



## **RESOLUÇÃO Nº 80/2024**

*“Dispõe sobre a aprovação do Protocolo de Atendimento dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS do Município de Timóteo pelo CMAS/Timóteo/MG”.*

**O CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE TIMÓTEO – CMAS**, no uso das competências e atribuições legais conferidas pela Lei Federal nº 8.742, de 07/12/1993, alterada pela Lei nº 12.435/2011, pela Lei Municipal nº 1.559/95 alterada pelas Leis nº 2.146 de 27/03/2000 e 2.350 de 05/07/2001 Lei nº 3.450 de 06 de Novembro de 2015 e pela Norma Operacional Básica – NOB/SUAS/2012 e,  
- considerando a deliberação da 73ª Plenária Extraordinária CMAS, ocorrida no dia 14 de dezembro de 2023.

### **RESOLVE:**

**Art.1º.** Aprovar do Protocolo de Atendimento dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS do Município de Timóteo.

Secretaria Municipal de  
Assistência e Desenvolvimento  
Social de Timóteo/MG

# Protocolo de Atendimento dos Centros de Referência da Assistência Social



**CRAS**

CENTRO DE REFERÊNCIA  
DA ASSISTÊNCIA SOCIAL



PREFEITURA DE  
**TIMÓTEO**  
ADMINISTRAÇÃO 2021/2024

SECRETARIA  
MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA  
E DESENVOLVIMENTO SOCIAL



## Expediente:

**Douglas Willkys Alves de Oliveira**  
PREFEITO MUNICIPAL

**Rosanna Borges Moura**  
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

**Jussara Nere Gonçalves**  
GERENTE DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

### **Equipe Técnica de Elaboração**

**Robson Pereira dos Santos**  
COORDENADOR DA VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

Dayane Cristina Reis  
Elizete Nogueira Lopes  
Lorena Alves de Souza Borges  
Lorena Ramos Risso  
Nathanael Castro da Rocha  
Nívea Rodrigues Silva  
Rayanne Cristine Silva Castro  
Suelen Alves dos Santos

**Revisor Ortográfico**  
Mary Ruth Negromonte



# Centros de Referência de Assistência Social

## **Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Sul**

Endereço: Rua Suécia, nº 15, B. Ana Rita

Telefone: (31) 3847-7641

## **Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Sudoeste**

Endereço: Av. Ana Moura, nº 5.325, B. Ana Moura

Telefone: (31) 3847-8121

## **Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Oeste**

Endereço: Rua Guajajaras, nº 30, B. Cachoeira do Vale

Telefone: (31) 3849-3734

## **Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Leste**

Endereço: Rua Tuia, nº 61, B. Limoeiro

Telefone: (31) 3847-7645

## **CRAS Leste - Núcleo Alegre**

Endereço: Av. Um, nº 377, B. Alegre

Telefone: (31) 3848-3419

## **CRAS Leste - Núcleo Macuco**

Endereço: Rua Patativa, nº 380, B. Macuco

Telefone: (31) 3845-3385



## Glossário

<b>ACESSUAS</b>	Programa de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho
<b>BPC</b>	Benefício de Prestação Continuada
<b>CADÚNICO</b>	Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal
<b>CENTRO POP</b>	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
<b>CMDCA</b>	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente
<b>CMDM</b>	Conselho Municipal dos Direitos da Mulher
<b>CMAS</b>	Conselho Municipal de Assistência Social de Timóteo
<b>CMDPD</b>	Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência
<b>CMI</b>	Conselho Municipal do Idoso
<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>ECA</b>	Estatuto da Criança e do Adolescente
<b>MDS</b>	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
<b>NOB</b>	Norma Operacional Básica
<b>NOB-RH</b>	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
<b>OSC</b>	Organização da Sociedade Civil
<b>PAEFI</b>	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
<b>PAIF</b>	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
<b>NPBF</b>	Novo Programa Bolsa Família
<b>PNAS</b>	Política Nacional de Assistência Social
<b>PSB</b>	Proteção Social Básica
<b>PSE</b>	Proteção Social Especial
<b>SCFV</b>	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
<b>SNAS</b>	Secretaria Nacional de Assistência Social
<b>SUAS</b>	Sistema Único de Assistência Social



## Prefácio

“Unir-se é um bom começo, manter a união é um progresso e trabalhar em conjunto é a vitória”.

Henry Ford

O Protocolo de Atendimento dos Centros de Referência da Assistência Social no âmbito da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de Timóteo, construído a muitas mãos, representa o resultado de um belíssimo trabalho desenvolvido entre a gestão da política de Assistência Social, através do setor de Vigilância Socioassistencial e os servidores que atuam diariamente no atendimento ao cidadão.

A necessidade deste documento surgiu quando, através de uma capacitação da equipe, os servidores perceberam que as formas de atuar no atendimento à população eram variadas, tendo cada CRAS uma forma de trabalhar. Claro que não se deve desconsiderar as particularidades de cada território, contudo o fazer profissional deve seguir as mesmas orientações em todo e qualquer local, como prevê a política de Assistência Social.

O principal objetivo deste documento é prover aos profissionais do Sistema Único de Assistência Social - SUAS a segurança e o compromisso ético necessários para que atuem com autonomia e proporcionem aos usuários da política de Assistência Social uma atenção de qualidade. Esta iniciativa visa nortear as ações sem, portanto, engessá-las, propiciando o acompanhamento de seu desenvolvimento e uma melhor organização dos fluxos de trabalho dentro de cada equipamento.

Para garantir a qualidade e representatividades dos diversos territórios nas discussões, foi criada a resolução 02/2023 nomeando os servidores que, juntos, elaboraram tal documento. Difícil identificar e separar a contribuição de cada um. Os encontros, as discussões e as trocas de conhecimentos permearam todo o processo de elaboração deste Protocolo, absorvendo conhecimentos mútuos. Desta forma, pelas mãos dos servidores efetivos da SEMADS, da equipe da Vigilância Socioassistencial e da gestão do SUAS no município de Timóteo foram aportadas a este documento as diretrizes éticas e técnicas do exercício profissional, associadas à experiência cotidiana do trabalho de



assistência social. Nesse sentido, foram de grande valia as Normas Operacionais, as Orientações Técnicas e Legislações pertinentes ao SUAS estabelecidos pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, órgão normatizador do Sistema Único de Assistência Social no país.

Para além de apresentar um trabalho concluído, desejamos que este documento seja um agente motivador dos debates na Assistência Social servindo, inclusive, de referência para trabalhadores e gestores do SUAS de outros municípios.

**Rosanna Borges Moura**  
Secretaria Municipal de Assistência  
e Desenvolvimento Social



# Sumário

Introdução .....	8
Marco situacional .....	9
Organização dos Trabalhadores no SUAS na Proteção Básica .....	11
Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF .....	13
Formas de Acesso ao CRAS .....	13
Demanda espontânea .....	13
Busca ativa .....	13
Acesso por encaminhamento .....	14
Recepção .....	14
Acolhida Coletiva .....	18
Acolhida Particularizada .....	20
Visita Domiciliar .....	21
Acompanhamento Familiar .....	22
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos .....	24
Reunião de Equipe .....	26
Gestão da Proteção Social no Território do CRAS e Articulação Intersetorial .....	27
Referências Bibliográficas .....	30
Anexos .....	31





## Introdução

O Protocolo de Atendimento dos Centros de Referência de Assistência Social do município de Timóteo tem como objetivo apresentar proposta metodológica e instrumentais para subsidiar as atividades ofertadas, em consonância com a Política Nacional de Assistência Social. Este protocolo destina-se a todos os profissionais que atuam na área da Assistência Social no Município, prioritariamente, àqueles que compõem as equipes que atuam nos CRAS.

A Assistência Social como política de proteção social não contributiva constitui o Sistema de Seguridade Social brasileiro e está inscrita como direito social na Constituição de 1988. A aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004 e a NOB/SUAS - Norma Operacional Básica que regula o SUAS - Sistema Único da Assistência Social de 2005 são marcos normativos que expressam um modelo de gestão descentralizado e participativo, cuja regulamentação vem se processando nos níveis de Proteção Social Básica e Especial, de modo a instituir serviços de referência no âmbito da Assistência Social.

A Proteção Social Básica assume como foco de atuação a ação preventiva, protetiva e proativa, reconhecendo a importância de responder às necessidades humanas de forma integral, inclusive na atenção às situações emergenciais, buscando maximizar a integração entre serviços, programas, projetos, benefícios e ações das demais políticas públicas. Em sua atuação a Proteção Social Básica disponibiliza serviços, programas e acesso a benefícios socioassistenciais através do CRAS, que se caracteriza como a unidade executora e a principal porta de entrada do SUAS, possibilitando o acesso de famílias à rede de proteção social de assistência social. Dentre as funções do CRAS estão a gestão territorial da Proteção Social Básica, a oferta obrigatória do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e os demais serviços complementares, programas e benefícios como: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas; Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico); Programa Bolsa Família; Programa de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho (ACESSUAS- Tra-



balho); Benefícios Eventuais; encaminhamento para Benefício de Prestação Continuada (BPC); e BPC na Escola, dentre outros.

O Protocolo de Atendimento dos CRAS é uma estratégia que objetiva definir procedimentos que garantam a oferta de serviços socioassistenciais para as famílias e indivíduos que necessitam. Sua implantação é primordial devido ao seu caráter de orientação e apoio na implementação da Política de Assistência Social local, contribuindo para o fortalecimento da Proteção Social Básica.

## Marco situacional

### A organização da Política de Assistência Social no município

Considerando a importância da criação do Protocolo de Atendimento dos CRAS e os processos de planejamento, o diagnóstico é a etapa que busca iluminar a compreensão dos territórios do município de Timóteo e dos elementos que o compõem, possibilitando o direcionamento do fazer profissional. Neste sentido, evidencia-se o reconhecimento da Vigilância Socioassistencial como uma função da Política de Assistência Social, uma vez que, a partir dela, se produz conhecimento para o planejamento e para a ação dos agentes institucionais.

**O Município de Timóteo** possui uma população de 81.579 habitantes, segundo o IBGE de 2022; uma população 100% urbana. O município conta com rede socioassistencial governamental composta por 04 Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), sendo dois (02) deles cofinanciados, podendo referenciar até 10.000 famílias, divididos nos 4 territórios do município, contando ainda com dois (02) núcleos de atendimentos no território Leste; um (01) Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), uma (01) Instituição de Longa Permanência Para Pessoas Idosas ( Sodalício



Tio Questor) e o Serviço de Família Acolhedora para crianças e adolescentes, tendo ainda uma rede socioassistencial privada composta por 7<sup>1</sup> (sete) entidades inscritas no Conselho Municipal de Assistência Social (CMAST) e que executam serviços de Proteção Social Básica e Especial, de Média e Alta complexidade como o Centro Dia para Pessoas com Deficiência e suas Famílias; e Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes.

Para além do mapeamento da rede socioassistencial do município, a Vigilância Socioassistencial realizou no mês de agosto de 2023, um levantamento específico junto ao setor do Cadastro Único de Timóteo, apurando o número de famílias cadastradas no **CADÚNICO**: o município conta hoje com um total de 11.355 famílias cadastradas, sendo deste total 3.362 famílias situadas no território Leste; Oeste, 1.632 famílias; Sudoeste, 2.714 famílias; Sul, 3.647 famílias, totalizando 27.046 pessoas no Cadastro Único. Das 27.046 pessoas no CadÚnico, 8.233 pessoas estão localizadas no Território Leste; 3.793 no Oeste; 6.437 no Sudoeste e 8.583 no Sul.

Dentro desse quantitativo acima apresentado, o município possui um quadro de 4.753 famílias em situação de extrema pobreza (declaram R\$ 0 a R\$109 per capita mensal), desse total 1.271 estão no território Leste, 758 no Oeste, 1.255 no Sudoeste e 1.469 no Sul. Famílias em situação de pobreza (que declaram receber de R\$ 109 a R\$ 218 per capita mensal) no município são 957; são também 2.958 famílias de baixa renda (declaram receber entre R\$ 218 até meio salário mínimo, sendo atualmente este de R\$ 1.320,00).

Timóteo possui 10.794 pessoas em situação de extrema pobreza, sendo 3.060 do Território Leste; 1.655, Oeste; 2.844 Sudoeste; e 3.235 no Sul. Em situação de pobreza estão 2.882 pessoas, e 8.621 pessoas são de baixa renda. Quanto ao BPC - Benefício de Prestação Continuada, atualmente o município possui 1.806 beneficiários (Pessoas idosas e pessoas com deficiência). No que se refere ao Programa Novo Bolsa Família esse possui 4.584 famílias beneficiárias, totalizando 11.792 pessoas, 1.523 famílias que recebem o auxílio gás. Em se tratando de outros benefícios sociais, tais como: Tarifa Social de Energia Elétrica, Programa Minha Casa Minha Vida, ID Jovem, e outros; um total de 20.555 pessoas acessam os mesmos.

<sup>1</sup> Associação Ajudou, Fundação Emalto, Fundação Vovô João Azevedo, Instituto Presbiteriano Êxodo, Instituto Presbiteriano Nova Vida, Associação de Pais Amigos dos Excepcionais de Timóteo, Fundação Aperam. Para mais informações, os profissionais também poderão realizar consultas pública das entidades inscrita nos Conselhos Municipais de Assistência Social, por meio do endereço eletrônico <https://aplicacoes.mds.gov.br/cneas/publico/xhtml/consultapublica/pesquisar.jsf>



## Organização dos trabalhadores do SUAS na Proteção Básica de Timóteo. CRAS LESTE - LIMOEIRO

CARGO/FUNÇÃO	Quantidade de Servidores	Serviço/Programa	Carga Horária/Semanal
Auxiliar Administrativo	1	-	30hs
Entrevistador Social	1	CADASTRO ÚNICO	40hs
Assistente Social	1	PAIF	18hs
Psicólogo	1	PAIF	18hs
Coordenador	1	-	40hs <sup>2</sup>
Educador Físico	2	SCFV	16hs
Facilitador de Oficinas/Artesanato	1	SCFV	16hs
Auxiliar Serviços Gerais	2	-	30hs
Orientador Social	1	SCFV	20hs
Instrutor de Teatro	1	SCFV	8hs

## CRAS LESTE - NÚCLEO ALEGRE

CARGO/FUNÇÃO	Quantidade de Servidores	Serviço/Programa	Carga Horária/Semanal
Auxiliar Administrativo	1	CRAS	30hs
Entrevistador Social	1	CADASTRO ÚNICO	40hs
Assistente Social	1	PAIF	30hs
Psicólogo	1	PAIF	6hs
Educador Físico	1	SCFV	8hs
Auxiliar Serviços Gerais	1	-	30hs
Orientador Social	1	SCFV	4hs

## CRAS LESTE - NÚCLEO MACUCO

CARGO/FUNÇÃO	Quantidade de Servidores	Serviço/Programa	Carga Horária/Semanal
Auxiliar Administrativo	1	-	30hs
Entrevistador Social	1	Cadastro Único	40hs
Assistente Social	1	PAIF	12hs
Psicólogo	1	PAIF	6hs
Educador Físico	2	SCFV	16hs
Instrutor de Teatro	1	SCFV	8hs
Facilitador de Oficinas/Artesanato	1	SCFV	8hs
Auxiliar de Serviços Gerais	1	-	30hs
Orientador Social	1	SCFV	16hs

<sup>2</sup> Coordenação do CRAS Leste "Centro de Referência da Assistência Social", se divide na coordenação dos núcleos Alegre e Macuco.



## CRAS OESTE

CARGO/FUNÇÃO	Quantidade de Servidores	Serviço/Programa	Carga Horária/Semanal
Auxiliar Administrativo	2	-	30hs
Entrevistador	1	CADASTRO ÚNICO	40hs
Assistente Social	1	PAIF	30hs
Psicólogo	1	PAIF	30hs
Coordenador	0	-	-
Educador Físico	1	SCFV	16hs
Facilitador de Oficinas/Artesanato	1	SCFV	16hs
Auxiliar Serviços Gerais	1	-	30hs
Orientador Social	1	SCFV	40hs
Instrutora de Corte e Costura	1	SCFV	12hs

## CRAS SUDOESTE

CARGO/FUNÇÃO	Quantidade de Servidores	Serviço/Programa	Carga Horária/Semanal
Auxiliar Administrativo	1	-	30hs
Entrevistador	1	CADASTRO ÚNICO	40hs
Assistente Social	1	PAIF	30hs
Psicólogo	1	PAIF	30hs
Coordenador	1	-	40hs
Educador Físico	1	SCFV	20hs
Facilitador de Oficina/ Artesanato	1	SCFV	20hs
Instrutora de Corte e Costura	1	SCFV	12hs
Auxiliar Serviços Gerais	1	-	30hs
Orientador Social	1	SCFV	40hs

## CRAS SUDOESTE

CARGO/FUNÇÃO	Quantidade de Servidores	Serviço/Programa	Carga Horária/Semanal
Auxiliar Administrativo	1	-	30hs
Entrevistador	1	CADASTRO ÚNICO	40hs
Assistente Social	2	PAIF	30hs
Psicólogo	1	PAIF	30hs
Coordenador	1	-	40hs
Educador Físico	1	SCFV	20hs
Educador Social	2	-	-
Instrutor de Corte e Costura	1	SCFV	40hs
Instrutor de Teatro	1	SCFV	24hs
Auxiliar Serviços Gerais	1	-	30hs
Orientador Social	1	SCFV	40hs



# Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) este serviço possui caráter continuado com o objetivo de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.

O trabalho social com famílias do PAIF é materializado por meio de ações que convergem para atender determinado objetivo. As ações do PAIF devem ser planejadas e avaliadas com a participação das famílias usuárias, das organizações e movimentos populares do território, visando o aperfeiçoamento do Serviço, a partir de sua melhor adequação às necessidades locais, bem como o fortalecimento do protagonismo destas famílias, dos espaços de participação democrática e de instâncias de controle social.

## **São ações do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF:**

- Acolhida;
- Oficinas com Famílias;
- Ações Comunitárias;
- Ações Particularizadas;
- Encaminhamentos.

## 1. Formas de acesso ao CRAS

### **1.1 Demanda espontânea**

A demanda espontânea ocorre quando a família, grupo ou indivíduo vai até o CRAS por motivações próprias para receber o atendimento ou buscar algum serviço.

### **1.2 Busca ativa**

A busca ativa é uma estratégia para o conhecimento das condições de vida das famílias no território, bem como para localizá-las e contatá-las,



de acordo com a avaliação da equipe técnica de referência. Esta modalidade de acesso ao CRAS proporciona o atendimento às famílias que muitas vezes, por apresentarem vulnerabilidades, não acessam o serviço espontaneamente. São prioritárias na busca ativa as famílias beneficiárias dos programas de transferência de renda que não estão cumprindo as condicionalidades.

### 1.3 Acesso por encaminhamento

Os encaminhamentos realizados pela rede socioassistencial, serviços das demais políticas públicas e/ou pelo sistema de garantia de direitos são recebidos no CRAS para definir a ação a ser realizada, de acordo com a avaliação da equipe técnica. Nessa modalidade, pré-estabelecer um fluxo de procedimentos com os parceiros é fundamental para a potencialização da rede de serviços e para a promoção do acesso e garantia aos direitos dos usuários.

## 2. Recepção

No primeiro contato da família ou indivíduo com o CRAS, são ouvidas suas necessidades, focalizando a queixa ou demanda principal. Em seguida é averiguado se a família possui prontuário no GESUAS e se está no Cadastro Único para programas sociais do Governo Federal<sup>3</sup>.

*Nessa etapa, o funcionário, devidamente capacitado, pode repassar algumas informações básicas sobre o Serviço PAIF, coletar algumas informações essenciais sobre a família ou algum de seus membros que está em busca de atendimento (exemplo: nome do responsável familiar, nº dos documentos de identificação, nº do NIS, composição familiar, endereço, entre outros), agendar atendimento com os técnicos de nível superior, entre outros. Pode também ser demandado do funcionário responsável pela recepção o acesso aos dados no CadÚnico da família recepcionada (nos casos em que o CadÚnico é descentralizado e há possibilidade do seu acesso*

<sup>3</sup> O Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) é um instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda, a ser utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal voltados ao atendimento desse público.



no CRAS). Vale sublinhar que quando o CadÚnico é des-centralizado e for verificado que a família não está inserida neste sistema, o técnico deverá direcionar à família para a equipe responsável pelo cadastramento.

Todas essas informações subsidiarão a acolhida realizada pelo técnico de nível superior, da equipe de referência do CRAS, que poderá ocorrer em seguida à recepção ou ser agendada para momento posterior, conforme urgência que o atendimento requer e o fluxo de atendimento que deve ser estabelecido pelo Serviço em cada CRAS.

Destaca-se que o espaço reservado para a recepção e a postura do profissional responsável por este primeiro atendimento devem partir do pressuposto de que o PAIF representa um direito das famílias. Sendo assim, este atendimento deve ser conduzido de modo a não se transformar em um momento vexatório aos usuários, preservando o sigilo das informações prestadas.

**(BRASIL. Orientações Técnicas sobre o PAIF - O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: MDS, 2012. v. 1. p 20).**

## 2.1 Procedimentos

- Na chegada ao CRAS a família ou indivíduo expõe sua solicitação e informa seu local de moradia;
- Se for o caso de atendimento por outro CRAS é feito o contato telefônico e o encaminhamento ao CRAS de referência. Na mesa da recepção devem constar: listagem de CRAS com endereços, telefones, dias e horários de atendimento atualizados.





- Quando a demanda não for da política de Assistência Social é realizada a informação referentes a outros serviços.
- Quando a demanda estiver relacionada à política de Assistência Social é verificada a situação cadastral no prontuário GESUAS e no Cadúnico;
- Caso a demanda seja para atendimento no Cadastro Único, o usuário e/ou família é direcionado para o servidor responsável (Entrevistador Social);
- Se a família já tiver prontuário no GESUAS os seus dados (somente telefone e endereço) são atualizados;
- Se não tiver registro no GESUAS, é o momento de preenchimento do prontuário do GESUAS (Dados de Identificação);
- Se não houver possibilidade imediata de cadastramento, o usuário é orientado a retornar ao CRAS em outro dia e horário. Deve ser agendada outra data concomitante ao dia do acolhimento pelo técnico do CRAS, sendo orientada quanto à documentação necessária;
- Ao identificar que se trata de usuário ou família já cadastrada/atendida/acompanhada no CRAS, se esta retornou para atendimento conforme agendado, ou encaminhado pelo técnico de referência, é necessário informar ao técnico a chegada do usuário;
- Caso não esteja agendado, realizar agendamento. Nos casos de urgência, seguir orientações conforme item 2.1.1.

<sup>4</sup> A recepção é o momento no qual a família recebe a primeira atenção ao adentrar no CRAS. Ela pode ser realizada por funcionários(as) de nível médio. Esses técnicos devem ser capacitados, de forma continuada, para que compreendam esse momento como um direito da família, respondendo suas demandas de forma solícita e respeitosa. (BRASIL. Orientações Técnicas sobre o PAIF - O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socio-assistenciais. Brasília: MDS, 2012. v. 1. p 20).

**Executor:** Auxiliar Administrativo CRAS

*Obs.: É de extrema importância manter sempre atualizado o cadastro de cada família atendida no GESUAS<sup>4</sup>.*



### 2.1.1. Em situações de urgência

- As situações de urgência são compreendidas como situações excepcionais, a fim de garantir o direito de acolhimento imediato dos usuários, mediante avaliação do técnico de referência do CRAS.
- Nas situações de urgência trazidas pela pessoa ou família, é feito o acolhimento e são realizados os encaminhamentos necessários, garantindo-lhes o acesso aos direitos sociais no menor tempo.
- Quanto ao cadastramento no Cadastro Único são realizados os mesmos procedimentos citados acima, antes ou após o atendimento.

**Executor:** Cadastramento: Auxiliar administrativo

Atendimento da urgência: Auxiliar administrativo e/ou técnico de nível superior do CRAS.

## 2.2 Metas

- Cadastrar no Cadastro Único e no prontuário GESUAS 100% das pessoas que apresentam demandas inerentes ao CRAS.

## 2.3 Capacidade de Atendimento

- Cada Entrevistador Social, poderá atender 16 (dezesseis) famílias, por dia, para inserção e atualização do cadastro único, de segunda a quinta-feira.

## 2.4 Instrumentos

- Prontuário no GESUAS.
- Informativo impresso



- Cadastro Único
- Computadores, impressoras
- Veículos com motoristas para os entrevistadores sociais realizarem cadastro único no domicílio, quando necessário.

## 3. Acolhida Coletiva

### De acordo com o Caderno de Orientação:

*Essa forma de acolhida é interessante pois oportuniza às famílias o compartilhamento e identificação de demandas comuns, iniciando, já na acolhida, 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. São exemplos de famílias que podem ser convidadas para a acolhida em grupo as beneficiárias de transferência de renda, em especial, em descumprimento de condicionalidades do PBF (primeira repercussão) e famílias com beneficiários do BPC abaixo de 18 anos fora da escola.*

*É o processo de acolhida realizado de modo coletivo (duas ou mais famílias). Utiliza-se como estratégia a formação de pequenos grupos de acolhida para: a) repasse de informações gerais sobre o Serviço; b) escuta das demandas gerais das famílias; c) compreensão dos impactos do território sobre tais demandas, e d) publicização e discussão de assuntos de interesse de um grande número de famílias ou da comunidade (informações sobre o Benefício de Prestação Continuada, Programa Bolsa Família, outras políticas públicas, inclusão*



*produtiva etc.) Fonte: Orientações Técnicas Sobre o Paif , Volume 3, Trabalho Social com Famílias do Serviços de Proteção e Atendimento integral à Família – Paif, 1ª Edição . Brasília. 2012.*

### 3.1 Procedimentos

- As famílias identificadas com o perfil para o acolhimento coletivo poderão participar da reunião a partir de convites, encaminhamentos, demanda espontânea, busca ativa, entre outros.
- Caso sejam identificadas demandas individuais, será feito o agendamento para atendimento particularizado ou em grupo para ação do PAIF ou SCFV.
- As reuniões poderão acontecer mensalmente de acordo com volume de demandas identificadas, avaliação e planejamento da equipe técnica.

**Executores:** Técnico de nível superior do CRAS.

### 3.2 Capacidade de atendimento:

Um acolhimento coletivo mensal para até 10 usuários.

### 3.3 Recursos

- Lista de presença para reunião
- Material com conteúdo sobre os temas a serem discutidos
- Espaços físicos adequados para atendimentos coletivos



## 4. Acolhida Particularizada

É um momento no qual o técnico busca acolher os anseios do indivíduo/família frente às suas necessidades pessoais, familiares e sociais, no sentido de resgatar sua condição de sujeito histórico. Na acolhida particularizada podem ser utilizados instrumentos e técnicas<sup>5</sup> como: escuta qualificada, entrevistas, análise socioeconômica, estudo social, prontuário da família, entre outros.

### 4.1 Procedimentos

- É feita a acolhida particularizada de cada usuário/família pelo técnico. Nesse momento, são prestadas informações e realizados encaminhamentos necessários (para atualizar no Cadastro Único, SCFV, Grupos de Acompanhamento Familiar e/ou outros). Todas as informações e encaminhamentos devem ser registrados no prontuário do usuário no GESUAS.
- Cada técnico terá em sua agenda, dois dias da semana destinados para realização da acolhida particularizada ou em grupo.

**Executores:** Técnicos de Nível Superior do CRAS.

### 4.2 Capacidade de Atendimento

- 6 (seis) famílias ou indivíduos por técnico, nos dias estabelecidos para a acolhida particularizada.

<sup>5</sup> Para melhor entendimento acerca dos instrumentos e técnicas que norteiam o processo de trabalho, consultar o Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF - volume 02 do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome.



## 4.3 Instrumentos

- Prontuário GESUAS
- Espaços físicos adequados preservando o sigilo dos atendimentos

# 5. Visita Domiciliar

A visita domiciliar é uma estratégia importante com intuito de conhecer e identificar a realidade das famílias e indivíduos na sua unidade domiciliar, permitindo ao técnico uma melhor compreensão da realidade familiar e, essencialmente, para a apreensão técnica de dados subjetivos que traduzem a maneira de ser e de viver da família, sua dinâmica, estratégias de sobrevivência, potencialidades e outras informações importantes que vão além das palavras, captadas pelo olhar técnico, e que serão utilizadas no acompanhamento da família.

## 5.1 Procedimentos

- Identificada a necessidade de realização da visita domiciliar por parte do técnico, é realizado o procedimento de acordo com a agenda do serviço.
- Sugere-se, para facilitar a comunicação com as famílias, o estabelecimento de um contato prévio entre os profissionais e a família e o agendamento da visita domiciliar.
- Cada técnico terá um dia da semana em sua agenda destinado à realização das visitas domiciliares, conforme planejamento do serviço.
- A visita acontecerá, sempre que necessário, de acordo com a avaliação técnica.

**Executor:** Técnico de Nível Superior do CRAS



## 5.2 Capacidade de Atendimento

- Conforme a necessidade

## 5.3 Instrumentos

- Prontuário GESUAS
- Veículo Automotivo e Motorista

# 6. Acompanhamento Familiar

O Plano de Acompanhamento Familiar – PAF é um instrumento de planejamento, execução, acompanhamento e avaliação das ações desenvolvidas com as famílias inseridas em acompanhamento familiar no PAIF<sup>6</sup>, de forma individual ou em grupo, mediante avaliação técnica. Deve conter objetivos, estratégias e metas, considerar o perfil da família, sua situação de vulnerabilidade e suas potencialidades, e incluir também, os encaminhamentos necessários à rede de serviços e a orientação para o enfrentamento de suas dificuldades.

Na elaboração do plano de acompanhamento familiar o técnico do CRAS deve estar atento para os suportes que a família apresenta, a existência de pontos fortes no interior da própria família ou outros que não residem no mesmo espaço, mas que possuam vínculo forte. Também é importante traçar a rede comunitária de apoio da família, os serviços e apoios comunitários que tem como referência e/ou onde está inserida.

No plano de acompanhamento familiar é feito um pacto entre o serviço e a família, e esta última é corresponsável em todo o processo.

<sup>6</sup> O acompanhamento familiar do PAIF consiste, assim, em um conjunto de intervenções, desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais, com a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar que estabelece objetivos a serem alcançados, realização de mediações periódicas, inserção em ações do PAIF, a fim de superar gradativamente as vulnerabilidades vivenciadas, alcançar aquisições e ter acesso a direitos. Objetiva-se, ainda, contribuir para ampliar espaços de participação e diálogo com instituições e para o alcance de maiores graus de autonomia, para a capacidade de vocalização das demandas e necessidades, para o desenho de projetos de vida. Fonte: Orientações Técnicas Sobre o Paif, Volume 2, Trabalho Social com Famílias do Serviços de Proteção e Atendimento integral à Família - Paif, 1º Edição. Brasília. 2012.



## 6.1 Procedimentos

- Elaboração do diagnóstico da situação em conjunto com a família, a equipe técnica e, quando necessário, os demais atores envolvidos.
- Elaboração do plano de acompanhamento familiar, indicando as necessidades de intervenção e participação da família, os encaminhamentos a serem realizados, os objetivos esperados e a periodicidade de revisão das ações programadas, de acordo com o processo de monitoramento e avaliação a ser realizado.
- Definição de cronograma de acompanhamento, monitoramento e avaliação do Plano de Acompanhamento Familiar.
- O desligamento da família pode ocorrer quando analisado o cumprimento do plano de ação pelo técnico de referência, em conjunto com a família, e verificada a mudança da condição para autonomia ou a superação de riscos e vulnerabilidades. Ele deve ser planejado e realizado de maneira progressiva, com acompanhamento familiar por período determinado para verificar a permanência dos efeitos positivos das ações.
- Cada técnico terá, em sua agenda semanal, um dia destinado à realização de ações referentes ao acompanhamento familiar, conforme planejamento do serviço.

**Executor:** Técnico de Nível Superior do CRAS.

## 6.2 Capacidade de atendimento

- Todos os casos que forem inseridos em acompanhamento PAIF, conforme equipe Técnica existente no PAIF.





## 6.3 Instrumentos

- Prontuário GESUAS;
- Registro do Plano de Acompanhamento Familiar – PAF (GESUAS).
- Espaços físicos adequados preservando o sigilo dos atendimentos
- Lanches, prioritariamente, para o acompanhamento em grupo.
- Todos os benefícios eventuais regulamentados.

## 7. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é um serviço da Proteção Social Básica do SUAS, ofertado de forma complementar ao trabalho social com famílias que é realizado por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) e do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI).

O serviço tem como objetivo fortalecer as relações familiares e comunitárias, além de promover a integração e a troca de experiências entre os participantes, valorizando o sentido de vida coletiva. Possui um caráter preventivo, pautado na defesa e na afirmação de direitos, e no desenvolvimento de capacidades dos usuários. São realizados atendimentos em grupo, através de atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários e organizado a partir de percursos.



## 7.1 Procedimentos

- De acordo com o documento de Perguntas Frequentes do SCFV (2022) o acesso ao SCFV se dá através da busca ativa, encaminhamentos e demanda espontânea.
- Os usuários serão encaminhados ao SCFV pelos técnicos dos serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica e Especial (Média e Alta Complexidade), a partir de consulta no prontuário GESUAS, a fim de identificar e registrar situações prioritárias e vulnerabilidades.
- O planejamento das Atividades e a formação de grupos serão realizados sob a orientação do coordenador de atividades lúdicas em conjunto com os orientadores sociais. Os grupos serão formados, preferencialmente, de acordo com faixa etária.
- As atividades coletivas serão acompanhadas por orientadores sociais que farão os devidos registros no GESUAS como frequência e descrição das atividades coletivas.
- Facilitador de oficina (Educador Físico, Agentes de Atividades Práticas, Instrutor), atenderá grupos compostos por usuários do CRAS no máximo 30 participantes por grupo, dependendo da especificidade da oficina.
- Os lançamentos das informações e dos registros no Sistema de Informação do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SISC), bem como o desligamento dos usuários ficarão a cargo do coordenador de Atividades Lúdicas, mediante discussão com a equipe técnica em conjunto com a usuário/família.



## 7.2 Capacidade de atendimento

- 460 usuários, sendo 230 prioritários, conforme pactuação municipal com Ministério de Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

## 7.2 Capacidade de atendimento

- Prontuário GESUAS;
- Sistema de Informação do SCFV – SISC;
- Lista de presença
- Lanches
- Espaços físicos adequados às atividades específicas
- Materiais adequados às oficinas ofertadas.

## 8. Reunião de Equipe

As reuniões periódicas são momentos de planejamento com toda a equipe de referência do CRAS, entre profissionais de nível superior, médio, fundamental e coordenador. Devem ser parte do processo de trabalho do CRAS, sendo imprescindível para a garantia da interdisciplinaridade do trabalho da equipe. Nesse sentido, de acordo com o Caderno de Orientações do PAIF, vol. 2/2012, cabe ao coordenador estimular um ambiente de trabalho interdisciplinar, promovendo a atuação, participação e cooperação entre os profissionais,



de modo que as tomadas de decisões e a busca de soluções sejam feitas de maneira participativa e proativa, respeitando a formação profissional e valorizando o conhecimento técnico-científico de cada um.

## 8.1 Procedimentos

- As reuniões da equipe técnica do PAIF devem acontecer semanalmente às sextas-feiras, conforme o planejamento.
- Garantir espaço de discussão entre os profissionais do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, semanalmente às sextas-feiras.
- Os profissionais de nível fundamental e médio (administrativo e Cadastro Único) também devem participar de reuniões de equipe, com duração mínima de duas horas e periodicidade mínima mensal. Cada equipe deverá se organizar para garantir a participação de todos os profissionais nas reuniões.

# 9. Gestão da Proteção Social no Território do Cras e Articulação Intersectorial

O direcionamento do referenciamento da rede socioassistencial ao CRAS e a articulação dos gestores municipais de assistência social com as demais políticas públicas, criando espaço permanente de discussão e ajustes, estabelecendo fluxos de informação e encaminhamento entre as políticas, assinala a incompletude dos diversos serviços e a necessidade de interlocução permanente para a efetividade das suas ações.

O encaminhamento no âmbito da PSB implica a articulação da rede socioassistencial da PSB ao CRAS – uma das funções de gestão territorial do CRAS – sob a responsabilidade do seu coordenador e a realização de contatos, prévios e posteriores, da equipe técnica do CRAS com os serviços da PSB, de



forma a garantir a efetivação do encaminhamento e o retorno da informação.

Recomenda-se a articulação do órgão gestor da assistência social com os órgãos demandantes de atendimentos nessa Unidade, para construção de agendas e fluxos intersetoriais que garantam a integralidade do atendimento a famílias e indivíduos.

## 9.1 Procedimentos:

- Efetuar ações de mapeamento, articulação e potencialização da rede socio-assistencial no território de abrangência do CRAS e fazer a gestão local desta rede;
- Efetuar ações de mapeamento e articulação das redes de apoio informais existentes no território (lideranças comunitárias, associações de bairro);
- Coordenar a alimentação de sistemas de informação de âmbito local e monitorar o envio regular e nos prazos, de informações sobre os serviços socioassistenciais referenciados, encaminhando-os à Secretaria Municipal de Assistência Social;
- Realizar reuniões periódicas com a rede intersetorial e preferencialmente com a participação da equipe técnica.
- Realizar visitas institucionais, enquanto estratégia para a articulação da rede.

**Executor:** Coordenador do CRAS



## 9.2 Instrumentos

- Lista das redes de apoio formais e informais existentes no território
- Lista de presença
- Lanches
- Espaços físicos adequados para reuniões
- Veículo com motorista.

## 9.3 Meta

- Realizar trimestralmente a reunião com a rede socioassistencial.



## Referências Bibliográficas

Guia de Orientação Técnica – SUAS Nº. 1 Proteção Social Básica de Assistência Social. Brasília, 2005.

Manual de Perguntas Frequentes de Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, do Ministério da Cidadania, Edição revista e atualizada em junho de 2022.

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional da Assistência Social. Brasília, 2004.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Orientações Técnicas sobre o PAIF, volume 02 do 2012.

Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social. Brasília, 2005.

Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único da Assistência Social. Brasília, 2006.

Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social. Brasília, 2005.

Orientações para o acompanhamento das famílias beneficiárias do Programa Bolsa família no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Brasília, 2006.



## Anexo – 1

### Acesso

Busca Ativa

Demanda  
Espontânea

Encaminhamento  
de outras políticas

Encaminhamento da  
rede socioassistencial

### Unidade

CRAS

CREAS

CENTRO DIA

Família Acolhedora

Unidade de Acolhimento  
Institucional

### Serviço

PAIF

SCFV

PAEFI



## ANEXO 2

EQUIPAMENTO		ENDEREÇO – TELEFONE		TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA DOS CRAS
CRAS LESTE	Núcleo Macuco	Rua Patativa, 380, Macuco	3845-3385	Alegre, Alphaville, Celeste, Eldorado, Licuri, Limoeiro, Macuco, Nova Esperança, Jardim Vitória, Ocupação do Recanto Verde, Recanto do Sossego, Recanto Verde, Santa Maria e Santa Terezinha
	Limoeiro	Rua Tuia, 61, Limoeiro	3847-7645	
	Núcleo Alegre	Av. Um, 377, Alegre	3848-3419	
CRAS OESTE		Rua Guajajaras, 30, Cachoeira do Vale	3849-3734	Cachoeira do Vale, Grota dos Vieiras, Petrópolis e Santa Rita
CRAS SUDOESTE		Av. Ana Moura, 5.325, Ana Moura	3847-8121	Alvorada, Ana Moura, Bandeirantes, Bromélias, Centro Norte, Novo Tempo, Pelonha, São Cristóvão, Timotinho e Vale Verde
CRAS SUL (Timóteo)		Rua Suécia, 15, Ana Rita	3847-7641	Ana Malaquias, Ana Rita, Bela Vista, Centro Sul, Coqueiro, Corrego do Caçador, Cruzeiroinho, Esplanada, Fazenda Boa Vista, Funcionários, Getúlio Vargas, João XXIII, John Kennedy, Nossa Senhora das Graças, Novo Horizonte, Olaria II, Passaredo, Primavera, Quitandinha, Santa Cecília, São José, Serenata, Timirim, Vila dos Técnicos
CREAS (Praça 1º de Maio)		Rua Seis de Janeiro, 207, Centro Norte	3849-6716	Todo o Município
VIGILÂNCIA SÓCIOASSISTENCIAL		Av. Acesita, 3150, São José	3847-7640	Todo o Município
CASA DOS CONSELHOS		Av. Acesita, 1596, B. Primavera	3847-7849	Todo o Município
SETOR DO CADASTRO ÚNICO/BOLSA FAMÍLIA		Av. Acesita, 3150, São José	3847-4711	Todo o Município
FAMÍLIA ACOLHEDORA		Av. Acesita, 3150, São José	3847-7640	Todo o Município
SERVIÇO DE ACOLHIMENTO PARA IDOSOS - SODALÍCIO TIO QUESTOR		Rua Amor Perfeito, 800, Primavera,	3847-4810	Todo o Município
REDE CONVENIADA	APAE-CENTRO DIA	Av. Efigênia Pereira Bitecourt, 275, Timirim, CEP:35.180-328 Telefone:	3847-3352	Todo o Município
	INSTITUTO IPÊ	Rua Manoel Samora, 14, Bromélias	3849-2369	Todo o Município



Estado de Minas Gerais  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE TIMÓTEO**  
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social/SEMADS  
Conselho Municipal de Assistência Social de Timóteo/CMAS/CMG.



**Art. 2º.** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Timóteo, 19 de fevereiro de 2024.

*Sâmia Souza de Sá Prado*

**Sâmia Souza de Sá Prado**  
**Presidente do CMAS**