	PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	Norma de Procedimento	SBE-NP 01
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------	----------------------

Assunto:**ATENDIMENTO NO CRAS: PAIF E CADASTRO ÚNICO**

Versão: 02	Data de elaboração: V1 - 01/09/2014 V2 - 29/08/2024	Data da Aprovação: 14/10/2024	Data da Vigência: 14/10/2024
----------------------	------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	----------------------------------------

Ato de Aprovação: V1 - Decreto nº 6.630/2015 V2 - Decreto nº 7.044/2024	Unidade Responsável: Secretaria Municipal de Assistência Social
--------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Revisada em: 29/08/2024	Revisada por: Gerência de Gestão do SUAS e Gerência de Proteção Social Básica
-----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

Anexos:

Anexo I – Fluxograma CRAS

Aprovação:

Assinatura digital do(a) Secretário(a)

Assinatura digital do(a) Controlador(a) Geral do Município

1. Finalidade:

Estabelecer procedimentos de trabalho a serem observados pelos profissionais da Assistência Social no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à família (PAIF) e do atendimento para inclusão e atualização de Cadastro Único.

2. Abrangência:

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) é ofertado nos 11 (onze) Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), os quais correspondem aos Territórios da Assistência Social, atendendo toda a extensão do Município, conforme quadro abaixo. Nas Unidades de CRAS ocorre ainda o atendimento para inclusão ou atualização do CadÚnico.

Território da Assistência Social	Bairros de abrangência
Jacaraípe	Bairro das Laranjeiras, Boulevard Lagoa, Castelândia, Conjunto Jacaraípe, Costa Bela, Costa Dourada, Enseada de Jacaraípe, Estância Monazítica, Jardim Atlântico, Lagoa de Jacaraípe, Parque Jacaraípe, Portal de Jacaraípe, Praia da Baleia, Praia de Capuba, Residencial Jacaraípe, São Francisco, São Patrício e São Pedro.
Jardim Carapina	Bairro de Fátima, Boa Vista II, Conjunto Carapina I, Eurico Salles, Hélio Ferraz, Jacuhy, Jardim Carapina, Manoel Plaza, Rosário de Fátima e TIMS.
Jardim Tropical	André Carloni, Cantinho do Céu, Carapina Grande, Central Carapina, Diamantina, Jardim Tropical, José de Anchieta, José de Anchieta II e III, Laranjeiras Velha, Planalto de Carapina, Residencial Vista do Mestre e Solar de Anchieta.
Laranjeiras	Barcelona, Barro Branco, Camará, Chácara Parreiral, Civit II, Colina de Laranjeiras, Guaraciaba, Jardim Limoeiro, Morada de Laranjeiras, Nova Carapina I e II, Parque Residencial Laranjeiras, Parque Residencial Mestre Álvaro, Pitanga, Santa Luzia, Taquara I e II e Valparaíso.
Nova Almeida	Bairro Novo, Boa Vista I, Marbella, Nova Almeida Centro, Parque das Gaivotas, Parque Residencial Nova Almeida, Parque Santa Fé, Praiamar, Reis Magos, São João e Serramar.

Território da Assistência Social	Bairros de abrangência
Novo Horizonte	Balneário de Carapebus, Bicanga, Cidade Continental (setores África, América, Ásia, Europa e Oceania), Lagoa de Carapebus, Novo Horizonte, Polo Industrial Tubarão, Praia de Carapebus, São Diogo I e II e São Geraldo.
Novo Porto Canoa	Cidade Pomar, Novo Porto Canoa e Eldorado.
Planalto Serrano	Campinho da Serra I e II, Planalto Serrano (blocos A, B e C) e Vista da Serra I e II.
Serra Dourada	Civit I, Maringá, Mata da Serra, Parque Residencial Tubarão, Planície da Serra, Porto Canoa, Porto Dourado, Santa Rita de Cássia, Serra Dourada I, II e III.
Serra Sede	Belvedere, Caçaroca, Cascata, Chapada Grande, Cidade Nova da Serra, Colina da Serra, Continental, Divinópolis, Jardim Bela Vista, Jardim da Serra, Jardim Guanabara, Jardim Primavera, Maria Niobe, Nossa Senhora da Conceição, Palmeiras, Residencial Centro da Serra, Santiago, Santo Antônio, São Domingos, São Judas Tadeu, São Lourenço, São Marcos I e II e Serra Centro. Localidades da zona rural: Aroaba, Calogi, Guaranhuns, Itaiobaia, Muribeca, Putiri e Queimados.
Vila Nova de Colares	Alterosas, Feu Rosa, Manguinhos, Nova Zelândia, Ourimar e Vila Nova de Colares.

3. Base Legal e Regulamentar:

Decreto Federal nº 11.016/2022 - Regulamenta o Cadastro Único.

Lei Federal nº 8.742/1993, alterada pela Lei nº 12.435/2011 - Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS).

Lei Municipal nº 4.388/2015 - Regulamenta o Sistema Único de Assistência Social no Município.

Lei Municipal nº 5.768/2023 - Programa de Complementação de Renda do Município da Serra.

Resolução CNAS nº 145/2004 - Política Nacional de Assistência Social (PNAS).

Resolução CNAS nº 33/2012 - Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS).

Resolução CNAS nº 269/2006 - Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS).

Resolução CNAS nº 109/2009 - Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS. MDS: Brasília, 2009.

Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS. MDS: Brasília, 2011.

Orientações Técnicas sobre o PAIF - Volume 1 e 2. MDS: Brasília, 2012.

4. Conceitos:

Acolhida Coletiva - é o processo de acolhida realizado em grupo (duas ou mais famílias) no PAIF. A acolhida 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. A ação em grupo ocorre 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, o compartilhamento de expectativas e demandas entre as famílias contribui para não individualizar a problemática enfrentada pelas famílias, um processo de compreensão de que as vulnerabilidades vivenciadas são fenômenos sociais e não problemas particularizados, sensibilizando-as para a importância do protagonismo e da participação social visando alcançar seus direitos.

Acolhida Particularizada - é a primeira compreensão da realidade familiar, suas vulnerabilidades e potencialidades. É imprescindível para que o profissional possa estabelecer, juntamente com a família quais as possibilidades e limites da ação socioassistencial e qual será o prosseguimento dado no seu atendimento.

Acompanhamento - trata-se de um processo de caráter continuado e planejado com objetivos estabelecidos, que possibilitem as famílias/indivíduos o acesso a um espaço onde possam refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações, sejam elas familiares ou comunitárias. A partir

da compreensão das vulnerabilidades, demandas e potencialidades apresentadas pela família, são definidas estratégias de ação e objetivos a serem alcançados. O acompanhamento pressupõe a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais.

Agenda Mensal - elaborada pela coordenação e demais profissionais a partir de análise e reflexão sobre a rotina de trabalho. É necessário estabelecer agenda que contemple os atendimentos na Unidade, reuniões, estudos de casos e outras atividades correlacionadas ao trabalho social desenvolvido com as famílias do território.

Atendimento - refere-se a uma ação imediata de prestação ou oferta de atenção à família ou alguns de seus membros, com vistas a uma resposta qualificada de uma demanda da família ou do território. Podem ser particularizados ou coletivos.

Avaliação do PAF - realizada pelo profissional de nível superior em conjunto com a família, no processo de acompanhamento, constituindo etapa fundamental para a sua efetividade. Devem ser realizadas avaliações periódicas dos efeitos da intervenção em curso e, baseadas nessas avaliações, deverão ser tomadas decisões quanto à continuidade de acompanhamento e do momento oportuno para o seu encerramento. Caso haja a superação das vulnerabilidades vivenciadas, que motivaram o início do processo de acompanhamento familiar há, conseqüentemente, o encerramento desse processo. Caso não haja a superação das vulnerabilidades vivenciadas, propõe-se para a família a continuidade do processo de acompanhamento, com a revisão do Plano de Acompanhamento Familiar em busca da superação das vulnerabilidades ainda vivenciadas.

Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) - é o principal instrumento do Governo Federal para identificar e caracterizar as famílias de baixa renda visando a seleção e inclusão dessas famílias em programas sociais.

CadCRAS - Número do cadastro do usuário nos CRAS/PAIF.

Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) - unidade pública estatal que oferta, obrigatoriamente, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) a municípios em situação de vulnerabilidade e risco social. É responsável por promover e organizar a gestão do território com o objetivo de facilitar o acesso da população aos serviços e constitui-se como porta de entrada para acesso aos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) - unidade pública estatal que oferta, obrigatoriamente, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) a municípios em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos.

Conselho Municipal de Assistência Social (COMASSE) - o Conselho Municipal de Assistência Social da Serra (COMASSE), instituído pela Lei Municipal nº 1.868/1995, alterada pela Lei nº 4.388/2015, é um órgão colegiado, de caráter deliberativo, permanente e de composição paritária. É responsável por deliberar, acompanhar, avaliar e fiscalizar a Política Municipal de Assistência Social, seguindo as normativas do Conselho Nacional de Assistência Social e do Conselho Estadual de Assistência Social. É de competência do COMASSE o controle e fiscalização do Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS).

Demanda Emergencial - situação vivenciada pela família que necessita de atendimento imediato ou o mais breve possível.

Estudo Social - análise tecnicamente qualificada sobre a família, determinante para explicitar a necessidade de inserção da família no atendimento ou no acompanhamento familiar.

Família - conforme a PNAS, a família, independentemente dos formatos ou modelos que assume, é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade. Segundo o IBGE, um indivíduo que reside sozinho é considerado uma família.

Forma de Acesso - refere-se a chegada do usuário ao Serviço/Unidade, conforme descrito na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Brasil, 2009).

Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS) - criado pela Lei nº 1868/1995, alterado pelas Leis nº 2.514/2002 e nº 3.779/2011, regulamentado pelo Decreto nº 9.976/1997 e instituído por meio da Lei do SUAS Municipal nº 4.388/2015. A referida lei estabelece no artigo 37 o FMAS, enquanto fundo público de gestão orçamentária, financeira e contábil, instrumento de captação e aplicação de recursos para financiamento das ações na área de assistência social.

Indivíduo - termo utilizado como sinônimo de cidadão.

Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) - trata-se de instrumento construído de forma participativa entre a família e profissional do PAIF para o alcance dos objetivos definidos para o processo de acompanhamento. É construído gradualmente ao longo da vinculação e acompanhamento. É fundamental garantir a sua dinamicidade, reformulações e aprimoramento, baseados nas intervenções realizadas, nos resultados alcançados e no processo vivenciado por cada indivíduo ou família.

Proteção Social Básica (PSB) - destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos) e/ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências. Objetiva prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Recepção - deve ser compreendida como um momento importante na execução dos Serviços, pois corresponde ao primeiro contato das famílias com o CRAS. O profissional que trabalha nesse atendimento deve manter postura acolhedora, solícita e respeitosa, evitando comportamento ou fala preconceituosa ou ainda inquiridora, que provoque exposições desnecessárias da família. Pode ser realizada por funcionários(as) de nível médio.

Rede Intersetorial - compreende as políticas públicas de Saúde, Educação, Habitação, Trabalho, Emprego e Renda, entre outras. Como as questões sociais são multidimensionais, a intersectorialidade da política de Assistência Social com as demais políticas é essencial.

Rede Socioassistencial - conjunto de serviços que ofertam ações continuadas e por tempo indeterminado aos usuários da Assistência Social.

Referência e Contrarreferência - de acordo com as Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS (2009), a função de referência se materializa quando a equipe processa as demandas oriundas das situações de vulnerabilidade e risco social detectadas no território, de forma a garantir ao usuário o acesso à renda, serviços, programas e projetos, conforme complexidade da demanda. O acesso pode se dar pela inserção do usuário em serviço ofertado no CRAS ou na rede socioassistencial a ele referenciada, ou por meio do encaminhamento do usuário ao CREAS. A contrarreferência é exercida sempre que a equipe do CRAS recebe encaminhamento do nível de maior complexidade (proteção social especial) e garante a proteção básica, inserindo o usuário em serviço, benefício, programa e/ou projeto de proteção básica. No entanto, neste documento, a referência e a contrarreferência são apresentadas com o seguinte sentido: a referência como uma solicitação de continuidade de proteção social remetida do CRAS ao CREAS e contrarreferência é o caminho inverso.

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) - principal serviço ofertado pelo CRAS, consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de prevenir a ruptura de vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida.

Sistema Único de Assistência Social (SUAS) - sistema descentralizado e participativo, com primazia da responsabilidade do Estado, conforme determina a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).

Situação de Risco Pessoal e Social, por violação de direitos - é a possibilidade de uma pessoa ou grupo sofrer danos ou prejuízos, em decorrência de fatores individuais, familiares, comunitários ou estruturais. As violações de direitos incluem: negligência, violência física e psicológica, abuso e/ou exploração sexual, exploração financeira e ou patrimonial, trabalho análogo à escravidão, discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia, tráfico de pessoas, situação de rua e mendicância, vivência de trabalho infantil, entre outras.

Sistema de Gestão de Programas Sociais (SocialWeb) - possibilita o cadastramento dos usuários que acessam Serviços, Programas, Projetos e Benefícios ofertados pela Secretaria Municipal de Assistência Social. Atualmente, são incluídos no sistema dados referentes ao PAIF, Cadastro Único, Programa Serra Social e Benefício Eventual (Cesta de Alimentos) ofertado no CRAS e CREAS.

Violação de Direitos - constitui-se como a transgressão dos direitos fundamentais composto pelo direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, garantidos pela Constituição Federal do Brasil, em seu artigo 5º.

Vulnerabilidade e Risco Social - refere-se à situação socioeconômica de grupos de pessoas com poucos recursos financeiros, de moradia, educação e acesso a oportunidades para seu desenvolvimento enquanto cidadão. O termo abarca famílias que apresentam perfil para inclusão em programas de transferência de renda e benefícios assistenciais.

5. Competência e Responsabilidades:

5.1 - Unidade Responsável: Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS)

5.1.1 - Garantir a efetivação do SUAS, de acordo com a Lei Municipal de Assistência Social e demais legislações vigentes.

5.1.2 - Formular o Plano Municipal de Assistência Social, a partir de Diagnóstico Territorial, e em consonância com a PNAS, a ser aprovado pelo Conselho Municipal de Assistência Social (COMASSE);

5.1.3 - Organizar, financiar e executar a oferta dos Serviços de ação continuada, de forma territorializados e custear os Benefícios Eventuais, Programas e Projetos, de acordo com as legislações vigentes e aprovação do COMASSE.

5.1.4 - Gerir e operacionalizar os recursos do Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS);

5.1.5 - Promover articulação intersetorial do SUAS com as demais Políticas Públicas e Sistema de Garantia de Direitos.

5.2 - Unidade Executora: CRAS

5.2.1 - Realizar o atendimento e/ou acompanhamento das famílias em situação de vulnerabilidade e risco social.

5.2.2 - Realizar estudo social da família e procedimentos necessários (encaminhamentos, inserção em programas de transferência de renda, concessão de benefícios eventuais, articulação com a rede socioassistencial e intersetorial, entre outros).

5.2.3 - Realizar atendimento de CadÚnico.

6. Procedimentos:

6.1 - CRAS - PAIF

6.1.1 - Forma de acesso do usuário: busca ativa, demanda espontânea, encaminhamento da Rede Socioassistencial e encaminhamento de outras Políticas Públicas.

6.1.2 - Recepção: recebe o usuário, verifica se a família é cadastrada na Unidade.

a) Caso não seja cadastrada e deseje atendimento: agendar para Acolhida Coletiva.

b) Caso seja cadastrada e compareça para agendar atendimento ou acompanhamento: verifica o CADCRAS, identifica a demanda, solicita as informações necessárias e realiza agendamento para profissional de nível superior (Atendimento Particularizado, Oficina com Famílias ou outro procedimento), conforme disponibilidade na agenda para a ação.

b.1) Quando o usuário/família comparecer para participação em ação do PAIF agendada: confirmar agendamento, solicitar ao usuário que aguarde na recepção e informar ao técnico responsável pela ação.

c) Quando o usuário comparecer com demanda de atendimento emergencial: identificar a demanda e informar ao coordenador se a família é cadastrada e qual a demanda apresentada, para que ele avalie e direcione a família.

6.1.3 - Coordenação:

a) Elaborar a agenda mensal da Unidade com a participação da equipe técnica.

b) Nas situações de demanda emergencial, avaliar a urgência de atendimento imediato e solicita o atendimento no momento ou realiza encaixe na agenda de Acolhida Coletiva ou para atendimento particularizado.

6.1.4 - Profissional de nível superior:

a) Promover a Acolhida Coletiva para as famílias ainda não cadastradas na Unidade.

a.1) Realizar atendimento particularizado para identificar a demanda, orientações, encaminhamentos e estudo social para avaliar se a família será *atendida, acompanhada ou referenciada* ao CREAS, caso identificada situação de violação de direitos. Ainda neste atendimento, preencher o cadastro familiar no sistema SocialWeb (na ausência deste, em prontuário físico) e atribuir CADCRAS;

a.1.1) A família *atendida* é aquela que participa das ações do PAIF, como oficinas, ações particularizadas, ações comunitárias e encaminhamentos para rede socioassistencial e/ou intersetorial;

a.1.2) A família será *acompanhada* a partir do seu consentimento e o profissional deverá elaborar o Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) em conjunto com a família, realizar avaliação periódica, encerrando o processo ou repactuando as metas do Plano. Caso a família não concorde com o acompanhamento, continuará em atendimento para superação das situações de vulnerabilidade e risco social vivenciadas;

a.1.3) A família em situação de violação de direitos deverá ser *referenciada* ao CREAS por meio de encaminhamento formal. Este encaminhamento deverá ocorrer sempre que o profissional identificar vivência de violação de direitos. O encaminhamento ao CREAS não exclui a possibilidade de inserção da família no serviço de convivência e fortalecimento de vínculos, como público prioritário.

b) Famílias agendadas para atendimento, acompanhamento, oficina ou outro procedimento: promover o atendimento e registra no sistema SocialWeb (na ausência deste, em prontuário físico).

É obrigatório o registro das ações realizadas com a família no SocialWeb.

6.2 - CRAS - CadÚnico

6.2.1 - Forma de acesso: busca ativa, demanda espontânea, encaminhamento da Rede Socioassistencial e encaminhamento de outras Políticas Públicas;

6.2.2 - Recepção do CRAS: recebe o usuário e identifica se a família:

a) Demanda inclusão ou atualização no CadÚnico: agenda atendimento com o entrevistador de nível médio e entrega formulário informando os documentos necessários para o atendimento a ser realizado;

b) Demanda de Folha Resumo: solicita ao entrevistador e entrega o referido documento ao Responsável Familiar (RF) ou o Representante Legal (RL);

6.2.3 - Entrevistador de nível médio:

a) Atende o Responsável Familiar (RF) ou o Representante Legal (RL) para inclusão ou para atualização dos dados no sistema do Cadastro Único, conforme agenda de atendimento;

a.1) Entrega Comprovante de Prestação de Informações e/ou Folha Resumo ao RF ou RL;

a.2) Caso a família apresente demanda referente à Assistência Social, encaminhar à recepção para agendamento no PAIF;

b) Insere as informações do atendimento no sistema SocialWeb.

7. Considerações Finais:

7.1 - Após a publicação do Decreto que aprova a atualização da Norma de Procedimento, a mesma será executada pelos trabalhadores que desenvolvem suas atividades no âmbito do PAIF e Cadastro Único.

7.2 - Esta Norma de Procedimento entrará em vigor na data de sua publicação.

ANEXO I - FLUXOGRAMA CRAS



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Número da Norma de Procedimento: SBE-NP 01

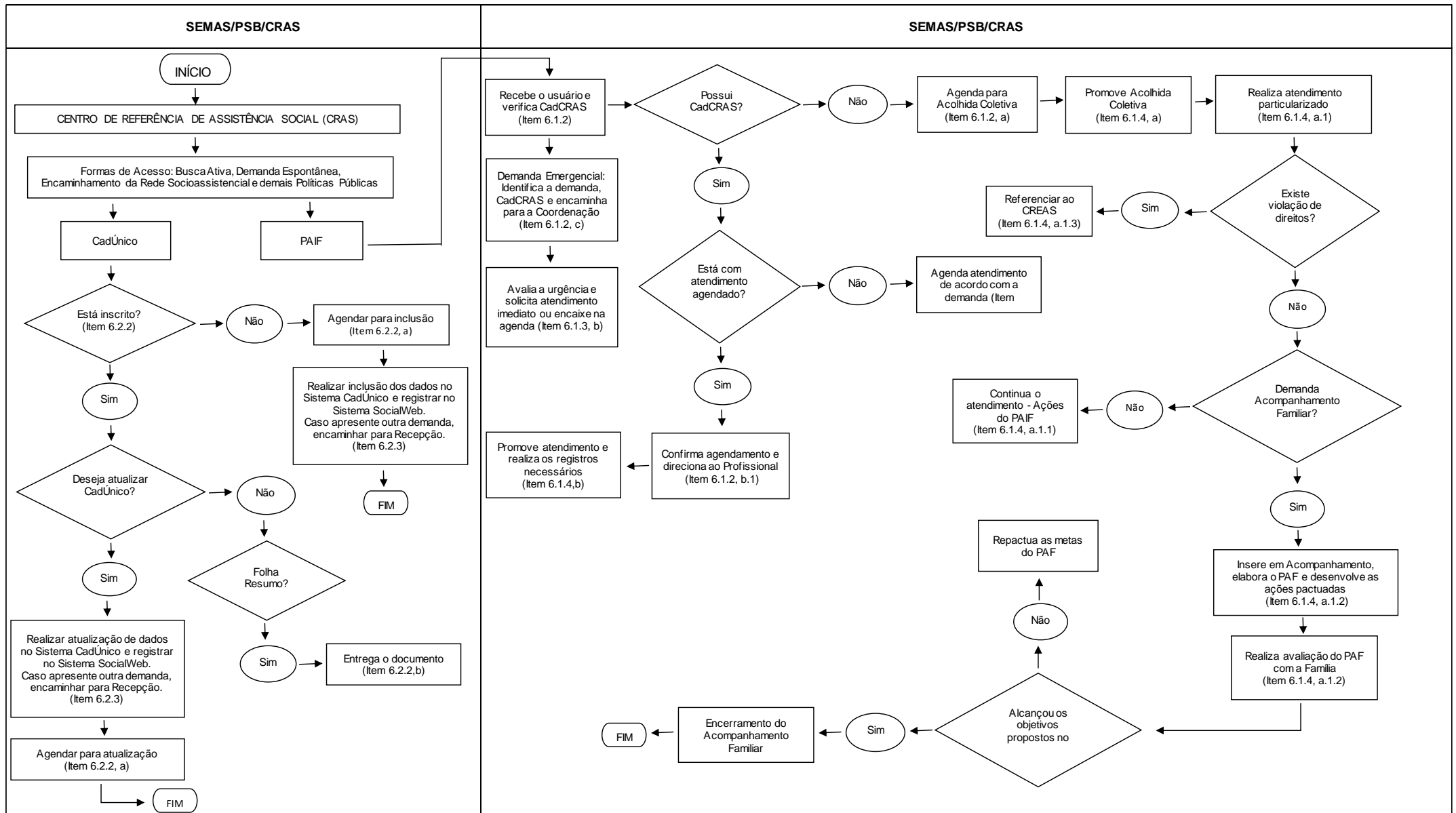
Versão: 02

Sistema: Sistema de Bem-Estar Social

Assunto: Atendimento no CRAS: PAIF e Cadastro Único

Data da Elaboração: 29/08/2024

Data da Aprovação:



Legenda: Atividade Decisão Início/Fim Conector Externo Documento Conector Interno Conector