	<b>PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRA</b> <b>ESTADO DO ESPÍRITO SANTO</b>	<b>Norma de Procedimento</b>	<b>SBE-NP</b>
			<b>03</b>

**Assunto:**

**ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO NO CREAS-PAEFI**

<b>Versão:</b> 01	<b>Data de elaboração:</b> 29/08/2024	<b>Data da Aprovação:</b> 14/10/2024	<b>Data da Vigência:</b> 14/10/2024
----------------------	--	---	--

<b>Ato de Aprovação:</b> Decreto nº 7.044/2024	<b>Unidade Responsável:</b> Secretaria Municipal de Assistência Social
---	---

<b>Revisada em:</b>	<b>Revisada por:</b>
---------------------	----------------------

**Anexos:**

Anexo I - Fluxograma CREAS - PAEFI

**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 Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

**2. Abrangência:**

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) é ofertado nos dois Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), atendendo a todo o território do Município, conforme quadro abaixo.

CREAS	Bairros de abrangência
Laranjeiras	Alterosas, André Carloni, Bairro de Fátima, Balneário de Carapebus, Barcelona, Barro Branco, Bicanga, Boa Vista, Camará, Cantinho do Céu, Carapina Grande, Central Carapina, Chácara Parreiral, Chico City, Cidade Continental, Cidade Pomar, Civit I, Civit II, Colina de Laranjeiras, Conjunto Carapina I, Diamantina, Eldorado, Eurico Salles, Feu Rosa, Guaraciaba, Hélio Ferraz, Jardim Carapina, Jardim Limoeiro, Jardim Tropical, José de Anchieta I, José de Anchieta II, José de Anchieta III, Lagoa de Carapebus, Laranjeiras, Laranjeiras Velha, Manguinhos, Manoel Plaza, Maringá, Mata da Serra, Mestre Álvaro, Morada de Laranjeiras, Nova Carapina I, Nova Carapina II, Nova Zelândia, Novo Horizonte, Novo Porto Canoa, Ourimar, Parque Residencial Laranjeiras, Parque Residencial Tubarão, Pitanga, Planalto de Carapina, Planície da Serra, Praia de Carapebus, Porto Canoa, Porto Dourado, Residencial. Vila Nova de Colares, Vista do Mestre, Rosário de Fátima, Santa Luzia, Santa Rita de Cássia, São Diogo I, São Diogo II, São Geraldo, Serra Dourada I, Serra Dourada II, Serra Dourada III, Solar de Anchieta, Solar do Porto, Taquara I, Taquara II, Valparaíso.

CREAS	Bairros de abrangência
Serra Sede	<p><i>Região da Grande Jacaraípe:</i> Bairro das Laranjeiras, Boa Vista, Boulevard Lagoa, Castelândia, Centro, Chapada Grande, Calogi, Cidade Nova da Serra, Conjunto Jacaraípe, Costa Bela, Costa Dourada, Curva da Baleia, Enseada de Jacaraípe, Estância Monazítica, Gaivotas, Jardim Atlântico, Lagoa de Jacaraípe, Lagoa Juara, Marbella, Nova Almeida, Parque Santa Fé, Parque Jacaraípe, Praia de Capuba, Praiamar, Residencial Jacaraípe, Reis Magos, São Francisco, São Patrício, São Pedro e São João Serramar.</p> <p><i>Região de Serra Centro:</i> Belvedere, Caçaroca, Campinho da Serra I, Campinho da Serra II, Cascata, Colina da Serra, Continental, Divinópolis, Jardim Bela Vista, Jardim da Serra, Jardim Guanabara, Jardim Primavera, Maria Niobe, Nossa Senhora da Conceição, Palmeiras, Planalto Serrano, Residencial Centro da Serra, Santiago, Santo Antônio, São Domingos, São Judas Tadeu, São Lourenço, São Marcos I, São Marcos II, São Marcos III, Serra Centro, Vista da Serra I, Vista da Serra II.</p> <p><i>Localidades da Zona Rural:</i> Aroaba, Calogi, Guaranhuns, Itaiobaia, Muribeca, Putiri e Queimados.</p>

### 3. Base Legal e Regulamentar:

**Lei Federal nº 8.742/1993** - 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.

### 4. Conceitos:

**Acolhida Inicial** - 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 da situação de risco pessoal e social por violação de direitos, 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.

**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 situações de violação, que motivaram o início do processo de acompanhamento familiar há, conseqüentemente, o encerramento desse processo. Caso não haja a superação, propõe-se para a família a continuidade do processo de acompanhamento, com a revisão do Plano de Acompanhamento Familiar em busca da superação das situações vivenciadas.

**Centro de Referência da Assistência Social (CRAS)** - unidade pública estatal que oferta, obrigatoriamente, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) a munícipes 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).

**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 dos usuários aos Serviços/Unidades, 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 PAEFI 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 Especial (PSE)** - destina-se a famílias com vínculos fragilizados ou rompidos e que se encontram em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Objetiva promover o acesso a direitos socioassistenciais, a superação das situações de violação vivenciadas e o fortalecimento da função protetiva das famílias.

**Recepção** - deve ser compreendida como um momento importante na execução dos Serviços, pois corresponde ao primeiro contato das famílias com o CREAS. 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** - conforme descrito nas Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, a função de referência se materializa quando a equipe processa, no âmbito do SUAS, 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.

**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 territorializada 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: CREAS**

**5.2.1** - Realizar atendimento e/ou acompanhamento especializado das famílias em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos.

**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 ações comunitárias.

---

## **6. Procedimentos:**

### **6.1 - CREAS**

**6.1.1** - Forma de acesso do usuário: encaminhamento (da rede socioassistencial, das demais políticas públicas ou do Sistema de Garantia de Direitos) e por demanda espontânea.

**6.1.1.1** - Os encaminhamentos recebidos por meio digital ou entregues por outros Serviços ou Órgãos na recepção da Unidade serão acolhidos pela coordenação e profissionais de nível superior;

**6.1.1.2** - A demanda espontânea e os usuários que comparecerem com encaminhamento formal na Unidade serão atendidos pela recepção;

**6.1.2** - Recepção: recebe o usuário, verifica se há encaminhamento ou se a família veio espontaneamente, pergunta o nome do bairro de moradia para confirmar se reside no território de abrangência do CREAS e

compreende se a família necessita de atendimento no CREAS. De acordo com as necessidades apresentadas, deverá:

- a) Quando a demanda apresentada não é atendida no CREAS, fornecer informações aos usuários. Em caso de dúvidas, solicitar suporte à coordenação da Unidade;
- b) Quando a família relatar situação atendida no CREAS ou quando comparecer com encaminhamento de outro Serviço ou Órgão, direcionar a família para atendimento particularizado com técnico de nível superior;
- c) Quando a família comparecer para atendimento/acompanhamento agendado, deverá informar ao técnico responsável pelo agendamento;
- d) Quando a família acompanhada comparece sem agendamento, direcionar para o técnico de nível superior responsável pelo acompanhamento familiar;

Em relação aos itens b e c, a recepção deverá solicitar o nome completo e endereço ao usuário para identificar o profissional de referência da família ou o profissional responsável pelo território do bairro de moradia, de acordo com a divisão dos territórios da Unidade CREAS.

### **6.1.3 - Profissional de nível superior:**

- a) Encaminhamento recebido por e-mail ou entregue por outro Serviço ou Órgão na recepção da Unidade: realizar contato telefônico para agendar atendimento. Caso no encaminhamento não conste o número de telefone, realizar visita domiciliar;
- b) Família que comparece pela primeira vez, de forma espontânea ou encaminhada pela rede de proteção: realizar Acolhida Inicial em atendimento particularizado (na Unidade ou em visita domiciliar);
  - b.1) Avalia se a família apresenta demanda para acompanhamento, orientação, encaminhamento ou contrarreferência ao CRAS;
- c) Famílias Atendidas ou Acompanhadas que comparecem na Unidade com agendamento: realizar o atendimento à família;
- d) Famílias Atendidas ou Acompanhadas que comparecem na Unidade sem agendamento: realizar o atendimento no momento ou agendar atendimento, informando à família por escrito a data e horário;
- e) Famílias inseridas em Acompanhamento: a partir do consentimento da família, realizar atendimentos continuados (individuais, familiares e em grupo), escuta qualificada e compreensão da situação vivenciada, considerando o contexto de vida familiar, social, histórico, econômico e cultural;
  - e.1) Elaborar o Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) em conjunto com a família, sendo acordado os compromissos de cada parte e periodicamente avaliada a sua continuidade ou encerramento;
- f) Desligamento do Acompanhamento Familiar: contrarreferenciar ao CRAS e informar ao Serviço/Órgão encaminhador.

É obrigatório o registro das ações realizadas com a família no Prontuário e em outros instrumentos correlacionados, como o Relatório de Atendimentos (RA) e Planilha de Famílias Acompanhadas.

## **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 PAEFI.

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

ANEXO I - FLUXOGRAMA CREAS - PAEFI



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Número da Norma de Procedimento: SBE - NP 03

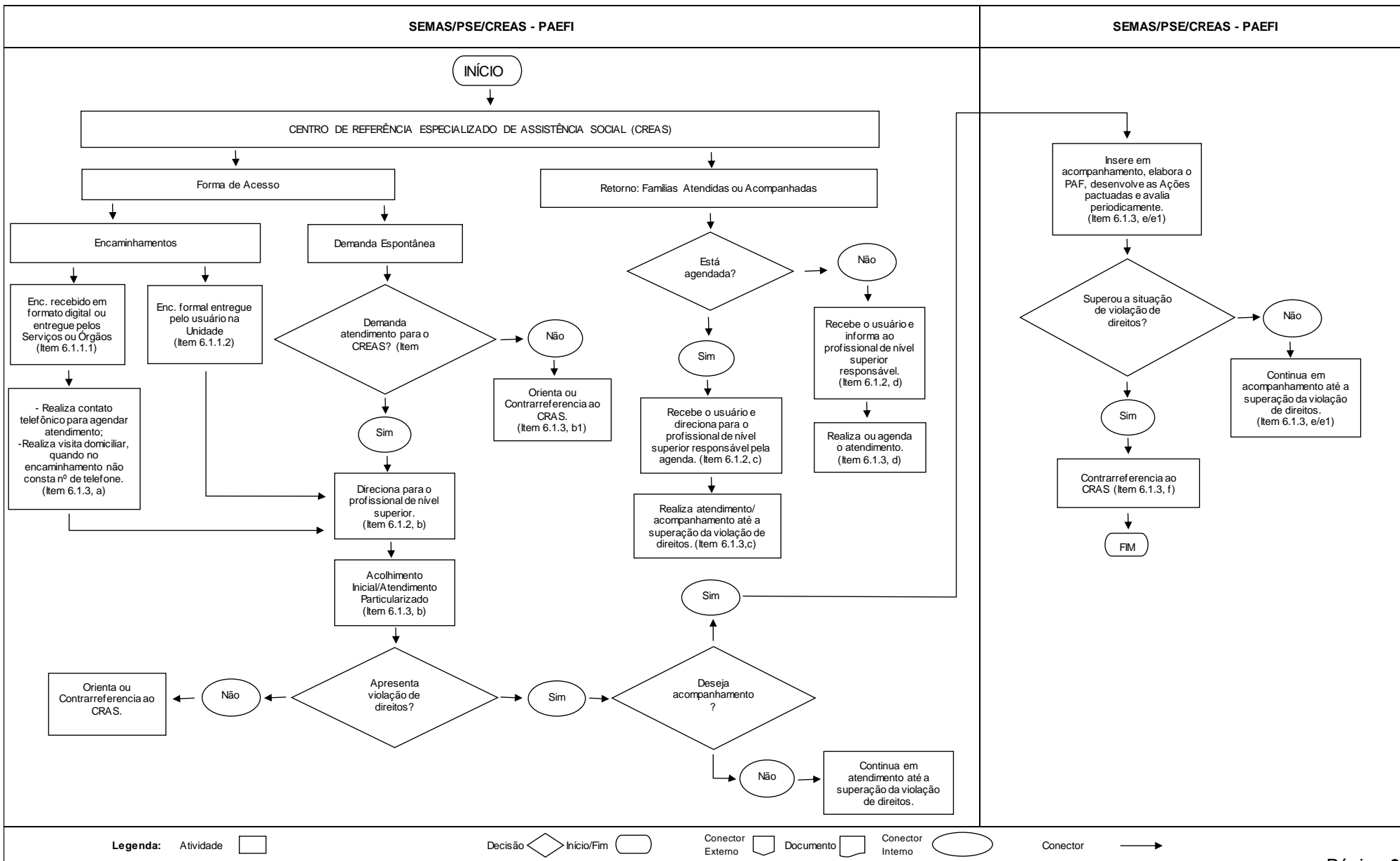
Versão: 01

Sistema: Sistema de Bem-Estar Social

Assunto: Atendimento e Acompanhamento no CREAS-PAEFI

Data da Elaboração: 29/08/2024

Data da Aprovação:



Legenda: Atividade □

Decisão ◇ Início/Fim ○

Conector Externo ⏏

Documento 📄

Conector Interno ○

Conector →