



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA DA LAGOA**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**  
**PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL**

**PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DO CENTRO DE  
REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA  
SOCIAL (CREAS) DE CAMPINA DA LAGOA/PR**

**CAMPINA DA LAGOA**

**2024**



**Elaboração:**

**Jane Meire Brasileiro Eduardo** – Secretária Municipal de Assistência Social

**Taís Carla Dias Nunes** – Psicóloga e Coordenadora do CREAS

**Sandra Mara Klassen** – Assistente Social do CREAS

## LISTA DE SIGLAS

<b>CAPS</b>	Centro de Atenção Psicossocial
<b>CENSEs</b>	Centros de Socioeducação
<b>CPF</b>	Cadastro de Pessoa Física
<b>CNAS</b>	Conselho Nacional de Assistência Social
<b>CRAS</b>	Centro de Referência de Assistência Social
<b>CREAS</b>	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
<b>IIPR</b>	Instituto de Identificação do Paraná
<b>ILPI</b>	Instituição de Longa Permanência para Idosos
<b>LA</b>	Liberdade Assistida
<b>LOAS</b>	Lei Orgânica de Assistência Social
<b>MSE</b>	Medida Socioeducativa
<b>PAEFI</b>	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos
<b>PAF</b>	Plano de Acompanhamento Familiar
<b>PIA</b>	Plano Individual de Acompanhamento
<b>PNAS</b>	Política Nacional de Assistência Social
<b>PSB</b>	Proteção Social Básica
<b>PSC</b>	Prestação de Serviço à Comunidade
<b>PSE</b>	Proteção Social Especial
<b>PSE/AC</b>	Proteção Social Especial de Alta Complexidade
<b>PSE/MC</b>	Proteção Social Especial de Média Complexidade
<b>RG</b>	Registro Geral
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>SINASE</b>	Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo
<b>SUAS</b>	Sistema Único de Assistência Social

# PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

## CREAS

### 1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem como principal objetivo apresentar um conjunto de orientações e informações acerca do funcionamento do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS em Campina da Lagoa/PR, de modo a subsidiar as equipes socioassistenciais na execução da política de assistência social no município.

O CREAS se constitui em unidade pública que tem por objetivo a oferta de serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade - PSE/MC, delineando-se como espaço de referência da oferta de trabalho social no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS à famílias e indivíduos que vivenciam situações de violações de direitos ou de violências e, adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto.

Atualmente, o município de Campina da Lagoa conta com o CREAS, localizado na Rua Vitorio Faccini – Centro, ao lado da Secretaria Municipal de Assistência Social, com funcionamento de segunda à sexta-feira, das 8h às 11h30min e das 13h às 17h30min.

#### 1.1. Proteções Sociais no SUAS

Conforme tratado em protocolos anteriores de distintos serviços socioassistenciais, a Proteção Social Especial diz respeito a forma de organização do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, o qual define dois níveis de proteção, quais sejam: **Proteção Social Básica** e **Proteção Social Especial**.

A Proteção Social Básica - PSB possui como serviço de referência os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, constituíssem unidades públicas estatais, considerados porta de entrada para os serviços e programas ofertados no âmbito do SUAS.

Tais unidades são responsáveis pela oferta de serviços de atenção às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, especialmente por meio do Serviço

de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, e demais serviços e programas correlatos.

A atuação da equipe de referência deve ser voltada a prevenção à ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania (BRASIL, 2009, p. 9).

Dessa forma, o serviço possui caráter preventivo, protetivo e proativo.

A Proteção Social Especial - PSE, por sua vez, difere-se da proteção básica à medida que oferta serviços, programas e projetos de caráter especializado, voltados à reconstrução dos vínculos familiares e comunitário,

A Proteção Social Especial (PSE) organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado e continuado, que objetivam contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento de potencialidades e aquisições, e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos (BRASIL, 2011, p.17).

Ou seja, a atuação pode ser compreendida como voltada a superação e prevenção do agravamento de situações de risco social e pessoal, por violação de direitos, tais como: violências (física, psicológica e sexual – abuso e exploração), negligência, abandono, situação de rua, trabalho infantil, práticas de ato infracional, fragilização ou rompimento de vínculos, afastamento do convívio familiar, dentre outras.

Vale pontuar que a Proteção Social Especial subdivide-se em dois níveis - Média e alta complexidade, conforme agravamento, natureza e especificidade da demanda.

### **1.1.1. Proteção Social Especial de Média Complexidade**

A oferta de serviços, programas e projetos em tal nível, destina-se ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Em se tratando de demanda de maior complexidade, os serviços, programas e projetos possuem caráter especializado e implica acompanhamento especializado, individualizado, continuado e articulado com a rede.

Conforme Resolução nº 109 do Conselho Nacional de Assistência Social, de 11 de novembro de 2009, a qual aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, são serviços vinculados à Proteção Social Especial de Média Complexidade:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI;
- Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida - LA, e de Prestação de Serviços à Comunidade - PSC;
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Cabe ressaltar que a efetividade da reinserção social, a qualidade na atenção protetiva e o monitoramento dos encaminhamentos realizado, exige atuação contínua e compartilhada entre os serviços de Proteção Social Especial e outras políticas setoriais que compõem o Sistema de Garantia de Direitos.

Conforme exposto anteriormente, no Município de Campina da Lagoa essa Proteção prevê a realização de serviços e programas, os quais são desenvolvidos em unidade única de CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social, localizado em região central, com vistas a facilidade de acesso.

### **1.1.2. Proteção Social Especial de Alta Complexidade**

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade deve ser voltada a garantia de segurança de acolhida a indivíduos e/ou famílias afastados temporariamente do núcleo familiar e/ou comunitário de origem, por meio de ações de preservação, fortalecimento ou resgate da convivência familiar e comunitária, ou caso faça necessário, a construção de novas referências.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a PSE de alta complexidade abrange os seguintes serviços:

- Serviço de Acolhimento Institucional (Abrigo institucional; Casa-Lar; Casa de Passagem; Residência Inclusiva);

- Serviço de Acolhimento em República;
- Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora;
- Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

As questões inerentes a alta complexidade, no âmbito da Proteção Social Especial, serão tratadas em protocolo específico.

## **2. CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS**

Conforme exposto, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS constitui-se em unidade de referência para a oferta de serviços de PSE de média complexidade, com vistas a garantia das seguranças socioassistenciais.

O trabalho social se dá a partir do atendimento especializado a famílias e pessoas em situação de risco social e pessoal, por violação de direitos, sendo então usuários do CREAS, conforme dispõe a Tipificação de Serviços Socioassistenciais:

Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos em decorrência de: Violência física, psicológica e sexual: abuso e/ou exploração sexual; Negligência; Abandono; Vivência de trabalho infantil; Discriminação em razão da orientação sexual e/ou raça/etnia; Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar; Descumprimento de condicionalidades do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil - PETI em decorrência de violação de direitos; Acompanhamento do cumprimento das medidas socioeducativas (LA e PSC).

A unidade oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, podendo ofertar também outros serviços, como Abordagem Social, Serviço para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias, e serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto.

Para o desenvolvimento do trabalho social são considerados os conceitos e parâmetros do SUAS, e os princípios e diretrizes da Política Nacional de Assistência Social – PNAS.

### **2.1. Público Atendido**

Famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, com violação de direitos, como: violência física, psicológica e negligência; violência sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua; abandono; trabalho infantil; discriminação por orientação sexual e/ou raça/etnia; cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade por adolescentes, famílias com adolescentes em medida de socioeducativa em meio fechado, entre outras.

## **2.2. Formas de Acesso**

A busca pelo serviço pode ocorrer através de demanda espontânea do próprio indivíduo e/ou de membro do núcleo familiar. O cidadão também pode ser encaminhado ao CREAS pelo Serviço Especializado em Abordagem Social, por encaminhamento advindo de outros serviços da assistência social, como os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, de outras políticas públicas setoriais (saúde, educação, habitação, etc.), e por órgãos do Sistema de Garantia de Direitos (Ministério Público, Poder Judiciário, Delegacias e/ou Conselho Tutelar).

## **2.3. O Atendimento**

Considerando a complexidade das situações as quais chegam demandam atendimento pelo CREAS, cada família/indivíduo atendido requisita um conjunto de ações específicas, a fim de que se alcance o fortalecimento, resgate ou construção dos vínculos, o desenvolvimento de capacidades e potencialidades para o enfrentamento e superação de condições adversas oriundas das situações vivenciadas e, conseqüentemente, a superação da situação de risco e violação apresentada.

O acompanhamento requer da equipe técnica atuante no equipamento atenção especializada e constante qualificação do atendimento, a qual deve construir junto as famílias e indivíduos, caminhos para a vivência de novas possibilidades de interação familiares e comunitária, conforme necessidades específicas destes.

Nesse sentido, não há uma metodologia e técnica únicas a serem aplicadas e/ou desenvolvidas no trabalho executado pela equipe no âmbito do Centro de Especializado de Assistência Social, para fins de operacionalização do acompanhamento especializado, porém deve ser capaz de viabilizar o acesso a

direitos e pela prevenção do agravamento das situações atendidas, de forma a minimizar possíveis riscos e efeitos, e a ocorrência de novas violações.

O acesso a direitos socioassistenciais na Proteção Social Especial deve ser possibilitado por meio da acolhida a família, a partir de atendimento digno, respeitoso e atencioso; da oferta qualificada dos serviços; do acesso a rede de serviços, a informação, ao protagonismo e a manifestação dos seus interesses; à convivência familiar e comunitária, nesse sentido, além de orientar e encaminhar os cidadãos para os serviços da assistência social ou demais serviços públicos existentes no município, no CREAS também se oferece informações, orientação técnica, apoio à família, apoio no acesso à documentação pessoal, respeitando o protagonismo e autonomia do usuário nas decisões e respostas às situações vivenciadas.

O trabalho social com centralidade na família no CREAS visa ao fortalecimento da sua função de proteção e atenção a seus membros, prevenindo, mediando e fortalecendo condições para a superação de conflitos. Essa perspectiva é fundamental para prevenir a recorrência e/ou agravamento de processos que gerem e/ou acentuem situações de violência, abandono, negligência ou qualquer outro tipo de situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Nessa direção, o trabalho social proposto pelo CREAS deve primar pelo acesso das famílias e indivíduos a direitos socioassistenciais e inclusão na rede, tendo em vista o empoderamento e a potencialização de seus recursos e capacidade de proteção (BRASIL, 2011, p.34).

Para além das orientações e informações técnicas, o atendimento a famílias e indivíduos perpassa o atendimento psicossocial, o encaminhamento para rede de serviços/rede de proteção social, a qual deve ser conhecida pela equipe atuante no CREAS, como forma de viabilizar o acesso a direitos.

### **2.3.1. Acolhida**

Os indivíduos e famílias em situação de risco por violação de direitos chegam ao CREAS por meio de procura espontânea ou por encaminhamentos do Sistema de Garantia de Direitos (Conselhos Tutelares, Varas Especializadas, Delegacias) e outros serviços da Rede de Proteção Social.

Inicialmente a coordenação do serviço realiza a triagem, verificando a pertinência do atendimento no serviço, e avaliação do documento enviado pelo serviço que referenciou o usuário (memorando, ofício, relatório técnico, requisição de serviços, boletim de ocorrência, decisão judicial etc), para posterior direcionamento à

equipe técnica distribuição do referido usuário para o técnico de referência para o início de procedimentos de atendimento e acompanhamento.

A triagem tem como objetivo a identificação das necessidades primárias dos usuários.

### **2.3.2. atendimentos individualizados e familiares**

O atendimento individualizado, desenvolvido a partir de encontros individuais com os usuários para discutir suas situações específicas, ouvir suas necessidades, preocupações e objetivos, e oferecer orientações personalizadas, busca garantir a promoção, defesa e efetivação dos direitos humanos, contribuindo para o fortalecimento familiar e comunitário, a prevenção de situações de violência e a construção de alternativas para a superação das dificuldades enfrentadas pelas pessoas em situação de vulnerabilidade.

Nestes atendimentos são realizadas também orientação técnica aos usuários, de modo a fornecer suporte, informação e capacitação às famílias e indivíduos, contribuindo para melhor compreensão de suas situações, direitos e opções disponíveis, bem como desenvolvimento de habilidades que promovam a superação das dificuldades enfrentadas.

É fundamental que os atendimentos individualizados forneçam espaço seguro para que os usuários possam expressar suas emoções, compartilhar suas preocupações e receber apoio emocional, e contribua para a construção de relações saudáveis e redes de apoio dentro da família e da comunidade.

### **2.3.3. atendimentos em grupo**

O atendimento em grupo executado é uma abordagem que visa trabalhar com grupos de pessoas que compartilham situações de violação ou risco social, e tem como principal objetivo promover a troca de experiências, o fortalecimento de vínculos sociais, a capacitação e o desenvolvimento pessoal e social dos participantes, a partir de ambiente de apoio mútuo, onde os participantes podem compartilhar suas experiências, aprender uns com os outros e sentir-se menos isolados.

Os profissionais do CREAS são responsáveis por planejar, conduzir e facilitar as atividades dos grupos, garantindo que as necessidades dos participantes sejam atendidas e que os objetivos propostos sejam alcançados.

O atendimento em grupo, especialmente aquele executado no âmbito do PAEFI, pode envolver diferentes temas e objetivos, dependendo das demandas identificadas junto as famílias e indivíduos atendidos. Alguns exemplos de trabalhos que podem ser realizados através do atendimento em grupo incluem:

- **Promoção à Convivência:** Encontros que têm como foco principal o fortalecimento dos vínculos sociais entre os participantes, promovendo o convívio saudável e a troca de experiência;
- **Promoção à Capacitação:** Voltados para o desenvolvimento de habilidades específicas, como capacitação para o trabalho, geração de renda, alfabetização, etc;
- **Promoção à Educação:** Abordam temas como direitos humanos, prevenção da violência, educação financeira, saúde, entre outros;
- **Grupos de Reflexão:** Focados em promover a reflexão sobre temas específicos, como relacionamentos familiares, questões de gênero, parentalidade, entre outros;
- **Prevenção à riscos e/ou violação de direitos:** Abordam temas como violência doméstica, abuso sexual, exploração de crianças e adolescentes, buscando prevenir tais situações.

Em resumo, o atendimento em grupo é uma abordagem que visa promover o desenvolvimento pessoal, a troca de conhecimento e a criação de redes de apoio entre pessoas em situação de vulnerabilidade, contribuindo para a superação das dificuldades e o fortalecimento dos laços sociais.

#### **2.3.4. Visita Domiciliar**

A visita domiciliar constitui-se em importante atividade realizada no âmbito do PAEFI, e consiste em deslocar-se até o domicílio das famílias ou indivíduos, a fim de estabelecer contato mais próximo com a realidade em que se encontram inseridos, compreender melhor as suas condições de vida e contexto social, avaliar suas necessidades e proporcionar um atendimento qualificado e voltado às necessidades.

Tal metodologia possibilita a compreensão mais abrangente das realidades das famílias e indivíduos atendidos, e construção de intervenção mais direcionada e eficaz, ao contribuir para melhor avaliação da situação familiar, para o fortalecimento dos vínculos entre família e equipe, a identificação de riscos (violência doméstica,

negligência, exploração, etc), e proteção manifestados no ambiente familiar. No caso de crianças e adolescentes em situação de risco, a visita domiciliar possibilita também avaliar a adequação do ambiente para seu desenvolvimento e bem-estar.

### **2.3.5. Articulação com os serviços socioassistenciais**

A articulação da equipe de referência do CREAS com os demais serviços que compõem a rede socioassistencial é fundamental para garantir uma abordagem eficaz e integrada na proteção e atendimento às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social. Essa articulação visa maximizar os recursos, compartilhar informações e fornecer suporte abrangente para atender às diversas necessidades dos usuários.

A articulação com os serviços socioassistenciais pode se desenvolver por meio de procedimentos de referência e contrarreferência, encaminhando usuários para serviços específicos da rede e recebendo encaminhamentos de outros serviços quando necessário; de estudos de caso em que há avaliação conjunta entre profissionais de outros serviços envolvidos no atendimento à família e indivíduo (CRAS, Serviços de Convivência, Serviços de Educação, Saúde, Sistema de Garantia de Direitos, etc), a fim de construir estratégias conjuntas de intervenção, e avaliar o progresso dos atendimentos; compartilhamento de Informações; reuniões e grupos de trabalho interdisciplinares, etc.

A articulação eficaz dos técnicos de referência do CREAS com outros serviços da rede socioassistencial contribui para a construção de respostas mais completas aos usuários e famílias, à medida que considera a totalidade de suas necessidades, e contribui para uma atuação mais eficiente e eficaz na promoção da proteção social.

### **2.3.6. Encaminhamentos**

Os encaminhamentos são realizados diante da necessidade de possibilitar o acesso dos usuários a outros serviços da rede socioassistencial ou de diferentes setores, de acordo com suas necessidades específicas.

São exemplos de encaminhamentos realizados pela equipe de atendimento do CREAS:

- Para outros serviços do SUAS: Centros de Referência de Assistência Social – CRAS;

- Para inserção e/ou atualização do Cadastro Único: com o objetivo de promover a inclusão social e econômica das famílias de baixa renda, permitindo que acessem programas e serviços que contribuam para a melhoria da qualidade de vida;
- Para acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), Passe Livre e demais Programas Sociais: Identificado o público alvo e considerando os critérios estabelecidos para acesso aos Programas Sociais, já descritos no *Protocolo de Atendimento dos Centros De Referência de Assistência Social (CRAS) do Município de Campina da Lagoa*, o/a técnico/a de referência encaminha o usuário ao CRAS do território para procedimentos pertinentes;
- Para serviços de saúde: Caso sejam identificadas demandas de saúde, a equipe pode encaminhar os usuários para unidades de saúde, atendimento psicológico clínico, Serviço Social da Secretaria Municipal de Saúde ou para profissionais de saúde específicos;
- Para Educação: Se houver crianças ou adolescentes em situação de risco, a equipe pode encaminhá-los para escolas ou programas educacionais para garantir seu acesso à educação, mediante solicitação de priorização de vaga;
- Para Apoio Jurídico: Caso sejam identificadas questões legais ou direitos violados, a equipe pode encaminhar os usuários para serviços jurídicos, como Defensoria Pública, Ministério Público, Poder Judiciário;
- Para Trabalho e Renda: Em casos de necessidade de capacitação para o trabalho ou busca de emprego, a equipe pode encaminhar os usuários para oficinas/cursos de qualificação profissional;
- Para Rede de Proteção à Criança e Adolescente: Quando há crianças ou adolescentes em situação de risco, a equipe pode encaminhá-los para serviços especializados, como Conselho Tutelar, para procedimentos pertinentes, à luz do previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei nº 8.069/1990;
- Para Organizações da Sociedade Civil: Avaliada a necessidade a equipe pode encaminhar os usuários para organizações da sociedade civil que oferecem serviços complementares ou especializados, como as Comunidades Terapêuticas, Serviços de Acolhimento à Pessoas em Situação de Rua, Instituição de Longa Permanência para Idosos;
- Para Habitação: A equipe técnica poderá encaminhar para cadastro de pretendentes do COHAPAR afastamento.

É importante que os encaminhamentos sejam feitos de forma planejada e com o consentimento dos usuários, garantindo que eles compreendam a necessidade do encaminhamento e estejam envolvidos no processo de decisão. Além disso, a equipe de atendimento do CREAS deve acompanhar o encaminhamento e manter a comunicação com os serviços para garantir a continuidade do suporte necessário.

### **3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE PSE/MC OFERTADOS NO CREAS**

#### **3.1. Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos – PAEFI**

O Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos é um serviço de apoio, orientação e acompanhamento, por meio da promoção de direitos, da preservação e do fortalecimento das relações familiares e sociais voltado para famílias e pessoas que se encontram em risco social ou tiveram direitos violados.

O PAEFI tem como objetivos: contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de seu papel protetivo; incluir famílias no sistema de proteção social e demais serviços públicos, conforme necessidade; contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família; prevenir a reincidência de violações de direitos; e contribuir para a reparação de danos.

O trabalho social no âmbito do PAEFI, perpassa a identificação das necessidades daqueles que buscam ou são encaminhados ao CREAS; atenção especializada; orientação sobre direitos; encaminhamento para outros serviços da assistência social e de outras políticas, como saúde, educação, trabalho e renda, habitação, sistemas de justiça; acesso a documentação, busca ativa, acolhida, atendimentos individualizados e/ou em grupo, visitas domiciliares, entre outros.

##### **3.1.1. Equipe de referência**

Equipe interdisciplinar composta por psicólogo e assistente social.

##### **3.1.2. Público alvo**

Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:

- Violência física;
- Violência psicológica;
- Violência Sexual: abuso e/ou exploração sexual;

- Negligência e abandono;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas socioeducativas ou medidas de proteção;
- Tráficos de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminação/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar.

### 3.1.3. Operacionalização

- 1) **Acolhida/Avaliação inicial:** Equipe recebe a pessoa ou família através de atendimento nas dependências do serviço ou visita domiciliar, ouve suas demandas, identifica os problemas e necessidades, e estabelece uma relação de confiança;
- 2) **Diagnóstico Situacional:** Análise detalhada da situação enfrentada pela pessoa ou família, identificando fatores de risco e proteção, bem como os serviços e recursos necessários;
- 3) **Plano de Atendimento:** Construção do plano de atendimento individualizado e/ou familiar, onde são abordados aspectos sociais, comunitários e familiares, relativos ao relacionamento familiar, situação habitacional, acesso a serviços da rede, situação de violência ou violação e uso de SPA, tal como, são estabelecidas, metas e ações referentes às políticas de educação, assistência social e saúde, à profissionalização, e ações de fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, visando a superação das violações.
- 4) **Acompanhamento:** Compreende os encaminhamentos e articulações com a rede, atendimentos individuais, familiares e coletivos, realizados durante o acompanhamento, com vistas ao acordado no plano de atendimento, fornecendo o suporte necessário para a construção de novas relações familiares e comunitárias.  

Durante acompanhamento, cabe a equipe técnica, quando necessário e/ou solicitado, a elaboração e envio ao Sistema de Garantia de Direitos, de relatórios e estudos acerca do atendimento e acompanhamento às famílias e indivíduos, observado o código de ética da profissão.
- 5) **Encerramento ou Encaminhamento:** Observado o alcance das metas estabelecidas no plano de atendimento, tal como, sendo verificada a superação da situação de risco inicialmente apresentada, pode ser realizado o encerramento do acompanhamento junto ao CREAS, com o encaminhamento da família para outros

serviços da rede de proteção social, de acordo com as necessidades.

Vale frisar que é fundamental que durante o acompanhamento a equipe realize o registro das atividades executadas em sistema informatizado (PRONIM), prezando pela manutenção do histórico de atendimento e formalização dos resultados obtidos, os quais justificam tomadas de decisões.

### **3.2. Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa - LA e PSC**

Tal serviço diz respeito à execução das Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida - LA e Prestação de Serviços à Comunidade - PSC, sendo que, de acordo com o disposto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, este serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, conforme determinação judicial.

Dessa forma, o Serviço de MSE em Meio Aberto realiza o acompanhamento do cumprimento das medidas socioeducativas de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, que se fundamenta no atendimento especializado, na escuta qualificada, no acompanhamento dos adolescentes e de suas famílias de forma integrada aos demais serviços socioassistenciais e as políticas setoriais de educação, saúde, trabalho, cultura, esporte e lazer, visto que a garantia de acesso aos serviços, e a ação integrada entre as políticas setoriais são imprescindíveis para a concretização dos objetivos das medidas socioeducativas, para a ampliação da proteção social ao adolescente e sua família, e para o acesso a direitos e a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos/as adolescentes e jovens.

Para a oferta do serviço faz-se necessária a observância da responsabilização face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida.

Quanto ao acompanhamento das famílias de adolescentes em medida socioeducativa de internação, são concedidas, mensalmente, passagens intermunicipais para a realização de visitas.

Conforme exposto no artigo 117 do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA (Lei nº 8.069/1990), a prestação de serviços consiste na realização de tarefas gratuitas de interesse geral, por período não excedente a seis meses, junto a entidades assistenciais, hospitais, escolas e outros estabelecimentos congêneres, bem como em programas comunitários ou governamentais.

Enquanto que a Liberdade Assistida, delinea-se como medida para

acompanhamento, auxílio e orientação ao adolescente autor de ato infracional, a qual é fixada pelo prazo mínimo de seis meses, podendo ser prorrogada, revogada ou substituída por outra, verificada necessidade pelos órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

### **3.2.1. Equipe de referência**

O CREAS conta com equipe técnica específica responsável pela execução de medidas socioeducativas em meio aberto, a qual atualmente é composta por uma assistente social, uma advogada e uma psicóloga.

### **3.2.2. Público alvo**

Os usuários deste serviço são adolescentes de 12 a 18 anos, e jovens de 18 a 21 anos, em cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, aplicada pela Justiça da Infância e da Juventude, e suas famílias, a partir de encaminhamento pela Vara da Infância.

### **3.2.3. Operacionalização**

Considerando que, de acordo com a Lei do Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo - SINASE, a execução de medidas socioeducativas se rege, dentre outros princípios, pelo princípio de “brevidade da medida em resposta ao ato cometido”, a equipe do CREAS realiza a inserção dos adolescentes de forma imediata, logo após despacho dos Autos através do sistema do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná - PROJUDI, em que é apresentado Termo de Remissão e/ou Guia de Execução de Medida Socioeducativa, contendo informações pertinentes, e a sentença de Medida Socioeducativa aplicada ao adolescente. A partir disso, a equipe realiza Busca Ativa para Inserção do adolescente e de sua respectiva família em acompanhamento no setor.

Após a realização da busca ativa, o adolescente e um responsável vem para atendimento de acolhida, realizado pela equipe técnica. Neste primeiro momento são realizadas orientações sobre os procedimentos para a execução da medida, bem como a leitura do Estatuto da Criança e do Adolescente referente a tal. Finalizado o atendimento o adolescente é direcionado para o Atendimento Social, Pedagógico e com o Educador Social, a ocorrer semanalmente. Durante os primeiros atendimentos são colhidas informações sobre a história de vida do adolescente, situação socioeconômica familiar e sobre o ato infracional, para fins de elaboração do Plano Individual de Acompanhamento - PIA.

A elaboração do PIA deve contar com a participação do/a adolescente e da família, e apresenta objetivos e metas a serem alcançados durante o cumprimento da medida, perspectivas de vida futura, dentre outros aspectos a serem acrescidos, de acordo com as necessidades e interesses do/a adolescente.

Em relação aos adolescentes em cumprimento de Liberdade Assistida, o acompanhamento se dá por meio de atendimentos semanais até a finalização da referida medida, enquanto que nos casos dos adolescentes em cumprimento de Prestação de Serviços à Comunidade, após a elaboração do PIA este passa por atendimento de orientação, acompanhado de um responsável, ocasião em que é informado sobre o local para encaminhamento de PSC definido com antecedência, bem como das datas e horários, além de assinar e receber seu cronograma de atividades, o qual deve ser seguido.

Além dos atendimentos individualizados, a equipe realiza visitas domiciliares, encaminhamentos para a rede (especialmente Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos), visitas institucionais, buscas ativas, monitorias dos adolescentes em locais de Prestação de Serviços e reunião mensal com famílias e adolescentes.

### **3.3. Encaminhamento para Acolhimento Institucional em Instituição de Longa Permanência para Idosos**

O encaminhamento para Instituição de Longa Permanência para Idosos - ILPI através do CREAS ocorre quando um idoso em situação de vulnerabilidade ou risco social é identificado, e a partir de avaliação técnica entende-se a necessidade de receber cuidados e abrigo em instituição especializada, considerando a impossibilidade de permanência no núcleo familiar ou da inexistência de familiar apto a exercer seus cuidados.

O acolhimento em ILPI deve ser realizado de maneira cuidadosa e sensível, levando em consideração as necessidades e desejos do idoso, bem como a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição, após esgotadas todas as tentativas de permanência do idoso no ambiente familiar. O objetivo principal é garantir o bem-estar do idoso e proporcionar um ambiente seguro e acolhedor para sua longa permanência.

#### **3.3.1. Equipe de referência**

Equipe técnica – Profissionais de psicologia, pedagogia e serviço social.

#### **3.3.2. Público alvo**

Pessoas idosas vítimas de violências, negligência e/ou abandono, com vínculos familiares rompidos ou inexistentes, sem condições de autocuidado.

### 3.3.3. Operacionalização

- 1) **Avaliação e Identificação:** A equipe do CREAS realiza avaliação da situação do idoso, levando em consideração sua saúde física, emocional e social, a fim de identificar se a ILPI é a opção mais adequada para atender às suas necessidades;
- 2) **Consentimento:** É fundamental que o idoso concorde com o encaminhamento para a ILPI, ou em caso de interdição o acolhimento pode acontecer compulsoriamente através de decisão judicial;
- 3) **Avaliação da ILPI:** A equipe do CREAS deve entrar em contato com a ILPI para avaliar suas condições de acolhimento, qualidade de cuidados, vagas e recursos disponíveis e conformidade com as regulamentações locais;
- 4) **Encaminhamento Formal:** O encaminhamento é feito de maneira formal, por meio de documentos técnicos e comunicação entre a equipe do CREAS, informação ao Ministério Público acerca da medida de proteção aplicada, encaminhamento à ILPI e referenciamento ao Serviço de Acolhimento Institucional, garantindo que todas as informações relevantes sejam compartilhadas.

### 3.4. Serviço Especializado em Abordagem Social

O Serviço de Abordagem Social consiste no contato direto com pessoas em situação de rua, mendicância, trabalho infantil, exploração sexual, entre outras.

O trabalho social de abordagem e busca ativa possui como objetivo principal estabelecer um primeiro contato, oferecer suporte e apoio imediatos e iniciar um processo de escuta, acolhimento e encaminhamento para os serviços socioassistenciais, e acesso a direitos.

O serviço de abordagem social é componente importante da Assistência Social, pois permite que as pessoas em situação de rua sejam identificadas, atendidas e encaminhadas para os serviços adequados, desempenhando papel crucial na promoção dos direitos humanos, no combate à exclusão social e na busca por soluções que contribuam para a superação da situação de risco pessoal e ou social a que se encontra exposta.

O serviço de abordagem também pode realizar a busca ativa, ou seja, procurar ativamente por pessoas em situação de vulnerabilidade para oferecer ajuda.

A abordagem social deve buscar estabelecer vínculo de confiança com as pessoas atendidas, a fim de que considerem a possibilidade de receber assistência e apoio de maneira mais ampla.

#### **3.4.1. Equipe de Referência**

Psicólogo e assistente social.

#### **3.4.2. Público-alvo**

Crianças, adolescentes com vivência de trabalho infantil, situação de mendicância, situação de rua e exploração sexual.

Pessoas adultas e idosos em situação de rua e mendicância.

#### **3.4.3. Operacionalização**

**1) Identificação e mapeamento:** Equipes de abordagem social realizam rondas nas ruas, praças, locais de concentração de pessoas em situação de rua e outros espaços onde a vulnerabilidade social é evidente, com vista a identificação e mapeamento das necessidades dos/as usuários/as.

A abordagem também pode ser realizada a partir do recebimento de denúncia e solicitação de outros órgãos.

**2) Escuta e Acolhimento:** O primeiro contato é uma oportunidade para ouvir as histórias, necessidades e preocupações, criando um ambiente de acolhimento e confiança.

**3) Oferta de Serviços Básicos:** Durante a abordagem, para além das orientações pertinentes, são oferecidos serviços básicos, como encaminhamento para acesso a serviços e benefícios eventuais, especialmente nos casos de pessoa em situação de rua.

**4) Avaliação da Situação:** A equipe de abordagem social avalia o caso, identificando riscos, necessidades de saúde, possíveis vínculos familiares e outras informações relevantes.

**5) Encaminhamentos:** Com base na avaliação, a equipe realiza encaminhamentos para os serviços adequados, como CRAS, CREAS, Unidades Básicas de Saúde e outros serviços de assistência social, etc.

**6) Registro e Documentação:** As informações coletadas durante a abordagem são registradas, permitindo um acompanhamento mais eficaz e a criação de um histórico que auxilie no planejamento de ações.

### **3.4.4. Visitas para Centros de Socioeducação - CENSE`s**

Destina-se aos responsáveis e familiares de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio fechado, internados junto aos CENSES, e constitui-se no fornecimento de passagem de ida e volta, conforme demanda.

## **4. COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE**

### **4.1. Coordenação**

Cabe ao/a coordenador/a do Centro de Referência Especializado de Assistência Social:

- Coordenar a equipe e a execução dos serviços disponibilizados na unidade;
- Definir, juntamente com a equipe, as ferramentas teórico-metodológicas e práticas sociais de trabalho com as famílias;
- Identificar e mapear, em conjunto com a equipe, a rede de serviços existentes no município;
- Promover, em conjunto com a equipe, a articulação com o Sistema de Garantia de Direitos, com os demais serviços socioassistenciais e outras políticas públicas, na perspectiva da garantia da proteção socioassistencial;
- Estabelecer fluxo de informações entre profissionais de sua equipe de trabalho e, desses com os demais serviços da rede;
- Acompanhar e avaliar os procedimentos para a garantia de contrarreferência com os CRAS;
- Avaliar sistematicamente, com a equipe, a eficácia, eficiência e efetividade dos serviços especializados executados nos CREAS;
- Realizar reuniões periódicas com os profissionais para discussão de casos, acompanhamento das atividades desenvolvidas, dos serviços ofertados e encaminhamentos realizados;
- Manter, em conjunto com a equipe, os prontuários de atendimento referentes à população alvo, atualizados e organizados, bem como, informações de atendimentos;
- Acompanhar a tramitação da documentação (relatório, parecer, ofícios), realizando orientações e encaminhamentos necessários de acordo com fluxos previamente estabelecidos;
- Promover e participar de reuniões periódicas com representantes da rede prestadora de serviços, visando contribuir com o órgão gestor na articulação e avaliação dos serviços e acompanhamento dos encaminhamentos efetuados;

- Participar de comissões, fóruns, comitês, rede locais de defesa e promoção de direitos;
- Viabilizar e incentivar a discussão teórica, junto a equipe de trabalho, visando implementação de ações e serviços disponibilizados na unidade de atendimento;
- Responsabilizar-se pela organização administrativa da unidade, documentação padrão e recursos humanos;
- Garantir a articulação da equipe, na elaboração e definição de plano de atendimento especializado com famílias público alvo do CREAS;
- Apoiar e/ou promover, em conjunto com a equipe, campanha e eventos de mobilização de combate às situações de violações de direitos;
- Garantir o trabalho interdisciplinar, definindo atribuições dos profissionais, possibilitando a complementaridade das ações em benefício da população atendida;
- Acompanhar todas as ações desenvolvidas no CREAS, garantindo o cumprimento das metas previstas no Plano Municipal de Assistência Social, Plano Municipal de Socioeducação e demais documentos norteadores do Serviço;
- Agir com ética e zelar pelo sigilo profissional.

## **4.2. Equipe técnica**

### **4.2.1. Assistente Social**

Cabe ao/a profissional de Serviço Social:

- Realizar o acolhimento de indivíduos e famílias com direitos violados em decorrência de situações de violência vivenciadas, a partir de análise da demanda, respeitando os direitos dos usuários à luz do compromisso e da ética profissional;
- Contribuir, através de sua atribuição profissional e conhecimentos teórico-práticos, para a eliminação de quaisquer formas de violência, visando à promoção das pessoas, famílias e coletividades;
- Planejar e executar as intervenções de caráter psicossocial, em conjunto com outros profissionais, utilizando como instrumentos de trabalho entrevistas, visitas domiciliares e institucionais, atendimentos individuais e em grupo, reuniões para discussão de casos, entre outros;

- Promover ações de prevenção à violência por meio de palestras, capacitações e seminários, tendo como público alvo a população e profissionais da Rede de Proteção Social;
- Avaliar junto com o indivíduo ou família a situação de violência e seu histórico na família, os riscos enfrentados, a motivação para buscar uma transformação da situação, os limites e possibilidades e os recursos sociais e familiares;
- Prestar orientação individual e/ou familiar, dentro de sua área de competência;
- Realizar o acompanhamento dos indivíduos e famílias atendidas, promovendo o suporte a elas, potencializando-as em sua capacidade de proteção e favorecendo a reparação da situação de violência vivida;
- Realizar estudos socioeconômicos das famílias atendidas visando o encaminhamento para acesso a benefícios e serviços disponíveis;
- Realizar levantamento de serviços ou recursos disponíveis na comunidade para possível utilização pelos indivíduos e famílias atendidas;
- Realizar encaminhamentos que se fizerem necessários para garantir a proteção integral dos indivíduos e famílias atendidas;
- Monitorar os encaminhamentos realizados, avaliando sua efetividade;
- Facilitar o acesso dos indivíduos e famílias a rede social de apoio, buscando a inclusão e o alcance da cidadania;
- Registrar os atendimentos e intervenções realizadas em sistema informatizado - PRONIM;
- Realizar ações visando à articulação com a Rede de Proteção Social;
- Elaborar relatórios informativos acerca dos atendimentos prestados sempre que necessário ou solicitado;
- Participar da construção do Plano Individual de Atendimento ou Familiar, juntamente com os demais profissionais e com a família ou indivíduo;
- Participar de reuniões técnicas, de equipe ou Rede de Proteção Social, sempre que necessário ou convocado, contribuindo nas discussões;
- Compartilhar as informações relevantes e necessárias com os demais profissionais da equipe interdisciplinar, resguardando o caráter sigiloso do trabalho sem deixar de qualificar o serviço prestado;
- Atuar em conjunto com a equipe visando ao planejamento e operacionalidade dos atendimentos em grupo;

- Contribuir para o desenvolvimento do Serviço Social como campo científico de conhecimento e de prática na Assistência Social, principalmente no CREAS, podendo resultar em produções teóricas relevantes a área de atuação;
- Realizar atendimentos emergenciais, procedendo ao acompanhamento para os encaminhamentos necessários;
- Realizar visitas domiciliares e institucionais sempre que houver necessidade;
- Manter organizados os prontuários das famílias e indivíduos e arquivos;
- Executar outras atividades pertinentes a sua área de atuação;
- Agir com ética e zelar pelo sigilo profissional.

#### **4.2.2. Psicólogo/a**

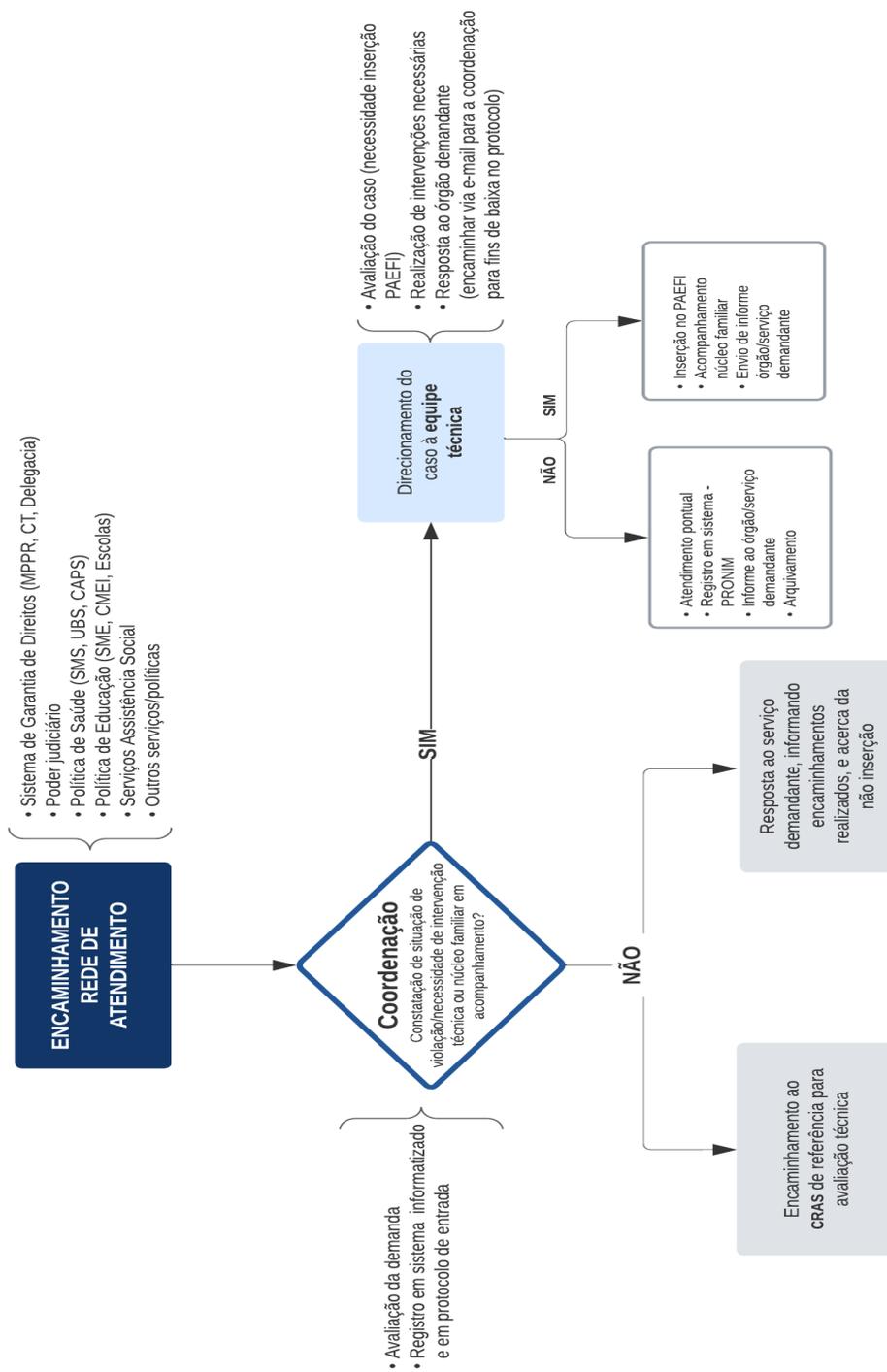
Cabe ao/a profissional de psicologia:

- Realizar o acolhimento de indivíduos e famílias com direitos violados em decorrência de situações de violência, a partir de análise da demanda, respeitando os direitos dos usuários à luz do compromisso e da ética profissional;
- Contribuir, através de sua atribuição profissional e conhecimentos teórico-práticos, para a eliminação de quaisquer formas de violência, visando à promoção das pessoas, famílias e coletividade;
- Planejar e executar as intervenções de caráter psicossocial, utilizando como instrumentos de trabalho entrevistas, diagnósticos, visitas domiciliares e institucionais, atendimentos individuais e em grupo, reuniões para discussão de casos, entre outros;
- Promover ações de prevenção à violência por meio de palestras, capacitações e seminários, tendo como público alvo a população e profissionais da Rede de Proteção Social;
- Prestar atendimento psicossocial a indivíduos e famílias com direitos violados em decorrência de situações de violência vivenciadas;
- Prestar orientação individual e/ou familiar, dentro de sua área de competência;
- Realizar o acompanhamento dos indivíduos e famílias atendidas, promovendo o suporte a elas, potencializando-as em sua capacidade de proteção e favorecendo a reparação da situação de violência vivida;

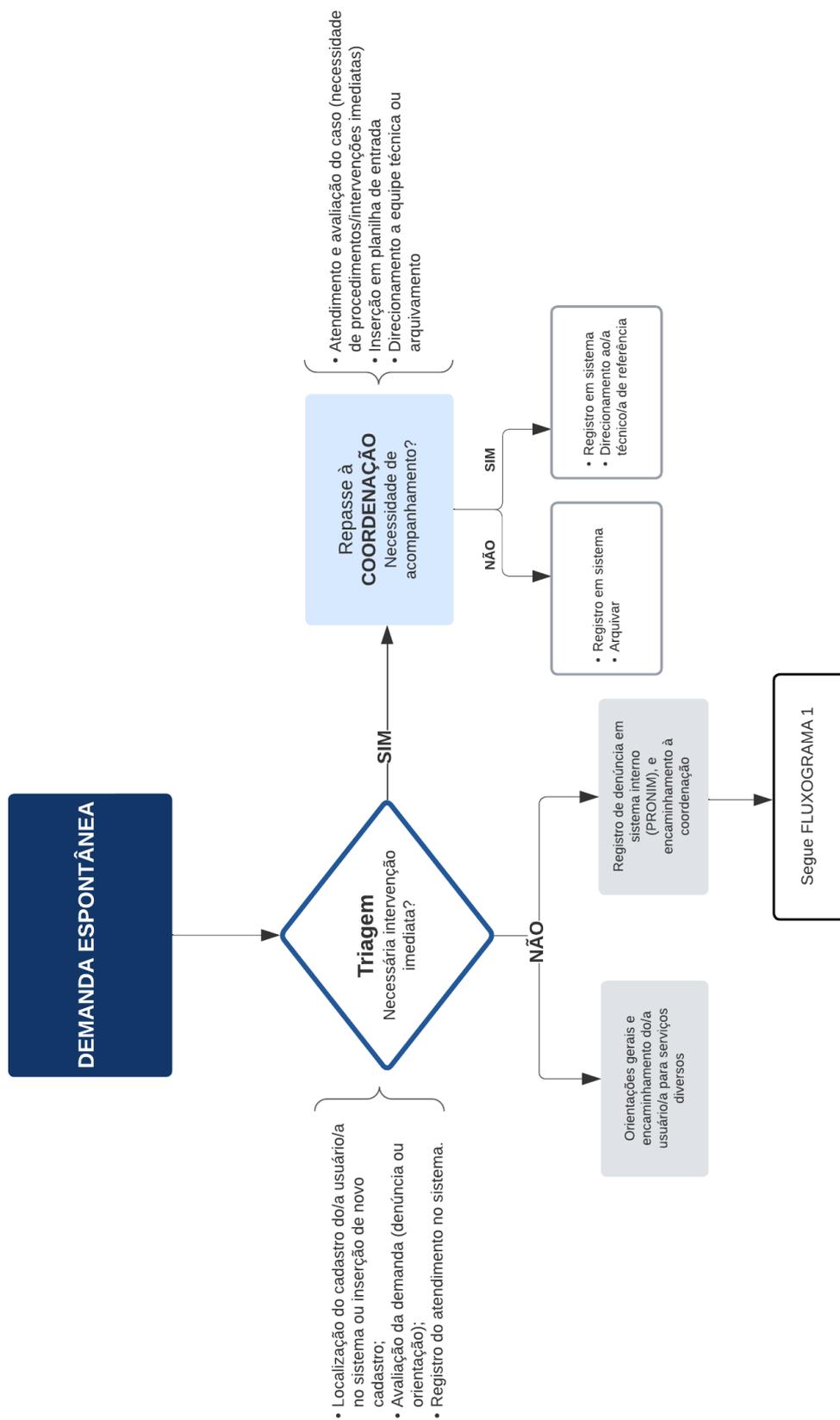
- Realizar encaminhamentos que se fizerem necessários para garantir a proteção integral dos indivíduos e famílias atendidas;
- Monitorar os encaminhamentos realizados, avaliando sua efetividade;
- Registrar os atendimentos e intervenções em sistema informatizado - PRONIM;
- Elaborar relatórios informativos acerca dos atendimentos prestados sempre que necessário ou solicitado;
- Realizar visitas domiciliares ou institucionais sempre que necessário;
- Participar da construção do Plano Individual de Atendimento ou Familiar, juntamente com os demais profissionais e com a família ou indivíduo;
- Participar de reuniões técnicas, de equipe ou Rede de Proteção Social, sempre que necessário ou convocado, contribuindo nas discussões;
- Realizar ações visando à articulação com a Rede de Proteção Social;
- Realizar o acompanhamento de instituições socioassistenciais à luz da legislação pertinente, tendo em vista a qualificação dos serviços prestados, emitindo relatórios sempre que necessário ou for solicitado;
- Compartilhar as informações relevantes e necessárias com os demais profissionais da equipe interdisciplinar, resguardando o caráter sigiloso do trabalho sem deixar de qualificar o serviço prestado;
- Atuar em conjunto com os demais profissionais que compõe a equipe visando ao planejamento e operacionalidade dos atendimentos em grupo;
- Contribuir para o desenvolvimento da Psicologia como campo científico de conhecimento e de prática na Assistência Social, principalmente no CREAS, podendo resultar em produções teóricas relevantes a área de atuação;
- Manter organizados os prontuários das famílias e indivíduos e arquivos;
- Executar outras atividades pertinentes a sua área de atuação no CREAS;
- Agir com ética e zelar pelo sigilo profissional.

## 5. FLUXOGRAMAS

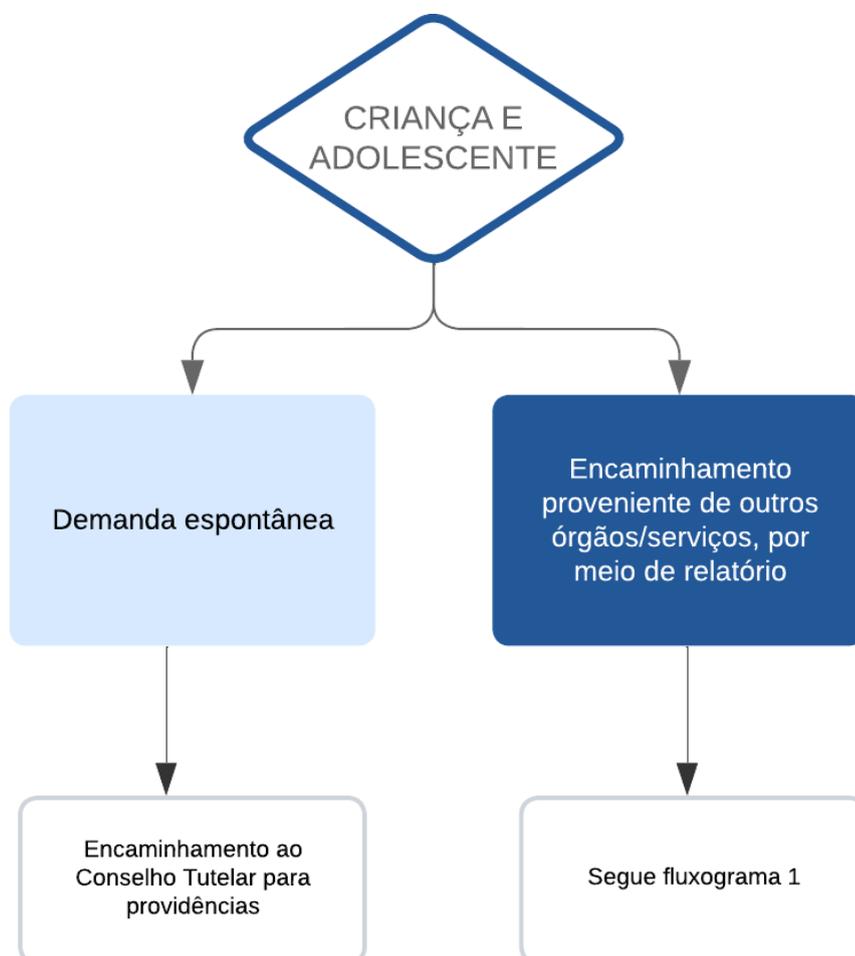
### 5.1. Fluxograma 1 - Geral



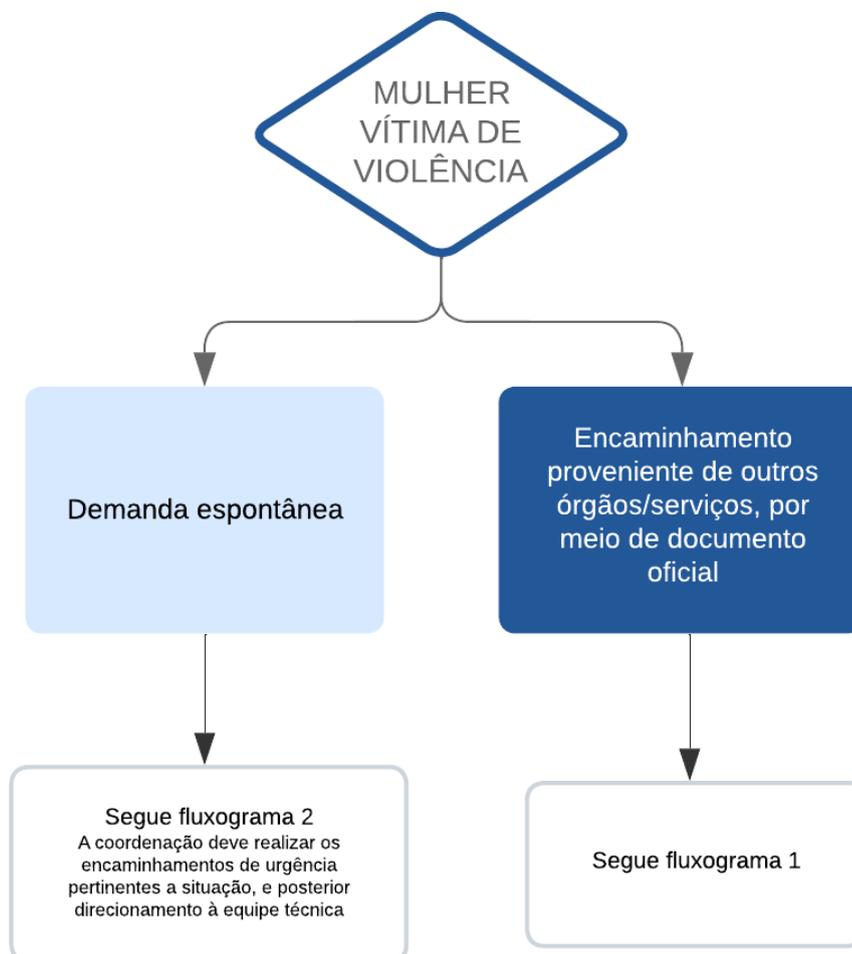
## 5.2. Fluxograma 2 - Demanda Espontânea



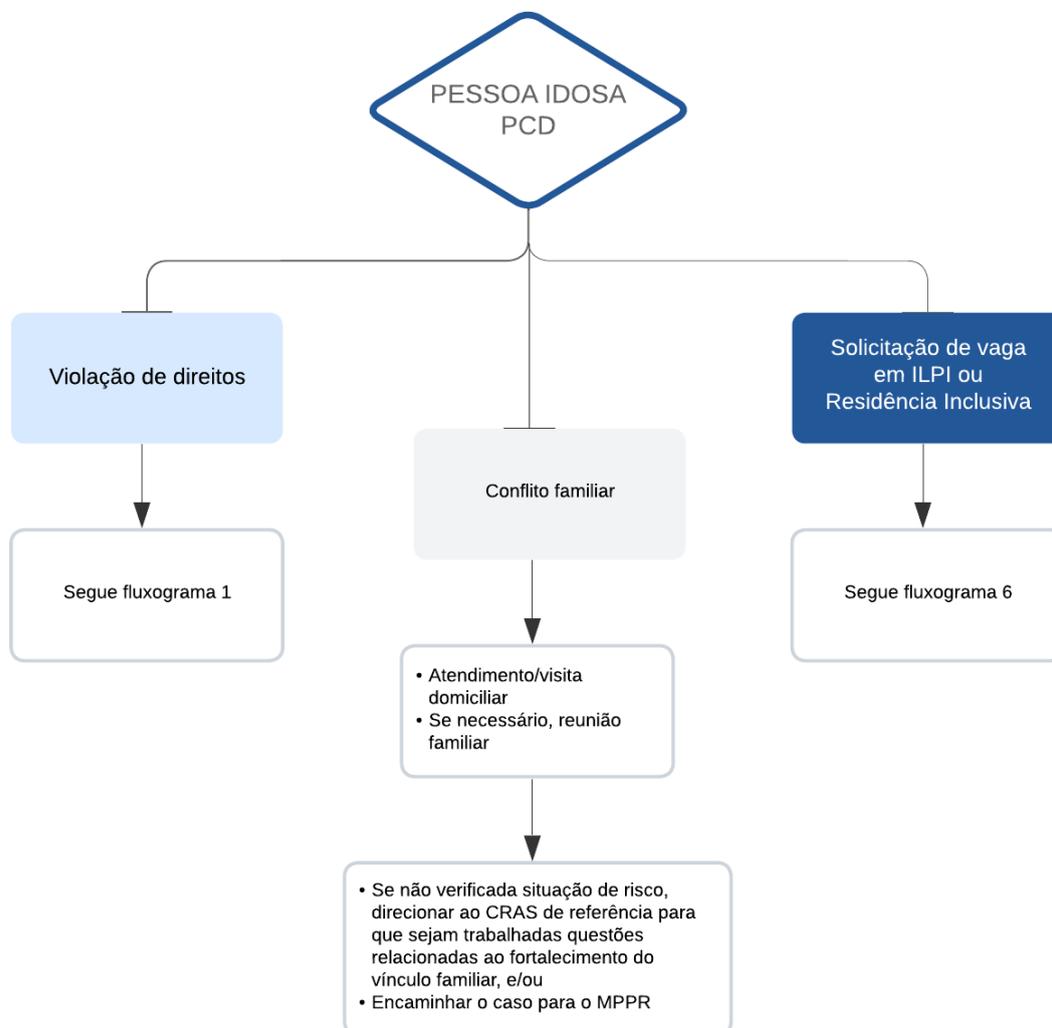
### 5.3. Fluxograma 3 - Crianças e Adolescentes



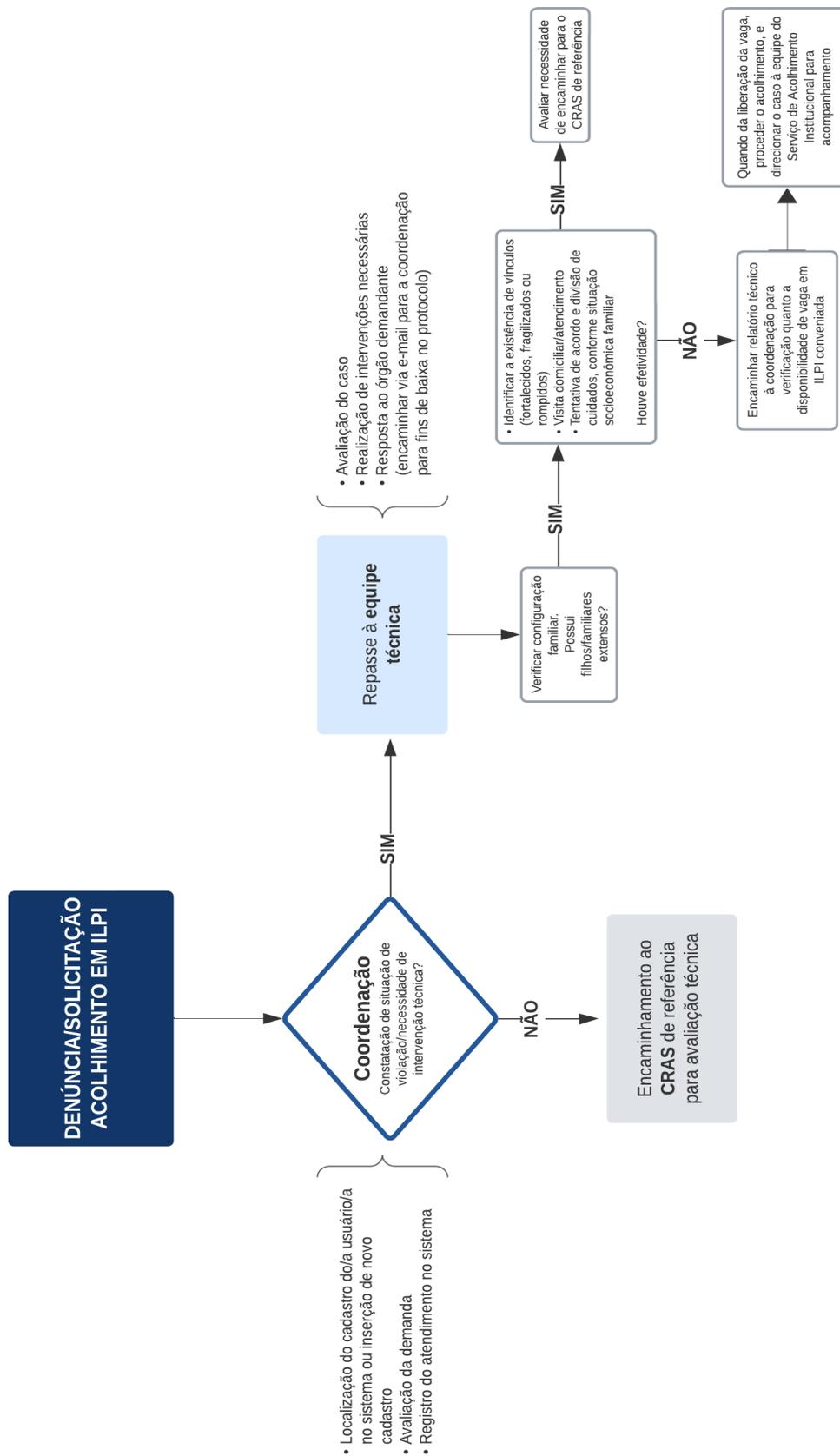
#### 5.4. Fluxograma 4 - Mulher Vítima de Violência



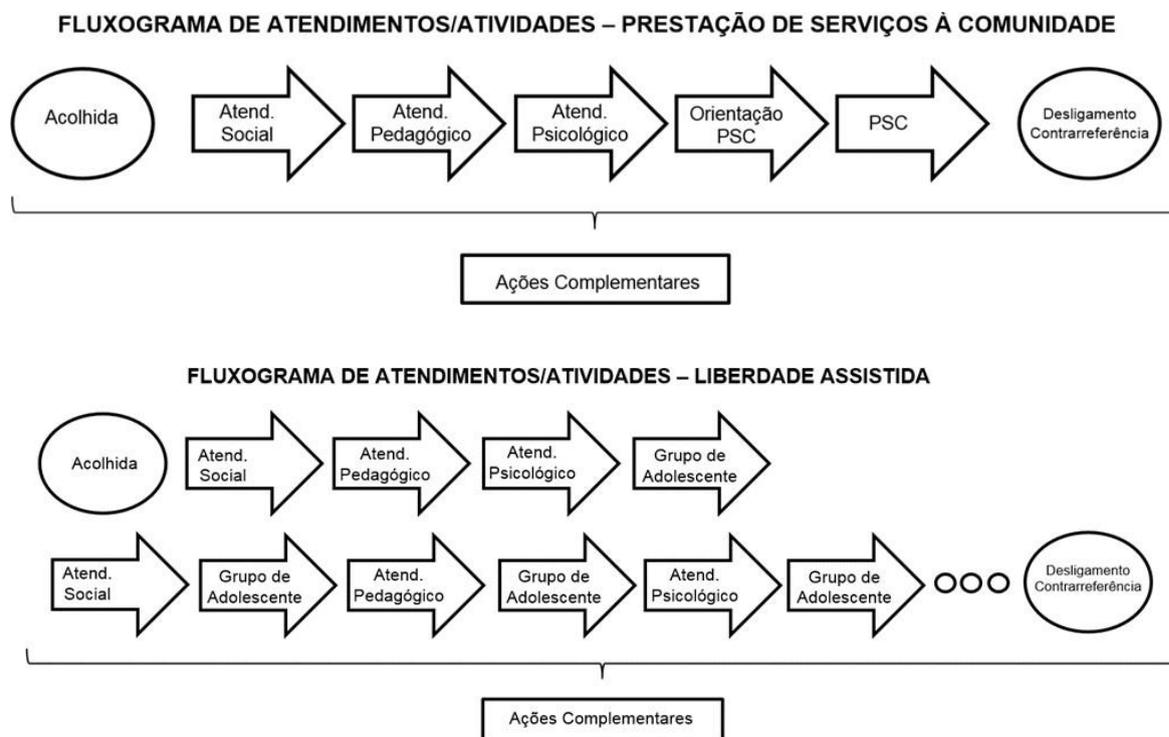
### 5.5. Fluxograma 5 – Pessoa Idosa e Pessoa com Deficiência



## 5.6. Fluxograma 6 - Encaminhamento à ILPI



## 5.7. Fluxograma 7 - Atendimento à adolescentes em cumprimento de Medida Socioeducativa



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em última análise, por intermédio do monitoramento das ações e encaminhamentos propostos pelos CREAS para os indivíduos e famílias, pretende-se a superação da situação que originou o atendimento e o consequente desligamento com posterior encaminhamento para o CRAS de referência do território no qual esta família ou indivíduo reside.