

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO

CRAS PALMEIRA



PALMEIRA

2024

A IMPORTÂNCIA DA INTERSETORIALIDADE NO SUAS

A intersetorialidade é um dos instrumentos mais utilizados para a efetivação das políticas públicas, e configura-se como um desafio a ser consolidado, uma vez que, apresenta aspectos importantes para a articulação e integração entre as diferentes políticas setoriais.

O trabalho conjunto realizado de forma articulada e integrada, além de contribuir para a troca de saberes, proporciona uma solução ao considerar a totalidade dos problemas do usuário, ou seja, a complexidade da realidade social, de modo que, seus problemas não sejam tratados de forma fragmentada, através de ações desarticuladas que dificultam sua inclusão social.

Afinal, o que é intersetorialidade?

Ao mesmo tempo que incorpora a ideia de equidade, integração e territorialidade, a intersetorialidade perpassa pelas diferentes políticas setoriais como uma lógica de gestão, rompendo com modelos fragmentados de gestão em prol de um novo modelo norteador que vise a superação da fragmentação mediante a articulação entre as políticas públicas, ofertando ações conjuntas com outras políticas setoriais destinadas à proteção e inclusão social, bem como o enfrentamento das expressões da questão social, tendo a participação de todos os atores envolvidos para a consolidação dos direitos sociais.

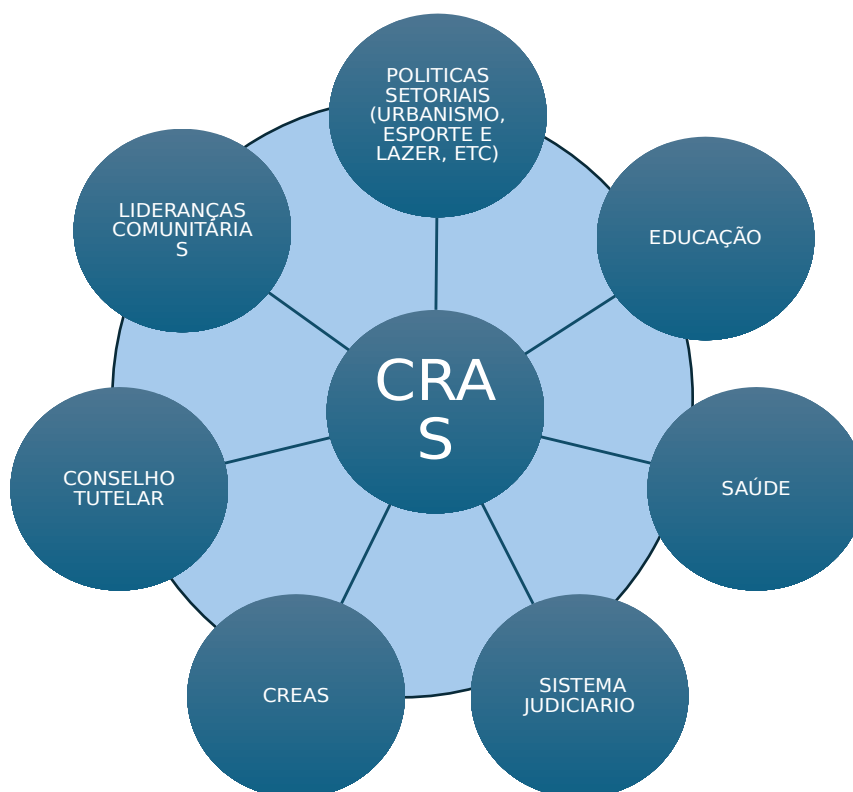
A IMPORTÂNCIA DAS AÇÕES ARTICULADAS E INTEGRADAS PARA O FORTALECIMENTO DO CRAS

Conforme orientações técnicas do Centro de Referência de Assistência Social-CRAS a articulação intersetorial tem por objetivo, proporcionar melhorias nas condições de vida das famílias e o acesso dos usuários, em especial, àqueles que vivem em situação de vulnerabilidade ou risco social, aos benefícios, serviços, programas e projetos que integram o SUAS, através de ações integradas junto a rede de proteção social. Além de resguardar os usuários, o trabalho em rede também

objetiva a integração das políticas sociais na sua elaboração, execução, monitoramento e avaliação, a fim de superar a fragmentação das ações específicas e de competência de cada área.

A articulação intersetorial potencializa a rede de proteção social, viabilizando o acesso efetivo da população aos equipamentos e serviços da assistência social, além de contribuir para execução de programas como, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), dentre outros que integram a rede de atendimento socioassistencial.

Graças a ação integrada dos diversos saberes e práticas, a intersetorialidade contribui ainda para o acesso dos beneficiários dos programas de transferência de renda, aos serviços socioassistenciais ofertados pelos estados e municípios.



FLUXO DE ATENDIMENTO DO CRAS PALMEIRA COM OS EQUIPAMENTOS DO TERRITÓRIO:

Considerando o conceito de intersectorialidade acima descrito, e seguindo a legislação vigente que prevê que o CRAS é uma unidade da proteção social básica, que desempenha as funções de gestão da proteção básica no seu território e de oferta do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, este último sendo oferta obrigatória e exclusiva do CRAS.

É importante ressaltar que, tendo seu trabalho desenvolvido a partir do conceito de centralidade na família, o CRAS estabelece relações lineares com outros equipamentos do território.

Fluxograma de atendimento entre CRAS, CREAS e demais serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade:

1. Recebimento de usuários pelo CRAS: O processo inicia quando usuários em situação de vulnerabilidade ou violação de direitos buscam atendimento no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

2. Identificação de situações de violações de direitos: Os profissionais do CRAS realizam uma avaliação inicial para identificar se há indícios de violações de direitos, como abuso, negligência, violência doméstica, entre outros.

3. Encaminhamento para o CREAS: Caso seja identificada uma situação de violação de direitos que exija uma intervenção especializada, o CRAS encaminha o usuário para o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), onde poderá receber atendimento específico e acompanhamento especializado.

4. Atendimento no CREAS: No CREAS, os usuários recebem atendimento individualizado por uma equipe multidisciplinar, que pode incluir assistentes sociais, psicólogos, entre outros profissionais, de acordo com as necessidades identificadas.

5. Superando a situação violadora: Após receber o suporte necessário no CREAS, os usuários podem estar prontos para retomar suas vidas de forma autônoma e segura.

6. Acompanhamento pelo PAIF: Se necessário, os usuários que superaram a situação violadora podem ser encaminhados de volta ao CRAS para participar do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), onde receberão acompanhamento continuado e apoio para fortalecer os vínculos familiares e comunitários.

7. Troca de informações e reuniões periódicas: Durante todo o processo, há troca de informações entre o CRAS e o CREAS, por meio de reuniões periódicas e conversas entre os profissionais dos dois equipamentos, visando garantir uma abordagem integrada e eficaz.

8. Trocas informais e espaço para diálogo: Além dos encaminhamentos formais, há espaço para trocas informais e diálogo entre os profissionais do CRAS e do CREAS, permitindo uma discussão mais ampla e aprofundada dos casos atendidos.

9. Ações e campanhas em conjunto: O CRAS e o CREAS podem desenvolver ações e campanhas em conjunto, envolvendo também outros parceiros e instituições da comunidade, com o objetivo de prevenir situações de violações de direitos e promover o bem-estar social.

10. Serviços referenciados na Proteção Social de Média Complexidade: Além dos serviços ofertados diretamente pelo CRAS e pelo CREAS, há também a possibilidade de encaminhar os usuários para serviços referenciados na média complexidade, como a APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais), quando necessário, mediante avaliação do CREAS.

Fluxo de encaminhamento entre o CRAS e os Serviços de Alta Complexidade:

1. Identificação da necessidade de encaminhamento: Quando o CRAS identifica que um usuário necessita de um serviço de alta complexidade, como Casa Lar para crianças e adolescentes ou ILPI's para pessoas idosas, ele faz uma avaliação inicial para determinar a adequação desse tipo de serviço às necessidades do usuário.

2. Encaminhamento ao CREAS e Conselho Tutelar: O CRAS encaminha o usuário ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), quando pessoa idosa, ou ao Conselho Tutelar, quando se tratar de crianças e adolescentes, os quais são responsáveis por realizar uma avaliação mais aprofundada das situações e determinar o encaminhamento para os serviços de alta complexidade, quando necessário.

3. Atendimento nos Serviços de Alta Complexidade: O usuário é acolhido e atendido nos Serviços de Alta Complexidade adequados às suas necessidades, recebendo cuidados e suporte especializados, seja para crianças e adolescentes, seja em ILPI's para pessoas idosas.

4. Possibilidade de retorno ao CRAS: Após receber os atendimentos necessários nos Serviços de Alta Complexidade, há a possibilidade de retorno ao CRAS para acompanhamento e suporte adicionais, se necessário, visando garantir a continuidade do atendimento e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

6. Troca de informações e reuniões periódicas: Durante todo o processo, há troca de informações entre o CRAS, o CREAS e os Serviços de Alta Complexidade, por meio de reuniões periódicas e conversas entre os profissionais dos diferentes equipamentos, visando garantir uma abordagem integrada e eficaz.

7. Trocas informais e espaço para diálogo: Além dos encaminhamentos formais, há espaço para trocas informais e diálogo entre os profissionais do CRAS, do CREAS e dos Serviços de Alta Complexidade, permitindo uma discussão mais ampla e aprofundada dos casos atendidos.

Fluxo de encaminhamento entre o CRAS e o Conselho Tutelar:

1. Identificação de situações de violações de direitos: O processo inicia quando o CRAS identifica situações de violações de direitos, especialmente contra crianças e adolescentes, durante o atendimento ou acompanhamento das famílias.

2. Encaminhamento para o Conselho Tutelar: O CRAS encaminha os casos identificados ao Conselho Tutelar, que é responsável por garantir a proteção dos direitos das crianças e adolescentes e intervir em situações de violência, abuso, negligência ou outras formas de violação.

3. Atendimento pelo Conselho Tutelar: O Conselho Tutelar recebe os casos encaminhados pelo CRAS e realiza uma avaliação detalhada da situação, tomando as medidas necessárias para proteger os direitos da criança ou adolescente envolvido, que podem incluir orientações às famílias, encaminhamentos para serviços especializados, medidas protetivas, entre outras ações, em conformidade com o disposto no Estatuto da Criança e do Adolescente.

4. Acompanhamento do caso: O Conselho Tutelar pode realizar acompanhamento contínuo do caso, garantindo que as medidas adotadas estejam sendo eficazes e que os direitos da criança ou adolescente estejam sendo respeitados.

5. Superando a situação violadora: Após a intervenção do Conselho Tutelar e a superação da situação violadora, o CRAS pode oferecer apoio às famílias e às crianças/adolescentes envolvidos, encaminhando-os, se necessário, para o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) para acompanhamento e suporte continuado.

6. Troca de informações e reuniões periódicas: Durante todo o processo, há troca de informações entre o CRAS e o Conselho Tutelar, por meio de reuniões periódicas e conversas entre os profissionais dos dois órgãos, visando garantir uma abordagem integrada e eficaz na proteção dos direitos das crianças e adolescentes.

7. Trocas informais e espaço para diálogo: Além dos encaminhamentos formais, há espaço para trocas informais e diálogo entre os profissionais do CRAS e do Conselho Tutelar, permitindo uma discussão mais ampla e aprofundada dos casos atendidos e a busca por soluções conjuntas para garantir o bem-estar das crianças e adolescentes.

Fluxo de Encaminhamento entre o CRAS e a Política de Saúde: Promovendo o Bem-Estar Integral dos Usuários

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) desempenha um papel crucial na identificação e atendimento das necessidades de saúde dos usuários, iniciando um processo cuidadoso e abrangente para garantir seu bem-estar integral. Este fluxo de encaminhamento visa oferecer um panorama detalhado de como o CRAS e a Política de Saúde trabalham em conjunto para promover a saúde física, mental, emocional e social dos indivíduos e famílias atendidas.

1. Identificação das necessidades de saúde: O processo se inicia quando os profissionais do CRAS identificam, durante o atendimento ou acompanhamento das famílias, que um usuário necessita de cuidados de saúde. Essas necessidades podem abranger uma variedade de áreas, desde questões físicas até questões emocionais e sociais.

2. Encaminhamento para os serviços de saúde: Com base na identificação das necessidades, o CRAS encaminha os usuários para os serviços de saúde apropriados. Isso pode incluir o acesso a atendimento médico, psicológico, assistência social ou outros serviços disponíveis na rede de saúde local, garantindo uma abordagem personalizada e eficaz para cada caso.

3. Atendimento nos serviços de saúde: Os usuários são acolhidos e atendidos nos serviços de saúde conforme o encaminhamento do CRAS. Aqui, recebem os cuidados necessários para sua saúde física, mental e emocional, proporcionando um ambiente de apoio e cuidado durante todo o processo de atendimento.

4. Acompanhamento do caso: Paralelamente ao atendimento nos serviços de saúde, o CRAS continua acompanhando o caso, assegurando que o usuário esteja recebendo o suporte adequado para sua recuperação e bem-estar contínuo. Isso pode incluir encaminhamentos adicionais, orientações sobre cuidados preventivos e outras medidas para garantir uma abordagem holística da saúde.

5. Superando a situação em questão: Com os cuidados de saúde necessários e o apoio do CRAS, os usuários podem superar a situação em questão e retomar sua jornada com maior autonomia e bem-estar. Se necessário, eles podem ser acompanhados pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), garantindo um suporte contínuo durante esse processo de superação.

6. Troca de informações e reuniões periódicas: Durante todo o processo, há uma comunicação constante entre o CRAS e os serviços de saúde, por meio de reuniões periódicas e trocas de informações entre os profissionais. Isso garante uma abordagem integrada e eficaz no atendimento às necessidades dos usuários, promovendo uma colaboração essencial para o sucesso dos cuidados de saúde.

7. Trocas informais e espaço para diálogo: Além dos encaminhamentos formais, há espaço para trocas informais e diálogo entre os profissionais do CRAS e da política de saúde. Essa abertura para o diálogo permite uma discussão mais ampla e aprofundada dos casos atendidos, promovendo soluções conjuntas para garantir o bem-estar dos usuários. A estratégia de "Um café no CRAS" exemplifica esse ambiente propício para fortalecer vínculos e colaboração entre os profissionais das duas áreas, consolidando uma rede de apoio vital para a comunidade atendida.

Fluxo de Encaminhamento entre o CRAS e a Política de Educação

O fluxo de encaminhamento entre o CRAS e a Política de Educação visa garantir que crianças, adolescentes e suas famílias recebam o suporte necessário para superar desafios educacionais e alcançar o sucesso acadêmico. O processo se inicia com a identificação das necessidades educacionais durante o atendimento ou

acompanhamento realizado pelo CRAS, que pode envolver questões como acesso à escola, dificuldades de aprendizagem ou evasão escolar.

Em seguida, o CRAS encaminha os usuários para os serviços de Educação adequados às suas necessidades, seja para receber apoio pedagógico, orientação educacional ou encaminhamento para programas educacionais específicos. Nos serviços de Educação, os usuários são acolhidos e atendidos conforme o encaminhamento do CRAS, recebendo os suportes necessários para enfrentar as dificuldades identificadas.

Durante o atendimento nos serviços de Educação, o CRAS realiza o acompanhamento do caso, garantindo que o usuário esteja recebendo o suporte necessário para sua inserção e permanência no sistema educacional. Esse acompanhamento visa também superar eventuais dificuldades e garantir o sucesso educacional dos usuários.

Durante todo o processo, há uma troca de informações entre o CRAS e os serviços de Educação, por meio de reuniões periódicas e conversas entre os profissionais das duas áreas. Essa integração visa garantir uma abordagem integrada e eficaz no atendimento às necessidades dos usuários.

Além dos encaminhamentos formais, existe espaço para trocas informais e diálogo entre os profissionais do CRAS e da Política de Educação. Essa colaboração mútua permite uma discussão mais ampla e aprofundada dos casos atendidos, buscando soluções conjuntas para garantir o sucesso educacional das crianças, adolescentes e suas famílias. A estratégia de "Um café no CRAS" é uma iniciativa relevante para fortalecer esses vínculos e promover a colaboração entre os profissionais das duas áreas.

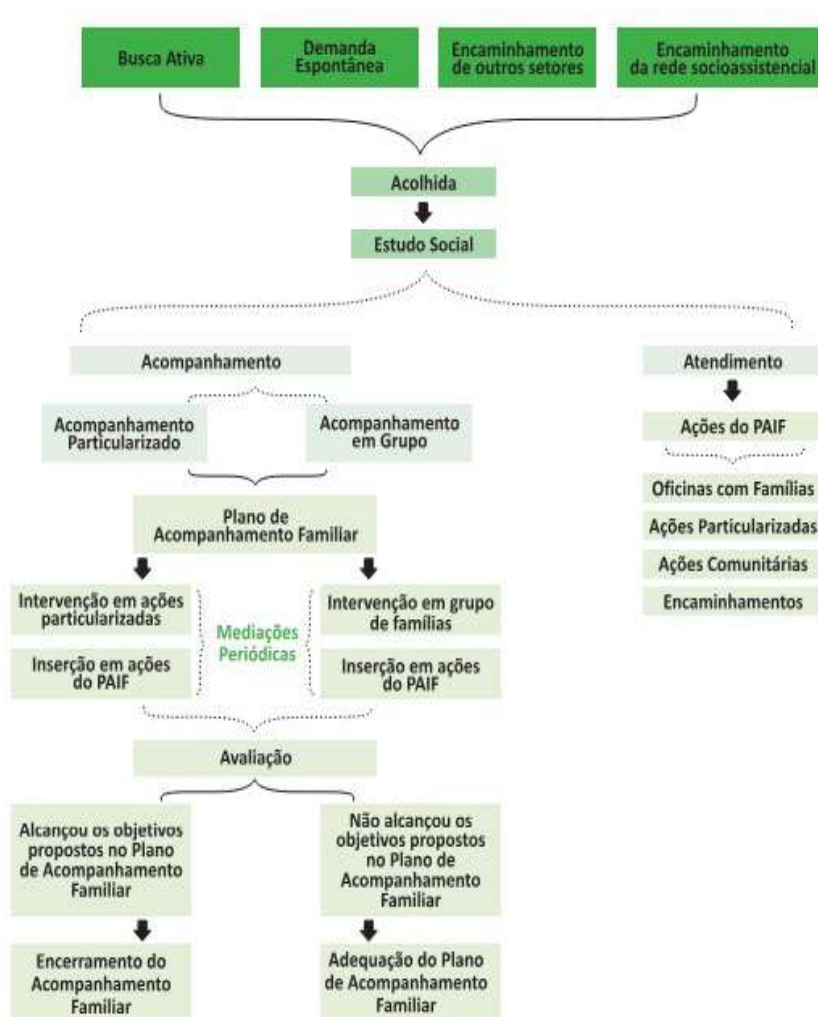
Fluxo de encaminhamento entre CRAS e demais atores da rede:

O CRAS recebe e encaminha usuários para os demais atores da rede, como lideranças comunitárias, Sistema Judiciário, entre outros, tanto para receberem

atendimento, quando pertinente, quanto quando ocorre a superação da situação em questão, para acompanhamento do PAIF, se assim for necessário.

Além disso, há troca de informações, reuniões periódicas e conversas entre os equipamentos; importante ressaltar que para além dos atos formais de encaminhamento, via referência e contra referência, há possibilidade de trocas informais e espaço para diálogo e discussão de casos. Em 2024, o CRAS tem o convidado os atores da rede para 'Um café no CRAS', como estratégia de fortalecimento de vínculo entre os profissionais.

FLUXO DE ATENDIMENTO INTERNO DO CRAS PALMEIRA



Fonte: Caderno de orientações do PAIF, volume 2

O Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) possui dois tipos de atendimento: o Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF) e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), sendo este último um serviço complementar ao PAIF, não executado no espaço físico do CRAS.

De forma geral ambos se baseiam na oferta de atividades de prevenção, auxiliando famílias a melhorarem a qualidade de vida visando contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de uma família através da estimulação de potencialidades.

As formas de acesso ao CRAS são diversas: demanda espontânea, busca ativa, encaminhamento da rede de proteção (saúde, educação, Conselho Tutelar, entre outros). E, são públicos do CRAS as famílias referenciadas territorialmente que estejam:

“em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social” (MDS, 2015):

O trabalho social com as famílias visa contribuir para o bom desenvolvimento pessoal, familiar e social, em consonância com os objetivos do PAIF listados pelo Ministério de Desenvolvimento Social (MDS, 2015):

- O fortalecimento da função protetiva da família;
- A prevenção da ruptura dos vínculos familiares e comunitários;
- A promoção de ganhos sociais e materiais às famílias;
- A promoção do acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais;
- O apoio a famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares.

As ações de PAIF podem ser realizadas de forma individual, coletiva, pontual ou contínua, conforme a necessidade verificada pelo técnico de referência, sendo elas:

acolhida, oficinas, ações comunitárias e ações particularizadas. Vale ressaltar que o técnico seguirá algumas diretrizes metodológicas durante o atendimento, preconizadas pela legislação vigente:

- Fortalecer a assistência social como direito social de cidadania;
- Respeitar a heterogeneidade dos arranjos familiares e sua diversidade cultural;
- Rejeitar concepções preconceituosas, que reforçam desigualdades no âmbito familiar;
- Respeitar e preservar a confidencialidade das informações repassadas pelas famílias no decorrer do trabalho social;
- Utilizar e potencializar os recursos disponíveis das famílias no desenvolvimento do trabalho social;
- Utilizar ferramentas que contribuam para a inserção efetiva de todos os membros da família no acompanhamento familiar.

Importante destacar que o presente fluxograma está de acordo com o PROJETO TÉCNICO OPERATIVO METODOLÓGICO DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA, 2022, e é um documento complementar e vinculado ao mesmo.

Além disso a produção teórica acompanha a dinamicidade da realidade apresentada no cotidiano profissional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social-PNAS**. Brasília, 2004.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Perguntas frequentes: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos**. Brasília, 2022.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Perguntas frequentes: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos**. Brasília, 2017.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ 1. ed.** – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. 72 p.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos**. Brasília, 2014.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2009c. Disponível em: <<http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/livro%20Tipificaca%20Nacional%20-%2020.05.14%20%28ultimas%20atualizacoes%29.pdf>> Acesso em: 04/01/2023.

BRASIL. **Resolução nº 1, de 7 de fevereiro de 2013. Dispõe sobre o reordenamento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, no âmbito do Sistema Único da Assistência Social – SUAS, pactua os critérios de partilha do cofinanciamento federal, metas de atendimento do público prioritário e, dá outras providências**. Disponível em: < <http://blog.mds.gov.br/redesuas/resolucao-no-1-de-7-de-fevereiro-de-2013/>> Acesso em: 04/01/2023.

PAINEL PESQUISAS E CONULTORIAS. **Diagnóstico socioterritorial da assistência social de Palmeira-PR. Vol. único. 1. Ed.** Joinville, 2020.