



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE GASPAR**

**PORTARIA N° 7.858, DE 26 DE ABRIL DE 2023.**

**INSTITUI O FLUXO DE ATENDIMENTO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.**

**SALÉSIO ANTONIO DA CONCEIÇÃO**, Secretário Municipal de Assistência Social, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo artigo 76, § 1º da Lei Orgânica do Município, e em observância ao artigo 11 da Lei Complementar n° 80 de 02 de agosto de 2017,

Considerando a necessidade de organizar e unificar no município os processos de trabalho nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS, no Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, nos serviços de Proteção Social de Alta Complexidade e Cadastro Único - CadÚnico,

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir o Fluxo de Atendimento da Secretaria de Assistência Social, relacionado aos procedimentos internos efetivados nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS, no Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, nos serviços de Proteção Social de Alta Complexidade e Cadastro Único - CadÚnico, nos termos do Anexo Único, parte integrante desta Portaria.

**Art. 2º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Gaspar, 26 de abril de 2023.

**SALÉSIO ANTONIO DA CONCEIÇÃO**  
Secretário Municipal de Assistência Social

SECRETARIA DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL

PREFEITURA DE  
**GASPAR**



## FLUXO DE ATENDIMENTO

## SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Gaspar/SC

Fevereiro/2023



**Elaborado por:**

**Salesio Antonio da Conceição**

Secretário de Assistência Social

**Rubiana Azambuja Proença dos Santos**

Assessora Administrativa

**Francieli Spengler**

Diretora de Proteção Social

**Ícaro Gentile de Freitas Cosser**

Coordenador da Alta Complexidade

**Erika Marques**

Coordenadora de Cadastro Único

**Juliana Menezes de Oliveira**

Coordenadora do CREAS



**Jéssica Vitorino Deggau**

Coordenadora de Medidas Socioeducativas

**Gisele Goedert**

Coordenadora do CRAS Casa da Família

**Elzira Roseli Lemfers Valgas**

Coordenadora do CRAS Zilda Arns Neumann

**Amanda Fischer Miguel**

Coordenadora do CRAS Silvio Schramm



## 1. APRESENTAÇÃO

O fluxo de atendimento é parte da construção coletiva entre, Diretoria de Proteção Social Básica, Coordenações de CRAS e CREAS, tendo como base a troca de experiências, conhecimentos e saberes, sobre os atendimentos dos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS e Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS.

O objetivo deste documento é organizar e unificar os processos de trabalho nos três CRAS, CREAS, ALTA COMPLEXIDADE e CAD ÚNICO de Gaspar, buscando contribuir para o desafio diário de ampliar o acesso aos cidadãos, às seguranças socioassistenciais afiançadas pela política pública de Assistência Social, que integra a Seguridade Social brasileira. Inclui Serviços, Programas e Benefícios ofertados de forma integrada em rede, articulada com as demais políticas públicas e órgãos de garantia e defesa de direitos nos territórios. Cabe destacar, conforme o documento “Orientações Técnicas de CRAS”.

A padronização dos instrumentos para todos os CRAS do município, a forma de organização da unidade, frequência de reuniões da equipe com coordenador, com entidades do território, dentre outros, deve ser objeto de trabalho entre a equipe da secretaria e os coordenadores de CRAS. Estes últimos, por sua vez, devem planejar semanalmente as ações com sua equipe, viabilizar a troca de experiências entre os técnicos, aprimorar o trabalho interdisciplinar, melhorar os processos de gestão e contribuir para o planejamento da Assistência Social no município/DF (2009 p. 39).



Conforme descreve a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o CREAS consiste em ser: serviço de apoio, orientação e acompanhamento às famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos.

Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social. O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

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

Dessa forma, por meio de encontros com as coordenações e Diretoria de Proteção Básica foi construído o fluxograma de CRAS e CREAS, ALTA COMPLEXIDADE e CADUNICO, descrevendo como as famílias acessam aos Serviços, Programas e Benefícios. Na sequência, elaborou-se os protocolos que norteiam as ações e os procedimentos com a premissa de assegurar uma política de assistência social de qualidade unificando os procedimentos objetivando aprimorar o atendimento à população.

A previsão é que este documento seja atualizado a cada dois anos, ou por atualizações da política de assistência social ou ainda por interesse da gestão, com base na execução dos Serviços, a fim de que se adapte a realidade



apresentada, de modo a oferecer elementos que contribuam com a atuação dos profissionais na execução da Política de Assistência Social.

## **2. DESCRIÇÃO DO FLUXO DE ATENDIMENTO DE CRAS E CREAS**

Os equipamentos da Secretaria de Assistência Social de Gaspar/SC, de Proteção Básica, sendo eles CRAS Silvio Schramm, CRAS Casa da Família e CRAS Zilda Arns, e também o equipamento de Proteção Especial de Média Complexidade, CREAS, alta complexidade e CadÚnico possuem as seguintes formas de acesso aos Serviços:

### **2.1 Demanda Espontânea**

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

Pode ocorrer via telefone, quando o usuário liga para o equipamento, devendo a recepção orientar para comparecer pessoalmente e/ou agendar atendimento. Presencial, quando o usuário vai buscar atendimento diretamente no equipamento, e-mail, quando o usuário entra em contato com o equipamento, deve ser orientado a comparecer pessoalmente e/ou agendar atendimento, tratando-se de e-mail com denuncia, a situação deverá passar por avaliação da coordenação para as providências cabíveis. E whatsapp, quando o usuário entra em contato pelo aplicativo, orienta-se a buscar pessoalmente e/ou agendar o atendimento.

Todos os acessos deverão primeiramente ser verificados através da recepção de cada equipamento o cadastro em sistema, passar por atualização e ou criação de cadastro, verificar se o usuário está em acompanhamento em outro equipamento, e então serem atendidas pela equipe de acolhimento de cada equipamento, e



havendo a necessidade será realizada a inserção em equipes de acompanhamento PAIF/PAEFI/SEPREDI/ABORDAGEM SOCIAL.

### **2.1.1 Observação**

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

### **2.2 Busca ativa**

A busca ativa é uma estratégia para o conhecimento das condições de vida das famílias e indivíduos no território, bem como para localizá-las e contatá-las, seja através de visitas domiciliares ou de atendimentos agendados. Essa modalidade de acesso é percebida somente nos CRAS e proporciona o atendimento a famílias e indivíduos 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 (listagem enviada através da equipe do CAD único) que não procuram os CRAS, as que não estão cumprindo as condicionalidades definidas pelos programas.

Os demais públicos a busca ativa serão feitas através de ações comunitárias nos territórios de abrangência de cada equipamento.

### **2.3 Encaminhamentos da Rede Socioassistencial**

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais prevê as articulações em rede, necessárias para o cumprimento dos objetivos dos serviços socioassistenciais, compreendidas como elementos que materializam a “completude da atenção hierarquizada em serviços de vigilância social, defesa de





direitos e de proteção básica e especial de assistência social e dos serviços de outras políticas públicas e de organizações privadas” (2014 p.09).

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

Em se tratando de encaminhamentos do Ministério Público ou Poder Judiciário e Conselho Tutelar estes devem ser priorizados devido ao cumprimento dos prazos determinados por estes órgãos. Nos demais encaminhamentos recebidos, a Coordenação, irá avaliar as situações prioritárias de maior vulnerabilidade.

São os encaminhamentos realizados pela rede socioassistencial, e serviços das demais políticas públicas e/ou pelo sistema de garantias de direitos para 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.

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

Esse acesso, encaminhamentos, devem primeiramente passar por avaliação da coordenação de cada equipamento, onde será verificado cadastro em sistema, para após ser inserido em atendimento de acolhimento ou equipes de acompanhamento PAIF/PAEFI/SEPREDI/ABORDAGEM SOCIAL.

### **2.3.1 Observação**



Em caso de dúvidas na avaliação da demanda encaminhada, a coordenação de cada equipamento poderá solicitar esclarecimentos do órgão encaminhador e/ou suporte com as Diretorias de Proteção Básica e Geral, ainda assim o equipamento recebedor deverá seguir o fluxo de atendimento, utilizando os protocolos definidos. Os encaminhamentos endereçados à Secretaria de Assistência Social deverão passar por análise das Diretorias das Proteções para o adequado direcionamento da demanda.

Em relação à esclarecimento do poder judiciário ou ministério público quando encaminhados apenas relatórios com nome do usuário ou endereço, será solicitado pela assistência social maiores elementos para entendimento do caso. As diligências a serem feitas pela assistência social serão avaliadas pelas coordenações dos serviços socioassistenciais. Em nenhum momento o órgão gestor (diretor, assessoria, diretoria geral) poderá tomar partido em decisões referente a parte técnica. Quando houver denúncias ou demandas encaminhadas pelo órgão gestor da secretaria, será recebido pela coordenação do serviço, que avaliará a demanda, posteriormente encaminhará para a equipe técnica, para atendimento com a maior brevidade possível, no prazo máximo de resposta de 15 dias.

Em se tratando de encaminhamento oriundo das instituições de acolhimento, no caso de desacolhimento por maioria, as demandas serão inseridas para acompanhamento junto a equipe PAIF (CRAS).

Através desse fluxo ficam também definidos os protocolos de atendimento e acompanhamento, os quais as equipes de cada equipamento deverão seguir.

### **3 PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO**

Recebendo a demanda, a equipe deverá seguir o seguinte protocolo.

#### **3.1 Recepção no equipamento**



Na chegada ao CRAS a família ou indivíduo expõe sua solicitação e informa seu local de moradia para o recepcionista. Caso o usuário não esteja no seu CRAS de referência, a recepção fará a orientação com os dados do CRAS, inclusive fornecendo os horários de atendimento, endereços e telefones por escrito.

Quando a demanda não for por serviços de Assistência Social, é realizada orientação para direcionamento a outros serviços. Quando a demanda for por serviços de Assistência Social, é verificada sua situação cadastral no sistema. Se a família/indivíduo já estiver cadastrada no sistema, seus dados são atualizados. Se não estiver cadastrada no sistema, será realizado o pré-cadastro pela recepção do equipamento. Em seguida, é encaminhado para a equipe de acolhimento, equipe de referência ou entrevistador do CadÚnico.

Ao identificar que se trata de usuário ou família já cadastrada/atendida/acompanhada no equipamento e retornou para atendimento conforme agendado, ou encaminhado pelo técnico de referência, providenciar o Cadastro/Prontuário e informar ao técnico a chegada do usuário.

### **3.2 Entrevista CadÚnico**

Será realizado por demanda espontânea, onde o usuário deverá estar munido de documento oficial contendo CPF podendo ser CNH, carteira de trabalho, certidão de nascimento, certidão de casamento ou RG, dele e de todos que compõem seu núcleo familiar, comprovante de residência original e atual (máximo três meses) e comprovante de frequência escolar, não podendo o entrevistador deixar de realizar o CADÚNICO devido a falta do comprovante de frequência escolar.

Em caso de impossibilidade do usuário em comparecer ao equipamento, devido à situação de saúde, o entrevistador avaliará a possibilidade de realizar o cadastro in loco, sem prejuízo da efetivação do cadastro.



Todas as inclusões e/ou atualização do CadUnico devem ser realizadas no CRAS de abrangência, com exceção da pessoa em situação de rua, que deverá ser realizado junto a equipe de Abordagem Social no CREAS.

### **3.3 Acolhimento/avaliação de benefícios eventuais (CRAS)**

Caso o usuário busque atendimento por demanda espontânea, solicitando benefício socioassistencial, e após passar pelo pré-cadastro, será encaminhado para equipe de acolhimento.

Todo usuário deverá obrigatoriamente passar por avaliação da equipe técnica, independente da disponibilidade de recursos.

#### **3.3.1 Observação**

Em casos de Auxílio Passagem a avaliação e concessão serão realizadas pelo técnico do equipamento, cabendo ao órgão gestor apenas a administração do recurso e emissão da passagem.

Cabe a equipe técnica entrar em contato com o órgão gestor por telefone para verificar a disponibilidade de recurso, e em caso positivo dar continuidade aos trâmites burocráticos

### **3.4 Encaminhamento recebido**

Será realizada leitura técnica pela coordenação do equipamento. Será verificado se através do encaminhamento foi possível observar o teor da demanda, e se a mesma está adequada para o equipamento e para a proteção a qual foi encaminhada.

Caso não esteja evidente no encaminhamento, a coordenação do equipamento poderá solicitar maiores informações do órgão que efetuou o encaminhamento para posteriormente direcionar para acolhimento ou acompanhamento.



### **3.5 Procedimentos de atendimento/acompanhamento equipes de referência CRAS/CREAS**

Contato telefônico e/ou visita domiciliar para agendamento de primeiro atendimento para apresentação do Serviço e explicação do encaminhamento recebido. Este procedimento deve acontecer o mais breve possível, não ultrapassando o prazo de 15 dias após recebimento do caso por parte da equipe.

Obrigatório a construção em conjunto com a família/usuário do Plano de Acompanhamento Familiar, com objetivos e metas a serem delimitados, para durante os atendimentos verificar se está sendo efetivado o trabalho junto às demandas apresentadas.

Estudo de caso em equipe para definição das abordagens a serem seguidas para atendimento e acompanhamento.

Contatos com demais órgãos necessários para realização do trabalho em rede com foco na superação das demandas.

Registrar em sistema os procedimentos adotados, planos de atendimento, atendimentos realizados, relatos de visitas, contatos em geral, documentos recebidos e manter o cadastro da família atualizado, com dados preenchidos em sua totalidade, inclusive com documentos anexados.

A equipe deve esgotar as possibilidades de contato com a família/usuário, sendo contatos telefônicos, mensagens via *whatsapp*, visitas domiciliares, agendamento em outros locais da rede Socioassistencial (saúde, educação, entre outros), para possibilitar o comparecimento nos atendimentos agendados.

Solicitar intervenção do Conselho Tutelar e/ou Ministério Público quando necessário.

Realizar encaminhamentos necessários, para demais Serviços e demais Políticas Públicas, através de relatório padrão.



Todos os relatórios enviados devem ser padronizados conforme modelo em anexo

3. O conteúdo dos relatórios devem conter no mínimo as seguintes informações:

- Demanda inicial completa;
- Conduas técnicas adotadas;
- Descrição das atividades realizadas para superação da demanda inicial;
- Parecer técnico conclusivo;

Em caso de 3 (três) faltas consecutivas da família e/ou usuários, sem justificativa, a equipe deve através de estudo de caso junto a coordenação do equipamento verificar se foram realizadas as intervenções de sensibilização e poderá ser realizado o desligamento e informado ao órgão encaminhador.

### **3.6 Atendimentos Particularizados**

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

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

Essa forma de atuação proporciona:

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

Essa forma de atuação reconhece:



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

É importante que a intervenção técnica seja adequada às experiências, situações e contextos vividos pelas famílias. Portanto, ao entrar em contato com a realidade de uma família no CRAS/CREAS, no momento do atendimento e da escuta, cabe refletir e levantar sobre a sua dinâmica. Por exemplo: qual a composição desta família? Quem são seus membros? Quantos homens e mulheres? A que grupos raciais ou étnicos pertencem? Qual a idade de seus membros? Que história de vida cada um deles tem para contar? Em que área vivem? De que serviços dispõem em sua comunidade? Quais as atividades desempenhadas no dia-a-dia pelos homens e mulheres, incluindo-se as crianças, os jovens e idosos? Como cada um dos membros da família usa o seu tempo? Quais as expectativas e necessidades de cada um dos membros da família com relação ao trabalho social que será realizado? É necessário o encaminhamento para serviços da Proteção Social Especial, ou de outras políticas públicas? Do que cada um gosta, ou menos gosta, de fazer?

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

### **3.7 Atendimento em grupos**

Estratégia fundamental para a criação e o fortalecimento do vínculo entre o CRAS/CREAS, família e comunidade. Nos grupos os indivíduos e famílias recebem as informações primordiais para o acesso aos direitos e serviços ofertados pelo



CRAS/CREAS e outras unidades da rede socioassistencial local. Privilegia-se a disseminação de informações na perspectiva dos direitos de cidadania.

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

### **3.9 Observações**

Os encaminhamentos devem ser realizados de coordenação para coordenação.

O acesso aos prontuários físicos dos últimos 5 anos devem acontecer no equipamento de origem.

Todas as famílias desligadas do CREAS que não estão referenciadas no CRAS de abrangência ou ainda que tenham sugestão de acompanhamento PAIF, devem ser encaminhadas ao CRAS de abrangência seguido de relatório padronizado (anexo 3). Já as famílias desligadas do CREAS que já estão referenciadas no CRAS a informação do desligamento deve constar na descrição breve do sistema (o referenciamento pode ser consultado no item consulta integrada).

## **4. PARA FINS DE REGISTRO NO SISTEMA**

Em todos os **atendimentos** sinalizados com (\*), contarão para o RMA, sendo assim, deve ser selecionado apenas **01 tipo**.

**\*Abordagem Social:** deve ser utilizada exclusivamente pela equipe de abordagem social do CREAS, em abordagens fora do equipamento.

**\*Acolhimento:** deve ser utilizado pela equipe que está no acolhimento no dia.





**\*Atendimento:** todo e qualquer tipo de atendimento como atendimento social, psicossocial, interdisciplinar e etc.

**\*Atividade em grupo:** utilizado para atendimentos em grupo.

**\*Atualização CADÚNICO:** utilizado pelos cadastradores do CADÚNICO, em caso de atualizações de cadastros.

**\*Benefício não concedido por falta de recurso:** utilizado nos casos em que o benefício não foi concedido por falta de recurso.

**\*Benefício eventual não concedido:** utilizado nos casos em que não foi concedido o benefício devido o usuário não estar dentro das condicionalidades.

**Cadastramento/Atualização cadastral:** utilizado sempre que for realizado ou atualizado o cadastro do usuário.

**Contato telefônico:** utilizado em contatos telefônicos.

**Desligamento do serviço:** deve ser utilizado sempre que a família que estava em acompanhamento for desligada do serviço.

**\*Encaminhamento para BPC:** utilizado apenas pela equipe do CADÚNICO.

**Envio/recebimento de documento:** utilizado para registro de envios e recebimentos dos documentos das famílias em acompanhamento.

**Estudos de caso:** utilizado para registrar os estudos de caso referente aos usuários.

**Falta:** utilizado em casos em que o usuário faltou no atendimento.

**\*Inclusão CADÚNICO:** utilizado apenas pela equipe do CADÚNICO para novos cadastros.

**Participação em audiência:** utilizado para registrar a participação das equipes em audiências referente às famílias em acompanhamento.



**Reunião com a rede:** utilizado para registrar reuniões com outros serviços da rede de atendimento.

**\*Reunião familiar:** utilizado para registrar atendimento com vários membros dos núcleos familiares envolvidos.

**\*Visita domiciliar:** utilizado para registrar as visitas.

## **5.SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV**

Esse serviço é executado diretamente pelos educadores sociais, e seu respectivo técnico de referência de cada CRAS é ofertado de forma complementar ao trabalho social com famílias do PAIF e PAEFI. É pautado na defesa e afirmação de direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades das famílias, com vistas ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais, enfrentamento de situações de isolamento social, enfraquecimento ou rompimento de vínculos familiares e comunitários.

As famílias do SCFV são divididas em grupos a partir de faixas etárias, considerando as especificidades dos ciclos de vida. Deverão, obrigatoriamente, estar inscritas no CadÚnico, observando a sua atualização.

O serviço é realizado através de grupos respeitando as necessidades e identidade dos participantes, com discussões e acompanhamento do técnico de referência do PAIF quanto aos eixos que deverão ser abordados e trabalhados. Nessa etapa é importante observar as seguintes orientações:

### **5.1 Formas de acesso do SCFV**



- Demanda espontânea (quando o usuário procurar o CRAS);
- Busca ativa (quando o CRAS que faz a busca pelo usuário);
- Encaminhamentos da Rede Socioassistencial.

Em todos os casos o usuário deve ser encaminhado ao Técnico de Referência do SCFV no CRAS, o mesmo realizará a avaliação para inserção no SCFV e avaliação do Público Prioritário. Todos os usuários do SCFV devem ser referenciados ao CRAS.

Cadastramento ou atualização do CadÚnico. Todos os participantes devem ter Número de Identificação Social — NIS.

O técnico de referência do SCFV deverá acompanhar toda a execução, planejamento e avaliação das oficinas do serviço de convivência.

Os formulários de inscrições e de desligamento deverão ser encaminhados à vigilância socioassistencial para lançamento no Sistema de Informação do Serviço de Convivência – SISC.

O (a) técnico (a) de referência deverá encaminhar mensalmente o relatório técnico de acompanhamento para a vigilância socioassistencial, até o dia 05 de cada mês.

O Serviço de convivência poderá ser realizado de forma descentralizada ou executado de forma indireta por organizações da sociedade civil, devidamente inscritas no CMAS.

## **6 ALTA COMPLEXIDADE**

Conforme prevê a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, os serviços de alta complexidade fazem parte da Proteção Especial, e prevêem o acolhimento



em diferentes tipos de equipamentos, destinados a famílias e/ou indivíduos com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, a fim de garantir proteção integral.

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

O acompanhamento das famílias que possuem integrante em instituição de acolhimento, de qualquer modalidade, seja dentro ou fora do município, deverá ser realizado pela equipe técnica da própria instituição. Quando necessário, diante de demanda específica, esta equipe poderá acionar a equipe técnica da Alta Complexidade (vinculada ao órgão gestor – Secretaria de Assistência Social) para orientação e atendimento de forma conjunta.

Caso haja demanda de avaliação para benefício eventual identificada pela equipe de alta complexidade esta deve realizar o encaminhamento do usuário/família para o CRAS de referência.

Os casos de desacolhimento em quaisquer dos serviços ofertados pela Alta Complexidade devem ser encaminhados, após avaliação técnica, para acompanhamento PAIF ou PAEFI.

São serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, ofertados por este município:

### **6.1 Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes**

São público alvo crianças e adolescentes em medidas protetivas por determinação judicial, em decorrência de violação de direitos (abandono, negligência, violência) ou pela impossibilidade de cuidado e proteção por sua família.



As situações serão encaminhadas diretamente pelo Poder Judiciário ou Conselho Tutelar (de forma emergencial), e os protocolos de atendimento serão definidos pelas instituições terceirizadas pelo município;

O acompanhamento familiar de crianças e adolescentes que encontram-se acolhidos institucionalmente e com possibilidade de retorno ao convívio com a família de origem, quando necessário, será realizado pela equipe técnica do PAEFI.

## **6.2 Acolhimento Institucional para Idosos e Pessoas com Deficiência**

São público alvo desse serviço pessoas de 18 à 59 anos, com deficiência e/ou idosos a partir de 60 anos que estejam em vulnerabilidade social, sem condições de autossustentabilidade, não possuindo familiares, ou cujos laços estejam rompidos, ou ainda, cujos familiares não possam exercer os cuidados de que necessitam

As situações deverão passar por avaliação da equipe técnica de Alta Complexidade da Secretaria de Assistência Social, mediante encaminhamento das equipes técnicas do CREAS;

Os eventuais casos de usuários hospitalizados e em situação de abandono familiar devem ser encaminhados diretamente para a alta complexidade, mediante relatório técnico da equipe psicossocial do hospital;

Destaca-se que a equipe da alta complexidade faz a gestão, regulação e fiscalização das vagas que são de caráter temporário e excepcionalmente de longa permanência. Os protocolos de atendimento com o usuário (a) serão definidos pelas instituições terceirizadas pelo município.

Em casos de acolhimento provisório, o acompanhamento familiar/fortalecimento de vínculo entre acolhido e família de origem, deverá ser realizado pela equipe técnica da instituição de acolhimento. Quando necessário, poderá ser realizada articulação com a equipe de referência da alta complexidade.



A contra referência ao CREAS apenas deverá ser realizada, se permanecer situação de ameaça e/ou violação de direito. A família não deve estar atrelada ao serviço de forma permanente, apenas quando houver necessidade de atendimento especializado – neste caso: PAEFI.

### **6.3 Acolhimento Institucional para Mulheres Vítimas de Violência**

São público alvo desta modalidade, mulheres de 18 a 59 anos vítimas de violência doméstica e seus filhos/dependentes crianças e adolescentes de até 17 anos.

As demandas podem ser encaminhadas pelo Conselho Tutelar, Polícia Civil, Polícia Militar, Rede socioassistencial e demais Políticas Públicas (Saúde e Educação). Toda essa rede encaminha para o CREAS que faz a qualificação e acompanhamento da demanda.

Caso a mulher em situação de violência procure o CRAS de referência, este tem a atribuição de realizar acolhida, escuta e orientações necessárias.

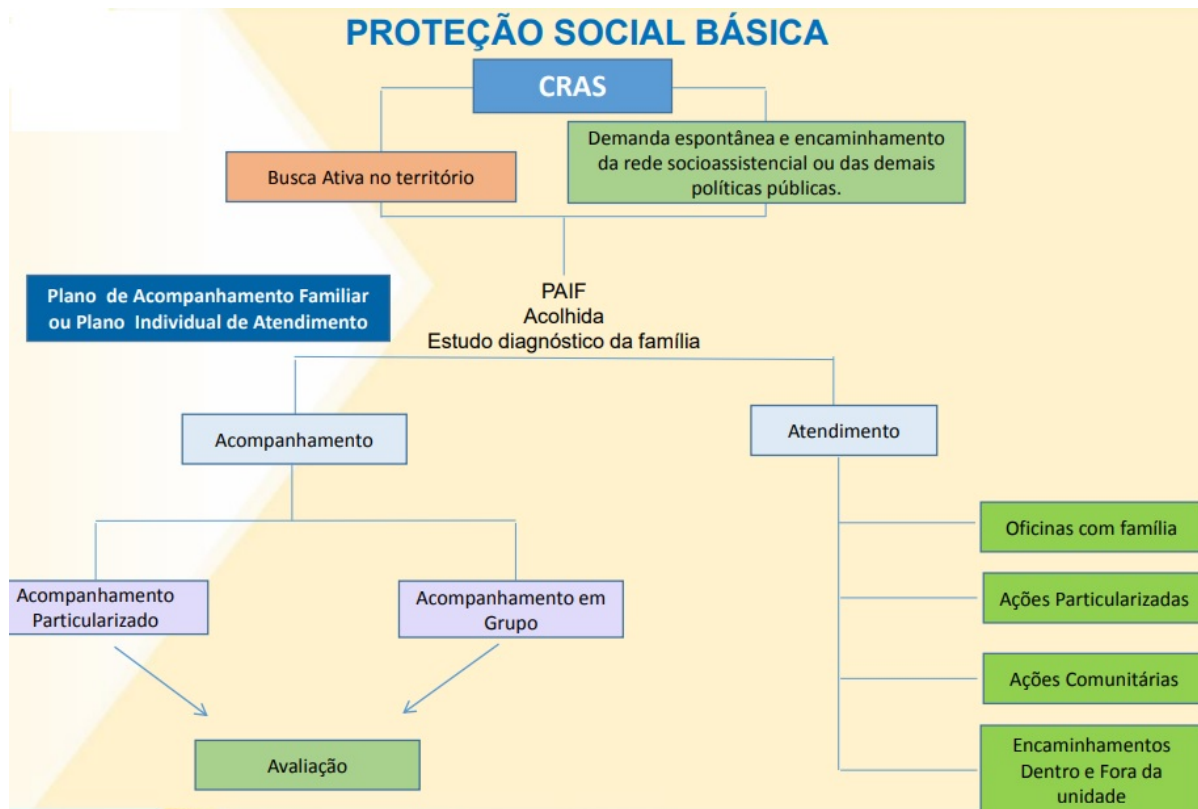
Em caso de risco iminente o CRAS, através da equipe de PAIF, precisará adotar as medidas necessárias para atendimento da vítima (acolhida, escuta, orientações, encaminhamento para delegacia) e após isso encaminhamento direto para proteção especial de Alta Complexidade.

Nos casos em que a vítima procurar o CRAS e este não identificar risco iminente, segue o fluxo de acolhimento e encaminhamento ao CREAS.

Todo encaminhamento de mulheres vítimas de violência para a Alta Complexidade, devem vir obrigatoriamente acompanhados de Boletim de Ocorrência e solicitação de Medida Protetiva.

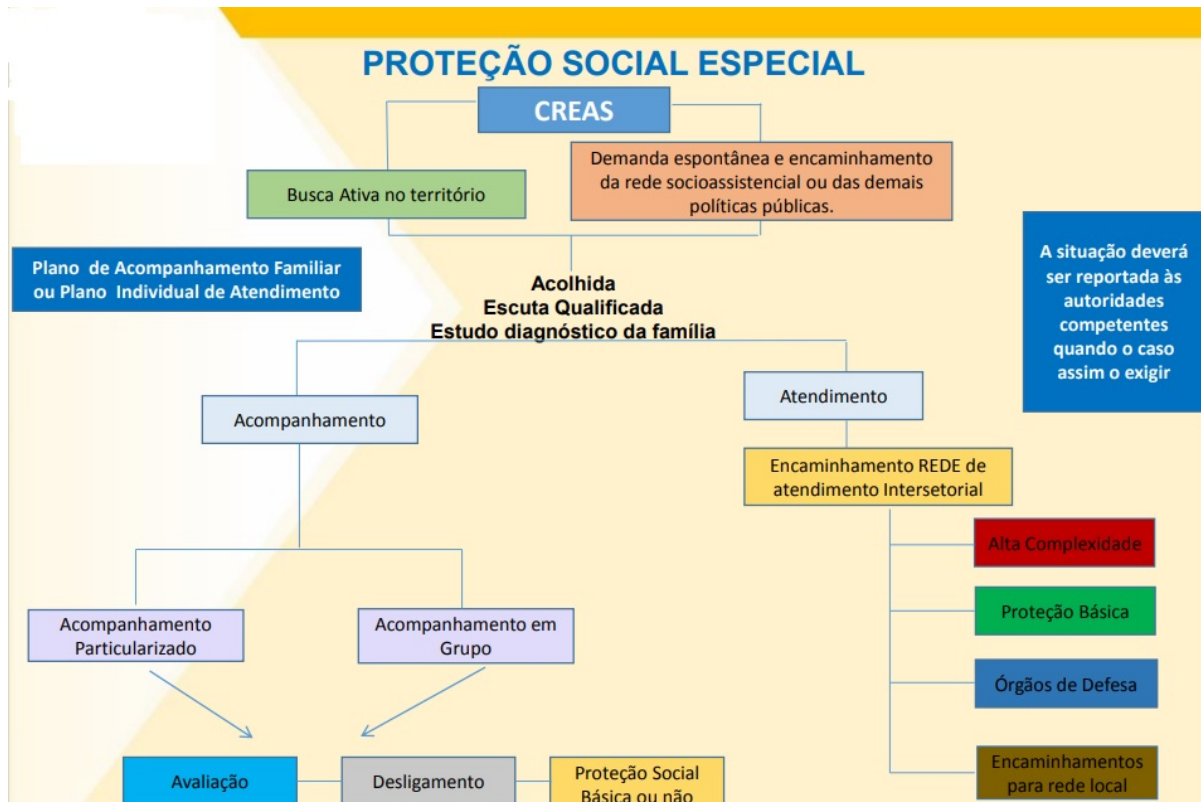


Anexo 1 - Fluxograma Proteção Básica.





Anexo 2 - Fluxograma Proteção Especial.







**Anexo 3 - Modelo de relatório com folha de capa.**

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

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

Ilmo. Sr.

**xxx**

C/C

**xxx**

Prezados Sr.

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

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

Atenciosamente,

---

Nome do Coordenador

Coordenadora do **xxx**

Cargo do coordenador

Matrícula **xxx** ou N. registro profissional



Gaspar, xxx de xxx.

### I – IDENTIFICAÇÃO

Nome do responsável:

Criança e adolescente:

Endereço:

Telefones:

Inclusão no Serviço:

### II – COMPOSIÇÃO FAMILIAR

### III – PROCEDIMENTOS

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

Conforme preconiza a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o acompanhamento consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a



função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Para tanto, o serviço realizou os seguintes procedimentos com a usuária: atendimento particularizado, contato telefônico e reunião com a rede.

#### IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Atenciosamente,

---

Assinatura dos técnicos