

Protocolo de gestão

CRAS - Centro de
Referência de Assistência
Social

RESERVA, 2023



SECRETARIA MUNICIPAL DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL
RESERVA - PARANÁ

APRESENTAÇÃO

Este manual objetiva subsidiar os trabalhadores do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) do município de Reserva-PR, servindo de guia especialmente para aqueles que iniciam sua jornada profissional na unidade, e também instruir as equipes dos demais serviços da rede socioassistencial e intersetorial sobre o trabalho social executado.

O ideal, ainda, é que fosse de amplo conhecimento da população para que entendam o papel do equipamento CRAS na comunidade e que mitos sobre o que o CRAS faz sejam desconstruídos.

Hoje mais maduros, entendemos que os manuais federais de execução dos serviços, embora nos digam o que fazer, nos permitem uma organização micro de como fazer.

Os serviços que devem ser executados pelos CRAS ou por unidades referenciadas ao CRAS estão previstos na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (TNSS/2009). Neste protocolo, você encontra a descrição dos serviços ofertados.

É importante ressaltar que este documento é resultado do trabalho de muitas mãos, pois é fruto de reuniões de equipe que contemplaram discussões e análises de demandas, bem como orientações técnicas que ocorreram no ano de 2022.

É importante entender que o CRAS oferece muito mais do que a distribuição de cestas básicas. Ele está no território para entender a dinâmica social e prevenir situações de risco. E nele a pessoa é um ser complexo, que precisa ter seus direitos garantidos, portanto para o CRAS não há outra forma de trabalho que aquela que articule assistência social e família, comunidade, saúde, educação, acesso a renda, segurança de moradia e acessos a cultura, esporte e lazer.

Este manual foi criado e posto em ação em outubro de 2023, já em janeiro de 2024 ele passou pelo primeiro monitoramento e nesta 2ª edição consta as adequações realizadas referentes a atuação da equipe multiprofissional.

Sua última revisão data de 17 de julho de 2024. Onde pontuamos o sonho de equipes completas na execução das frentes de trabalho. O CRAS já perdeu um técnico de nível superior, mas ganhou outros dois de nível médio. A garantia das equipes completas é a qualidade de atendimento oferecido, a racionalização do trabalho propostos aos técnicos é a forma de garantir a efetivação do PAIF.

INTRODUÇÃO	4
Nosso CRAS	4
Desafios do CRAS	5
A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA - CRAS	5
1. Equipe do CRAS	5
2. Atribuições da equipe	6
3. Divisão das equipes em frentes de trabalho	8
4. E o que o CRAS faz?	8
5. E como faz?	9
É essencial ao Trabalho Social as seguintes ações/instrumentos:	10
5.1 Formas de acesso:	10
8.2 Acolhida	12
Acolhida Coletiva	12
Acolhida Particularizada (por escuta individualizada)	13
8.4 Acompanhamento de PAIF	14
8.3 Ações comunitárias	14
8.4 Ações particularizadas	15
8.5 Encaminhamentos	15
8.6 Preenchimento dos sistemas de dados do Suas	16
8.7 O Trabalho Multiprofissional e o Interdisciplinar	16
8.8 Plano de Acompanhamento Familiar (PAF)	16
8.9 Visita Domiciliar	17
8.10 Visita Institucional	17
8.10 Benefícios Eventuais	17
8.11 O acompanhamento familiar	18
COMO ELABORAR UM PLANO DE ACOMPANHAMENTO FAMILIAR	18
COMO SIMPLIFICAR E PADRONIZAR O ACOMPANHAMENTO FAMILIAR	20
9. E o Trabalho Social com Famílias	21
ANEXO I	23
Divisão Territorial para o Trabalho Social com Famílias desenvolvido pelo CRAS	23
ANEXO II	25
Fluxograma do CRAS	25
ANEXO III	26
Benefícios Eventuais “Perguntas e respostas”	26
ANEXO IV	28
Protocolo de Atendimento para Pessoa em Situação de Rua	28
ANEXO V	29
Protocolo para emissão de auxílio mobilidade - Lei 1259/2022	29
ANEXO VI	31
Protocolo para atendimento das demandas Indígenas	31
ANEXO VII	32
Protocolo para atendimento das demandas emanadas do Sistema de Justiça	32
ANEXO VIII	33

O técnico do SUAS e os Conselhos	33
ANEXO IX	34
Relatório técnico e encaminhamento ao SCFV	34
ANEXO X	36
Requerimento de Documentação Civil	36
ANEXO XI	38
Aspectos para Investigação na construção do Diagnóstico Familiar	38
ANEXO XII	41
Portal para consulta de benefícios de transferência de renda do Governo Federal	41
ANEXO XIII	42
I Monitoramento do Processo de Trabalho instituído pelo Protocolo do CRAS construído conjuntamente em 31 de janeiro de 2024.	42
ANEXO XIV	44
O Papel do Educador Social - construído conjuntamente em 31 de janeiro de 2024.	44
ANEXO X	46
Fluxo RMA - Registro Mensal de Atendimentos	46
ANEXO XI	48
Fluxo SISC - Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	48

INTRODUÇÃO

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública da Assistência Social, de base municipal, localizada no coração dos bairros com maiores índices de vulnerabilidades e risco social. O CRAS está disponível para atendimento de todo município de Reserva, aberto ao público e estendendo sua cobertura com a equipe volante de CRAS.

Referência na prestação de serviços, projetos, programas e benefícios socioassistenciais de Proteção Social Básica, agrega equipe que atua juntamente com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando prevenir situações de risco, por meio de desenvolvimento de potencialidades e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Nosso CRAS

Essa unidade é categorizada como “porta de entrada” para a inclusão social das famílias que buscam assistência social, ofertando também, “porta de saída” à cidadania por meio de seus serviços e programas.

O CRAS de Reserva oferta dois serviços tipificados nacionalmente como de Proteção Social Básica, são eles:

1. O PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - de oferta obrigatória na unidade - a execução deste serviço é obrigatória no CRAS;
2. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - ofertado de forma descentralizada no bairro São Francisco, localidade Erval de Cima, no Barracão Sociocultural nas OSCs de atendimento a pessoa idosa e com ações no território.

O CRAS vem passando por inúmeras transformações metodológicas, na tentativa de se adequar a funcionar como o CRAS descrito nos manuais orientadores. Dessa maneira, foram realizadas no ano de 2022 diversas reuniões temáticas para a elaboração de um protocolo que desenhe o atendimento à população oferecido pelo CRAS.

O CRAS tem uma função importante no cenário do município e ele objetiva com seus processos:

- Reduzir a ocorrência de situações de vulnerabilidade social no território;
- Prevenir ocorrência de riscos sociais, seu agravamento ou reincidência no território;
- Aumentar acessos a serviços socioassistenciais e setoriais;
- Melhorar a qualidade de vida das famílias residentes no território.

Desafios do CRAS

A grande dificuldade no atendimento do CRAS é a superação da vulnerabilidade associada à insegurança de renda. As pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social, que constituem o público-alvo do CRAS, precisam ser capacitadas para a conquista de renda/sobrevivência, e também para o ganho de autonomia. O CRAS tem a função de possibilitar que as famílias reflitam sobre sua realidade, que conheçam serviços e recursos do território, e mobilizem-se em busca de garantia dos seus direitos.

Entretanto, a política de trabalho e geração de renda não é parte do Sistema Único de Assistência Social, ao CRAS, nas suas atividades, cabe orientar para o mundo do trabalho através do Trabalho Social com Famílias.

A prioridade para o atendimento no PAIF são as famílias com maior grau de vulnerabilidade e as beneficiárias do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada.

A **vulnerabilidade social** pode ser entendida como um estado de insuficiência das necessidades básicas que se fazem necessárias para o bem-estar físico, mental e social da população. É “a incapacidade de uma pessoa ou de um domicílio em aproveitar-se das oportunidades, disponíveis em distintos âmbitos socioeconômicos, para melhorar sua situação de bem-estar ou impedir sua deterioração” (Kaztman apud Cunha et al., 2003).

A população atendida no CRAS é a mais vulnerável no que diz respeito ao enfrentamento de riscos diversos, especialmente as pessoas com acesso precário ou nulo aos serviços públicos, entre outros, necessitando de instrumentos adequados para superar tais contingências sociais.

Considerando esses indicadores, até que o município possa criar seu próprio indicador de vulnerabilidade que considere as condições locais, adotaremos o **Índice de Vulnerabilidade das Famílias (IVF-PR) do Programa Nossa Gente Paraná**. Esse índice é calculado a partir da base de dados do CadÚnico e leva em consideração quatro dimensões: adequação do domicílio; perfil e composição familiar; acesso ao trabalho e renda e condições de escolaridade.

As famílias consideradas com o IVF-PR mais próximo a 1 devem ser identificadas na comunidade, para intervenção técnica e acompanhamento sistemático pelo CRAS até que seja reduzido o grau de vulnerabilidade, permitindo que se mantenha um atendimento mais pontual se o grau for considerado baixo, com vistas à superação da situação.

A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA - CRAS

1. Equipe do CRAS

Considerando a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único da Assistência Social – NOB RH/SUAS/2006, o município adotou como equipe de referência:

- 01 Coordenador – de nível superior, concursado.
- 06 técnicos de nível superior – 03 assistentes sociais, 02 psicólogos e 01 profissional da área social (pedagogo).
- 03 técnicos de nível médio (02 educadores sociais, 01 agente administrativo)
- 01 auxiliar de serviços gerais.

O Cadastro Único não é uma ação do CRAS, tanto que poderia funcionar em qualquer outro local e nele, exclusivamente, é importante que seja preservado minimamente 04 cadastradores (servidores de nível médio sendo eles agentes administrativos ou educadores sociais).

2. Atribuições da equipe

- COORDENAÇÃO: articular, coordenar e monitorar o funcionamento do CRAS, definindo com a equipe técnica e os demais profissionais os meios e as ferramentas de trabalho teórico-metodológico para o aprimoramento das ações, garantindo o registro dos atendimentos, promovendo e participando do processo de avaliação das atividades

desenvolvidas, em sinergia com a equipe do CRAS, os representantes da rede prestadora de serviços e o órgão gestor municipal. O coordenador é responsável ainda pela articulação com a rede socioassistencial local e com as demais políticas públicas.

TÉCNICOS DE NÍVEL SUPERIOR

- Assistente Social: Realizar a acolhida, inclusão, atendimento, acompanhamento e desligamento das famílias atendidas pelo PAIF; Elaborar o Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) juntamente com a equipe de referência e as famílias e/ou indivíduos; Realizar atendimento interdisciplinar/multiprofissional; Orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais, visando à identificação e correta utilização dos recursos sociais na efetivação de seus direitos; Realizar levantamento de demandas sociais e encaminhá-las para a rede de serviço, visando a superação das mesmas; Atuar para a prevenção das situações de violações de direitos, com foco nas fragilidades relacionais, com a previsão de acesso a bens e serviços socioassistenciais; Prestar orientações qualificadas e reflexões aos usuários (as) referentes a valores sociais que interferem, de forma negativa, na dinâmica familiar; Elaborar Relatório Técnico Social de acompanhamento sociofamiliar; Incluir nos prontuários as informações essenciais para atuação interdisciplinar; Desenvolver o trabalho social com famílias no PAIF de modo articulado com outros serviços da Proteção Social Básica, principalmente o SCFV, alinhar com equipe multiprofissional as demandas a serem atendidas nos serviços, qualificando o processo de transformação social desejada no território. Integrar a equipe volante do CRAS; Executar atribuições correlatas.

- Psicólogo: Realizar a acolhida, inclusão, atendimento, acompanhamento e desligamento das famílias atendidas pelo PAIF; Realizar atendimento interdisciplinar/multiprofissional; Elaborar o Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) juntamente com a equipe de referência e as famílias e/ou indivíduos; Incluir nos prontuários informações essenciais para atuação interdisciplinar; Elaborar e emitir Relatório Técnico de Acompanhamento; Avaliar o impacto psicológico, dentro do escopo da Psicologia Social e Comunitária, da situação de vulnerabilidades e riscos sociais no indivíduo, família e/ou comunidade e a necessidade de encaminhamento e/ou articulações com outras políticas e serviços; Identificar os aspectos subjetivos, cognitivos e comportamentais do sujeito que contribuem para a manutenção das vulnerabilidades e riscos pessoais e sociais vividos; Identificar e facilitar para que o indivíduo/família perceba como a comunidade em que está inserido interage em suas relações de poder, e facilitar para o próprio indivíduo/família identifique seu funcionamento dentro deste contexto social comunitário e rompa com o ciclo de vulnerabilidades no qual está inserido; Contribuir para os processos subjetivos de emancipação e autonomia dos sujeitos em situação de vulnerabilidade; Proporcionar o fortalecimento da autoestima; Auxiliar o processo de enfrentamento das vulnerabilidades, e construção da autonomia no que diz respeito aos processos de subjetividade do indivíduo, família e comunidade, dentro do escopo da Psicologia Social e Comunitária; Desenvolver o trabalho social com famílias no PAIF de modo articulado com outros serviços da Proteção Social Básica, atuando enquanto técnico de referência do SCFV, alinhar com equipe multiprofissional as demandas a serem atendidas nos serviços, qualificando o processo de transformação social desejada no território; Integrar a equipe volante do CRAS; Executar atribuições correlatas.

- Pedagogo: Contribuir com informações junto à equipe de referência, visando subsidiar a elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar (PAF); Realizar atendimento interdisciplinar/multiprofissional; Coordenar a elaboração e revisão anual do Projeto Político Pedagógico, bem como contribuir para o planejamento e projetos afins, atuando como facilitador da equipe interdisciplinar; Realizar acolhidas coletivas; Desenvolver e acompanhar atividades pedagógicas individuais e em grupos junto ao público atendido; Organizar, coordenar e monitorar o planejamento e avaliação das ações de caráter técnico-pedagógico de forma continuada, bem como a avaliação pedagógica individual dos usuários e das atividades desenvolvidas; Monitorar educadores na execução das atividades de grupo, quando necessário; Colaborar, se necessário nas ações desenvolvidas, contribuindo com a equipe interdisciplinar; Realizar, monitorar e avaliar encaminhamentos pedagógicos; Providenciar inserção e/ou retorno à rede de ensino escolar e extra-escolar; Planejar e desenvolver acompanhamento familiar em grupos observando a necessidade de cada família atendida; Planejar e desenvolver atividades coletivas e comunitárias no território; Assessorar as unidades que desenvolvem o SCFV no território; Acompanhar o desenvolvimento dos grupos existentes nas unidades ofertantes do serviço, acessando relatórios, participando em reuniões de planejamento, avaliação, etc. Manter registro do planejamento do SCFV no CRAS; Avaliar, com as famílias, os resultados e impactos do SCFV; Integrar a equipe volante do CRAS; Executar atribuições correlatas.

- Educador Social: Atuação 1 (frente de atendimento de PAIF) - Realizar busca ativa coordenada pelo técnico de atendimento de PAIF para: entrega de convites, sensibilização para a participação em oficinas e ações comunitárias: sensibilização e convite para atendimento com a equipe técnica, entrega de material, prestar informações corretas, participar na elaboração e execução de oficinas e ações comunitárias. Atuação 2. (frente de acompanhamento de PAIF) - Realizar busca ativa coordenada pelos técnicos de acompanhamento de PAIF para: entrega de convites, sensibilização para a participação em oficinas e ações comunitárias: sensibilização e convite para atendimento com a equipe técnica, entrega de material, prestar informações corretas, participar na elaboração e execução de atividades coletivas. Atuação 3 - Registro de presença e ocorrências de forma assertiva e sistematizada em sistema informatizado. Encaminhar em estudos de casos percepções, relatos e outros sinais identificados durante as atividades desenvolvidas

- Agente Administrativo: desempenhar atividades de apoio à gestão administrativa; apoiar nas áreas de recursos humanos, administração, compras e logística; sistematizar, organizar e prestar informações sobre as ações da assistência social a gestores, entidades e, ou, organizações de assistência social, trabalhadores, usuários e público em geral; recepcionar e agendar atendimento e entrevistas para as ações próprias dos serviços socioassistenciais e para inserção dos usuários no CADÚNICO; organizar, catalogar, processar e conservar documentos, cumprindo todo o procedimento administrativo necessário, inclusive em relação aos formulários do CADÚNICO, prontuários, protocolos, dentre outros; controlar estoque e patrimônio; apoiar na organização e no processamento dos convênios, contratos, acordos ou ajustes com as entidades e, ou, organizações de assistência social.

As equipes devem contar com o apoio de motorista e auxiliar de serviços gerais no suporte de suas ações, mas devem trabalhar com a possibilidade de não dispor destes profissionais e ter que buscar alternativas na execução do trabalho social com a família.

3. Divisão das equipes em frentes de trabalho

Ao considerar que o CRAS tem o desafio de atender e acompanhar famílias na vasta dimensão territorial do município, este se organiza em frentes de atendimento, são elas:

1. **A FRENTE DE CRAS VOLANTE:** 1 assistente social, 1 psicólogo, 1 educador/cadastrador social. Executar atendimento social e acompanhamento familiar - atendendo enquanto PAIF, com priorização de ações coletivas, nas localidades fora da sede ampliada conforme anexo I.
2. **A FRENTE DE ACOMPANHAMENTO DO PAIF NA SEDE AMPLIADA:** 1 assistente social, 1 psicólogo, 1 educador. Executar acompanhamento familiar - atendendo enquanto PAIF, com priorização de ações coletivas na sede ampliada conforme anexo I.
3. **A FRENTE DE ATENDIMENTO DO PAIF:** 1 profissional de nível superior capaz de acolher através da escuta qualificada às demandas que chegam (seja no equipamento ou na comunidade) acolhendo as demandas enquanto atendimento de PAIF e distribuindo os encaminhamentos na rede. Deve haver foco em criação de ações coletivas no território.

4. E o que o CRAS faz?

O CRAS desenvolve o Trabalho Social com Famílias (TSF), e neste se certifica de assegurar as seguranças do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

- **SEGURANÇA DE ACOLHIDA**, esta ocorre quando o local de atendimento, tem garantido a privacidade e condições éticas e técnicas do exercício profissional. Quando o(a) trabalhador(a) do SUAS se apresenta ao usuário e o recebe com um bom dia/boa tarde, quando chama o usuário pelo seu nome e usa uma linguagem profissional acessível. Ocorre, quando este profissional faz uma leitura prévia dos prontuários/cadastros já existentes no serviço deste usuário e quando **escuta e olha** para o mesmo, deixando os registros de dados para um segundo momento e se necessário registrar, explica porque está fazendo. É principalmente, que o atendimento precisa ter um direcionamento, ser objetivo e conduzido no foco da questão a ser trabalhada.
- **SEGURANÇA DE SOBREVIVÊNCIA (E RENDA)**, sua operacionalização se dá por política de benefícios, sejam eles municipais, estaduais ou federais e se materializa por meio da concessão de auxílios financeiros e da concessão de **benefícios continuados**, para usuários que apresentam vulnerabilidades decorrentes do ciclo de vida e/ou incapacidade para a vida independente e para o trabalho (BRASIL, 2012), como o Programa Bolsa Família e o Benefício de Prestação Continuada/BPC.
- **SEGURANÇA DE CONVÍVIO E CONVIVÊNCIA**, supõe a não aceitação de situações de reclusão, de perda das relações, sejam elas por discriminação e múltiplas inaceitações ou por intolerâncias; ela diz respeito às barreiras relacionais criadas por questões individuais, grupais e sociais. O CRAS em seu TSF visa a ampliação do campo preventivo da proteção social ao reconhecer a importância do núcleo familiar, expande a proteção social pelo alargamento e fortalecimento de vínculos sociais, amplia o universo de relações, informações, referências de pessoas, famílias, grupos, segmentos que se constituem em recursos que contêm possibilidades de reduzir fragilidades no enfrentamento e nas situações de desproteção ou risco.

- **SEGURANÇA DE DESENVOLVIMENTO DE AUTONOMIA**, visa o desenvolvimento de capacidades e habilidades, para que os indivíduos e grupos possam ter condições de fazer escolhas. E assim, conquistarem maiores possibilidades de independência pessoal e de superar as contingências que impedem seu protagonismo social e político.
- **SEGURANÇA DE APOIO E AUXÍLIO**, esta deve garantir a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia, em caráter transitório, para as famílias/indivíduos. São os **benefícios eventuais** e de acordo com o Art. 1 do Decreto nº 6.307/2007 são provisões suplementares e provisórias, prestadas aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública (BRASIL,2009). Sua provisão e o seu financiamento são de responsabilidade do Estado e do município, e estão regulamentados pela Lei Municipal do SUAS nº 1259 e pela Resolução 01/2022 do Conselho Municipal de Assistência Social.

Segundo Teixeira (2010), no âmbito da assistência social o trabalho com famílias se traduz nas ações socioassistenciais e socioeducativas. Essas devem ter como foco as necessidades das famílias e a garantia dos direitos de cidadania, cujas propostas e ações ultrapassam o âmbito específico de uma política, para uma perspectiva intersetorial, integrada e articulada. Especificamente na assistência social, essas ações devem ser guiadas pela efetivação de direitos e da responsabilidade pública, devendo este ser o norte do **Trabalho social com famílias (TSF)**.

Os objetivos do trabalho social com famílias devem ser a autonomia e o protagonismo, em uma perspectiva de participação social e do coletivo. Para isto, é essencial superar a visão liberal de autonomia, do “andar com suas próprias pernas”, sem que se garanta, como direito, o acesso às condições materiais e subjetivas necessárias para isto. A fim de superar essa dimensão individualista é necessário garantir o acesso a direitos e a participação ativa nos rumos da sociedade, utilizando o conceito de Spotsati (2004).

O Trabalho Social com a família é oportunizar momentos de reflexão, sobre a sua realidade. Por isso, as famílias devem se identificar com os temas abordados nas ações e devem saber o que estão fazendo ali e, mais importante, devem ser os protagonistas na construção do seu **Plano de Acompanhamento Familiar (PAF)** para que este contemple seu Projeto de Vida.

5. E como faz?

A partir daqui apresentaremos um protocolo de atendimento somado a um arsenal de metodologias. Os profissionais devem escolher entre estas ou aquelas para atingir seu objetivo. O importante é entender o que é mais eficiente no trabalho social desenvolvido com famílias, e planejar de forma articulada, se aproveitando do arcabouço teórico que cada profissional do SUAS trás.

A estrutura do acompanhamento familiar realizado no município de Reserva é a desenvolvida pelo Governo do Estado - Família Paranaense. E sua estrutura é adaptável para o uso nos nossos equipamentos.

É essencial ao Trabalho Social as seguintes ações/instrumentos:

Quando a família chega ao CRAS deve estar claro aos servidores ali presentes que existe um fluxo de atendimento pelo qual os usuários transitarão.

A chegada é sempre na recepção, que identifica a demanda e a encaminha para:

1. fora do CRAS, pois sua busca está em outra política pública;
2. para o CadÚnico;
3. para atendimento de PAIF (quando não está em acompanhamento);
4. para acompanhamento de PAIF.

Quando falamos em atendimento de PAIF, possivelmente, a família retornará mensalmente, e poderá ser encaminhada no futuro para:

1. ações coletivas planejadas (oficinas e ações comunitárias);
2. acompanhamento de PAIF.

Já aquelas famílias que estão em acompanhamento de PAIF voltarão ao CRAS para:

1. Atividades de acompanhamento familiar individualizada;
2. ações coletivas planejadas (grupo de acompanhamento familiar, oficinas e ações comunitárias).

5.1 Formas de acesso:

BUSCA ATIVA: A busca ativa é uma estratégia para o conhecimento das condições de vida das famílias no território, bem como para localizá-las e contatá-las, seja através de visitas domiciliares ou de entrevistas marcadas no CRAS. Esta modalidade de acesso ao CRAS proporciona o atendimento a famílias que muitas vezes, por apresentarem alta vulnerabilidade, não acessam o serviço espontaneamente. São prioritárias na busca ativa as famílias beneficiárias dos programas de transferência de renda que não procuram os CRAS, as que não estão cumprindo as condicionalidades definidas pelos programas e também as que apresentam IVF-PR mais próximo a 1.

PROCURA ESPONTÂNEA: A procura espontânea ocorre quando a família, grupo ou indivíduo vai até o CRAS de livre vontade para receber o atendimento.

ACESSO POR ENCAMINHAMENTO: Os encaminhamentos realizados pela rede socioassistencial e serviços das demais políticas públicas são acolhidos no CRAS para cadastro e atendimento de pessoas e famílias. Nessa modalidade, pré-estabelecer um fluxo de procedimentos com os parceiros é fundamental para a potencialização da rede de serviços e para a promoção do acesso e garantia aos direitos dos usuários.

A recepção é mais que um espaço físico.

A recepção é o local destinado ao acolhimento e informação das famílias que chegam no CRAS, ou seja, não é apenas o local destinado à espera. (BRASIL, 2010)

Na chegada ao CRAS a família ou indivíduo expõe sua solicitação, o atendente regula a fala para entender a demanda e realiza os seguintes encaminhamentos:

1. Em caso de ser público residente nas localidades de interior atendido por equipe volante, o atendimento social é feito e o Gesuas é alimentado descrevendo o atendimento.
2. Se a demanda não for por serviços de Assistência Social, a recepção orienta a pessoa onde deve buscar o atendimento desejado.
3. Quando a demanda for por serviços de proteção social básica e/ou especial, é verificada sua situação cadastral no GeSUAS e se o CAD está atualizado no V7. A situação cadastral é atendida e a pessoa é solicitada a esperar por atendimento.
4. Enquanto espera, o CAD pode ser inserido ou atualizado. Se a pessoa não estiver de posse dos documentos, deve ser agendada outra data para o cadastramento no CAD, e orientar a pessoa quanto à documentação necessária.
5. Caso o profissional da **frente de atendimento social à famílias** não esteja presente, vale a pena verificar se outro profissional pode acolher a demanda. Quando o profissional de atendimento comunicar sua ausência de forma antecipada é preciso prever um profissional que possa ocupar esta cadeira temporariamente.
6. É importante considerar as prioridades de atendimento estabelecidas em lei (idosos, pcd, crianças de colo, mulheres grávidas) e informar a família ou indivíduo do tempo de espera.
7. Para situações de retirada de cartões, verificação de agenda e outros programas e projetos que possuem caráter temporário é importante que a recepção passe a acolher a demanda e resolvê-la sem necessidade de distribuir aos técnicos de nível superior.
8. Nas situações de emergência trazidas pela pessoa ou família, é feito o atendimento imediato e são realizados os encaminhamentos necessários, garantindo-lhes o acesso aos direitos sociais no menor tempo possível. A resposta do profissional a este serviço dependerá da quantidade de benefícios requeridos disponíveis, como as quantidades são limitadas é importante que seja realizado uma boa escuta e boas orientações. Quando for identificada situação emergencial, os trabalhadores presentes no equipamento devem atuar prontamente na resolutividade desta.

Executor: Agente Administrativo, quando o Educador Social não estiver executando outras ações, ou em momentos de maior tráfego de pessoas ele pode ser demandado no pré-atendimento.

Importante: Registro no GeSUAS.

8.2 Acolhida

Após a recepção, a pessoa passa pela acolhida, a acolhida técnica do serviço, que pode ser coletiva ou individualizada. O mais importante é que o profissional tenha uma escuta ativa e possa identificar demandas trazidas.

Acolhida Coletiva

É o processo de acolhida realizado de modo coletivo (duas ou mais famílias). Utiliza-se como estratégia a formação de pequenos grupos de acolhida para: a) repasse de informações gerais sobre o Serviço; b) escuta das demandas gerais das famílias; c) compreensão dos impactos do território sobre tais demandas, e d) publicização e discussão de assuntos de interesse de um grande número de famílias ou da comunidade (informações sobre o Benefício de Prestação Continuada, Programa Bolsa Família, outras políticas públicas, inclusão produtiva etc.).

Essa forma de acolhida deve ser empregada de modo a organizar o processo de acolhida no Serviço, em especial quando há um grande número de famílias envolvidas, para dinamizar e agilizar o processo de atendimento, pois ela otimiza o repasse de informações e sana dúvidas. Além disto, ressalta-se que o compartilhamento de expectativas e demandas entre as famílias contribui para não individualizar a problemática enfrentada pelas famílias daquele território e favorece a efetividade das adesões às ações do PAIF, na medida em que as famílias participantes poderão ter maior clareza do que procuram e do que lhes é oferecido.

Sugere-se que a acolhida tenha uma metodologia de perguntas e respostas. Pois quando uma família informar que veio ao CRAS buscando, por exemplo, vaga no Serviço de Convivência, acesso ao BPC, ou passagem interurbana, a resposta pode ser coletiva.

A acolhida particularizada e em grupo se complementam. As famílias que participaram da acolhida em grupo deverão gradativamente ser acolhidas também de modo particularizado, para que tenham oportunidade de relatar aquilo que não se sentiram à vontade para expor coletivamente, bem como para que o profissional possa registrar as informações repassadas pela família de forma mais sistemática e sigilosa, no prontuário da família.

Entende-se desse modo que ao longo do tempo, todas as famílias atendidas pelo CRAS devem ser acolhidas de modo particularizado para um conhecimento mais aprofundado das vivências e necessidades dessas famílias. Ao fim da Acolhida em Grupo, as famílias devem ser convidadas a permanecer no ambiente de espera caso desejem passar pela Acolhida Particularizada.

Executor: Pedagogo e Educador Social com a presença do Técnico de Atendimento do PAIF.

Importante: Registro no GeSUAS.

Acolhida Particularizada (por escuta individualizada)

A acolhida é, na maioria das vezes, o processo de contato inicial de um indivíduo ou família com o PAIF - não raras vezes é o primeiro contato “qualificado” da família com o SUAS. Consiste no processo inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações sobre as ações do Serviço, da rede socioassistencial, em especial do CRAS e demais políticas setoriais.

Nas situações de emergência trazidas pela pessoa ou família, o atendimento já foi feito, triado pela recepção e acolhido por um dos técnicos disponíveis.

Essa primeira compreensão da realidade familiar, suas vulnerabilidades e potencialidades, são imprescindíveis para que o profissional possa estabelecer, juntamente com a família que está sendo acolhida, quais as possibilidades e limites da ação socioassistencial e qual será o prosseguimento dado no seu atendimento. É nesse momento que o técnico utilizará instrumentos de coleta e registro de informações, como por exemplo, entrevistas, análise socioeconômica, estudo social e o prontuário da família.

Assim, é no momento da acolhida que os profissionais averiguam a necessidade de iniciar um processo de **acompanhamento familiar** ou se o **atendimento** às famílias nas ações do PAIF já responde suas demandas. Há, ainda, que se considerar a identificação de demandas que surgiram encaminhamentos para acesso à renda, benefícios ou mesmo para serviços setoriais.

Sugestão: A demanda por atendimento no CRAS é sempre alta e em alguns períodos crescente. É importante que a Acolhida Particularizada seja distribuída na agenda semanal.

Executor: Técnicos de nível superior.

Importante: Registro no GeSUAS.

8.4 Atendimento de PAIF

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.

Durante os atendimentos, se o profissional observar o agravamento das situações de vulnerabilidade vivenciadas este poderá entender que há necessidade de uma atenção diferenciada. O profissional então deve discutir com a família e propor a oferta do acompanhamento.

Embora o atendimento seja uma resposta imediata a uma demanda, este requer planejamento e um olhar atento do profissional. O seu objetivo 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.

Ao técnico do atendimento pode ser dispensada uma sala de atendimento individualizado nos horários agendados. *Ao final da cada atendimento de PAIF as famílias devem ser convidadas as ações coletivas que estão no calendário como Oficinas com Famílias e Ações Comunitárias, portanto estas precisam estar sempre planejadas.*

Executor: Técnico de Atendimento do PAIF.

Importante: Registro no GeSUAS.

8.4 Acompanhamento de PAIF

O acompanhamento familiar consiste no desenvolvimento de intervenções continuadas, com objetivos estabelecidos, que possibilitem à família o acesso a um espaço

onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações - sejam elas familiares ou comunitárias.

Consistem na realização de encontros previamente organizados, com objetivos a serem atingidos com um conjunto de famílias, por meio de seus responsáveis ou outros representantes, sob a condução de técnicos de nível superior do CRAS.

O acompanhamento é feito de forma coletiva, sua exceção é a individualização do acompanhamento justificado por demandas específicas, como por exemplo: a família está em acompanhamento individualizado que acontece na casa da família, pois não possuem condições de acessar o CRAS.

O acompanhamento familiar individual ou em grupo são carregadas de reflexões sobre temas voltados a situações vivenciadas e interesses comuns dos participantes, portanto não é possível predeterminar temáticas a serem desenvolvidas, pois a escolha deve ser feita para corresponder às demandas.

Quanto o assistente social e o psicólogo, em conjunto com a família entendem que há necessidade de reflexão sobre determinado tema, com objetivo concreto a ser atendido a demanda pode ser encaminhada ao pedagogo.

Este é parte integrante da equipe multidisciplinar, que irá produzir metodologicamente formas de trabalho do tema. O pedagogo, embora esteja à frente das ações coletivas, pode chamar o assistente social e/ou o psicólogo e outras pessoas de diferentes áreas de conhecimento para ser o transmissor da mensagem que se deseja passar. Inclusive o assistente social e o psicólogo podem solicitar a fala durante a intervenção em grupo, combinando com o pedagogo todos os outros aspectos físicos para que o momento possa acontecer (lista de convidados, convites, material a ser utilizado durante o momento, organização de data e local e etc.

Executor:A Oficina deve ser executada pelo Educador Social, pelo Pedagogo contando com a presença do técnico que tenha encaminhado a família.

Importante: Registro no GeSUAS

8.3 Ações comunitárias

São ações de caráter coletivo, voltadas para a dinamização das relações no território. Possuem escopo maior que as oficinas com famílias, por mobilizar um número maior de participantes, e devem agregar diferentes grupos do território a partir do estabelecimento de um objetivo comum.

Constituem objetivos das ações comunitárias: promover a comunicação comunitária, a mobilização social e o protagonismo da comunidade; fortalecer os vínculos entre as diversas famílias do território, desenvolver a sociabilidade, o sentimento de coletividade e a organização comunitária – por meio, principalmente, do estímulo à participação cidadã.

A participação cidadã proporciona um espaço para que as famílias possam interferir e influenciar na construção da vida pública nos seus territórios, na medida em que contribui para o acesso à informação sobre direitos; à aprendizagem de práticas democráticas; à expressão e manifestação de interesses comuns; ao aumento da capacidade de formular proposições e reivindicações; e à emergência de diferentes formas de organização e associativismo para defesa de interesses coletivos.

Nessa direção, as ações comunitárias assumem importante papel na prevenção das potenciais situações de vulnerabilidade e riscos sociais que podem incidir no território, devido ao seu papel na divulgação e promoção do acesso a direitos, por sensibilizar as famílias do território, fazendo-as reconhecer suas condições de vida, suas possibilidades de

mudança, as iniciativas já existentes para sua melhoria e a existência de recursos naturais, culturais e econômicos.

As temáticas a serem desenvolvidas são observadas no dia a dia, no território, em demandas que surgem e, principalmente, encaminhadas pelos técnicos que atenderam ou acompanham famílias.

Quem recebe a demanda é o pedagogo, que construirá o plano de trabalho acerca do objetivo a ser alcançado, as ações comunitárias devem ser executadas não apenas na sede, mas também no interior. O profissional usará sua criatividade, materiais, procedimentos e coordenará as ações com todos os outros profissionais do equipamento, que também devem se fazer presentes e atuar ativamente poderá convidar pessoas para abordar temáticas.

Executor: As ações comunitárias devem ser executadas pelo por variados atores, sob a supervisão do pedagogo.

Importante: Registro no GeSUAS

8.4 Ações particularizadas

Ações particularizadas referem-se ao atendimento prestado pela equipe técnica do CRAS à família (seja a equipe da sede ou volante) – algum(ns) membro(s) ou todo o grupo familiar, após a acolhida, de modo individualizado. As ações particularizadas devem ser realizadas por indicação do técnico responsável pela acolhida da família. O técnico também pode optar por esse tipo de atendimento a pedido da família.

A opção pela utilização de ações particularizadas no atendimento às famílias deverá ocorrer em casos extraordinários e têm por princípio conhecer a dinâmica familiar mais aprofundadamente e prestar um atendimento mais específico à família, como nos casos: de suspeita de situações de violação de direitos, entendimento e enfrentamento das causas de descumprimentos reiterados de condicionalidades do Programa Bolsa Família, beneficiários do BPC de 0 a 18 anos fora da escola e demais situações que pressupõem sigilo de informações e que podem gerar encaminhamento para a Proteção Social Especial ou para o Sistema de Garantia de Direitos. As ações particularizadas não prevêem encontros periódicos, ao contrário do acompanhamento particularizado.

Executor: Técnicos de nível superior

Importante: Registro no GeSUAS

8.5 Encaminhamentos

São os processos de orientação e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros, para serviços e/ou benefícios socioassistenciais ou de outros setores.

Os encaminhamentos têm por objetivo a promoção do acesso aos direitos e a conquista da cidadania. Eles pressupõem contatos prévios e posteriores da equipe técnica do CRAS com os serviços de forma a possibilitar a efetivação do encaminhamento, garantir o retorno da informação e o efetivo atendimento e inclusão da família.

Executor: Técnicos de nível superior

Importante: Registro no GeSUAS

8.6 Preenchimento dos sistemas de dados do Suas

Registro dos atendimentos e acompanhamentos no GeSUAS, registro Mensal de Atendimentos (RMA) e Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (Sicon):

Consiste na inserção e/ou atualização de informações acerca do acompanhamento realizado às famílias e/ou indivíduos nos sistemas de dados do Suas.

Executor: Todos os profissionais que estão realizando algum atendimento/acompanhamento.

Importante: Registro no GeSUAS

8.7 O Trabalho Multiprofissional e o Interdisciplinar

No CRAS a equipe do SUAS é composta por assistentes sociais, psicólogo, e pedagogo. No entanto, a interdisciplinaridade nas equipes de referência do SUAS é, muitas vezes, campo desconhecido ou não praticado pelos profissionais que atuam no Sistema. Isso porque, muitas vezes, estão atuando mais na lógica multidisciplinar. Vejamos, então, um pouco da diferenciação entre os termos e consequente prática na atuação das equipes do SUAS.

O trabalho multidisciplinar diz respeito à justaposição de saberes. Supõe diferentes disciplinas lidando com a mesma questão, mas mantendo seus limites e métodos. Ainda que não exija alteração nesses saberes, exige alguma aproximação entre eles, cada um abordando a problemática a partir de sua disciplina, do seu ponto de vista.

Já na interdisciplinaridade ocorre a busca pela mutualidade, a ponte entre as disciplinas e a substituição de um entendimento fragmentado por um entendimento mais unitário. A construção do trabalho interdisciplinar prevê trocas e interações entre as especialidades. A interdisciplinaridade pressupõe modificação no lugar onde os saberes se integram, reciprocidade, um espaço comum onde é possível haver coesão entre esses saberes diferentes. Então, a partir disso, uma síntese sairia do processo para a resolução da demanda apresentada pelo usuário.

Desse modo, é o grau de articulação de conhecimentos das equipes multiprofissionais que poderá instituir maior interdisciplinaridade ao trabalho no SUAS, utilizando-o como diretriz para toda metodologia dos processos de trabalho com as famílias e com o território.

“Trabalho interdisciplinar requer, sobretudo, um rompimento de paradigma. Para exercer a interdisciplinaridade é preciso romper com a ideia de que os problemas podem ser subdivididos em categorias, onde para cada situação haveria um especialista. As situações de vulnerabilidades e riscos sociais são compostas por multidimensões e qualquer tentativa de dissecá-las para eleger qual parte pertence a um determinado conhecimento, quebra-se as interconexões e as complexidades que as constituem. Família, território, violência, institucionalização, são temas complexos e para questões complexas, respostas complexas”.

8.8 Plano de Acompanhamento Familiar (PAF)

Trata-se de procedimento realizado no processo de acompanhamento através de instrumentos próprios, o qual compreende planejamento, execução e acompanhamento, na medida em que auxilia no apontamento de objetivos e estratégias, além de avaliação das ações desenvolvidas com as famílias em situação de vulnerabilidade.

Destaca-se que o PAF deverá ser construído para cada família em acompanhamento do Serviços. A família deverá participar da sua elaboração e sua construção e preenchimento será dentro do GeSUAs, através da equipe técnica do serviço, entretanto, algumas famílias deverão ter seu PAF construídos, também, no sistema Nossa Gente Paraná. O determinante é o cofinanciamento do Estado.

Executor: Técnico de Referência com o suporte dos demais Técnicos de Nível Superior e a rede de atendimento

Importante: Registro no GeSUAS

8.9 Visita Domiciliar

Procedimento técnico que envolve a ida de profissionais até o local de moradia dos usuários, que permite aprofundar a compreensão a respeito da família e de sua dinâmica, valores, potencialidades e demandas, a fim de realizar intervenções mais apropriadas ao caso, considerando o contexto de violação de direitos identificados.

O técnico quem avaliará a necessidade da visita domiciliar e sua evolução precisa ser registrada no GeSUAS, qualificando o prontuário familiar.

A presença do técnico na comunidade contribui para a diminuição da distância entre comunidade e equipamento e fortalece vínculo, sendo o vínculo com famílias o fundamental para o trabalho social. É importante, ainda, vincular usuários ao Serviço de Atendimento Domiciliar executado pela proteção básica e dispor de esforços para sua realização in loco.

Executor: Educador Social ou Técnicos de Nível Superior.

Importante: Registro no GeSUAS

8.10 Visita Institucional

É o procedimento técnico realizado pela equipe de referência no espaço de outras instituições visando trocar conhecimentos acerca dos serviços prestados, efetivar parcerias, realizar estudos de caso e promover articulação de ações que visem à garantia dos direitos das famílias e/ou indivíduos em acompanhamento, estabelecendo uma relação de complementaridade entre os órgãos da Rede Socioassistencial, Intersetorial e o Sistema de Garantia de Direitos.

Executor: Educador Social ou Técnicos de Nível Superior.

Importante: Registro no GeSUAS

8.10 Benefícios Eventuais

São benefícios da Política de Assistência Social, de caráter complementar e provisório, prestados aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública.

Se por um lado a lógica do Trabalho Social é a Proteção Social que contemplem serviços e benefícios, por outro é impossível manter em acompanhamento familiar ou atendimento social todas as pessoas/famílias que solicitam benefícios eventuais.

Benefícios eventuais tiveram sua função distorcida pela falta de políticas públicas que garantam a segurança alimentar, transporte de qualidade, emprego e renda e etc.

O importante é se munir das orientações corretas e das normativas que regulamentam a concessão local, já que esta demanda permeia o cotidiano das equipes nos diversos atendimentos realizados.

Executor: Educador Social ou Técnicos de Nível Superior.

Importante: Registro no GeSUAS

8.11 O acompanhamento familiar

O trabalho social com família no âmbito do PAIF constitui-se como a base da Política Nacional de Assistência Social, consolidando a proposta de proteção social como “direito do cidadão e dever do Estado”, que busca romper com o passado clientelista e segmentado da política de assistência social no Brasil.

Com a implantação do SUAS (e mais especificamente através das ações do CRAS/PAIF), o Estado oferta ao cidadão o acompanhamento necessário para prevenir situações de risco, fortalecer vínculos familiares/comunitários e desenvolver suas potencialidades.

Neste contexto, o Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) assume papel central como ferramenta necessária e indispensável para orientar o trabalho das equipes de referência e propiciar ao usuário ampla participação em todo o processo de acompanhamento.

O Plano de Acompanhamento Familiar nada mais é do que o diagnóstico da realidade de famílias referenciadas aos serviços de proteção social, no que tange aos vários aspectos da vida em sociedade: moradia, emprego/renda, saúde, educação, convivência familiar/comunitária, riscos/vulnerabilidades sociais.

O território no qual as famílias vivem, assume importância central na elaboração Plano de Acompanhamento Familiar, sendo essencial que as equipes de referência o conheçam para identificar corretamente suas potencialidades, bem como os riscos e entraves que impõem à concretização do trabalho social com famílias.

COMO ELABORAR UM PLANO DE ACOMPANHAMENTO FAMILIAR DIAGNÓSTICO

O primeiro passo para se elaborar um plano de acompanhamento familiar é a realização de um diagnóstico. O Plano de Acompanhamento Familiar inicia-se a partir do momento em que a família é acolhida no equipamento de proteção social. Por esse motivo, a equipe de referência deve estar totalmente alinhada no sentido de oferecer um ambiente que transmita confiança e escuta adequada de suas necessidades.

Para a realização do diagnóstico a equipe de referência precisa conhecer essa família: sua composição, idade de seus membros, situação de emprego/renda e moradia, presença de idosos ou pessoas com deficiência, se beneficiária ou não de programas de transferência de renda, acesso à serviços de saúde e educação e conhecimento do território onde vivem.

Obter os dados acima citados são primordiais para o diagnóstico. No entanto, a equipe de referência pode agregar outros pontos que considere importantes, diante de particularidades observadas no contexto de cada família em acompanhamento.

Faz-se necessário que cada família tenha uma pessoa de referência, que ficará responsável por prestar as informações necessárias à elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar e através da qual a equipe de referência irá construir o vínculo com os demais membros da família.

O modelo de acompanhamento familiar disponibilizado pelo Estado do Paraná é a metodologia usada para a construção do PAF, nele estão descritos pontos de atenção na construção do diagnóstico familiar.

É fundamental acessar o sistema do Estado e executar o passo a passo metodológico na construção do diagnóstico e utilizar o manual orientador para executar percursos, que não necessariamente precisam ter 24 meses, mas dependem das vulnerabilidades a serem superadas e riscos a serem evitados.

Os PAFs serão registrados no GeSUAS conforme as abas existentes. Entretanto, fique alerta, que alguns deles serão registrados, também, no sistema Nossa Gente Paraná, conforme pacto federativo.

POTENCIALIDADES, OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

A lógica da Política de Assistência Social e do SUAS está alicerçada no desenvolvimento de potencialidades que as famílias já possuem e que podem colaborar para a superação das situações de risco/vulnerabilidades vivenciadas.

Toda família possui potencialidades e elas devem ser devidamente indicadas no Plano de Acompanhamento Familiar. Quando elas são devidamente indicadas, possibilita à equipe de referência direcionar esforços para sua manutenção e seu fortalecimento ao longo do acompanhamento.

Os objetivos remetem ao resultado que será alcançado pela família, considerando aspectos já levantados no diagnóstico e que se relacionam, em sua maioria, com outras políticas públicas.

Por exemplo: se um dos objetivos for a superação da situação de pobreza, essa família poderá ser capacitada profissionalmente antes de ser encaminhada ao mercado de trabalho. Logo, para atingir esse objetivo, precisa acontecer a interface entre a Política de Assistência Social e a Política de Emprego/Renda.

No que tange às estratégias, mais uma vez, a interface com outras políticas públicas será indispensável, já que as demandas apresentadas pela família não se restringem somente àquelas que são de responsabilidade da Política de Assistência Social.

Seguindo o exemplo anterior: os adultos da família foram capacitados profissionalmente e conseguiram colocação no mercado de trabalho. Porém, a família também é composta por uma criança que não está inserida na rede municipal de educação.

Logo, a equipe de referência fará o devido encaminhamento para que essa criança seja inserida na creche, garantindo seu direito de acesso à educação, bem como a segurança necessária para que os pais possam trabalhar.

Assim sendo, as potencialidades, os objetivos e as estratégias estão interligados e constituem a base do Plano de Acompanhamento Familiar, direcionando as famílias para a superação de vulnerabilidades e fortalecimento de sua função protetiva.

OFÍCIOS, CRONOGRAMA E AVALIAÇÃO

É importante para o Plano de Acompanhamento Familiar registrar informações por meio das quais é possível construir o histórico de todo o acompanhamento desenvolvido, bem como monitorar o impacto deste na vida da família.

A equipe de referência deverá registrar os ofícios por ela emitidos e recebidos de órgãos da rede de serviços e que contenham informações sobre a família acompanhada. Esses órgãos podem ser: Conselho Tutelar, Unidades de Saúde, Escolas, Serviço de Saúde Mental, Ministério Público, Poder Judiciário.

Esse registro é de suma importância para o embasamento de todas as intervenções realizadas e objetiva mensurar o alcance das mesmas em termos de ofertar as condições necessárias para promover a família.

O cronograma estabelecerá os prazos para a realização das ações e alcance dos objetivos previstos no Plano de Acompanhamento Familiar e, deve considerar as particularidades de cada família.

A avaliação diz respeito ao alcance (ou não) dos objetivos previstos e, permite à equipe de referência mensurar os ganhos que a família adquiriu ao longo do acompanhamento.

Nesta etapa, é possível rever os objetivos, modificá-los ou estabelecer novos objetivos que correspondam à realidade vivenciada pela família no momento.

Por fim, vale ressaltar que todo o processo de construção, desenvolvimento e avaliação do Plano de Acompanhamento, é feito de forma conjunta pela equipe de referência e a família acompanhada, com o suporte dos demais órgãos da rede de serviços conforme a necessidade de cada família.

E esta é uma das dificuldades do trabalho intersetorial, que permanece um desafio. Entretanto, mesmo em situações deficitárias o PAF deve ser construído com a família e pactuar ações nas mais diversas áreas, sendo este um indicador do que funciona ou não na rede de serviços e uma oportunidade de reflexão da família sobre o contexto de políticas públicas que acessa.

COMO SIMPLIFICAR E PADRONIZAR O ACOMPANHAMENTO FAMILIAR

Devido a quantidade de informações necessárias para a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar, se faz necessário muito empenho e organização da equipe socioassistencial envolvida no acompanhamento das famílias.

Registro. O Registro do PAF no Gesuas é indispensável.

Neste momento voltamos nosso estudo para o Acompanhamento Familiar do Programa Estadual. Favor estudar material.

Sugestão de Calendário para acompanhamento familiar no CRAS

	segunda	terça	quarta	quinta	sexta
manhã	Organização da agenda semanal de ações, reuniões técnicas e estudos	Reservado para reuniões temáticas com a Gestão, outros equipamentos e rede intersectorial	Ações de acompanhamento familiar	Ações de acompanhamento familiar	Ações de acompanhamento familiar
tarde	Ações de acompanhamento familiar	Ações de acompanhamento familiar	Ações com famílias	Ações de acompanhamento familiar	Ações de acompanhamento familiar

As ações com famílias devem contemplar a metodologia de Acompanhamento Familiar do Programa Família Paranaense e ser executado com os instrumentos metodológicos: 1. Acompanhamento Familiar em grupo ou particularizado; 2. Encaminhamentos; 3. Ações socioeducativas em grupos (oficinas com famílias no PAIF; 4. Ações Comunitárias (Palestras e Eventos Comunitários); 5. Ações na execução do Serviço de Proteção Básica no Domicílio com a execução de percurso metodológico na residência dos acompanhados.

O CRAS deve organizar suas ações em grupo de acordo com demandas encontradas na realização dos Estudos Sociais. Por exemplo, a frente de acompanhamento detecta que “n” famílias possuem vulnerabilidade de acesso à alimentação adequada, deve-se executar uma palestra ou roda de conversa que fala sobre a Política de Segurança Alimentar. Ou então, a frente de atendimento social detecta “n” famílias buscando o CRAS para receber o Cartão Alimentação, a frente pode programar um evento comunitário que vai abordar os critérios de concessão do Cartão Alimentação.

A temática a ser trabalhada é encaminhada ao pedagogo que vai desenvolver uma didática de trabalho e se necessário convidará ou convocará profissionais que possam falar com propriedade sobre o tema.

A equipe do CRAS precisa ser propositiva, criativa, e mais importante estar próxima dos usuários. A criação e fortalecimento de vínculo também acontece entre CRAS e técnico de CRAS com o usuário e a comunidade.

9. E o Trabalho Social com Famílias

O debate sobre TSF é marcado por direcionalidade e finalidade do trabalho a ser compreendido com famílias. E destaca-se três aspectos:

1. a assistência social como direito universal de cidadania, e não ajuda pública;
2. a sua perspectiva emancipatória, que nega a perspectiva disciplinadora;
3. a família e suas múltiplas concepções.

A base teórica do TSF está nos documentos: Constituição Federal 1988, Lei Orgânica de Assistência Social 1993, Política Nacional de Assistência Social 2004 e a Norma Operacional Básica 2005.

A partir deste delineamento se organiza o Sistema Único de Assistência Social com a definição dos serviços a serem prestados, e na demarcação destes está a caracterização na qual se identifica a proposição do TSF, como fortalecimento da proteção social, tendo a **família** como espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias (PNAS, 2014).

Executar o TSF requer **intencionalidade**. O processo de trabalho se desenvolve no campo da política social, desencadeado por demandas postas por usuários aos serviços socioassistenciais. E tudo isto é sustentado pelas finalidades de proteção social, direitos de cidadania, autonomia, necessidades humanas, e claro família.

Quando pensamos nisso entendemos a crítica realizada ao trabalho relacionado à campanhas temáticas. As finalidades são tão amplas que nem teríamos tempo para trabalhar o junho violeta, por exemplo, de forma isolada. Indica-se que o CRAS trabalhe temas como a fome e as relações de poder na família e no território.

PROPOSTA METODOLÓGICA PARA O TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS NA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A proposta é: conhecer as condições de vida das famílias no território que ocupam. Eleger as abordagens pertinentes e instrumentos para concretizá-las, dentro da perspectiva preventiva, protetiva e proativa - este último é dos técnicos e das famílias.

Vejamos um outro exemplo:

Elegi a finalidade da autonomia. E executei seis meses de intervenções. Minhas abordagens foram atendimentos individualizados com características disciplinadoras ou atividades coletivas genéricas. Concluí que a família não atingiu a finalidade do trabalho social realizado. Adotando uma postura de culpabilização da família.

Mas poderia, com a mesma finalidade, trabalhar o que é o CRAS e como acontece a concessão dos Benefícios Eventuais em espaço coletivo no qual elas poderiam verbalizar seus pensamentos. Se aprendemos fazendo, oportunistei que o conhecimento fosse construído e percebi apropriações. A família evolui para entender as relações de força com

o Estado, território e na própria casa. Ela adquire condições de se posicionar com participação ativa no controle social, e consegue se ver, não mais isolada, mas como parte de uma teia complexa.

Por fim, levanta-se a crítica ao Trabalho Social com Famílias desenvolvidos da Profa. Dra. Izabel Herika Cronenberg, 2024. Os problemas não são resolvidos de pronto, portanto palestras são ineficazes. Precisamos executar percursos, das ações intencionais problematizadoras de reflexão coletiva, para a longo prazo atingir as finalidades.

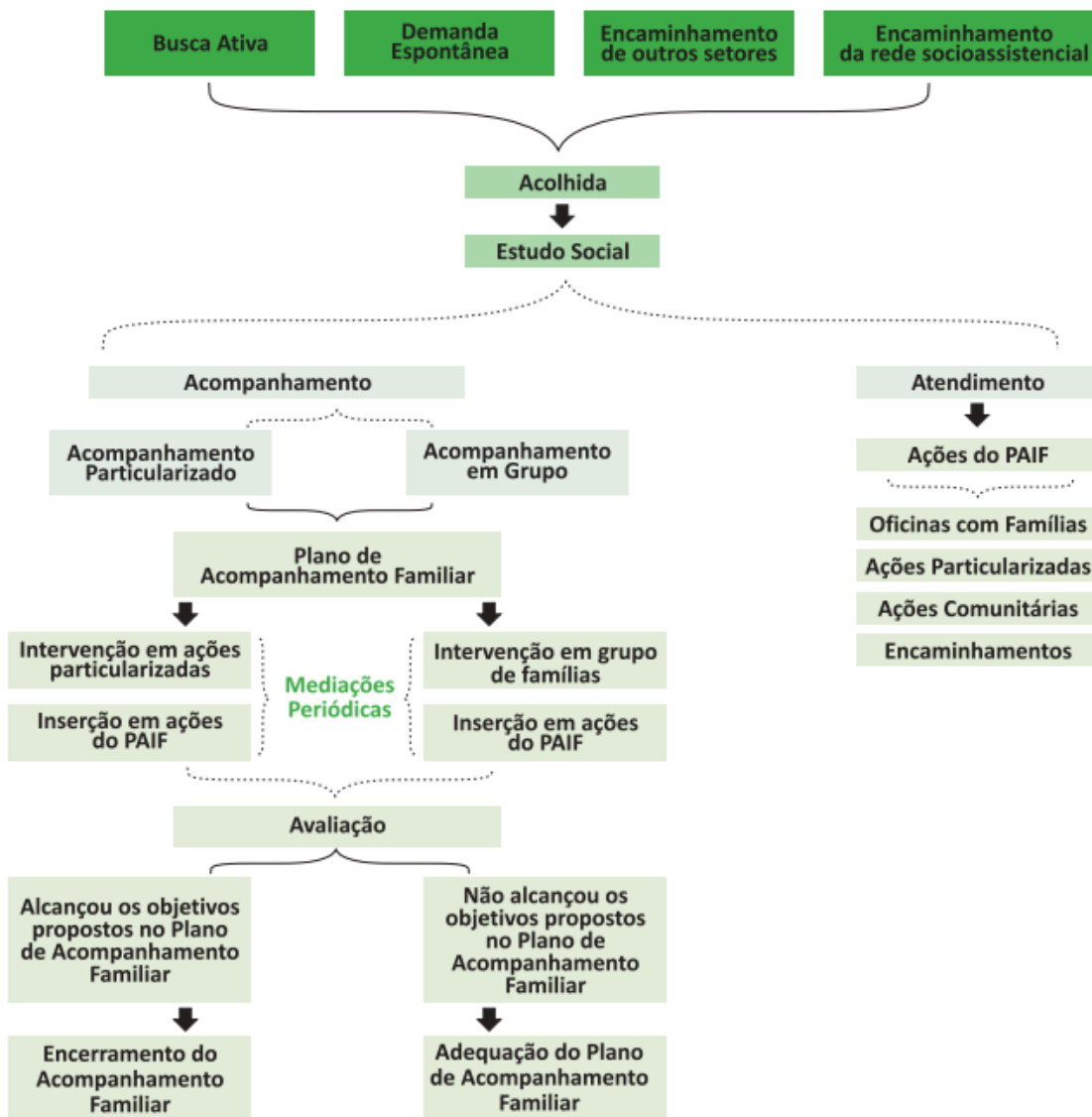
Para tanto é preciso despir-se dos conhecimentos inegociáveis e aceitar que o técnico não tem as respostas, pois não trabalhamos os problemas, mas o entendimento das circunstâncias e o enfrentamento destas.

Quando garante-se uma participação ativa os resultados são imprevistos, e riquíssimos, pois oportuniza-se a construção de saberes. O trabalho social com famílias que podem participar de forma horizontal é eficiente a longo prazo e proporciona uma construção crítica de sociedade numa perspectiva emancipadora.

Exatamente os objetivos que o CRAS traz como executor do Trabalho Social com Famílias.

É importante desconcentrar ações que atendam localidades menores como aquelas que dados da Vigilância Socioassistencial revelam concentração de público vulnerável, como: Serra das Laranjeiras, Faxinal Fino, Barra Bonita, Santa Cruz entre outras. E a equipe de vigilância registrará dados que construa informações sobre outras localidades com demanda por vulnerabilidade e/ou que possua pessoas com dificuldade de movimentação (falta de transporte, pessoa com deficiência, idosos e etc).

ANEXO II
Fluxograma do CRAS



ANEXO III

Benefícios Eventuais “Perguntas e respostas”

O que são Benefícios Eventuais?

São benefícios concedidos pela Secretaria Municipal de Assistência Social com a finalidade de auxiliar a família/indivíduo em seu momento de vulnerabilidade temporária, em regra eles fazem parte de um serviço da assistência social e muitas das famílias atendidas estão em acompanhamento pelas equipes técnicas da assistência social. E tem lei que fala sobre isto é a 1259/2023 e a Resolução 01/2023 do CMAS.

Quais são os Benefícios Eventuais que podem ser concedidos?

- Auxílio Funeral: urna, traslado;
- Auxílio Vulnerabilidade: Cartão alimentação, cesta básica, carga de gás, aluguel social e passagens intermunicipais (em casos de população de rua, visitas em CENSE, visitas em penitenciária, assuntos do Bolsa Família junto a Caixa Econômica Federal, ou exigências do INSS quanto a concessão do Benefício de Prestação Continuada).

Onde posso solicitar um Benefício Eventual?

Os benefícios eventuais devem ser solicitados diretamente no CRAS ou então, para equipe que já lhe acompanha (CREAS ou Serviço de Acolhimento).

Apenas nos casos de Auxílio Funeral é que o benefício pode ser solicitado diretamente na empresa funerária contratada.

Quem faz a avaliação para a concessão do Benefício Eventual?

A avaliação é feita por profissionais que compõem as equipes técnicas, os quais, através da acolhida e da escuta ativa, buscarão analisar cada situação de maneira singular seguindo o que a lei diz a respeito.

É obrigatório ter Cadastro Único para acessar os Benefícios Eventuais?

É um requisito importante, contudo, a família/indivíduo não deixará de ser atendida se não estiver inscrita no Cadastro Único. A equipe técnica realizará a primeira concessão e orientará a família/indivíduo em relação ao cadastro e sobre o acompanhamento da família pelas equipes do CRAS, CREAS ou ACOLHE com vistas à superação das situações de cada família.

Existe critério de renda para acessar os Benefícios Eventuais?

Não. Contudo, toda situação deve ser avaliada pela equipe técnica.

Existe tempo mínimo para solicitar novamente um Benefício Eventual?

Não. A ideia é que os benefícios sejam concedidos, como o próprio nome diz, de maneira eventual, quando a família/indivíduo apresentar a necessidade, o que pode durar por algum tempo. A equipe técnica fará a avaliação em cada caso.

Posso solicitar mais de um Benefício Eventual?

Sim. Não há nenhuma regra de que a família/indivíduo só pode ter acesso a um ou a outro tipo de benefício. Por exemplo, é falso o critério de que não podem ser concedidos a carga de gás e o cartão alimentação ao mesmo tempo. Tudo dependerá da avaliação da equipe técnica.

Preciso de encaminhamento ou intermediação para acessar os Benefícios Eventuais?

Não. Qualquer família/indivíduo que se encontre em situação de vulnerabilidade pode procurar diretamente pelos serviços e programas da Política de Assistência Social, sem intermédio de agentes políticos, representantes religiosos e/ou de figuras que possuam representatividade na sociedade, considerando que este é um direito de todo cidadão.

ANEXO IV

Protocolo de Atendimento para Pessoa em Situação de Rua

Situação: CREAS recebe a demanda espontânea ou encaminhada pela rede, eventual busca ativa não pode ser desconsiderada (Serviço de Abordagem Social)

Passo 1. Profissional do CREAS identifica a demanda como atendimento à população de rua e realiza escuta qualificada da demanda.

Hipótese 1. A pessoa está em trânsito e busca orientações sobre abrigo, refeição e transporte. A demanda é atendida, registrado no RMA ou em instrumento próprio.

Hipótese 2. A pessoa deseja se reconectar com a família e/ou lugar de origem. O atendimento realiza busca, faz mediações pertinentes, realiza a entrega de BE's e encaminha a resolutividade da situação, o atendimento encerrada e registrado no RMA ou em instrumento próprio. Caso, seja morador de Reserva verificar possibilidade de acompanhamento familiar.

Obs. Se verificado que o atendimento de saúde é urgente. Encaminhar a saúde.

Obs. Se verificado que a pessoa está alcoolizada, usar da cautela, mas é preferível não atender a pessoa que não está em condições de responder por seus atos.

ANEXO V

Protocolo para emissão de auxílio mobilidade - Lei 1259/2022

SITUAÇÃO 1: O Auxílio Mobilidade é concedido enquanto ações que contemplam demandas de acompanhamento/atendimento, nesta situação o solicitante possui Cadastro Único no município.

Passo 1. O agendamento de veículo é medida excepcional justificado apenas em situações que horário de ônibus não possam contemplar ou que o requerente possua condições físicas ou mentais impossibilitantes. Se houver acompanhante plenamente capaz de suprir tais situações deverá ser fornecido o auxílio na forma de passagem.

Passo 2. A regra é o fornecimento de passagens de ônibus, verificada a possibilidade de chegada ao destino em casos de situações agendadas ou do alcance da empresa Princesa dos Campos.

Passo 3. O Auxílio será fornecido mediante comprovação de agendamento – deve ser um documento físico ou digital que dê respaldo ao fornecimento da passagem, no motivo do fornecimento deve constar alínea do Artigo 13 da Resolução 01/2022 do CMAS e referência ao documento que comprovou o fornecimento, com exceção a população de rua e povos tradicionais

Atenção: O motivo da concessão deve ser claramente justificado na requisição. Anotações como ir na Caixa, ir embora, INSS são rasas e não dão clareza aos órgãos de fiscalização sobre o motivo do fornecimento da passagem.

Passo 4. Identificar a demanda conforme provisões da política do SUAS

4.1. para agências do INSS em situações relacionadas à concessão ou manutenção de benefícios BPC (comprovante de agendamento do sistema do INSS) garantindo segurança de renda;

4.2. para a agência da Caixa Econômica Federal em Telêmaco Borba (comprovante Vai-e-vem emitido pela agência local do Cad) para segurança de renda;

4.3. para movimentação interna de acompanhados no retorno para suas residências para segurança de apoio e auxílio;

4.4. para manutenção de tornozeleira eletrônica (comprovante de agendamento da instituição de segurança pública).

4.5. para busca de emprego, quando comprovado o agendamento de entrevista para segurança de renda, desenvolvimento de autonomia.

4.6. para visitas à penitenciária mediante apresentação da carteirinha do Conselho da Comunidade Local para segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social;

4.7. para visitas ao CENSE, o agendamento das visitas é de conhecimento do Serviço de execução de Medidas Socioeducativas para segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social.

4.8. outras situações de vulnerabilidades sociais temporárias que comprometam a sobrevivência familiar como: acolhimento institucional para mulheres vítimas de violência, para atendimento de crianças, adolescentes e suas famílias em situação de ameaça de morte contemplando diversas seguranças afiançadas pelo SUAS.

Situação 2: Fornecimento de passagens para passantes ou povos tradicionais, não é solicitado o cadastro único no município

Hipótese 1. A passagem é fornecida para população em trânsito identificada como População de Rua.

Hipótese 2. A passagem é fornecida para atendimento de grupos tradicionais indígenas que possuem em sua composição familiar crianças, adolescentes e idosos para retorno à tribo de origem.

ANEXO VI

Protocolo para atendimento das demandas Indígenas

SITUAÇÃO: É DE CONHECIMENTO DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA QUE EXISTE UM ACAMPAMENTO INDÍGENA NA CIDADE

Passo 1. Busca ativa da população indígena acampada e acolhida das demandas.

Passo 2. Identificação da aldeia de origem e contato com a aldeia para mais informações.

Passo 3. Identificação de documentação civil (O Registro Administrativo de Nascimento Indígena - Rani - é meio subsidiário de prova na falta do registro civil, e entes públicos não podem recusá-lo conforme estabelece o artigo 13 da Lei 6.001/1973) e renda.

Passo 4. Identificação dos indivíduos e suas relações familiares, especialmente se tratando da existência de crianças e adolescentes.

Passo 5. Identificação das demandas dentro do rol de benefícios eventuais disponibilizado pelo município (grupos familiares com crianças e adolescentes devem ser atendidos com benefício eventual na modalidade locomoção).

Passo 6. Encaminhamento a serviços da rede (saúde, SCFV para crianças e adolescentes, Conselho Tutelar e o que fizer pertinência). Os encaminhamentos não são impositivos, mas sugestões apresentadas pelos serviços.

As ações do PSB devem contemplar as seguranças afiançadas pelo SUAS e seguir requisição do Ministério Público de acordo com Procedimento Administrativo n. MPPR – 0120.22.000302-0

ANEXO VII

Protocolo para atendimento das demandas emanadas do Sistema de Justiça

HIPÓTESE 1: ÓRGÃO GESTOR RECEBE EXPEDIENTE DO SISTEMA DE JUSTIÇA

Passo 1. SMAS tem 24 horas para encaminhar o expediente para os serviços ou devolver para o Sistema de Justiça quando a solicitação apresentada for diversa as demandas do SUAS. Se o expediente for encaminhado a um serviço, o Órgão Gestor responderá ao remetente que ele foi recebido e encaminhado para serviço tal.

Passo 2. O serviço que recebeu o expediente da SMAS fará a resposta:

2.1. Ao SMAS que protocolará com o remetente;

2.2. Via Projudi e oficiará o Órgão Gestor que a resposta foi feita via Projudi na data tal e o teor da resposta.

HIPÓTESE 2. SERVIÇO RECEBE EXPEDIENTE DO SISTEMA DE JUSTIÇA VIA PROJUDI

Passo 1. Serviço realiza a identificação da demanda.

1.1. Caso seja demanda do SUAS e de um dos Serviços prestados pelo equipamento, a demanda é acolhida;

1.2. Caso seja demanda do SUAS, mas de Serviços de outros equipamentos da rede socioassistencial, a demanda é devolvida indicando ao remetente qual o Serviço que pode acolher a demanda;

1.3. Caso não seja demanda do SUAS o serviço se pautará no Comunicado Interno nº 1085 do Órgão Gestor e anexos:

a. Nota Técnica n. 01/2022 - CAOPAS Curitiba, 09 de fevereiro de 2022 - Objeto: Requisição profissional emanada por órgãos do Sistema de Justiça (especialmente Poder Judiciário e Ministério Público) ao Sistema Único da Assistência Social – SUAS, para elaboração de “sindicâncias”, diligências, estudos sociais, perícias, laudos ou pareceres com a finalidade de subsidiar decisões e manifestações de Magistrados e Promotores de Justiça em processos judiciais;

b. Nota Técnica nº 02/2016/ SNAS/ MDS 11 de maio de 2016 - Relação entre o Sistema Único de Assistência Social SUAS e os órgãos do Sistema de Justiça.

c. RESOLUÇÃO CNAS Nº 119, DE 4 DE AGOSTO DE 2023 - Aprova os parâmetros para a atuação do Sistema Único da Assistência Social (SUAS) na relação interinstitucional da rede socioassistencial com o Sistema de Justiça e outros Órgãos de Defesa e Garantia de Direitos.

ANEXO VIII

O técnico do SUAS e os Conselhos

Hoje a Secretaria de Assistência Social possui em sua estrutura administrativa os seguintes conselhos: Conselho Municipal de Assistência Social - CMAS, Conse

lho Municipal dos Direitos da Mulher - CMDM, Conselho Municipal dos Direitos das Crianças e Adolescentes - CMDCA e o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa - CMDPI

Quanto mais informado você estiver, melhor será sua capacidade de desenvolver seu trabalho social na assistência social e avaliar se suas ações estão de acordo com o que está estabelecido nas leis e nas diretrizes das conferências.

Trabalhar na assistência social é pôr em prática ações que conduzam à emancipação, autonomia, controle social, escolha consciente dos representantes políticos, entendimento dos direitos e deveres, onde buscá-los, como proceder se eles forem negados e etc. Mas é impossível exercer tal posicionamento, se você técnico não se identifica com a atuação dos conselhos de políticas públicas.

Sua presença nos conselhos é fundamental, seja como conselheiro ou ouvinte. 90% das deliberações (decisões, direções, questionamentos, aprovações de planos) estarão sendo executadas na sua mesa de trabalho.

Precisamos nos apropriar destes espaços como trabalhadores do SUAS, como cidadãos e, principalmente, como promotores do trabalho social dos equipamentos de atendimento à população.

Nosso município conta com cerca de 18 conselhos, muitos só existem no papel, mas se fossem políticas consolidadas, cofinanciadas e planejadas hoje viveríamos num município mais humanizado. A presença de Trabalhadores do SUAS e servidores da Secretaria de Assistência Social nestes espaços é obrigatória por lei, por isso há grande chance de que você seja chamado a esta atribuição.

Leia mais em:

https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cartilhas/SUAS_Orientacoes_conselhos_controlesocial.pdf

ANEXO IX**Relatório técnico e encaminhamento ao SCFV****DOCUMENTO TÉCNICO**

1. Encaminhado por: () PAEFI () PAIF () PSE-AC () Outro:

Técnico responsável pelo Acompanhamento Familiar:

1.1. Nome do usuário (a):

NIS:

Nome do responsável:

NIS:

2. Quantas pessoas moram na casa:

Recebe benefício:

Renda familiar:

3. Em situação prioritária, de acordo com a Resolução CIT n° 1/2013 e Resolução CNAS n° 1/2003? () Sim () Não

Se sim, qual (quais)?

() Em situação de isolamento;

() Vivência de violência e/ou negligência;

() Fora da escola ou com defasagem escolar superior a 2 (dois) anos;

() Em situação de acolhimento;

() Em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto;

() Egressos de medida socioeducativas;

() Situação de abuso e/ou exploração sexual;

() Com medida de proteção do ECA;

() Crianças e adolescentes em situação de rua;

() Vulnerabilidade que diz respeito às pessoas com deficiência;

() Trabalho Infantil. Qual (quais):

() Mendicância;

() Carga e descarga;

() Tráfico de substâncias psicoativas

() Seleção e beneficiamento de materiais recicláveis;

() Limpeza de pátio (jardinagem);

() Trabalho Doméstico;

() Transporte de pessoas ou animais de pequeno porte (carroça);

() Cuidado de crianças e/ou idosos;

() Construção civil;

() Trabalho em férias;

() Trabalho Rural.

4. Breve histórico da **situação prioritária** (conforme Resolução CIT N° 1/2013 e Resolução CNAS n° 1/2003) ou que justifica a necessidade de ingresso no SCFV pelo Técnico de Referência que realiza o encaminhamento:

* Anexar cópias de documentos que comprovem situação prioritária, quando possível.

Reserva-PR, xx de xxxx de xx.

Nome e assinatura do técnico

ANEXO X

Requerimento de Documentação Civil

Nota Informativa

Referente: Orientação sobre requerimento de documentação civil como Benefício Eventual previsto em Lei.

A documentação Civil (2º via de RG e Certidão de Nascimento) é um benefício eventual que deve ser promovido o direito do acesso ao cidadão que apresenta vulnerabilidade econômica.

Fluxo de atendimento ao cidadão assistido nos serviços ofertados na rede socioassistencial através do CRAS e CREAS que necessitam de documentação civil:

- Fornecer declaração que informa que o cidadão está assistido pela assistência social assinada pelo servidor que compõe a equipe de referência do CRAS ou CREAS.
- Anexar junto a declaração a folha resumo comprovando a inclusão do cidadão no CadÚnico, devidamente assinado e carimbado por servidor efetivo vinculado ao atendimento.
- Caso no momento da inscrição no CadÚnico não seja possível a emissão da Folha Resumo, o setor do CadÚnico deverá fornecer ao requerente declaração que comprova sua situação junto ao CadÚnico, emitido por servidor efetivo que atende no setor
- Encaminhar o requerente do benefício que se enquadra nos critérios de renda com a documentação fornecida aos órgãos (Cartório de Registro Civil, Posto de Identificação).

Observação: Conforme o código de normas da Corregedoria-Geral da Justiça do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, provimento 249/2013 Ar. 107. Nos pedidos de certidão realizados por órgãos ou entidades de assistência social, em que os interessados sejam assistidos, o atestado de pobreza não será exigido, pois essa condição se depreende do fato de estarem recebendo assistência. (Redação dada pelo Provimento nº 269, de 10 de novembro de 2017).

Modelo da Declaração:

DECLARAÇÃO

Declaramos para os devidos fins de direito conforme previsto no art. 107 do Código de Normas da Corregedoria-Geral da Justiça do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná “ nos pedidos de certidão realizados por órgãos ou entidades da assistência social, em que o interessados sejam assistidos, o atestado de pobreza não será exigido, pois essa condição se depreende do fato de estarem recebendo assistência” que **NOME, CPF, RG** é atendida e acompanhada pelo Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade junto ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS.

Reserva, XX de XXXXXX de 2023.

Nome e assinatura do técnico

ANEXO XI**Aspectos para Investigação na construção do Diagnóstico Familiar**

Referente: Roteiro para verificação de vulnerabilidades e riscos na criação do diagnóstico familiar. A informação coletada direciona o PAF e contribui para a Vigilância Socioassistencial.

Aspectos para Investigação na construção do Diagnóstico Familiar	
DIREITOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES	
N°	Pergunta
1	Alguma pessoa com menos de 16 anos trabalha (salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 anos)?
2	Alguma criança e/ou adolescente é exclusivamente responsável pelas atividades domésticas e/ou cuidados de crianças menores?
3	Todas as crianças e/ou adolescentes entre 5 e 17 anos frequentam a escola?
4	Alguma criança e/ou adolescente já esteve em Acolhimento Institucional e/ou Família Acolhedora?
5	Atualmente alguma criança ou adolescente está em Acolhimento Institucional e/ou Família Acolhedora?
6	Algum adolescente já cumpriu medida socioeducativa de LA ou PSC?
7	Atualmente algum adolescente cumpre medida socioeducativa de LA ou PSC?
8	Algum adolescente já cumpriu medida socioeducativa de internação ou semiliberdade?
9	Atualmente algum adolescente cumpre medida socioeducativa de internação ou semiliberdade?
10	Alguma criança e/ou adolescente fica exposta a situações de vulnerabilidades no período contrário ao das atividades escolares?
DOCUMENTAÇÃO CIVIL BÁSICA	
N°	Pergunta
1	Todas as crianças e adolescentes têm Certidão de Nascimento?
2	Todas as pessoas com idade a partir de 14 anos têm RG?
3	Todas as pessoas com idade a partir de 18 anos têm CPF?
4	Todas as pessoas com idade a partir de 18 anos têm Título de Eleitor?
DOMICÍLIO	
N°	Pergunta
1	O domicílio possui caixa d'água?
2	A família possui documento do imóvel, escritura ou registro averbado em cartório, atestando a sua efetiva propriedade?
3	O domicílio possui banheiro?
4	O domicílio possui acesso a energia elétrica (seja com ou sem medidor)?
5	O domicílio possui acesso a água própria para consumo (seja com ou sem sistema oficial de abastecimento)?
6	Caso haja atualmente na família pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que necessitem de condições de acessibilidade, o domicílio possui as adaptações necessárias?
7	A família compartilha o domicílio com outras famílias?
SAÚDE	

Nº	Pergunta
1	Todas as crianças com até 1 ano de idade estão com carteira de vacinação em dia?
2	Todas as crianças entre 1 e 5 anos de idade estão com carteira de vacinação em dia?
3	Todas as gestantes da família estão em acompanhamento pré-natal?
4	Alguma adolescente ou criança desta família já esteve grávida?
5	Há hoje alguma adolescente ou criança nesta família que está grávida?
6	Todas as pessoas da família com diabetes ou hipertensão são acompanhadas pelo serviço de saúde?
7	Existe nesta família alguma pessoa com necessidade de investigação em questões de saúde mental?
8	Existe nesta família alguma pessoa com transtorno ou doença mental diagnosticado?
9	Existe nesta família alguma pessoa que usa/abusa de álcool e outras drogas?
10	Todas as pessoas desta família têm acompanhamento regular por serviço de saúde bucal?
SEGURANÇA ALIMENTAR	
Nº	Pergunta
1	Existem crianças (0 a 11 anos) em situação ou risco de baixo peso ou desnutrição, conforme protocolos do SISVAN?
2	Existem crianças (0 a 11 anos) em situação ou risco de sobrepeso ou obesidade, conforme protocolos do SISVAN?
3	Existem adolescentes (12 a 18 anos) em situação ou risco de sobrepeso ou obesidade, conforme protocolos do SISVAN?
4	Nos últimos 3 meses, em algum dia, alguma pessoa deixou de fazer alguma refeição porque acabaram os alimentos antes que fosse possível comprá-los ou recebê-los?
5	A família desenvolve atividade agrícola e/ou pecuária para autoconsumo?
TRABALHO E RENDA	
Nº	Pergunta
1	A família tem renda mensal per capita acima de R\$ 105,00 (incluídos os valores repassados por programas de transferência de renda)?
2	Existe algum membro familiar que trabalha com carteira assinada?
3	Existe algum membro familiar que trabalha sem carteira assinada e possui remuneração regular?
4	A família trabalha com atividades agrícolas e/ou pecuárias ou pesca artesanal na sua propriedade?
5	A atividade agrícola e/ou pecuária ou pesca artesanal é a principal fonte de renda da família?
6	Existem pessoas na família que desejam realizar cursos de qualificação profissional?
7	Existem pessoas na família que têm necessidade ou interesse em acessar recurso financeiro para apoio a atividades de geração de renda?
8	Existem pessoas na família que desenvolvem ou têm interesse em desenvolver/aprimorar atividades de artesanato?
9	Após a inclusão no Programa Nossa Gente Paraná algum membro familiar participou de algum curso de qualificação profissional?
10	Após a inclusão no Programa Nossa Gente Paraná algum membro familiar foi contratado no mercado de trabalho?
VÍNCULOS COMUNITÁRIOS E FAMILIARES	
Nº	Pergunta
1	A família é acompanhada pelo serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)?

2	A família é acompanhada pelo serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)?
3	Alguém na família desenvolve atividades junto a grupos religiosos?
4	Alguém na família participa de grupos esportivos e culturais?
5	Alguém na família participa de conselhos comunitários e de políticas públicas (conselho de segurança, saúde, etc)?
6	Alguém na família participa de associação de moradores?
7	Alguém na família participa de alguma Organização Não Governamental (ONG)?
8	A família mantém contato com a escola das crianças e/ou adolescentes?
9	A família possui momentos de lazer conjunto (passeios, viagens, visitas a familiares, festas, jogos, etc)?
10	Os membros da família possuem momentos em que conversam juntos sobre sua rotina, problemas, responsabilidades, lazeres e sonhos?
VIOLÊNCIA E DIREITOS HUMANOS	
Nº	Pergunta
1	Há suspeita de que alguma pessoa dessa família seja vítima de violência?
2	Alguma pessoa dessa família sofre algum tipo de violência?
3	Alguma pessoa na família necessita de cuidados especiais, em decorrência de condição de idade, deficiência, transtorno mental, doença ou uso continuado de aparelhos de sobrevida?

ANEXO XII**Portal para consulta de benefícios de transferência de renda do Governo Federal**

<https://portaldatransparencia.gov.br/beneficios/novo-bolsa-familia?paginacaoSimples=true&tamanhoPagina=&offset=&direcaoOrdenacao=asc&colunasSelecionadas=linkDetalhamento%2CmesReferencia%2Cuf%2Cmunicipio%2Cnis%2Cbeneficiario%2CvalorTotalPeriodo&de=01%2F06%2F2023&ate=30%2F06%2F2023&uf=PR&nomeMunicipio=reserva&nomeBeneficiario=vera>

ANEXO XIII

I Monitoramento do Processo de Trabalho instituído pelo Protocolo do CRAS construído conjuntamente em 31 de janeiro de 2024.

Situações encontradas adversas ao sugerido no protocolo em 23/01/2024
1. Técnico de Atendimento de PAIF não realiza visita domiciliar ou intervenções fora do equipamento.
2. Psicólogo do Acompanhamento de PAIF na sede ampliada executando ações com Equipe Volante
3. Equipe multidisciplinar de Acompanhamento de Paif na sede ampliada não tem executado funções conjuntas.
4. Psicólogo de Acompanhamento de Paif na sede ampliada desconhece as famílias em acompanhamento.
5. Número de acompanhamentos familiar de Paif na sede ampliada muito abaixo dos 60 pactuados em 2023.
6. Recepção de CRAS não encaminha demanda voluntária de acompanhados pelo PAIF sede ampliada para psicólogo.
7. Educador Social ocioso.
8. Espaço coletivo continua fechado na maioria das horas.
9. Não execução do CRAS Volante por falta de recursos materiais e humanos.
10. Dificuldade na execução de ações coletivas.
11. Dificuldade em conversar com a gestão na proposição de ações.

Sugestões de intervenção
1. Ampliar atuação do educador social para atendimento de PAIF, com as funções: Busca ativa, convite e sensibilização para que a pessoa passe por atendimento no CRAS; entrega de convites para oficinas não temáticas. Executar o Plano de Trabalho do Educador Social e incluir
2. Delimitar atuação do psicólogo da sede ampliada junto ao técnico assistente social e as famílias já acompanhadas visando incluir outras 31 famílias até o final de março.
3. Estabelecer calendário de estudo para assistente social e psicólogo na busca de entender a atuação da equipe multi no processo do Trabalho Social com Famílias.
4. mesmo que item 2.
5. Estabelecer meta de 60 famílias, simultaneas, em acompanhamento de PAIF para até 01/04/2024 e ampliação deste número para 100 famílias até 30/11/2024.
6. Refazer orientação a recepção sobre para onde destinar os encaminhamentos, mas esclarecendo o motivo, para que esta entenda melhor a dinâmica de atendimento.
7. Expandir sua atuação para atendimento de PAIF e reatização de 8 oficinas semanais que abordem temas lúdicos, criativos, esportivos, artesanais, sem uma reflexão, mas voltado

para o fortalecimento de vínculos comunitários e aproximação do CRAS e da comunidade.
8. mesmo que 7.
9. Conversa sobre equipe, recursos materiais, consolidação do Plano de Expansão do CRAS para equipe volante.
10. Amadurecer oficinas x ações coletivas de acompanhamento familiar.
11. Alinhar expectativas e reconhecer as potencialidades da equipe técnica do CRAS.

ANEXO XIV

O Papel do Educador Social - construído conjuntamente em 31 de janeiro de 2024.

No atendimento de PAIF
Solicitação do Técnico de Atendimento de PAIF para a realização de busca ativa para:
1. Entrega de Convites e sensibilização para a participação de oficinas e ações comunitárias.
2. Busca de famílias e sensibilização para que vão até o CRAS passar por atendimento de PAIF.
3. Ações pontuais de entrega de cartões, oferecendo suporte e informação correta.
4. Outras ações podem compor esta lista, e devem ser combinadas no equipamento e não conflitar com aquilo já firmado e a atribuição do Educador Social.
Nestes casos o técnico de atendimento de PAIF identificará quem são as famílias a serem buscadas e o conteúdo a ser executado.
No acompanhamento de PAIF
Solicitação dos Técnicos de Acompanhamento de PAIF para a realização de busca ativa para:
1. Entrega de Convites e sensibilização para a participação de oficinas, acompanhamento em grupo de PAIF e ações comunitárias.
2. Busca de famílias e sensibilização para que vão até o CRAS passar por ações particularizadas de PAIF.
3. Ações pontuais de entrega de cartões, oferecendo suporte e informação correta.
4. Outras ações podem compor esta lista, e devem ser combinadas no equipamento e não conflitar com aquilo já firmado e a atribuição do Educador Social.
Nestes casos os técnicos de acompanhamento de PAIF identificarão quem são as famílias a serem buscadas e o conteúdo a ser executado.
Nas oficinas (são atividades propostas para público de CRAS - acompanhados ou atendidos - estes momentos servem para compartilhar informações, promover momentos de fortalecimento de vínculos associados a atividades artísticas, culturais, de lazer e partilha)
1. Criação conjunta ou individual de oficinas.
2. Condução de oficinas com parceiros ou de forma autônoma.
3. No GESUAS, incluir participantes e registrar a presença.
4. Dar devolutiva de percepções, relatos e outros sinais que aconteceram durante as ações e demonstrem que existe um situação de atenção.

5. Dar publicidade a Oficina. Compartilhando o convite em grupos virtuais ou não, enviando o convite para equipamentos sociais e compartilhando nas redes sociais próprias e dos parceiros.

No GESUAS o Pedagogo deve criar a nova oficina, o Educador deve incluir pessoas e registrar a presença. Mas os outros técnicos também podem incluir participantes.

Nas ações coletivas de PAIF (são atividades propostas pela equipe técnica que acompanha as famílias e propõem a construção de momento de reflexão sobre tema pertinentes aos convidados)

1. Participar na criação de ações.

2. Ser capaz de conduzir a oficina.

3. No GESUAS, incluir participantes e registrar a presença.

4. Dar devolutiva de percepções, relatos e outros sinais que aconteceram durante as ações e demonstrem que existe um situação de atenção.

No GESUAS o Pedagogo deve criar a nova ação coletiva de PAIF, o Educador deve incluir pessoas e registrar a presença. Mas os outros técnicos também podem incluir participantes.

Nas ações Comunitárias

1. Participar na criação de ações.

2. Ser capaz de conduzir a ação, mas outros profissionais também podem liderar.

3. No GESUAS, incluir participantes e registrar ocorrências.

4. Dar devolutiva de percepções, relatos e outros sinais que aconteceram durante as ações e demonstrem que existe um situação de atenção.

5. Dar publicidade a Ação Comunitária. Compartilhando o convite em grupos virtuais ou não, enviando o convite para equipamentos sociais e compartilhando nas redes sociais próprias e dos parceiros.

6. Ir até o local da Ação e realizar a divulgação para a comunidade, porta a porta, nos equipamentos sociais existentes - convidando e sensibilizando.

IMPORTANTE

Articular o calendário do Educador de AÇÕES COLETIVAS com ações de busca ativa.

A busca ativa pode ser feita por: mensagem de texto, ligação, visita ao domicílio com a intenção de sensibilização. Nunca deve ser uma intervenção técnica.

ANEXO X

Fluxo RMA - Registro Mensal de Atendimentos

Considerando a Resolução CIT nº 4 de 24 de maio de 2011 que institui parâmetros para o registro das informações nos CRAS e CREAS, alterada pela Resolução CIT nº 20, de dezembro de 2013, estabelece-se que os CRAS e CREAS deverão registrar de maneira regular e sistemática o conjunto de informações e o órgão gestor deverá realizar a inserção dos dados coletados pelas unidades no sistema de informação disponibilizado pelo MDS.

O Registro Mensal de Atendimentos (RMA) é um sistema onde são registradas as informações sobre o volume de atendimentos e quais as famílias atendidas nos CRAS e CREAS. O registro das informações referentes aos serviços realizados nestas unidades tem como objetivo uniformizar essas informações em âmbito nacional e, dessa forma, proporcionar dados qualificados que contribuam para o desenvolvimento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Na medida em que tais informações são registradas mensalmente pelas unidades, é possível mapear tanto a oferta de determinados serviços, quanto o volume de atendimento. O sistema eletrônico do RMA gera relatórios sobre o trabalho desenvolvido pelas equipes no decorrer de cada mês. Os dados do mês de referência devem ser enviados sempre no mês subsequente à gestão municipal, preferencialmente para as áreas de Vigilância Socioassistencial, conforme Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial para que sejam registrados no sistema eletrônico do RMA.

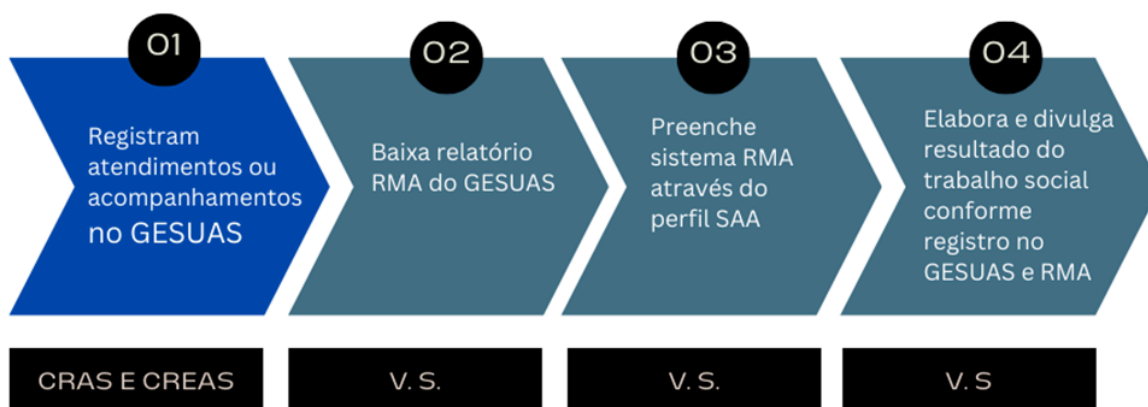
Compete a cada município regular de forma mais detalhada os fluxos e processos entre seus respectivos equipamentos. Os manuais de preenchimento do RMA, tanto do CRAS como do CREAS, em sua apresentação, sugerem que o lançamento dos dados no sistema eletrônico seja realizado pela gestão, em particular pela área de Vigilância Socioassistencial. Ao concentrar os formulários enviados pelos CRAS e CREAS, a equipe da gestão deve não apenas introduzir os dados no sistema eletrônico, mas, sobretudo, interpretá-los à luz das necessidades de atendimento da população, de modo que os dados registrados e armazenados no sistema eletrônico do RMA gerem informações que auxiliem o planejamento e o aprimoramento da oferta dos serviços no município.

Atualmente, o município de Reserva adotou por uso o software GESUAS, uma versão online do prontuário SUAS, o qual possui um módulo específico para cada equipamento respeitando os serviços presentes na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e Orientações Técnicas propostas pelo MDS, padronizando o registro das informações. O GESUAS permite atendimentos e acompanhamentos integrados entre todos os níveis de proteção, gerando dados das intervenções. O painel do gestor possibilita monitoramento em tempo real das atividades e ações realizadas e permite nomear cada família que passa pelos equipamentos e que o RMA seja gerado em segundos.

Desta forma, propõe-se como fluxo para o RMA:

1. Os profissionais que compõem as equipes dos CRAS e CREAS, nível médio e superior, registram todos os atendimentos e/ou acompanhamentos realizados no prontuário eletrônico GESUAS, zelando pela qualidade e padronização das informações;
2. O técnico da Vigilância Socioassistencial no órgão gestor, ao início de cada mês, extrai, através do GESUAS, o Relatório do RMA do mês anterior dos equipamentos CRAS e CREAS;
3. O técnico da Vigilância Socioassistencial, com perfil SAA para preenchimento do RMA lança as informações no respectivo sistema;
4. A vigilância socioassistencial elaborará e divulgará mensalmente informes sobre o trabalho desenvolvido pelas equipes no decorrer de cada mês, com base nas informações coletadas no GESUAS e seu respectivo preenchimento no sistema SAA – RMA.

Fluxo do Registro Mensal de Atendimentos



ANEXO XI

Fluxo SISC - Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

O SISC - Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é uma ferramenta de gestão do SCFV, por meio da qual é realizado o acompanhamento e monitoramento do serviço executado pelos municípios, assim como a apuração dos atendimentos realizados, para fins de cálculo do cofinanciamento federal.

A Portaria do MDS nº 134/2013, em seu artigo 3, dispõe que a responsabilidade de preenchimento do SISC é do gestor local de assistência social, ou ele pode autorizar terceiros para o preenchimento, conforme estabelece a política de senhas dos usuários de sistemas do SAA. É importante manter sempre atualizadas as informações dos usuários do SCFV neste sistema, de forma que os registros correspondam à realidade da oferta do serviço no município. Estando disponível de forma interrupta, as inserções de dados de novos usuários e/ou atualização de dados poderão ser realizadas a qualquer tempo.

Para cálculo do cofinanciamento, a cada trimestre, o ministério afere a confirmação da participação dos usuários no SISC e realiza o pagamento aos municípios. A apuração do atendimento no SISC tem como referência o dia 20 do último mês de cada trimestre. Caso o município não realize a confirmação da participação dos usuários, de ao menos 25% de sua capacidade de atendimento pactuada no SISC, poderá ter o repasse federal bloqueado ou suspenso.

O SISC funciona integrado com os bancos de dados do CADÚNICO/CECAD e do CADSUAS. As informações referentes aos dados de identificação pessoal e endereço dos usuários são extraídas do CADÚNICO, quando da vinculação ao SISC pelo NIS. As informações referentes ao CRAS, Centro de Convivência e profissionais são extraídas do banco de dados do CADSUAS. No SISC, são assinaladas as situações prioritárias dos usuários do SCFV, os quais devem estar cadastrados nos grupos e organizados por faixas etárias.

Em se tratando das situações prioritárias, algumas possuem regras de compatibilidade da idade do usuário com a situação prioritária, conforme:

- a) Trabalho infantil: crianças e adolescentes até 15 anos de idade, retirados do trabalho infantil;
- b) Em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto: adolescentes com idade entre 12 e 21 anos de idade;
- c) Com medidas de proteção do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA): crianças e adolescentes até 17 anos de idade;

- d) Egressos de medidas socioeducativas: adolescentes com idade entre 12 e 21 anos de idade;
- e) Situação de abuso e/ou exploração sexual: crianças e adolescentes até 17 anos de idade;
- f) Crianças e adolescentes em situação de rua: crianças e adolescentes até 17 anos de idade.

Conforme previsto no §2º do art. 3º da Resolução CNAS nº1/2013, a comprovação das situações prioritárias dar-se-á por meio de documento técnico que deverá ser arquivado por um período mínimo de cinco anos, à disposição dos órgãos de controle. O Município de Reserva já possui Relatório técnico de encaminhamento ao SCFV (Anexo 1), o qual deve ser preenchido pelos serviços encaminhadores (PAIF, PAEFI, MSE, ACOLHE), contemplando as informações sobre cada usuário do serviço e arquivado no CRAS de Referência.

Sendo assim, é imprescindível a alimentação do SISC, o qual garante ao município, através dos dados registrados e atingindo a capacidade mínima de atendimento, que receba o cofinanciamento para execução do referido serviço. Ademais, servirá para qualificação da Vigilância Socioassistencial, visto que o sistema possibilita a geração de diferentes relatórios. Tais relatórios possibilitam informações necessárias para planejar a oferta, acompanhar e avaliar a execução do Serviço, quais sejam: relatório de informações sobre total de usuários e grupos registrados no município e inseridos por dia; relatório de total de grupos ativos, inativos, não iniciados e em atividade do município; relatório de grupos registrados por CRAS; relatório com o detalhamento dos usuários por grupo; relatório com quantitativo de usuários por situação prioritária, não prioritária; relatório de cor/raça e gênero; relatório com quantitativo e percentual de informação de registro de confirmação de participação; e relatório com informações sobre capacidade de atendimento e meta de inclusão de público prioritário.

Construir instrumentais adequados e construir fluxo de informações é imprescindível para facilitar a coleta de dados para preenchimento do SISC. O município de Reserva, aderiu ao GESUAS, o qual, se alimentado regularmente, oferece de maneira rápida, prática e segura, os dados necessários ao gestor para preenchimento e atualização de dados no SISC.

Passo a passo no GESUAS:

1. O técnico de referência do serviço é responsável por criar/editar/desvincular ações coletivas (grupos) do SCFV de acordo com o ciclo de vida.
2. O técnico de referência ou educador social é responsável por vincular o participante na ação coletiva referente ao seu ciclo de vida; em caso de faltas

consecutivas, o educador social realiza busca ativa e se necessário, aciona o técnico de referência para intervenções necessárias; após três ações de busca ativa, havendo desistência, o técnico de referência ou educador social desvinculam o usuário da ação coletiva.

3. O educador social é responsável por registrar presença dos usuários nas ações coletivas, podendo pontuar também observações/impressões referentes ao usuário ou grupo; este instrumento é utilizado para registrar cada encontro dos grupos com a informação daqueles que participaram ou não da atividade, temas abordados, reações dos participantes, etc.

4. O técnico da Vigilância Socioassistencial através da Aba Relatórios – Ação Coletiva - Relatório analítico de pessoas em SCFV fará a extração do relatório e o utilizará na alimentação de confirmação da participação dos usuários no SISC;

