entendidos e reconhecidos nos processos de atendimento e de acompanhamento no SUAS.

Importante destacar que a Organização Mundial da Saúde descreve que Família não pode ser limitado a laços de sangue, casamento, parceria sexual ou adoção. Qualquer grupo cujas ligações sejam baseadas na confiança, suporte mútuo e um destino comum, devem ser considerados como família.

2.2. ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO FAMILIAR

A inserção das famílias nos serviços socioassistenciais pode se dar por meio de dois processos que, embora diferentes entre si, são complementares. Existem diferenças importantes entre esses dois processos: o atendimento e o acompanhamento.

Quando falamos em atendimento estamos nos referindo a ações imediatas de prestação ou oferta de atenção. O atendimento é uma resposta qualificada a uma demanda apresentada pela família ou território. Já o acompanhamento se trata de um conjunto de intervenções, continuadas e pactuadas entre os profissionais responsáveis pelo acompanhamento e as famílias acompanhadas.

Essa conceituação está apresentada nas Orientações Técnicas do PAIF Vol.2 – Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Embora voltada à Proteção Social Básica essas definições também são apropriadas para a Proteção Social Especial. Em ambas as Proteções, resguardadas as suas especificidades, são realizados atendimentos e acompanhamentos dos indivíduos e famílias. Considerando o âmbito das proteções Básica e Especial, o atendimento e o acompanhamento sempre vão se referir a ações de inserção das famílias e indivíduos nos serviços continuados.

2.2.1. Atendimentos

Consistem na inserção dos indivíduos ou, de um ou mais membros das famílias, em ações do serviço socioassistencial, tais como: acolhida, ações particularizadas, ações comunitárias, oficinas e encaminhamentos. O processo de atendimento, nessa perspectiva, se contrapõe a segmentação e a fragmentação das ações pontuais e isoladas inerentes ao assistencialismo. Como já citado anteriormente, os atendimentos devem se pautar na concepção de família e nos pressupostos do trabalho social com famílias.

Durante os atendimentos que o profissional/equipe, por meio da escuta qualificada e ética, identificar as necessidades/demandas da família ou indivíduo a serem trabalhadas e que estas não podem ser resolvidas e ou problematizadas em uma única intervenção, tal profissional/equipe deverá esclarecer a necessidade da inserção daquela família ou indivíduo no acompanhamento junto ao Serviço, objetivando que tais demandas sejam superadas de maneira processual e contínua, por meio das intervenções sistemáticas acordadas entre equipe e família/indivíduo.

Embora o atendimento seja uma resposta imediata a uma demanda, este requer planejamento e um olhar atento do profissional. Além disso, o profissional deverá utilizar seus conhecimentos técnico metodológicos, já que o atendimento de uma demanda pode não significar o “encerramento” do caso. O profissional deve ficar atento pois um indivíduo ou família atendida pode ter outras vulnerabilidades. Sendo então necessária a

inserção em outras ações do serviço, demandar o acompanhamento ou ainda o encaminhamento a outros serviços da rede socioassistencial, do Sistema de Garantia de Direitos ou de outras políticas públicas setoriais.

Vale ressaltar, que o objetivo do atendimento no âmbito do SUAS, é contribuir para que os indivíduos, as famílias, ou seus membros, alcancem aquisições previstas no serviço socioassistencial. O profissional deve planejar e estabelecer as finalidades do atendimento. Dessa maneira, garante-se o cumprimento dos objetivos estabelecidos em cada serviço socioassistencial. Destaca-se que as ações de atendimento podem ser de caráter individual ou coletivo.

2.2.2. atendimentos Particularizados

É um momento de escuta qualificada onde se procura acolher os anseios do indivíduo/família frente às suas necessidades pessoais, familiares e sociais, no sentido de resgatar sua condição de sujeito histórico.

Entende-se que a escuta não acontece somente no momento do atendimento, mas em todo o processo de acompanhamento.

Essa forma de atuação proporciona:

- Atenção digna com qualidade, agilidade, privacidade e objetividade;
- Criação e fortalecimento do vínculo entre os atores envolvidos;
- Reconhecimento das demandas implícitas e explícitas constatadas no processo, sem julgamento preconcebido acerca do assunto e com o(s) encaminhamento(s) adequado(s).

Essa forma de atuação reconhece:

- As particularidades e singularidades em todos os processos relacionais e sociais vivenciados pelos usuários da Assistência Social;
- A importância do acesso ao direito;
- A importância da participação para que a família seja protagonista na construção e reconstrução de sua história.

É importante que a intervenção técnica seja adequada às experiências, situações e contextos vividos pelas famílias. Portanto, ao entrar em contato com a realidade de uma família no CRAS/CREAS, no momento do atendimento e da escuta, cabe refletir e

levantar dados sobre a sua dinâmica a partir de questionamentos, como por exemplo: qual a composição desta família? Quem são seus membros? Quantos homens e mulheres? A que grupos raciais ou étnicos pertencem? Qual a idade de seus membros? Que história de vida cada um deles tem para contar? Em que área a família vive? De que serviços dispõem em sua comunidade? Quais as atividades desempenhadas no dia-a-dia pelos homens e mulheres, incluindo-se as crianças, os jovens e idosos? Como cada um dos membros da família usa o seu tempo? Quais as expectativas e necessidades de cada um dos membros da família com relação ao trabalho social que será realizado? É necessário o encaminhamento para serviços da Proteção Social Especial, ou de outras políticas públicas? Do que cada um mais gosta, ou menos gosta, de fazer?

Estas e outras perguntas poderão auxiliar na realização dos acompanhamentos familiares e encaminhamentos necessários das famílias atendidas/acompanhadas. Este momento possibilita o olhar da integralidade do sujeito.

2.2.3. Atendimento em grupo

Estratégia fundamental para a criação e o fortalecimento do vínculo entre o CRAS/CREAS, família e comunidade. Nos grupos os indivíduos e famílias recebem as informações primordiais para o acesso aos direitos e serviços ofertados pelo CRAS/CREAS e outras unidades da rede socioassistencial local. Privilegia-se a disseminação de informações na perspectiva dos direitos de cidadania.

Neste espaço proporciona-se a não individualização da demanda, sendo assim, o grupo é um espaço de fortalecimento de demandas coletivas. Neles, os participantes podem perceber que muitos dos seus problemas são também da comunidade e do bairro. Nesses momentos, é fundamental que se estabeleça um clima de empatia entre as famílias, grupos, indivíduos e a equipe do CRAS/CREAS.

2.2.4. Acompanhamento Familiar

São ações continuadas, planejadas e pactuadas. Organizadas por meio de um Plano de Acompanhamento Familiar ou Individualizado, construído em conjunto com os indivíduos ou famílias. O Plano deve conter os objetivos a serem alcançados, a periodicidade dos encontros entre profissionais e indivíduos/famílias, a inserção dos indivíduos ou famílias em ações do serviço socioassistencial e demais informações e

intervenções necessárias para buscar a superação gradativa das vulnerabilidades identificadas em conjunto. Deve prever também a avaliação e realinhamento das estratégias, quando necessário, a fim de alcançar as metas e objetivos estabelecidos.

O acompanhamento dos indivíduos ou famílias é um processo que tem como foco a garantia das seguranças afiançadas nos serviços socioassistenciais. Portanto, não tem caráter obrigatório. A oferta do acompanhamento é um direito dos indivíduos e famílias e deve ser ofertado como tal. Os indivíduos e famílias podem aceitar ou não participar desse processo. Essa decisão deve sempre ser respeitada pelos profissionais, contudo, cabe a estes esclarecer as famílias dos impactos advindos dessa decisão.

O acompanhamento no âmbito do SUAS é destinado a indivíduos e famílias que apresentam situações de vulnerabilidade, risco social ou de violência/violação de direitos. A oferta da proteção social, por meio do acompanhamento, promove a garantia dos direitos socioassistenciais e o acesso aos direitos sociais. Busca ampliar a capacidade de proteção das famílias a seus membros mais vulneráveis. Construindo estratégias para evitar que uma situação de vulnerabilidade se torne de risco social e de violação de direitos. No âmbito da Proteção Social Especial deve contribuir para eliminar as violências ou violações de direitos e, para diminuir a incidência da violência.

O processo de acompanhamento, continuado e planejado, tem prazo determinado e objetivos definidos a partir das vulnerabilidades, demandas e potencialidades da família. Pode ser realizado de maneira particularizada, destinado somente a uma família ou em grupo, quando se dirige a um grupo de famílias que vivenciam situações de vulnerabilidade ou têm necessidades similares.

2.3. BUSCA ATIVA

Busca ativa, que constitui uma das ações de gestão territorial, disponibiliza informações sobre o território, essenciais para o planejamento local e para a ação preventiva da Proteção Social Básica do SUAS, uma vez que permite compreender melhor a realidade social, para nela atuar. Segundo as Orientações:

A busca ativa refere-se à procura intencional, realizada pela equipe de referência das ocorrências que influenciam o modo de vida da população em determinado território. Tem como objetivo identificar as situações de vulnerabilidade e risco social, ampliar o conhecimento e a compreensão da realidade social, para além dos estudos e estatísticas. Contribui para o conhecimento da dinâmica do cotidiano das populações (a realidade vivida pela família, sua cultura e valores, as relações que esta-

belece no território e fora dele); os apoios e recursos existentes e, seus vínculos sociais. Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS (p. 29)

Para além disso, a busca ativa se apresenta como um meio de os equipamentos acessarem as famílias/indivíduos, com a finalidade de apresentar os Serviços existentes, objetivando o referenciamento e/ou acompanhamento dessas famílias/indivíduos considerando o público e a necessidade que a situação requerer.

2.4. DEMANDA ESPONTÂNEA

A demanda espontânea ocorre quando a família, grupo ou indivíduo vai até o CRAS/CREAS de livre vontade para buscar o atendimento, ou seja, todo e qualquer atendimento não programado onde o próprio usuário busca o equipamento.

2.5. AVALIAÇÃO DE RISCO

Risco é o resultado que a incerteza causada por fatores internos e externos gera na situação apresentada. A avaliação de risco busca acolher e identificar os usuários que necessitam de atendimento imediato e basear o atendimento no potencial de risco e sofrimento do usuário.

A avaliação de risco realizada pelos profissionais dos equipamentos nas proteções básicas e especial tem por finalidade analisar a situação familiar apresentada, seja por meio do atendimento da família/indivíduo ou por análise documental do encaminhamento.

Tal avaliação deve ser feita por profissional experiente no atendimento/acompanhamento social com famílias, bem como levar em consideração diversas nuances, como tempo da vida (criança, adolescente, idoso), situação apresentada (vulnerabilidade, violência sofrida), objetivando que o início da intervenção seja o mais breve possível, especialmente considerando quais perdas, danos, magnitude das consequências diante da demora do início das intervenções.

A avaliação de risco pode ser utilizada na ocasião de escolha da prioridade de uma família/indivíduo para atendimento/acompanhamento no equipamento em detrimento da outra, assim, a intervenção se dará por meio da avaliação citada e não por ordem de chegada.

Importante ressaltar que em caso de família/indivíduo encaminhada é de responsabilidade do órgão encaminhador, prestar todas as informações necessárias para a compreensão da situação vivenciada pela família/indivíduo do qual encaminhou.

2.6. ACOLHIDA

A Acolhida é uma ação presente em todos os serviços, programas e projetos socioassistenciais, sendo, muitas vezes, o contato inicial qualificado da família com o SUAS.

Trata-se do momento de apreensão da realidade pela escuta das necessidades e demandas das famílias e de informar ao usuário as ações do Serviço e da rede socioassistencial, bem como das demais políticas setoriais.

O profissional/equipe irá buscar a compreensão das expressões da questão social apresentada e identificar potencialidades e recursos para a superação das vulnerabilidades. É importante ter esse momento como o início de um vínculo entre Serviço e família, dando segurança ao usuário de expor suas vivências.

A Acolhida tem várias formas de execução, considerando o território, possibilidades, criatividade, metodologia da equipe e a reflexão crítica na decisão de instrumentais que serão utilizados pelos profissionais, sendo que as formas mais usadas são: Acolhida Particularizada (com uma família ou um de seus membros) ou Acolhida em Grupo (com duas ou mais famílias).

Assim a acolhida nos equipamentos da assistência social do município, preconiza que uma equipe ou no mínimo um profissional do SUAS, realize a escuta qualificada e ética do usuário e sua demanda, garantindo ofertar as orientações necessárias, observando cada situação apresentada, bem como a resolubilidade possível para aquele momento, no que concerne a condição familiar apresentada.

2.7. ENCAMINHAMENTO

Encaminhamentos são documentos enviados aos equipamentos socioassistenciais, indicando a necessidade de atuação de determinado serviço junto à família apresentada. Traduz-se em documentos/relatórios identificando o núcleo familiar, dados de localização da família, bem como, identificação da demanda que se faz necessária a atuação dos serviços socioassistenciais.

Os encaminhamentos dentro da SAS, devem ocorrer por meio de sistema de informação Portábilis (ou outro que o venha a substituir). Já os encaminhamentos das demais políticas públicas e/ou do Sistema de Garantias de Direitos, podem vir por meio físico ou digital.

2.8. VISITA DOMICILIAR

É uma técnica social, de natureza qualitativa, por meio da qual o profissional se debruça sobre a realidade social com a intenção de conhecê-la, descrevê-la, compreendê-la ou explicá-la (...) tem por lócus o meio social, especialmente o lugar social mais privativo e que diz respeito ao território social do sujeito: a casa ou local de domicílio (que pode ser uma instituição social).

2.9. ARTICULAÇÃO EM REDE

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais prevê as articulações em rede, necessárias para o cumprimento dos objetivos dos serviços socioassistenciais, compreendidas como elementos que materializam a: completude da atenção hierarquizada em serviços de vigilância social, defesa de direitos e de proteção básica e especial de assistência social e dos serviços de outras políticas públicas e de organizações privadas.

As articulações em rede indicam a conexão necessária dos serviços entre si, e destes com programas, projetos governamentais e não governamentais para a integralidade do atendimento as famílias e a consequente, garantia de seus direitos.

2.10. REFERENCIAMENTO

O referenciamento se traduz na oferta dos serviços às famílias da Proteção Social Básica, tendo a família seu CRAS de referência para atendimento de sua demanda. Estar referenciado significa que as famílias conhecem o equipamento e os serviços ofertados do mesmo modo que o equipamento sabe onde procurar as famílias do seu território a fim de realizar as intervenções necessárias.

Sempre que a família for desligada do CREAS deve ser contrarreferenciada ao CRAS da abrangência. Ao constatar violação de direitos o CRAS deverá referenciar a família em um nível maior de complexidade.

2.11. ESTUDO DE CASO

É um instrumental técnico no qual os profissionais discutem situações de famílias em acompanhamento e tecem novas estratégias de intervenção bem como avaliam estratégias anteriores. O estudo de caso pode ocorrer entre a equipe, a equipe e a coordenação e com a rede.

3. PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

As ofertas da assistência social estão organizadas em proteção social básica e proteção social especial de média e de alta complexidade, sendo objetivos da proteção social básica a prevenção de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

A Proteção Social Básica prevê um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios, destinado a pessoas, famílias e comunidades que vivem em situação de vulnerabilidade social, decorrente da fragilização de vínculos afetivos, relacionais ou de pertencimento social, de discriminações etárias, étnico-raciais, pelo gênero ou por deficiências, da privação ou ausência de renda e do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, entre outras situações de desproteção social.

O conjunto de ofertas da Proteção Social Básica deve garantir as seguranças de acolhida, convivência, autonomia, renda, e a participação ativa de usuários acolhidos na perspectiva da cidadania.

3.1. CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

Os Centros de Referências de Assistência Social (CRAS) são as unidades públicas estatais, de base territorial e gestão municipal, que dão acesso às ofertas da proteção social básica. Possuem as funções exclusivas de: realizar a gestão territorial da rede socioassistencial local e executar o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

São usuários do CRAS as famílias territorialmente referenciadas, conforme descrito na Tipificação dos Serviços Socioassistenciais: Famílias em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social. Devem ser públicos dos CRAS em especial as famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais; Famílias que atendem aos critérios de elegibilidade a tais programas ou benefícios, mas, que ainda não foram contempladas; Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros; Pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social.

Conforme a resolução 03/2019 CMAS, atualmente, o município de Gaspar dispõe de três unidades de Centro de Referência de Assistência Social, sendo eles: o CRAS Casa da Família, CRAS Dra. Zilda Arns Neumann e o CRAS Silvio Schramm. Estes três equipamentos possuem a incumbência de atender todo o território Gasparense. Os CRAS possuem seus territórios de abrangência delimitados por bairros, descritos a seguir:

- **CRAS Casa da Família:** Bela Vista, Figueira, Coloninha, Gaspar Alto e Gaspar Grande.
- **CRAS Dra. Zilda Arns Neumann:** Gaspar Mirim, Barracão, Bateias, Santa Terezinha, Macucos, Gasparinho e Alto Gasparinho.
- **CRAS Silvio Schramm:** Margem Esquerda, Belchior (Central, Alto e Baixo), Arraial D'Ouro, Lagoa, Sete de Setembro, Centro e Poço Grande.

São serviços socioassistenciais da proteção social básica:

3.1.1. Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF:

Ofertado obrigatoriamente no CRAS, realiza o trabalho social com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de vínculos entre seus membros e a vivência de situações de violência na família ou comunidade, favorecendo o protagonismo social, o acesso a serviços públicos estatais, além da garantia de proteção aos seus membros em situação de dependência, como idosos, pessoas com deficiência e crianças.

Principais objetivos do PAIF são:

- Fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida;
- Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas;
- Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades;
- Promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social;
- Promover acesso aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos;
- Apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares.

Conforme a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais 2009, no trabalho social com famílias, se faz necessário que o PAIF utilize os seguintes instrumentos:

- Acolhida;
- Visita domiciliar;
- Orientação e encaminhamentos;
- Grupos de famílias;
- Acompanhamento familiar;
- Atividades comunitárias;
- Campanhas socioeducativas;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Promoção ao acesso à documentação pessoal;
- Mobilização e fortalecimento de redes sociais de apoio;
- Desenvolvimento do convívio familiar e comunitário;
- Mobilização para a cidadania;
- Conhecimento do território;
- Cadastramento socioeconômico;
- Elaboração de relatórios e/ou prontuários;
- Notificação da ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social.

3.1.2. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV

É o serviço complementar ao PAIF e PAEFI, que pode ser ofertado nos CRAS ou em organizações da sociedade civil inscritas nos Conselhos Municipais de Assistência Social, realizado em grupos, por meio de atividades socioeducativas e socioculturais planejadas, com o objetivo de garantir o direito ao convívio e fortalecer o campo relacional, a estima dos usuários, os vínculos de pertencimento e o exercício da cidadania. O SCFV é realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social.

O serviço conta com um técnico e ou equipe de referência de nível superior e o educador social. O trabalho nos grupos é planejado de forma coletiva, contando com a participação do técnico de referência, dos educadores sociais e dos usuários. O técnico de referência do CRAS, responsável por acompanhar o SCFV, materializa a conexão entre o PAIF, o PAEFI e o próprio SCFV, providenciando os encaminhamentos necessários para a garantia da proteção social dos usuários e incentivando os diálogos entre as famílias e os serviços aos quais o SCFV é complementar.

Para acessar o SCFV o usuário deve, primeiramente, estar inserido no Cadastro Único, ser encaminhado ao técnico/equipe de referência, para avaliação e possível inserção. Cabe ao técnico/equipe de referência o preenchimento de todos os dados (projeto, frequência, cronograma) no sistema de informações Portabilis ou outro sistema que a SAS dispor.

3.2. FORMAS DE ACESSO AO CRAS

3.2.1. Demanda Espontânea

Pode ocorrer via telefone, devendo quem atende verificar no sistema de informação (Portabilis) se o usuário é acompanhado no PAIF sistemático, caso seja acompanhado, deverá ser encaminhada a ligação a equipe de referência, que fará o atendimento ou agendamento. Em se tratando de família referenciada ou que resida na área de abran-

gência do CRAS, será orientada sobre horário de atendimento e documentação necessária para comparecer ao equipamento.

As demandas apresentadas via digital devem ser respondidas pelos técnicos/equipes.

Presencial quando o usuário vai buscar atendimento diretamente no equipamento, devendo quem atende verificar, no sistema Portábilis a situação do usuário. Caso seja atendido no PAIF sistemático deverá ser encaminhado a equipe de referência que fará o atendimento ou agendamento.

Em se tratando de família referenciada ou que resida na área de abrangência do CRAS, o PAIF realizará o atendimento. Caso a equipe PAIF não esteja no equipamento, o usuário será orientado sobre horário de atendimento do CRAS e documentação necessária para retornar. Em casos excepcionais caberá ao coordenador avaliação e conduta da situação apresentada.

3.2.2. Busca ativa

Diante das demandas do território, como exemplo lista de beneficiários do bolsa família, BPC, pessoas em vulnerabilidade no território, a equipe vai em busca intencional por meio de diversos instrumentais (visita domiciliar, roda de conversa, campanha, entre outros), objetivando apresentar e ofertar os serviços do CRAS.

3.2.3. Encaminhamentos da Rede Socioassistencial

Pode ocorrer via sistema de informação com documentos anexos, quando houver, em forma de relatório/ofício, contendo as seguintes informações básicas: dados cadastrais (nome, data de nascimento, endereço, telefone e descrição da demanda), e/ou documento eletrônico, via sistema e e-mail, contendo as mesmas informações. Serão protocolados fisicamente no equipamento ou eletronicamente via sistema ou e-mail.

Os encaminhamentos recebidos deverão passar por avaliação do coordenador de cada equipamento que encaminhará a situação para acompanhamento no PAIF ou responderá ao órgão encaminhador.

Os encaminhamentos enviados e relatórios técnicos, também deverão passar por apreciação e ciência do coordenador.

3.3. PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO

3.3.1. Recepção

Na chegada a recepção do CRAS a família ou indivíduo expõe sua solicitação e informa seu local de moradia para o recepcionista. Caso o usuário não esteja em sua abrangência, a recepção fará a orientação com os dados do CRAS de referência, inclusive fornecendo os horários de atendimento, endereços e telefones por escrito.

Se o usuário for da área de abrangência e necessitar de atendimento a recepção verificará a situação cadastral da família no sistema, se já possuir cadastro, seus dados serão atualizados. Se não estiver cadastrado, será realizado o pré-cadastro pela recepção do equipamento.

O pré-cadastro é a criação de família no sistema contendo as seguintes informações: CPF, endereço, nome completo, data nascimento. Para ser atendido o usuário deverá apresentar pelo menos um documento pessoal ou boletim de ocorrência.

Caso o usuário esteja em acompanhamento deverá ser encaminhado à equipe de referência que fará o atendimento ou agendamento.

Em se tratando de família referenciada que não está em acompanhamento, mas reside na área de abrangência, o atendimento será realizado pela equipe PAIF. Caso a equipe não esteja no equipamento, o usuário será orientado sobre horário de atendimento do CRAS e documentação necessária para retornar. Em casos excepcionais caberá ao coordenador avaliação e conduta da situação apresentada.

Cabe ao PAIF, completar o cadastro do usuário bem como mantê-lo atualizado.

Para atendimento no do setor de Cadúnico, o recepcionista deverá comunicar ao entrevistador a presença do usuário na recepção. Cabe ao entrevistador cadastrar ou atualizar os dados do usuário no sistema de informação.

Diante de ligação telefônica, deve o profissional que atender, verificar no sistema de informação (Portábilis) se o usuário é acompanhado no PAIF sistemático, caso seja acompanhado, deverá ser encaminhada a ligação a equipe de referência, que fará o atendimento ou agendamento. Em se tratando de família referenciada ou que resida na área de abrangência do CRAS, será orientada sobre horário de atendimento e documentação necessária para comparecer ao equipamento.

Nenhum equipamento da Assistência Social realizará atendimento para pessoas visivelmente alcoolizadas e/ou sob efeito de substâncias psicoativas.

3.3.2. PAIF

O usuário deverá passar por escuta qualificada de pelo menos um técnico de nível superior para compreender a situação apresentada, fazer as orientações necessárias; encaminhar para PAIF sistemático e/ou para outras políticas, observando as normativas do SUAS, a fim de superar as vulnerabilidades e garantir acesso aos serviços.

Uma das finalidades do atendimento PAIF é analisar a situação apresentada, considerando as diversas nuances, como tempo da vida (criança, adolescente, idoso), situação experimentada (vulnerabilidade, risco, falta de acesso a direitos, violência sofrida), objetivando encontrar a estratégia de intervenção mais adequada e imediata para a ocasião vivenciada, que pode culminar em encaminhamento para acompanhamento sistemático no PAIF, encaminhamento para Rede e ou demais Políticas Públicas ou SGD, conforme a situação requeira.

Outra finalidade é o diálogo entre equipe e família atendida para refletir o andamento dos combinados nos atendimentos anteriores, avanços e desafios, combinar novas estratégias, objetivando a superação da demanda inicial ora apresentada.

O CRAS se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social, assim nas ocasiões da acolhida/atendimentos/avaliação de risco caso os técnicos do PAIF percebam:

- Situações que demandam orientações para acesso a direitos, observados recurso por parte da família, para prosseguir sem necessidade do acompanhamento sistemático, os técnicos realizarão tal atendimento/orientações que julgarem pertinentes considerando a situação apresentada pela família, sendo que ao findar o atendimento a família permanecerá na lista das famílias referenciadas ao CRAS;
- Situações de famílias especialmente beneficiárias de programa de transferência de renda e dos benefícios assistenciais; Famílias que atendem os critérios dos programas de transferência de renda e benefícios assistenciais, mas que ainda não foram contempladas; Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros; Famílias com pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social. (Entre outras citadas no Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF pagina 28). Observado fra-

gilidade de recurso por parte da família, para lidar com a situação, sem acompanhamento sistemático, tal família deverá ser convidada a ser inserida no PAIF sistemático.

- Situações de violência instalada no seio familiar deverão ser encaminhadas aos órgãos e Serviços competentes de acordo com a legislação vigente. Vale exemplificar: Violência envolvendo criança e ou adolescente, deverão ser comunicadas ao Conselho Tutelar através do formulário do Protocolo da Escuta Especializada e encaminhadas ao CREAS para acompanhamento sem prejuízo de outras ações que se fizerem necessárias conforme avaliação e conduta técnica na ocasião do atendimento.
- Mulher em situação de violência percebida pelo PAIF após acolhida/avaliação de risco, com possibilidade de permanência em local seguro, PAIF deverá realizar encaminhamento ao CREAS, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, **por violação de direitos**, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS.
- Mulher em situação de violência, após a acolhida, se observado risco iminente e ausência de rede de apoio, o CRAS, através da equipe do PAIF, deverá auxiliar a pessoa em situação de violência na realização do Boletim de Ocorrência e solicitação de Medida Protetiva, estas poderão ser registradas virtualmente, em seguida, a equipe deverá proceder com o encaminhamento da pessoa via sistema de informação a Coordenação da Alta Complexidade do Órgão Gestor Municipal para as demais providências.

Caberá a Coordenação da Alta Complexidade e sua equipe técnica buscar a mulher em situação de violência no CRAS para intervenções necessárias.

3.3.3. Desligamentos do PAIF

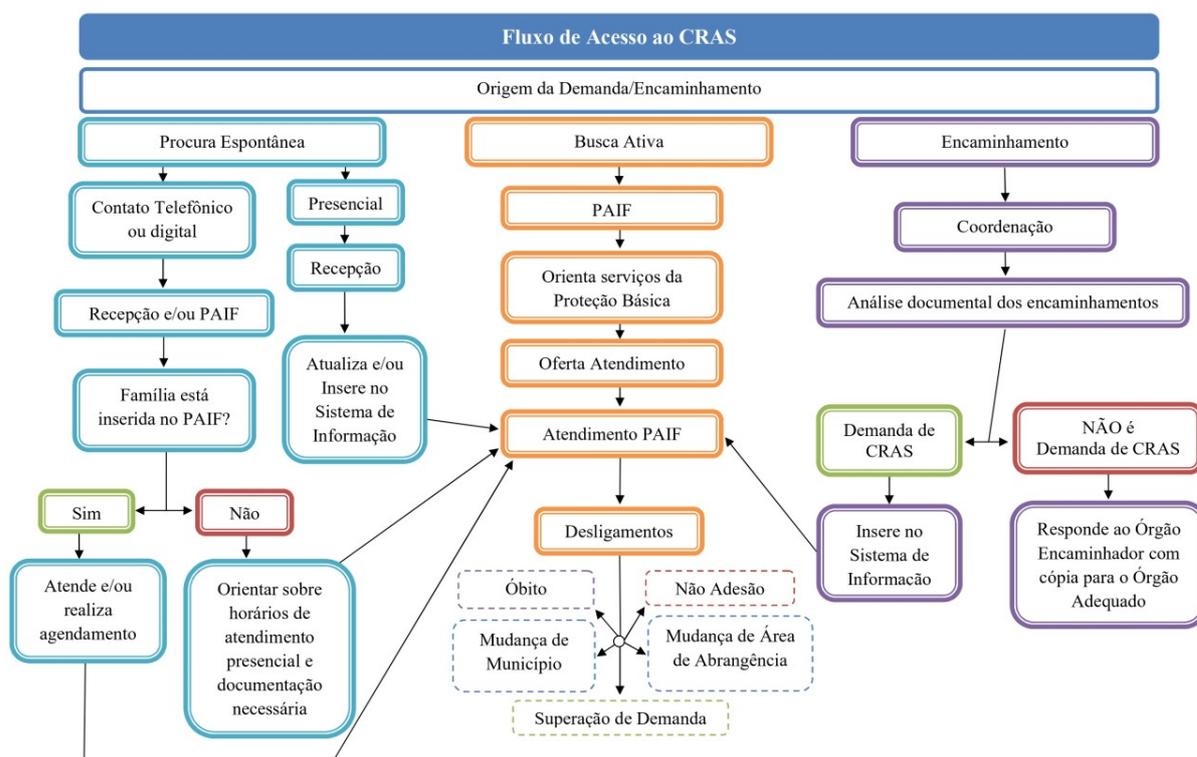
As famílias serão desligadas do PAIF diante da superação da demanda inicial apresentada; por mudança de município; mudança de residência de área de abrangência; por não adesão ao Serviço PAIF; em razão de óbito no caso de família unipessoal.

Importante registrar que em caso de mudança de endereço de usuário ou família e não adesão ao Serviço cabe ao PAIF de referência, realizar os devidos encaminhamen-

tos a outros equipamentos, bem como diante de não adesão e a equipe avaliar violação de direitos, os órgão competentes deverão ser cientificados por parte do PAIF.

Vale destacar que o desligamento do acompanhamento PAIF não implica em desligamento do CRAS, visto que se a família continuar na área de abrangência do CRAS continuará a ele referenciado.

3.4. FLUXOGRAMA



4. CADASTRO ÚNICO - CADÚNICO

O Cadastro Único é um instrumento de coleta, processamento, sistematização e disseminação de informações, com a finalidade de realizar a identificação e a caracterização socioeconômica das famílias de baixa renda que residem no território nacional. São consideradas famílias de baixa renda aquelas que possuem renda mensal *per capita* de até meio salário mínimo.

Poderão ser cadastradas as famílias com renda familiar mensal *per capita* superior a meio salário mínimo, desde que, a inclusão esteja vinculada à seleção ou permanência em programas sociais implementados por quaisquer das esferas de Governo.

As inclusões e atualizações do Cadastro Único ocorrerão por meio dos equipamentos de Assistência social CRAS e CREAS, de modo que, os CRAS cadastrem a população de sua área de abrangência e o CREAS realize o cadastramento de pessoas em situação de rua. Poderão ocorrer no espaço físico dos equipamentos de Assistência Social, em visita domiciliar e em postos de coletas/ações pontuais.

Para Inclusão ou atualização do Cadastro Único é obrigatória a apresentação dos seguintes documentos:

- Para o Responsável Familiar (RF), documento oficial com foto (válido), contendo o número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física - CPF preferencialmente, ou Título de Eleitor.
- Para os demais membros da família, qualquer documento de identificação previsto no formulário de cadastramento (Certidão nascimento/casamento, RG, CTPS, e Título de Eleitor), preferencialmente, documento contendo o número de inscrição no CPF.
- Para a família é necessário apresentar comprovante de endereço original atualizado (3 meses anteriores), em nome de algum membro da família, ou, em sua falta, declaração de residência firmada pelo próprio RF.
- Para o Responsável Legal (RL) documento oficial com foto (válido), documento contendo o número de inscrição do CPF; comprovante de endereço e documento comprobatório da representação legal.

Caso algum membro da família não possua documento de identificação, o entrevistador/operador deverá encaminhá-lo para atendimento PAIF.

Para o cadastramento de estrangeiros, aplicam-se as exigências de documentação nacional, sendo obrigatória para o RF a apresentação de documento contendo o número de inscrição no CPF. A família poderá apresentar os originais ou cópias autenticadas dos documentos mencionados.

Os entrevistadores/operadores poderão solicitar outros documentos a família, como atestado de matrícula/frequência, termo de guarda, comprovante de renda, entre outros, quando a situação se fizer necessária.

Os entrevistadores/operadores deverão coletar assinaturas nos formulários nas atualizações/inclusões do cadastro e enviar para a gestão do Cadastro Único, com cópia de todos os documentos da família, semanalmente.

A gestão do Cadastro Único deverá proceder com a análise das inclusões/atualizações cadastradas nos equipamentos, realizar as correções quando couber e arquivar os documentos. Quando houver falha no processo e regras de cadastramento a gestão do cadastro devolverá os documentos ao entrevistador/operador para resolução da questão/pendência.

Os entrevistadores/operadores possuem a atribuição de realizar busca ativa, a fim de localizar público definido pelo governo federal e sanar demandas elencadas. A busca ativa ocorrerá por meio de contato telefônico ou visita domiciliar. Os entrevistadores/operadores possuirão a disposição semanalmente veículos com motorista para realização das visitas domiciliares.

Os entrevistadores/operadores e gestão do Cadastro Único deverão se manter atualizados a respeito das orientações e exigências do Ministério de Desenvolvimento Social.

Famílias compostas por apenas um indivíduo, além de apresentar os documentos supracitados, deverão assinar o termo de responsabilidade unipessoal. O termo de responsabilidade unipessoal não se aplica a famílias em situação de rua, indígenas e quilombolas.

Em caso de impossibilidade do responsável familiar (RF) comparecer ao equipamento, o entrevistador avaliará a possibilidade de realizar o cadastro in loco, sem prejuízo da efetivação do cadastro.

Os entrevistadores durante o atendimento das famílias podem, conforme necessidade, ofertar atendimento PAIF, preferencialmente a ser realizado após o atendimento do entrevistador, quando não for possível procederá com encaminhamento via Portabilis para coordenação do CRAS.

A gestão de benefício do Programa Bolsa Família será realizada pela gestão do cadastro único, de responsabilidade técnica do Coordenador do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família.

As denúncias recebidas nos equipamentos de Assistência Social, referente à omissão de prestação de informações no cadastro único/programa bolsa família deverão ser encaminhadas, via aba de encaminhamento do sistema de informação Portabilis, para a gestão do cadastro único, objetivando a verificação da denúncia por meio de visita domiciliar. Caso constatado irregularidade, realizar a manutenção (bloqueio) do benefício por meio do Sistema de Benefícios do Cidadão – SIBEC.

As denúncias constatadas e encaminhadas por técnicos do SUAS via sistema de informação, de omissão de prestação de informações no cadastro único/programa bolsa família, para a gestão do cadastro único, será de imediato realizada a manutenção (bloqueio) do benefício por meio do Sistema de Benefícios do Cidadão – SIBEC.

Os entrevistadores/operadores do cadastro único terão acesso à consulta no Sistema de Benefícios do Cidadão – SIBEC para acesso as informações do Programa Bolsa Família e devida orientação aos beneficiários do programa.

A manutenção dos benefícios do PBF será realizada pela gestão do Cadastro Único, mantendo diálogo com os entrevistadores/operadores por e-mail institucional.

Os descumprimentos das condicionalidades do Programa Bolsa Família serão verificados pelo (a) Assistente Social do programa, no Sistema de Condicionalidades – SICON, a cada período de repercussão.

Os efeitos em relação ao descumprimento do Programa Bolsa Família, definidos pelo governo Federal são: advertência, bloqueio, suspensão e cancelamento. Os beneficiários do PBF com efeitos de Bloqueio e Suspensão deverão ser encaminhados para acompanhamento familiar junto ao PAIF ou PAEFI.

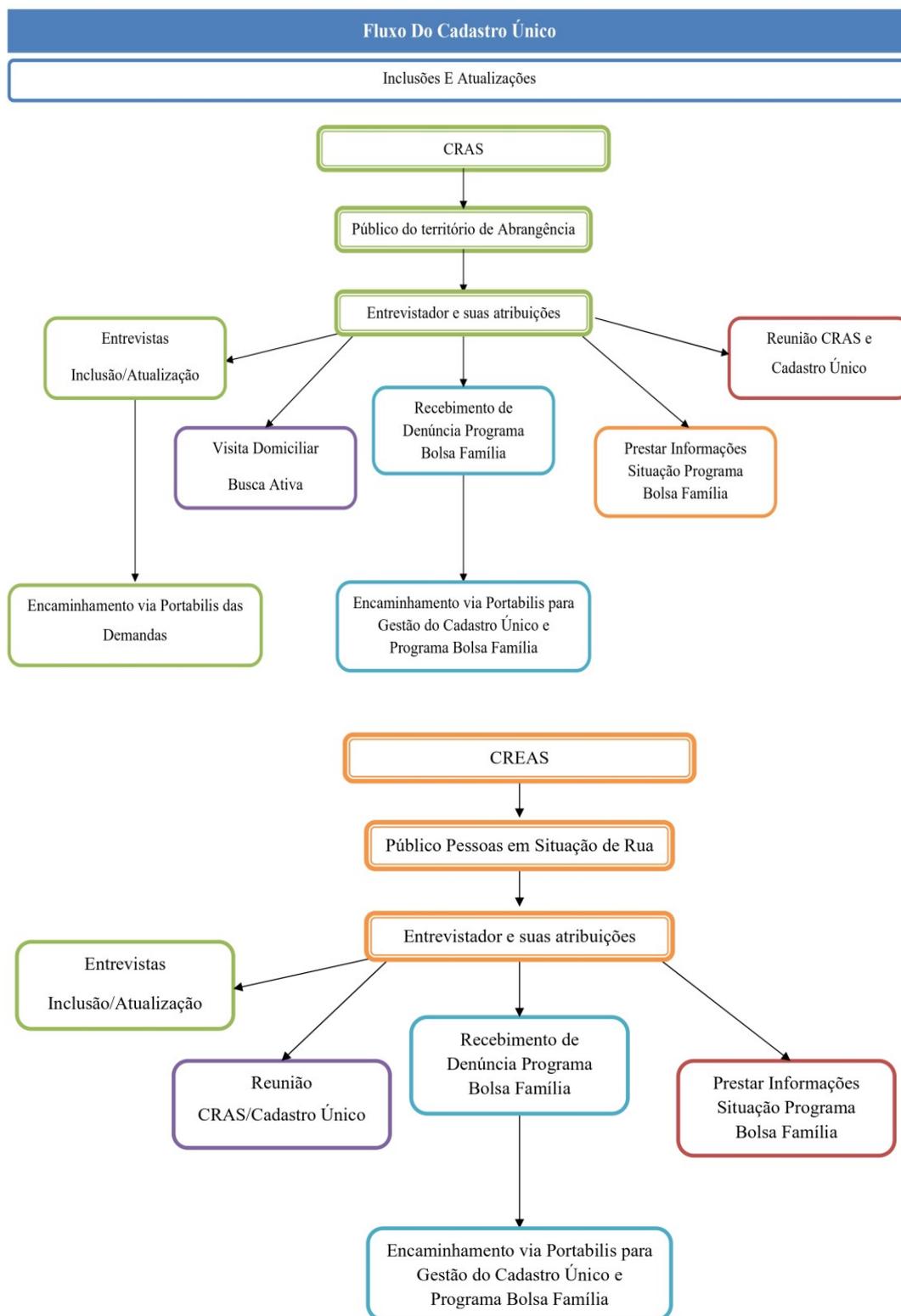
Os beneficiários do PBF com efeitos de advertência serão orientados pelo (a) assistente social do PBF, sobre as condicionalidades do programa por meio de contato telefônico, atendimentos ou visita domiciliar. As famílias poderão junto a gestão do PBF entrar com recurso para contestar da aplicação dos efeitos de advertência, bloqueio e suspensão.

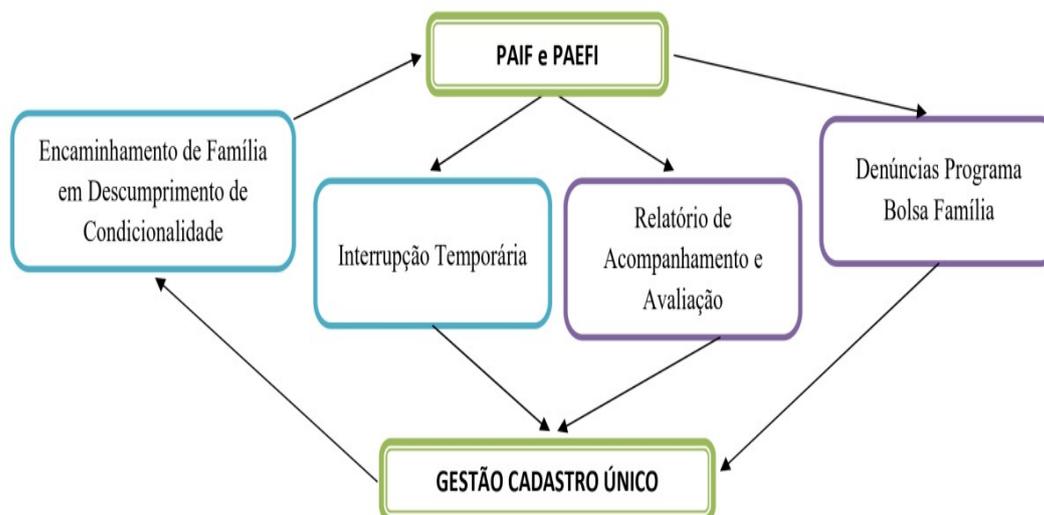
As equipes da assistência social responsáveis pelo atendimento/acompanhamento da família podem interromper temporariamente a aplicação de futuros efeitos decorrentes do descumprimento de condicionalidades. Essa decisão deve estar sustentada na análise da situação da família, a partir da identificação das vulnerabilidades que ela está enfrentando e das estratégias para superá-las. A interrupção temporária assegura que eventuais descumprimentos de condicionalidades não geram efeito (advertência, bloqueio, suspensão ou cancelamento) para a família.

As equipes da Assistência Social encaminharão para assistente social do PBF, relatório de acompanhamento bimestral, e avaliação a cada semestre, ou quando forem desligar a família de acompanhamento conforme modelo do SICON.

Compete ao assistente social do Programa Bolsa família o registro das informações no Sistema de Condicionalidades, SICON.

4.1. FLUXOGRAMA





5. PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE

A Proteção Social Especial de Média Complexidade visa atender famílias e indivíduos que tiveram os seus direitos violados, mas que ainda mantêm os seus vínculos familiares, embora fragilizados. O objetivo é contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, bem como o fortalecimento das potencialidades e aquisições, proteção de famílias e indivíduos visando o enfrentamento das situações de violação de direitos.

A Proteção Social Especial de Média Complexidade é executada no Município de Gaspar em unidade pública de gestão e abrangência municipal, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

5.1. CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS

Conforme descreve a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o CREAS é uma unidade pública da política de Assistência Social onde são atendidas famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o

fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

São usuários desse serviço as famílias e indivíduos que possuem direitos violados, conseqüentemente, são aqueles que passam por ocorrência de:

- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem-estar;
- Descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF) e do Programa de Erradicação de Trabalho Infantil (PETI) em decorrência de violação de direitos.

O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas as famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

A unidade oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) com 5 (cinco) equipes compostas por assistentes sociais e psicólogos, Serviço Especializado para Pessoa em Situação de Rua com 1 (uma) equipe composta por assistente social, psicólogo e educador social, Serviço para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias (SEPREDI) 1 (uma) equipe composta por assistente social e psicólogo e Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) 1 (uma) equipe composta por assistente social, psicólogo e pedagogo.

5.1.1. Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAE-FI)

Baseado no apoio, acompanhamento e orientação a famílias e indivíduos que se encontram em situação de ameaça ou violação de direitos, este serviço busca a promoção e restauração de seus direitos, além de fortalecer ou restabelecer os vínculos familiares e comunitários, prevenindo a reincidência de violações.

O CREAS deve garantir atendimento e providências necessárias para a inclusão da família e seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e restaurar o direito.

O trabalho social tem caráter relacional, pois está inserido no campo das relações sociais. No PAEFI, ele se configura como um processo que se desencadeia a partir das demandas postas pelos usuários, tendo a família como referência.

Tal trabalho é realizado por equipes interdisciplinares composta por assistentes sociais, psicólogos, pedagogos e educadores sociais. Essa equipe presta orientações e efetiva o acompanhamento das pessoas e famílias em situação de risco social ou que tiveram direitos violados a fim de alcançar os objetivos já apresentados. Dentre as ações que podem ser executadas, estão:

- Acolhida;
- Escuta;
- Estudo social;
- Diagnóstico socioeconômico;
- Monitoramento e avaliação do serviço;
- Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais;
- Construção de plano individual e/ou familiar de atendimento;
- Orientação sociofamiliar;
- Atendimento psicossocial;
- Referência e contrarreferência;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Apoio à família na sua função protetiva;
- Acesso à documentação pessoal;
- Mobilização, identificação da família extensa ou ampliada;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais;

- Articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Mobilização para o exercício da cidadania;
- Trabalho interdisciplinar;
- Elaboração de relatórios e/ou prontuários;
- Estímulo ao convívio familiar, grupal e social;
- Mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio.

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais assinala que o PAEFI contribui para a redução das violações dos direitos, seus agravamentos ou reincidência. Bem como a efetivação da proteção social a famílias e indivíduos, a melhoria da sua qualidade de vida e a ampliação do acesso a serviços socioassistenciais e políticas públicas setoriais.

5.1.2. Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)

Este serviço realiza acompanhamento e atenção socioassistencial a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas determinadas judicialmente. Durante o atendimento, deve ser elaborado um Plano Individual de Atendimento, onde estarão traçados objetivos e metas a serem alcançadas, além de outras necessidades surgidas durante o acompanhamento.

5.1.3. Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias

Serviço voltado para famílias onde existam pessoas com deficiência e/ou idosas, que estão em situação de dependência e passam por algum tipo de violação de direitos, podendo comprometer a sua autonomia e o seu desenvolvimento pessoal e social. Busca a prevenção do acolhimento institucional e fortalece o direito à convivência familiar e comunitária, além de facilitar o acesso a benefícios, programas e outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais e do Sistema de Garantia de Direitos.

5.1.4. Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua

Serviço voltado para pessoas que têm a rua como referência e moradia; busca a promoção da construção de novos projetos de vida e desenvolvimento de sociabilidades. Deve basear-se em análise técnica das situações vividas pelas pessoas usuárias do serviço, a fim de possibilitar orientações e encaminhamentos a outros serviços. O trabalho deve contribuir na construção da autonomia, favorecendo a inserção social e a proteção nas situações de violência.

Por fim, cabe enfatizar que a consumação dessas conquistas se relaciona intimamente com a articulação da rede socioassistencial e intersetorial, já que a intersectorialidade, um dos princípios organizativos do SUAS, rompe com as abordagens fragmentadas e que não abarcam a complexidade da realidade social, sinalizando caminhos que facilitam a obtenção das transformações sociais desejadas.

5.2. FORMAS DE ACESSO AO CREAS

5.2.1. Demanda Espontânea

O acesso pode ocorrer via telefone ou digital, devendo quem atende verificar no sistema de informação (Portábilis) se o usuário é acompanhado no equipamento, caso seja, deverá ser encaminhada a ligação à equipe de referência, que fará o atendimento ou agendamento. Em se tratando de denúncia, será orientado sobre horário de atendimento e documentação necessária para comparecer ao equipamento.

Presencial quando o usuário vai buscar atendimento diretamente no equipamento, devendo quem atende verificar, no sistema Portábilis em qual equipe o usuário está em acompanhamento, a recepção informa a equipe de referência que fará o atendimento ou agendamento.

Em casos de usuários que não estão em acompanhamento no equipamento, mas desejam atendimento, estes serão acolhidos pela equipe que estiver disponível no momento. Cabe ressaltar que o CREAS é de abrangência municipal.

5.2.2. Encaminhamentos da Rede Socioassistencial

Pode ocorrer via sistema de informação com documentos anexos, quando houver, em forma de relatório/ofício, contendo as seguintes informações básicas: dados cadastrais (nome, data de nascimento, endereço, telefone e descrição da demanda), e/ou documento eletrônico, via sistema e e-mail, contendo as mesmas informações. Serão protocolados fisicamente no equipamento ou eletronicamente via sistema ou e-mail. Os encaminhamentos recebidos deverão passar por avaliação do coordenador de cada equipamento que encaminhará a situação para acompanhamento no serviço ou responderá ao órgão encaminhador.

Os encaminhamentos enviados e relatórios técnicos, também deverão passar por apreciação e ciência do coordenador.

5.3. PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO

5.3.1. Recepção

Na chegada à recepção do CREAS o usuário expõe sua solicitação e informa seu local de moradia para o recepcionista. Caso a demanda do usuário não seja as situações trabalhadas no CREAS, a recepção fará a orientação com os dados do CRAS de referência, inclusive fornecendo os horários de atendimento, endereços e telefones por escrito.

Se a demanda for referente ao CREAS a recepção verificará a situação cadastral da família no sistema, se já possuir cadastro, seus dados serão atualizados. Se não estiver cadastrado, será realizado o pré-cadastro pela recepção do equipamento.

O pré-cadastro é a criação de família no sistema contendo as seguintes informações: CPF, endereço, nome completo, data nascimento. Para ser atendido o usuário deverá apresentar pelo menos um documento pessoal ou boletim de ocorrência.

Caso o usuário esteja em acompanhamento deverá ser encaminhado à equipe de referência que fará o atendimento ou agendamento.

Em se tratando de família que não está em acompanhamento, o atendimento será realizado pela equipe disponível no momento. Em casos excepcionais caberá ao coordenador avaliação e conduta da situação apresentada.

Cabe à equipe técnica, completar o cadastro do usuário bem como mantê-lo atualizado.

Diante de ligação telefônica, deve o profissional que atender, verificar no sistema de informação (Portábilis) se o usuário é acompanhado por alguma equipe do CREAS, deverá encaminhar a ligação a equipe de referência, que fará o atendimento ou agendamento. Em se tratando denuncia ou família que não esta em acompanhamento, será orientada sobre horário de atendimento e documentação necessária para comparecer ao equipamento.

Em se tratando de pessoa em situação de rua, a demanda espontânea será atendida por equipe específica independente de apresentação dos documentos pessoais.

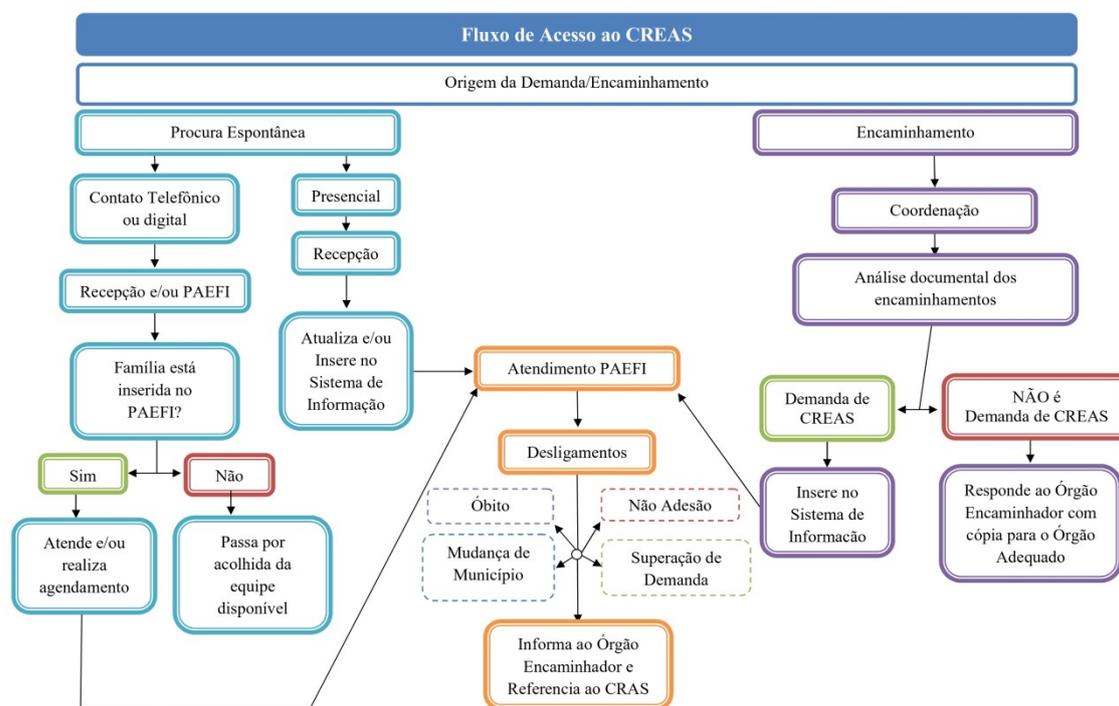
Nenhum equipamento da Assistência Social realizará atendimento para pessoas visivelmente alcoolizadas e/ou sob efeito de substâncias psicoativas.

5.3.2. Desligamentos do CREAS

As famílias serão desligadas dos serviços do CREAS diante da superação da demanda inicial apresentada, por sentença de extinção da medida socioeducativa, por mudança de município, por não adesão ao serviço, em razão de óbito quando a família for unipessoal.

Importante registrar que em caso de mudança de endereço de usuário ou família e não adesão ao serviço cabe as equipes de referência, realizar os devidos encaminhamentos a outros equipamentos, bem como diante de não adesão informar ao órgão encaminhador.

5.3. FLUXOGRAMA



6. PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE

Conforme prevê a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, os serviços de alta complexidade fazem parte da Proteção Especial e prevêem o acolhimento em diferentes tipos de equipamentos, destinados a famílias e/ou indivíduos com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, a fim de garantir proteção integral.

Os serviços deverão ser organizados garantindo privacidade, o respeito aos costumes, às tradições e à diversidade de: ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual.

O acompanhamento das famílias que possuem integrante em instituição de acolhimento de qualquer modalidade, seja dentro ou fora do município, deverá ser realizado pela equipe técnica da própria instituição em conjunto com a equipe técnica do serviço da Alta Complexidade do órgão gestor municipal.

A equipe técnica do órgão gestor municipal atuará nas situações de acolhimento institucional dos munícipes de Gaspar, acolhidos institucionalmente pelo município.

Os casos de desacolhimento institucional devem ser articulados pelas Instituições de Acolhimento e a equipe da alta Complexidade do Órgão Gestor municipal, cabendo à última equipe citada, avaliar/realizar encaminhamento, constando a justificativa técnica condizente com a complexidade (básica ou especial) da qual está encaminhando tal usuário para acompanhamento.

Caso haja demanda de avaliação para benefícios eventuais identificada pela equipe de Alta Complexidade do órgão gestor municipal esta deve realizar a avaliação e concessão do mesmo. O município dispõe de uma lei de Benefícios Eventuais nº 4.181, de 17 de fevereiro de 2022, sendo que os benefícios disponíveis para concessão na Alta Complexidade do órgão gestor municipal são: Auxílio Natalidade; Auxílio Funeral; Auxílio em Situação de vulnerabilidade temporária; Passagem Intermunicipal e Interestadual; Fotografia; Auxílio Cidadão; Renda Complementar; Benefício de Situação de Emergência e Estado de Calamidade Pública.

6.1. FORMAS DE ACESSO

6.1.1. Comunicação de Acolhimento Institucional

Os comunicados de acolhimento institucional do Poder Judiciário, Ministério Público, Conselho Tutelar (de forma emergencial) e Polícia Militar, via e-mail ou pelo sistema EPROC devem ser direcionados à coordenação da Alta Complexidade.

6.1.2. Encaminhamentos da Rede

Deve ocorrer via sistema de informação com documentos anexos, em forma de relatório/ofício, modelo anexo. Os encaminhamentos com a finalidade de acolhimento institucional devem conter as informações do trabalho social realizado com a família, até o presente momento, bem como a rede de apoio familiar.

Os encaminhamentos recebidos deverão passar por avaliação do coordenador da Alta Complexidade que encaminhará a situação para acompanhamento da equipe técnica ou responderá ao órgão encaminhador.

Os encaminhamentos enviados e relatórios técnicos, também deverão passar por apreciação e ciência do coordenador. São serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, ofertados por este município:

6.2. ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

São público alvo crianças e adolescentes de 0 a 18 anos incompletos, de ambos os sexos, inclusive com deficiência e em casos excepcionais de acordo com o ECA, artigo 2º parágrafo único, até 21 anos ou de acordo com o com o Estatuto da Juventude até 29 anos, em medidas protetivas por determinação judicial, munícipes de Gaspar, em decorrência de violação de direitos ou pela impossibilidade de cuidado e proteção por sua família.

As situações serão encaminhadas diretamente pelo Poder Judiciário, Ministério Público e Conselho Tutelar (de forma emergencial), e os protocolos internos de atendimento serão definidos pelas instituições prestadoras de serviços do município de Gaspar de acordo com as legislações vigentes.

O acompanhamento familiar de crianças e adolescentes que encontram-se acolhidos institucionalmente serão realizados pela equipe técnica da Alta Complexidade do órgão gestor municipal concomitante com as equipes das instituições de acolhimento institucional. Deve-se manter um trabalho articulado e contínuo entre ambas as equipes.

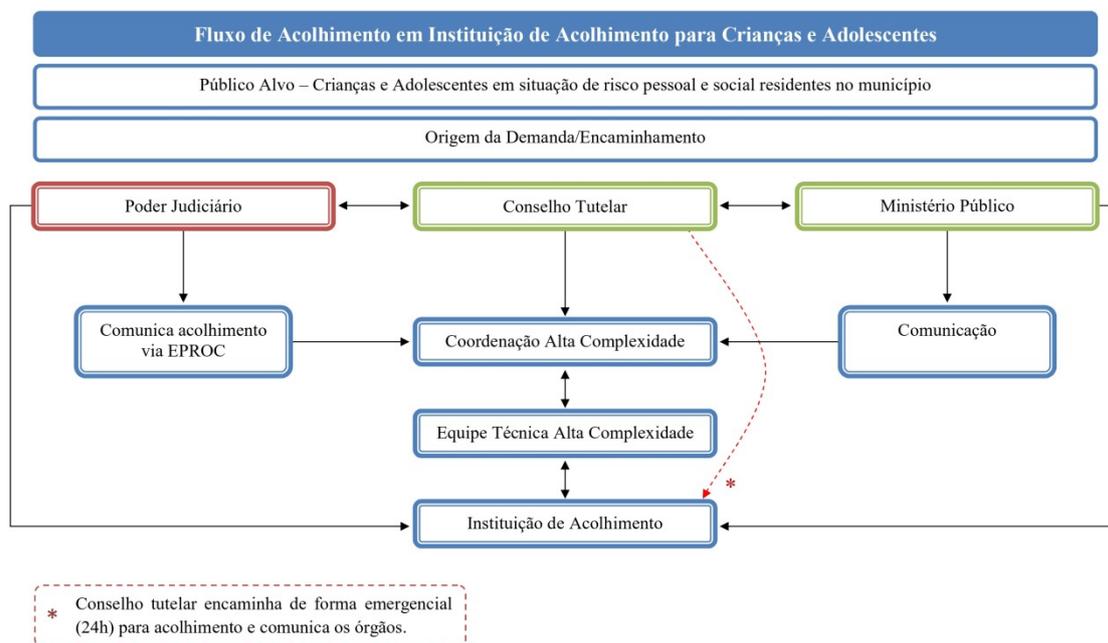
A equipe da Alta Complexidade do órgão gestor municipal deve acessar constantemente o sistema da justiça - Eproc, emitir e anexar os relatórios nele e participar das audiências concentradas quando determinadas pelo Poder Judiciário.

Os casos de desacolhimento institucional, em se tratando de usuários acolhidos institucionalmente pelo município de Gaspar, devem ser articulados pelas Instituições de Acolhimento e a equipe da Alta Complexidade do Órgão Gestor municipal, cabendo à última equipe citada, avaliar/realizar encaminhamento, constando a justificativa técnica condizente com a complexidade (básica ou especial) da qual está encaminhando tal usuário para acompanhamento.

No caso de acolhimento/desacolhimento institucional de crianças e adolescentes, de outros municípios nas Instituições de Acolhimento de Gaspar, compete o acompanhamento e o planejamento do desacolhimento às equipes das Instituições de Acolhimento com os respectivos municípios de origem.

Posterior ao desacolhimento institucional, o usuário que fixar residência em Gaspar poderá acessar a rede socioassistencial de Proteção Básica e Especial de Média Complexidade, conforme a situação se fizer necessária.

6.3 FLUXOGRAMA



6.4. ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS

São público alvo desse serviço, pessoas idosas a partir de 60 anos, munícipes de Gaspar, que estejam em vulnerabilidade social, sem condições de autossustentabilidade, não possuindo familiares, ou cujos laços estejam rompidos, ou ainda, em casos de violação de direitos.

Conforme prevê o Estatuto do Idoso, pessoa idosa com 80 anos ou mais será assegurada prioridade especial.

As situações deverão passar por avaliação da equipe técnica de Alta Complexidade do órgão gestor municipal, mediante encaminhamento das equipes técnicas do CRAS e CREAS esgotadas as possibilidades da permanência dos usuários em sua família, salvo determinação judicial.

A equipe técnica da Alta Complexidade do órgão gestor municipal deve realizar continuamente estudo de casos dos acolhidos com as equipes das instituições de acolhimento a fim de identificar possibilidades de reinserção familiar, bem como fortalecer e manter os vínculos familiares.

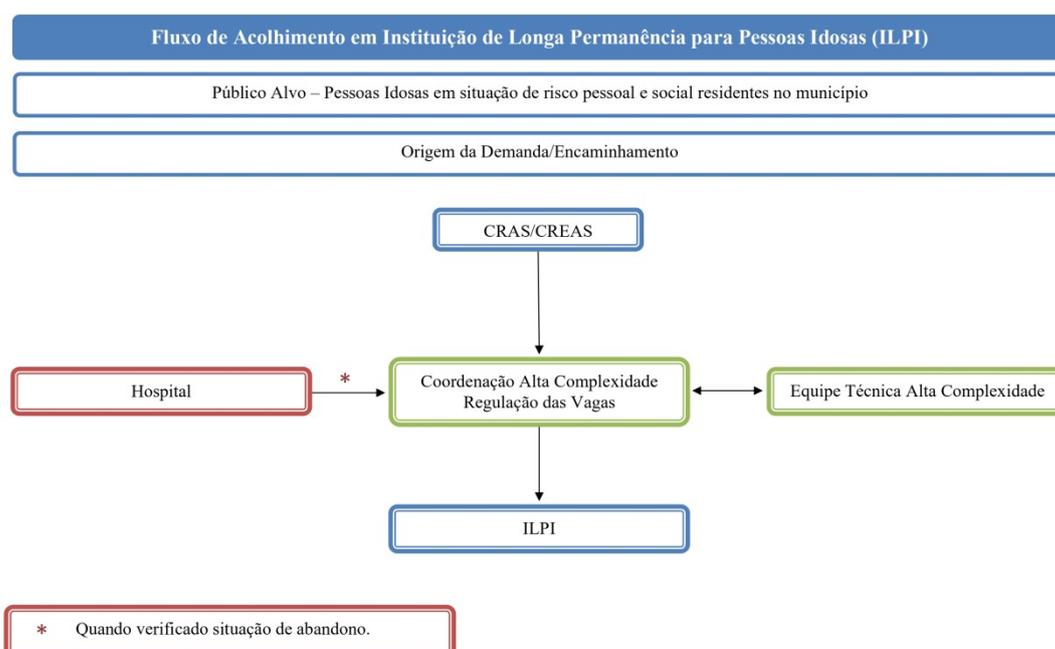
Os eventuais casos de usuários hospitalizados e em situação de abandono familiar devem ser encaminhados diretamente para a coordenação da Alta Complexidade do órgão gestor municipal, mediante relatório técnico da equipe psicossocial do hospital apontando as intervenções/tentativas realizadas com a família e constatando o abandono, acompanhado de boletim de ocorrência e notificação ao Ministério Público.

Destaca-se que a coordenação da Alta Complexidade do órgão gestor municipal realiza a gestão, regulação e fiscalização das vagas que são de caráter temporário e excepcionalmente de longa permanência. Os protocolos de atendimento com o usuário (a) serão definidos pelas instituições prestadoras de serviço pelo município.

Cabe ao Coordenador juntamente com a equipe técnica articular todas as medidas necessárias (medicação, transporte, trabalho, documentos, etc), em conjunto com a equipe da instituição para viabilizar o acolhimento institucional.

Os casos de desacolhimento institucional, em se tratando de usuários acolhidos institucionalmente pelo município de Gaspar, devem ser encaminhados pelas Instituições de Acolhimento para a equipe da Alta Complexidade do órgão gestor municipal, cabendo a esta equipe, avaliar/realizar encaminhamento para os serviços da Assistência Social e outros órgãos de garantias de direito conforme se fizer necessário.

6.5. FLUXOGRAMA



6.6. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

São público alvo desse serviço pessoas a partir de 18 a 59 anos, munícipes de Gaspar, com deficiência que estejam em vulnerabilidade social, sem condições de autossustentabilidade, não possuindo familiares, ou cujos laços estejam rompidos, ou ainda, cujos familiares não possam exercer os cuidados de que necessitam.

As situações deverão passar por avaliação da equipe técnica de Alta Complexidade do órgão gestor municipal, mediante encaminhamento das equipes técnicas do CRAS e CREAS esgotadas as possibilidades da permanência dos usuários em sua família.

A equipe técnica da Alta complexidade do órgão gestor municipal deve realizar continuamente estudo de casos dos acolhidos com as equipes das instituições de acolhimento a fim de identificar possibilidades de reinserção familiar, bem como fortalecer e manter os vínculos familiares.

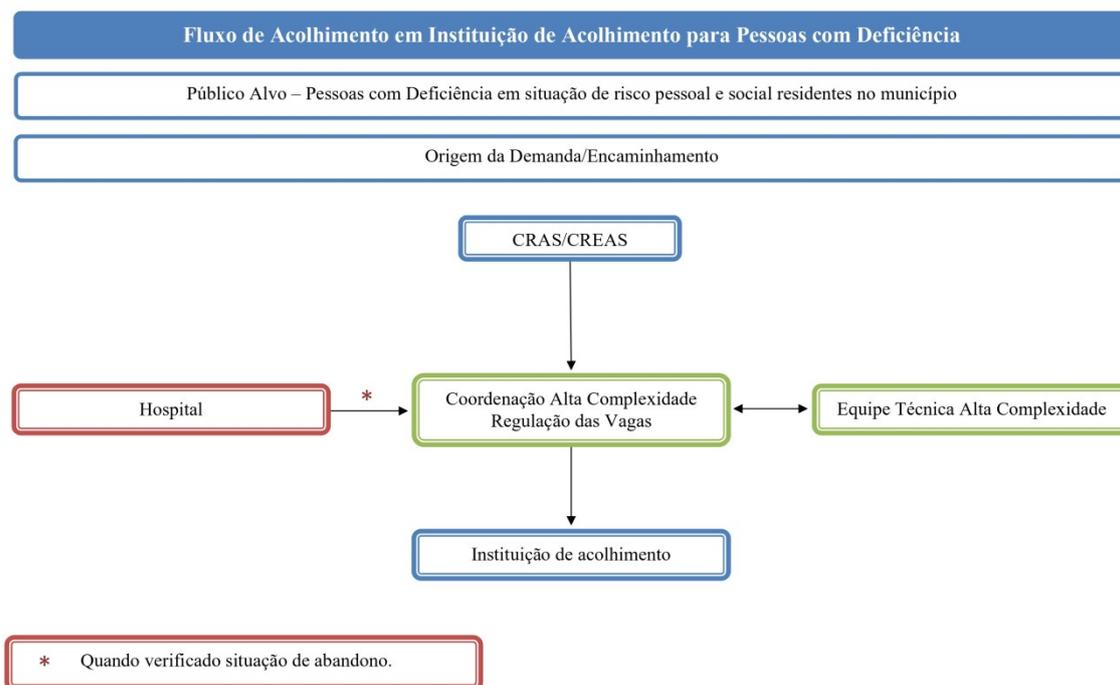
Os eventuais casos de usuários hospitalizados e em situação de abandono familiar devem ser encaminhados diretamente para a coordenação da Alta Complexidade do órgão gestor municipal, mediante relatório técnico da equipe psicossocial do hospital apontando as intervenções/tentativas realizadas com a família e constatando o abandono, acompanhado de boletim de ocorrência e notificação ao Ministério Público.

Destaca-se que a coordenação da Alta Complexidade do órgão gestor municipal realiza a gestão, regulação e fiscalização das vagas que são de caráter temporário e excepcionalmente de longa permanência. Os protocolos de atendimento com o usuário (a) serão definidos pelas instituições prestadoras de serviço pelo município.

Mediante a necessidade de acolhimento institucional da pessoa com deficiência a coordenação da Alta Complexidade do órgão gestor municipal deverá verificar se há vagas disponíveis. Cabe ao Coordenador juntamente com a equipe técnica articular todas as medidas necessárias (medicação, transporte, trabalho, documentos, etc), em conjunto com a equipe da instituição para viabilizar o acolhimento institucional.

Os casos de desacolhimento institucional devem ser encaminhados pelas Instituições de Acolhimento Institucional para a equipe da alta complexidade do órgão gestor municipal, cabendo a esta equipe, avaliar/realizar encaminhamento para os serviços da Assistência Social e outros órgãos de garantias de direito conforme se fizer necessário.

6.7. FLUXOGRAMA



6.8. ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA E SEUS FILHOS

O público alvo desta modalidade são mulheres de 18 à 59 anos e mulheres de 60 a 65 anos desde que tenham autonomia preservada, vítimas de violência doméstica e seus filhos/dependentes crianças e adolescentes de até 17 anos, munícipes de Gaspar, desde que observado risco iminente e ausência de rede de apoio.

As demandas podem ser encaminhadas para a Alta Complexidade pelo CREAS, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS.

Destarte compreende-se que a comunidade em geral não possui obrigação de conhecer as entranhas das políticas públicas, deste modo, caso alguma vítima de violência procurar espontaneamente o CRAS para atendimento, esta deverá passar por acolhida (tal instrumental está descrito neste documento).

Assim ressalta-se que o CREAS e o CRAS são os únicos equipamentos que podem encaminhar mulheres em situação de violência para a Alta Complexidade em dias semanais úteis no horário das 8 às 17 horas.

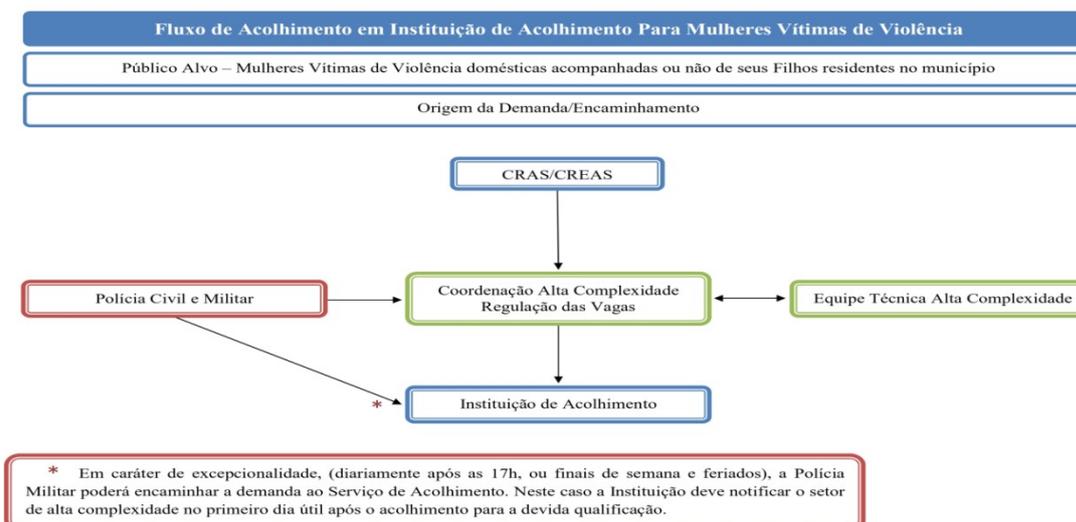
Fora do horário acima citado, a Polícia Civil e Polícia Militar poderão encaminhar usuárias e seus filhos diretamente a Instituição de Acolhimento.

Todo encaminhamento de mulheres em situação de violência para a Coordenação da Alta Complexidade do Órgão Gestor Municipal, devem vir obrigatoriamente acompanhados relatório técnico, Boletim de Ocorrência e solicitação de Medida Protetiva que podem ser realizados de forma virtual. Em caso de mulheres acompanhadas de seus filhos de até 17 anos, o órgão encaminhador deverá comunicar o Conselho Tutelar da situação.

Mediante a necessidade de acolhimento institucional da pessoa em situação de violência e de seus dependentes o Coordenador da Alta Complexidade do Órgão Gestor Municipal deverá verificar se há vagas disponíveis. Cabe ao Coordenador juntamente com a equipe técnica articular todas as medidas necessárias (medicação, transporte, trabalho, documentos, etc), em conjunto com a equipe da instituição para viabilizar o acolhimento institucional.

Os casos de desacolhimento institucional, de munícipes de Gaspar, devem ser encaminhados pelas Instituições de Acolhimento para a Coordenação da Alta Complexidade do Órgão Gestor Municipal, cabendo a sua equipe, avaliar/realizar encaminhamento para os Serviços da Assistência Social e outros órgãos de garantias de direito conforme se fizer necessário.

6.9. FLUXOGRAMA



7. BENEFÍCIOS EVENTUAIS

O município de Gaspar dispõe da lei de Benefícios Eventuais nº 4.181, de 17 de fevereiro de 2022, esses benefícios são concedidos nos equipamentos de CRAS, CREAS, e Equipe de Técnica de Alta Complexidade do órgão gestor.

São modalidades de benefícios eventuais: auxílio natalidade; auxílio funeral; auxílio em situação de vulnerabilidade temporária (passagem intermunicipal e interestadual; fotografia; auxílio cidadão; renda complementar); benefício de situação de emergência e estado de calamidade pública.

Previstos também na LOAS, estes benefícios são voltados para suprir necessidades surgidas de forma inesperada, ou algum infortúnio, que fragilize a manutenção de famílias e indivíduos. São regulamentados e organizados pelos municípios e Distrito Federal, em consonância com critérios estabelecidos pelos respectivos Conselhos de Assistência Social. Além dos municípios, os estados cofinanciam estes benefícios.

As situações possíveis de atendimento pelos Benefícios Eventuais são:

- Prover as necessidades surgidas em caso de nascimento ou morte de bebê ou, até mesmo, morte da mãe;
- Prover as necessidades para atender situações de morte de um dos provedores da família ou outro membro, como despesas de urna funerária, velório e sepultamento;

- Casos de vulnerabilidade temporária, onde existam situações de riscos, perdas e prejuízos à integridade da família ou algum membro, e outros acontecimentos sociais que envolvam a sobrevivência;
- Calamidade pública, onde seja imperativo assegurar meios para a sobrevivência da família ou de membros desta, com vistas à dignidade e a reconstrução da autonomia das pessoas atingidas.

Os benefícios eventuais são avaliados/concedidos por técnicos de nível superior que atuam na Política de Assistência Social de Gaspar, por meio dos equipamentos CRAS e CREAS, e da equipe técnica de Alta Complexidade do órgão gestor.

Compete aos CRAS atender e avaliar a concessão de benefícios eventuais dos municípios no âmbito de suas abrangências territoriais. Ao CREAS, compete avaliação e concessão das famílias em acompanhamento e pessoas em situação de rua na proteção social especial de média complexidade. E a equipe de técnica de Alta Complexidade do órgão gestor, compete a avaliação e concessão das famílias e indivíduos, municípios de Gaspar, em situação de acolhimento/desacolhimento institucional.

Quanto ao auxílio funeral, para além do horário de atendimentos junto às equipes de proteção social básica, e especial de média e alta complexidade, este benefício dispõe de atendimento de plantão, por meio de telefone 47-992005784, visto que, a concessão do auxílio funeral deve ser solicitada no ato do óbito, e será ofertada em forma de prestação de serviços, conforme preconizado na legislação.

Ressalta-se que as avaliações para concessão de benefícios eventuais seguem as normativas previstas pelo Conselho Municipal de Assistência Social, através da Lei Resolução N° 004 de 02 de maio de 2023, ou outra resolução a que vier substituí-la.

Destaca-se que a concessão, a negativa da concessão, e a negativa da concessão por não haver recursos financeiros, devem ser registradas no sistema informação Portábilis.

8. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES DA SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O município conta com Sistema de gerenciamento de informações, Portábilis, contratado para a Secretaria de Assistência Social o qual segue normativas exigidas por esta Política Pública. O acesso se dá através de autorização concedida pelo responsável

pelo sistema no município e seguem os níveis de concessão de acesso conforme o cargo dos profissionais e sua lotação. O sistema gera dados padronizados conforme exigências do MDS, além de outros relatórios e documentos diversos.

8.1. PARA FINS DE REGISTRO NO SISTEMA

Contarão para fins de RMA os seguintes tipos de atendimento:

- Abordagem Social: deve ser utilizada exclusivamente pela equipe de abordagem social do CREAS, em abordagens fora do equipamento.
- Atendimento por demanda espontânea: utilizado quando a família não está em acompanhamento sistemático.
- Atendimento em situações de Emergência e calamidades: utilizado especificamente quando o usuário encontra-se em situação de emergência e calamidade (abrigo de inverno, chuva,...).
- Atendimento: todo e qualquer tipo de atendimento como atendimento social, psicossocial, interdisciplinar e etc.
- Visita domiciliar: utilizado para registrar as visitas domiciliares com ou sem sucesso.
- Reunião familiar: utilizado para registrar atendimento com vários membros dos núcleos familiares envolvidos.

Os seguintes tipos de atendimento disponíveis não pontuam como atendimento para fins de RMA:

- Desligamento do serviço: utilizado sempre que a família que estava em acompanhamento for desligada do serviço.
- Benefício eventual não concedido por falta de recurso: utilizado nos casos em que o benefício não foi concedido por falta de recurso.
- Benefício eventual não concedido: utilizado nos casos em que não foi concedido o benefício devido o usuário não estar dentro dos critérios definidos em lei municipal.
- Inclusão em acompanhamento familiar – PAIF: utilizado para a inserção das famílias no Serviço PAIF.

- Inclusão em acompanhamento familiar – PAEFI: utilizado para a inserção das famílias no Serviço PAEFI.
- Atualização cadastral: utilizado sempre que for atualizado o cadastro do usuário.
- Contato telefônico: utilizado em contatos telefônicos e aplicativos de mensagem.
- Envio/recebimento de documento: utilizado para registro de envios e recebimentos dos documentos.
- Estudo de caso: utilizado para registrar os estudos de caso referente aos usuários.
- Falta em atendimento: utilizado em casos em que o usuário faltou no atendimento.
- Inclusão CADÚNICO: utilizado apenas pelos entrevistadores/operadores do CADÚNICO em caso de novo cadastro.
- Atualização CADÚNICO: utilizado apenas pelos entrevistadores/operadores do CADÚNICO, em caso de atualização de cadastro.
- Busca ativa: utilizado para registrar busca ativa de usuários.
- Participação em audiência: utilizado para registrar a participação das equipes em audiências referente às famílias em acompanhamento.
- Articulação com a rede: utilizado para registrar reuniões/articulação com outros serviços da rede de atendimento.
- Manutenção Cadúnico/SIBEC: utilizado somente pela Gestão de Cadúnico

9. GESTÃO

9.1. DIRETORIA GERAL

A Diretoria Geral da Secretaria Municipal de Assistência Social desempenha um papel estratégico e de liderança na formulação, implementação e gestão de políticas públicas voltadas ao bem-estar social da população e na execução do Sistema Único de Assistência Social- SUAS. Suas principais atribuições incluem:

- Planejamento e Coordenação: Elaborar e coordenar planos de ação que garantam a execução das políticas de assistência social, em conformidade com as diretrizes federais, estaduais e municipais.
- Gestão de Programas e Projetos: Supervisionar a implementação de programas e projetos sociais, como o Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada (BPC), serviços de proteção social básica e especial, entre outros.
- Orçamento e Recursos: Gerenciar o orçamento da Secretaria, assegurando o uso eficiente dos recursos, além de buscar novas fontes de financiamento, como convênios e parcerias.
- Capacitação e Supervisão: Garantir a qualificação contínua dos servidores e profissionais da área social, supervisionando o trabalho das equipes envolvidas nos serviços oferecidos à comunidade.
- Interlocação e Parcerias: Estabelecer parcerias com outras secretarias, órgãos governamentais e entidades da sociedade civil, além de representar a secretaria em fóruns, conselhos e conferências.
- Monitoramento e Avaliação: Acompanhar o impacto das políticas públicas e programas sociais implementados, realizando ajustes e melhorias conforme necessário.
- Atendimento à População: Estabelecer canais de comunicação eficazes para atender as demandas da população, garantindo o acesso da comunidade aos serviços sociais.

A Diretoria Geral tem a responsabilidade de assegurar que os serviços de assistência social sejam prestados de forma eficaz, equitativa e de acordo com as necessidades da população mais vulnerável.

9.2. DIRETORIA DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

São atribuições do cargo de Diretor (a) de Proteção Social Básica: Planejar, coordenar, regular e orientar a execução dos serviços, programas e projetos destinados a famílias. Elaboração e resposta de Ofícios e Memorandos, direcionamento dos encaminhamentos recebidos para os equipamentos competentes, Elaboração de Ata de reunião

de Gestão e outras realizadas nas dependências desta Secretaria. Organização de serviços de manutenção e melhorias dos equipamentos. Articulação entre órgãos para a promoção de ações de proteção e promoção social.

9.3. VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

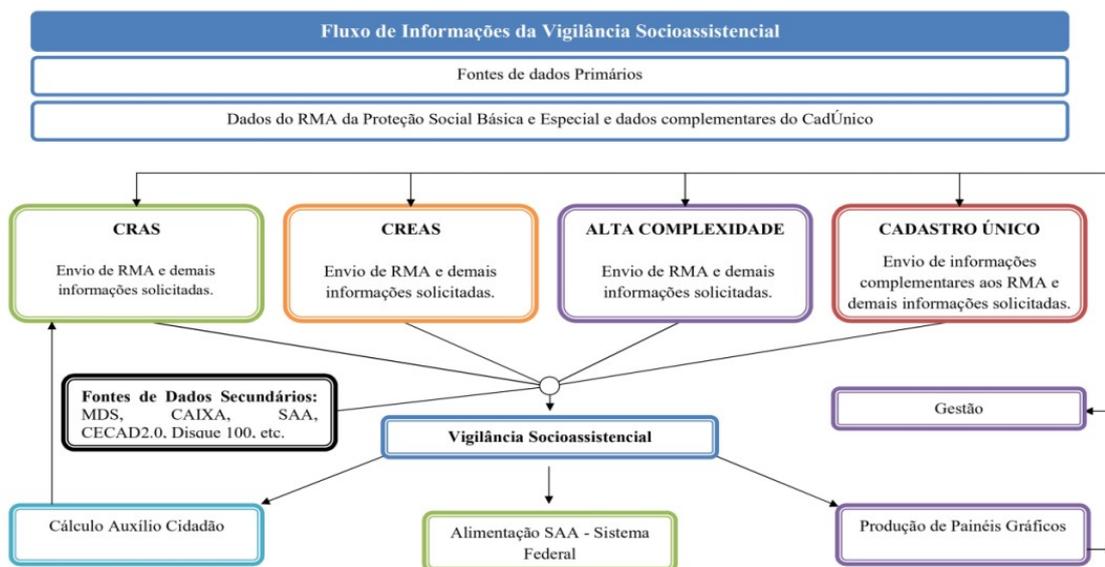
Vigilância Socioassistencial tem como objetivo a produção, sistematização, análise e disseminação de informações territorializadas, situações de vulnerabilidade e risco que incidem sobre famílias e indivíduos e dos eventos de violação de direitos em determinados territórios, do tipo, volume e padrões de qualidade dos serviços ofertados pela rede Socioassistencial.

São atribuições do setor a construção e alimentação de banco de dados próprio em EXCEL, que gera painéis gráficos distribuídos territorialmente, a distribuição periódica de painéis gráficos produzidos a partir de informações primárias e secundárias, o cálculo dos benefícios eventuais a partir de dados recebidos nos RMA's dos CRAS e outras informações conforme fórmula de cálculo aprovada pelo CMAS, alimentação de Banco de Dados Federais através do SAA em diversas abas como SISC, RMA, CENSO SUAS, CadSUAS, entre outros.

Acompanhamento de situações e encaminhamento de informações quanto a solicitações e recebimentos de emendas parlamentares e equipagem de órgãos e equipamentos como Conselho Tutelar, CRAS, CREAS, entre outros.

Suporte a respostas aos órgãos e entidades que envolvam dados da SAS, apresentações diversas de dados e propostas da gestão da SAS com fundamentações teóricas e estatísticas em diversos órgãos como conselhos municipais, gestão municipal, entre outros e apresentação de dados e fundamentações que auxiliam na tomada de decisões da gestão.

9.4. FLUXOGRAMA



9.5. RECEBIMENTO DE ENCAMINHAMENTOS E DISTRIBUIÇÃO

9.5.1. Judiciário e Ministério Público

A Secretaria de Assistência Social recebe através do e-mail oficial Ofícios do poder Judiciário e Ministério Público, o acesso neste e-mail fica sob responsabilidade do Diretor(a) Geral que deve direcionar após análise e consulta no Sistema Portabilis, para os equipamentos por meio de comunicação com a Diretoria de Proteção Social Básica e coordenação do CREAS, bem como ao Assessor Administrativo nos casos em que for o Secretário(a) citado/intimado para a resposta.

Os encaminhamentos devem ser respondidos obedecendo ao prazo mencionado no ofício recebido.

9.5.2. Requisições do Conselho Tutelar e sua Distribuição

A Secretaria de Assistência Social recebe de forma física as requisições para acompanhamento do Conselho Tutelar, estas requisições devem ser entregues ao Diretor (a) Geral o qual fará uma pré-análise e consulta no Sistema Portabilis, após essa consulta deverá encaminhar ao equipamento competente conforme a complexidade. Sempre

que houver necessidade poderá haver leitura e análise documental entre coordenações e diretoria. O Diretor (a) Geral deverá protocolar a distribuição com a assinatura da Coordenação que recebeu, devendo em seguida informar ao Conselho Tutelar as referidas distribuições.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SAMARO, Sarita. **Visita domiciliar: teoria e prática**. 1ª ed. Campinas, SP: Papel Social, 2014.

LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL. Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742compilado.htm> Acesso em 25 de setembro de 2024.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. Disponível em:
<<https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf>> acesso em 25 de setembro de 2024.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. Disponível em:
<https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf> Acesso em 19 de setembro de 2024.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. Disponível em:
<https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf> Acesso em 19 de setembro de 2024.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. Disponível em:
<<https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/suas/gestao-do-suas/vigilancia-socioassistencial-1>> Acesso em 20 de setembro de 2024.

ANEXO I

Ofício nº **xxx/xxx** – CRAS **xxx** ou CREAS

Gaspar, **xxx** de **xxx**.

Ilmo. Sr.

xxx

C/C

xxx

Prezados Sr.

Cumprimentando-a cordialmente, vimos por meio deste encaminhar relatório de **xxx** referente as crianças e adolescentes **xxx** filha de **xxx** acompanhadas por este CRAS ou CREAS.

Certos de sua compreensão e habitual colaboração agradecemos desde já e estamos à disposição para esclarecimentos e/ou mais informações.

Atenciosamente,

Nome do Coordenador
Coordenadora do **xxx**
Cargo do coordenador
Matrícula **xxx ou N. registro profissional**

I – IDENTIFICAÇÃO

Nome do responsável:

Criança e adolescente:

Endereço:

Telefones:

Inclusão no Serviço:

II – COMPOSIÇÃO FAMILIAR

III – PROCEDIMENTOS

A família de **xxx** foi inserida para acompanhamento no Serviço xxx em xxx por encaminhamento **xxx**.

Conforme preconiza a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o acompanhamento consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Para tanto, o serviço realizou os seguintes procedimentos com a usuária: atendimento particularizado, contato telefônico e reunião com a rede.

IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS

As profissionais utilizaram como instrumentos de intervenção: **xxx**

Sem mais para o momento, agradecemos a atenção dispensada e colocamo-nos à disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Assinatura dos técnicos

