NORMA TÉCNICA DOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

PREFEITURA DE
SÃO PAULO
ASSISTÊNCIA SOCIAL

PREFEITURA DE
SÃO PAULO
ASSISTÊNCIA SOCIAL

NORMA TÉCNICA DOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS
PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

São Paulo, novembro de 2012

Gilberto Kassab
Prefeito

Alda Marco Antonio
Secretária Municipal de Assistência Social

Milton Roberto Persoli
Secretário-Adjunto

Norberto de Camargo Engelender
Chefe de Gabinete

Angela Eliana de Marchi
Coordenadoria Geral de Assistência Social

Sandra Vanderci Ramos
Coordenadoria de Proteção Social Básica

Zilah Kuroki e Isabel Cristina Bueno da Silva
Coordenadoria de Proteção Social Especial

Fátima de Jesus Teixeira e André Mello Figueiredo Dias
Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais

Luiz Fernando Francisquini
Coordenadoria de Gestão de Benefícios

Claudia Maria Pires de Campos
Coordenadora de Gestão de Pessoas

Ana Lúcia Abdalla - **Coordenadoria de Assistência Social Sudeste**

Angela Gonçalves Marques - **Coordenadoria de Assistência Social Sul**

Glauce Kielius - **Coordenadoria de Assistência Social Leste**

Margarida Yoshie I. Yuba - **Coordenadoria de Assistência Social Centro Oeste**

Teresinha Colaneri dos Reis - **Coordenadoria de Assistência Social Norte**

Elaboração
Coordenadoria de Proteção Social Básica
Ana Maria Modolo Diz
Celia Maria Vairo
Marcia Maria Rodrigues
Maria Cristina Boa Nova
Maria Luiza Piccinini
Maria Rita Gomes de Freitas
Marli Matos de Godoi
Rita de Cassia Monteiro de Lima Siqueira
Rosane da Silva Berthaud
Sandra Vanderci Ramos

Colaboração
Emily Minami
Marina Ziegler
Nivaldo Bernardo Máximo

Arte Final
Comunicação Visual
Lucileni Amadeo
Victor Aroma Marques
Vinicius Kimura

SUMÁRIO

Apresentação 7
Introdução 9
Considerações Iniciais 11
Sistema de Convênios 13
Planejamento Participativo 19
O Convênio e sua Execução 21
Metodologia Participativa 23
Uma Norma Técnica para Cada Tipologia 25

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS 27
Caracterização 29
Operacionalização do CRAS 35
Sistema de Monitoramento e Avaliação 46
Planejamento das Atividades 54

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL À FAMÍLIA E PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO DOMICÍLIO – SASF 59
Caracterização 61
Operacionalização do Serviço Socioassistencial 64
Planejamento das Atividades 74
Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda 83

CENTRO PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES – CCA 87
Caracterização 89
Operacionalização do Serviço Socioassistencial 91
Planejamento das Atividades 99
Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda 104

CENTRO PARA JUVENTUDE – CJ 107
Caracterização 109
Operacionalização do Serviço Socioassistencial 111
Planejamento das Atividades 119
Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda 125

NÚCLEO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSOS – NCI 129
Caracterização 131
Operacionalização do Serviço Socioassistencial 133
Planejamento das Atividades 142
Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda 151

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 153

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social apresenta o manual *Norma Técnica dos Serviços Socioassistenciais – Proteção Social Básica*, que tem por finalidade estabelecer padrão técnico para a execução dos serviços socioassistenciais, trazendo um conjunto de normatizações em consonância ao que preceitua a Política Nacional de Assistência Social – PNAS e a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS.

A cidade de São Paulo conta atualmente com uma rede de serviços socioassistenciais de Proteção Social Básica composta por 46 Centros de Referência de Assistência Social, com a importante missão de articular e referenciar 759 serviços conveniados voltados ao atendimento de crianças, adolescentes, jovens, idosos e famílias.

Esperamos que esta publicação seja um instrumento de trabalho para os profissionais que atuam na rede de serviços, contribuindo para o aprimoramento constante da ação junto aos usuários e consequente fortalecimento da função protetiva das famílias.

Alda Marco Antonio
Secretária de Assistência Social

INTRODUÇÃO

A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), gestora da Política de Assistência Social no Município de São Paulo, com o objetivo de assegurar as diretrizes da regulação e do comando estatal na rede de serviços socioassistenciais sob gestão própria e em parceria com organizações sociais, publicou em 2010 a Tipificação da Rede Socioassistencial e a Regulação de Parceria da Política de Assistência Social por meio das portarias 46 e 47/SMADS/2010. Nesse documento ficou definido que, após sua publicação, a SMADS deveria estabelecer normas de funcionamento e operacionalização para os serviços.

Atendendo a esta determinação, apresentamos a **Norma Técnica (NT)** dos serviços socioassistenciais tipificados de Proteção Social Básica (PSB) com o objetivo de partilhar com as organizações parceiras e trabalhadores sociais os parâmetros técnicos necessários à execução do serviço socioassistencial conveniado.

Com este material a Gestão Municipal da Política de Assistência Social da cidade de São Paulo explicita às instâncias de controle social, às organizações parceiras e aos trabalhadores sociais, a sua preocupação com o padrão de qualidade e com a melhoria contínua da eficiência e eficácia de sua rede de serviços conveniados.

Coordenadoria de Proteção Social Básica

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O SUAS, Sistema Único de Assistência Social, é um novo modelo de gestão para a execução dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios Socioassistenciais e tem como missão garantir o acesso da população a uma Assistência Social de qualidade. Ele também significa a união de forças para a criação de uma grande parceria nacional entre União, Estados, Distrito Federal e Municípios para a construção de um sistema único e específico.

A Política Nacional de Assistência Social (Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004, do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS) estabelece que a Proteção Social se divide em Básica e Especial de Média e Alta Complexidade com vistas a garantir a oferta das seguranças sociais[1] e assegurar a responsabilidade do Estado na proteção social das famílias em situação de vulnerabilidade e risco social.

A Proteção Social Básica deve diagnosticar as situações de vulnerabilidade social, ampliar a capacidade e os meios para que as famílias revertam a situação de vulnerabilidade, prevenir a presença e o agravo das vulnerabilidades e riscos sociais por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e sociais, da completude em rede e da articulação com as demais políticas governamentais e reconhecer e afirmar os direitos sociais no campo da Assistência Social.

Para atender as famílias demandantes, com vistas à diminuição e/ou superação das vulnerabilidades a que estão submetidas, o SUAS estabeleceu, na Tipificação Nacional, os Serviços Socioassistenciais que podem, através da sua execução, cumprir este papel. Os serviços podem ser executados de maneira direta ou indireta pelo poder público. De forma direta esse atendimento se dá nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS e de forma indireta pelas Organizações Sociais, sob a coordenação do CRAS.

O CRAS no município de São Paulo conta com uma rede de serviços socioassistenciais executados por organizações sociais conveniadas, vinculadas ao Sistema Único de Assistência Social pela adesão à Lei nº 12.101, e conforme previsto em contrato tem caráter público.

Baseada nos dados de setembro de 2012, a Rede Socioassistencial da Proteção social Básica da Cidade de São Paulo está assim composta:

Rede Direta:

- 46 CRAS – Centros de Referência de Assistência Social

Rede Conveniada:

- 461 Centros para Crianças e Adolescentes

[1]Segurança de sobrevivência é a garantia de que todos tenham uma forma monetária de garantir sua subsistência. Segurança de acolhida: opera com a provisão de necessidades humanas que começam com os direitos à alimentação, ao vestuário e ao abrigo, próprios à vida humana em sociedade. Segurança do convívio é a não aceitação das situações de reclusão e de perda das relações, abarcando a dimensão societária da vida.

- 93 Centros para Juventude
- 27 Centros de Desenvolvimento Social e Produtivo
- 100 Núcleos de Convivência de Idosos
- 61 Serviços de Assistência Social às Famílias e Proteção Social Básica no Domicílio
- 12 Serviços Complementares
- 1 Centro da Diversidade
- 1 Centro de Referência do Idoso
- 1 Núcleo do Migrante
- 1 Restaurante Escola
- 1 Segurança Alimentar Domiciliar para Idosos

Esses serviços devem atuar de forma preventiva, buscando antecipar, através do conhecimento do território, dos fenômenos e suas características específicas e das famílias e suas histórias, intervenções orientadas como meio de evitar a ocorrência ou agravamento de situações de vulnerabilidade e risco social. Também necessitam ter ações protetivas, que visam amparar, apoiar, auxiliar, resguardar e defender o acesso das famílias e seus membros aos seus direitos. E possibilitar que ações proativas sejam realizadas, tomando iniciativa, prevendo ocorrências futuras, antecipando-se às situações de risco ou agindo de forma imediata.

SISTEMA DE CONVÊNIOS

A Lei Municipal nº 13.153 publicada no *DOC* de 22/06/2001 estabelece em seu art. 1º que as atenções da assistência social no âmbito do Município de São Paulo compreendem a interrelação de recursos e esforços entre o poder público e a sociedade civil através de uma relação solidária capaz de garantir o atendimento às necessidades básicas da população e afiançar o disposto na Lei Orgânica da Assistência Social (Lei Federal nº 8.742/93).

Obedecendo a esta premissa, a SMADS utiliza um Sistema de Convênios regulamentado através do Decreto nº 43.698, de 02/09/2003, que estabelece como se dá este processo de forma a legitimar o caráter público da parceria. A partir da sua concretização e de acordo com o que foi pactuado neste processo, cada uma das partes – poder público e organizações sociais – tem um papel a cumprir.

Cabe ao poder público financiar, monitorar e avaliar a efetividade das ações que a Organização se comprometeu a cumprir no plano de trabalho e cabe a ela executar, verificar desvios e apresentar de forma sistemática o trabalho realizado. Para tanto fica estabelecido um Sistema de Monitoramento e Avaliação, que descreveremos a seguir.

O processo de avaliação dos convênios

Podemos definir avaliação como um processo crítico de identificação, monitoramento e aferição de situações, de processos e de resultados. A avaliação é uma atividade de rotina intrínseca à relação de convênios, não um momento isolado ou externo a este processo; é uma fonte permanente de informação e de constante atualização da prática e não uma identificação do erro e do culpado. O processo de avaliação deve ser operacionalizado sempre de forma participativa, envolvendo todos os grupos interessados – gestores, executores e usuários. Ele é composto por três etapas: avaliação ex-ante, avaliação de processo e avaliação de resultados, as quais apresentamos a seguir:

Avaliação ex-ante

A avaliação ex-ante é a etapa do processo de avaliação que começa logo que a proposta de plano é formulada e o processo de implantação do serviço socioassistencial é iniciado e tem por objetivos:

Analisar o ambiente onde o serviço socioassistencial pretende se inserir

Para analisar corretamente o ambiente em que o serviço socioassistencial irá se inserir podemos utilizar a matriz FOFA, para identificar: oportunidades, ameaças, pontos fortes e pontos fracos, descritos a seguir:

- **Oportunidades**: São forças externas que nossa organização não controla, mas que, se conhecidas e bem aproveitadas, enquanto existirem poderão favorecer nossa ação;
- **Ameaças:** São forças externas que nossa organização não controla e que podem criar obstáculos à nossa ação, mas que, se conhecidas em tempo hábil, poderemos tentar evitar;
- **Pontos fortes***: São* aspectos internos de nossa organização que a diferenciam e que lhe proporcionam algumas vantagens operacionais;
- **Pontos fracos***: São* aspectos internos que, ao contrário, trazem desvantagens à nossa organização, enfraquecendo-a e ameaçando-a no ambiente em que está inserida.

É, portanto, fundamental que, ao planejarmos nossas ações, saibamos detectar quais aspectos nos são favoráveis, o que ou quem poderá ajudar ou dificultar a obtenção de nossos objetivos. A avaliação ex-ante nos permite, portanto, avaliar para influenciar no futuro, pois, ainda que não tenhamos o controle total sobre os resultados de nossas ações, podemos tentar criá-lo, prevendo possibilidades e dificuldades, descobrindo e antecipando respostas.

Conhecer os padrões mínimos exigidos para o funcionamento do serviço socioassistencial

Na história infantil *Alice no País das Maravilhas*, aprendemos que só conseguimos identificar o ponto de chegada quando temos clareza do nosso destino, pois – se não sabemos para onde vamos – qualquer lugar nos serve.

Ao conhecer os padrões mínimos exigidos para o funcionamento do serviço, a equipe de profissionais, os usuários/familiares e o técnico do CRAS, supervisor do serviço, saberão com clareza quais são os aspectos pelos quais o serviço será avaliado.

É fundamental que durante a capacitação para a implantação do serviço socioassistencial sejam trabalhados os dois objetivos previstos para a avaliação ex-ante.

Avaliação de Processo (Monitoramento)

Após a realização da avaliação ex-ante, inicia-se a avaliação de processo, também denominada por alguns autores de processo de monitoramento. Esta etapa do processo de avaliação ocorre durante a execução do serviço socioassistencial e fornece informações sobre os sucessos, sobre os problemas ou desvios no desempenho, que podem afetar ou influenciar a obtenção das metas ou

resultados propostos, permitindo que se façam correções durante o processo de execução da ação.

> *Conforme, Draibe, 2001, o processo de monitoramento diz respeito a: ... "processos presenciais, checagens locais, que acabam constituindo um tipo de pesquisa rápida, qualitativa, por meio dos quais gestores, pesquisadores ou outros agentes podem verificar como a implementação de serviços, programas e projetos está sendo realizada, e se está atingindo seus objetivos, além de verificar que problemas estão interferindo nas ações, processos e consecução dos objetivos previstos".*

A Portaria nº 46/SMADS/2010, em seu art. 14, apresenta as atribuições do técnico do CRAS, supervisor do serviço, nos momentos em que realiza as visitas de supervisão técnica:

- Observar os prontuários individuais dos usuários, verificando sua atualização e a completude dos dados ali apontados;
- Verificar se a grade de atividades é cumprida e se esta se encontra afixada em lugar público e que possibilite a fácil leitura a todos (funcionários, usuários e familiares) dentro do espaço do serviço;
- Observar a compatibilidade da equipe técnica do serviço com a constante no plano de trabalho aprovado em audiência pública e na Portaria nº 46/2010/SMADS;
- Observar a forma como a equipe do serviço se relaciona com os usuários e familiares, visando à identificação da necessidade de cursos e/ou capacitação para a equipe técnica;
- Acompanhar os profissionais do serviço durante suas atividades para verificar o adequado cumprimento do plano de trabalho aprovado em audiência pública, bem como sugerir eventuais mudanças para a qualificação do trabalho;
- Acompanhar as reuniões entre os profissionais do serviço, contribuindo com seu saber técnico para a qualificação do trabalho;
- Acompanhar as reuniões realizadas entre o serviço e os familiares, serviço e comunidade, serviço e representantes das demais políticas públicas do território contribuindo com seu saber técnico para favorecer o bom entendimento entre as partes e com o cumprimento dos objetivos do serviço;
- Acompanhar os dados de encaminhamento de usuários para a rede socioassistencial e de demais políticas públicas da região;
- Acompanhar a resolução dos encaminhamentos realizados, bem como identificar os problemas para a adequada solução de cada um deles;
- Contribuir com a resolução dos problemas de encaminhamentos realizados pelo serviço;

- Verificar a compatibilidade das instalações e sua utilização com o plano de trabalho aprovado em audiência publica;
- Verificar a situação de higiene e limpeza das dependências do serviço;
- Verificar a compatibilidade do material utilizado para trabalho socioeducativo, alimentação e higiene com a proposta de trabalho e com os comprovantes apresentados em prestação de contas mensal.

Em resumo, podemos dizer que a avaliação de processo ou o processo de monitoramento – como estamos habituados a chamá-la – assegura a integração entre o planejamento e a execução do serviço, possibilitando a correção de desvios e a retroalimentação permanente do processo, em acordo com o trabalho realizado. Diferencia-se qualitativamente de um simples acompanhamento, pois envolve três fases:

1ª Fase: Documentação das informações

Consiste no registro e sistematização do processo de monitoramento do serviço socioassistencial e serve como base para a tomada de decisões quanto à manutenção das ações que tiveram resultados positivos e também para os ajustes e as alterações necessárias, a fim de qualificar a execução do serviço socioassistencial.

Os documentos utilizados no processo de documentação e registro das informações são:

GRAS – Grade de Atividade Semestral

Instrumental de planejamento necessário para que o serviço, por meio de todos os seus profissionais, desenvolva as ofertas apresentadas na Portaria nº 46/2010/SMADS. É também um instrumento de fundamental importância para a supervisão técnica aferir se de fato o serviço está atendendo à sua demanda dentro das normatizações estabelecidas, e promovendo a garantia dos direitos dos usuários em acordo com as diretrizes do SUAS.

DEMES – Declaração Mensal de Execução dos Serviços Socioassistenciais

A DEMES deve ser preenchida e assinada pelo gerente do serviço e entregue para o técnico supervisor. Deve constar o número de vagas instaladas e executadas, o número de usuários atendidos, a presença diária por faixa etária, as atividades realizadas com as famílias e usuários, atividades externas, matrículas e desligamentos, encaminhamentos e as informações dos usuários em relação aos programas de transferência de renda, bem como os indicadores mensais de resultados que comporão a avaliação trimestral. O técnico supervisor fica com uma cópia, enviando a original à Unidade de Prestação de Contas.

RESUP Mensal e RESUP Trimestral – Relatórios de Supervisão Técnica

Na RESUP Mensal o técnico supervisor do serviço pode apontar se os dados inseridos na DEMES e na GRAS estão sendo cumpridos pelo serviço no seu cotidiano, quando da visita técnica *in loco*, ocasião em que verificará se a legislação

vigente está sendo cumprida. O RESUP Trimestral constitui-se, também, em uma avaliação que dará subsídios para se verificar se o serviço está funcionando a contento, bem como a organização executora. A elaboração dos RESUP é sistemática, ocorre mensal e trimestralmente.

Relatórios Comparativos de resultado dos indicadores elaborados por COPS

A partir das DEMES é possível extrair dados para os indicadores de avaliação. Os indicadores permitem analisar o processo de trabalho dos serviços e os resultados; portanto, os relatórios de análise comparativa propiciam analisar a evolução do indicador a cada trimestre, ou seja, o desempenho dos serviços.

Relatório de Visita de Supervisão Técnica

Instrumental de fundamental importância para o registro de dados observados e discutidos, informes e orientações realizadas *in loco*, de forma a subsidiar a análise do funcionamento da rotina do serviço, a coerência das atividades com os planejamentos propostos, a qualidade do serviço prestado e a sua conformidade com as diretrizes da Assistência Social.

Dados e informações que devem ser registradas no relatório de supervisão técnica:

- Dados de identificação do serviço
- Data da supervisão e nome do supervisor técnico
- Nº de profissionais presentes no período da visita
- Controle de presença: nº de usuários em atendimento no dia x capacidade conveniada para atendimento/dia
- Se houve desligamentos de usuários e os principais motivos
- Encaminhamentos para a rede socioassistencial e outras políticas públicas
- Atividades socioeducativas executadas no serviço ou em atividades externas – recursos da comunidade e da cidade.
- Trabalho com família realizado no período.
- Parceria realizada com outros atores públicos
- Avaliação do serviço realizada com os usuários
- Organização do espaço físico.

2ª Fase: Diagnóstico

Esta fase consiste na aferição e análise dos resultados do trabalho desenvolvido pelo serviço quanto às orientações e normatizações técnicas e aos indicadores de avaliação de execução dispostos na Portaria nº 46/2010/SMADS. Essas informações são colhidas na RESUP Trimestral, nos relatórios comparativos de resultados dos indicadores elaborados por COPS e pela análise da DEMES, que – apesar de ser um documento quantitativo que demonstra os dados de execução do serviço – possibilita também análises qualitativas sobre o atendimento prestado. O caráter dessa verificação deve ser objetivo, imparcial e institucional e servir de parâmetro para todo e qualquer momento de avaliação e também para o acompanhamento das propostas de intervenção.

3ª Fase: Intervenção

Diante da análise dos dados e da constatação dos desvios torna-se necessária a formulação de uma proposta de aprimoramento, com o objetivo de redirecionar o planejamento das ações e, consequentemente, adequar os desvios detectados no diagnóstico. Essa ação propicia o controle efetivo das ações em sua relação com os objetivos, os prazos e os resultados, numa comparação direta com o anteriormente planejado, possibilitando a identificação dos resultados positivos e negativos, o que afetará os resultados de **eficiência**, **eficácia** e **efetividade** do serviço.

Outro aspecto importante, no processo de intervenção, é o *feedback* ou a retroalimentação da informação entre todos os profissionais envolvidos (técnico do CRAS, supervisor do serviço, gerente e sua equipe, organização social, coordenador do CRAS, supervisor da SAS).

Avaliação de Resultados

Todos os convênios firmados com a SMADS têm duração de 60 meses, sendo prevista uma avaliação após 24 meses de funcionamento para justificar a continuidade do convênio. Esse procedimento no dia a dia é denominado aditamento de prazo. Ele deve ser solicitado pelo Coordenador de Assistência Social da CAS[2] ao presidente da organização social parceira, por meio de oficio, quando for de interesse da municipalidade continuar com a parceria.

Esse tipo de avaliação denomina-se avaliação de resultados. Ela é formada pelos resultados e impactos que surgem durante o desenvolvimento do plano de trabalho e que foram identificados na avaliação de processo. Em síntese, ela verifica se os objetivos propostos, a metodologia adotada e os indicadores de resultados apresentados demonstram a pertinência da continuidade do serviço. É, portanto, atribuição do técnico do CRAS, supervisor do serviço, elaborar parecer técnico que avalie a continuidade da parceria, quanto à sua relevância para a comunidade, para os usuários e ainda se os resultados dos dados de execução apresentados no RESUP Trimestral atingiram a meta estabelecida para os indicadores definidos para a tipologia.

[2] O Coordenador da CAS faz a solicitação de aditamento, pois ele é o representante do município no Termo de Convênio. Para a solicitação do aditamento de prazo, o coordenador de CAS é subsidiado por pareceres técnicos exarados pela Supervisão Regional de Assistência Social – SAS, pelo Coordenador e pelo técnico do CRAS, supervisor do serviço.

PLANEJAMENTO PARTICIPATIVO

Planejar significa **pensar** antes de **agir**. Planejar não é adivinhar ou predizer o futuro e sim calcular, influir no futuro. É um processo de ações coordenadas, de racionalização dos meios materiais e dos recursos humanos que permite prever necessidades a serem atendidas, com vistas à transformação de dada realidade. Ele é a sistematização e organização das ações necessárias ao alcance dos objetivos, metas e prazos determinados, e, em etapas definidas, permite a tomada de decisões mais adequadas, racionais e compatíveis com o contexto a ser mudado, e requer conhecimento e avaliação dessa realidade.

O planejamento é uma reflexão que precede e comanda a ação. É a mediação entre o conhecimento e a ação, entre a ação e o conhecimento. Envolve: **identificar**, **analisar**, **prever**, **decidir** a respeito do **quê**, **por quê**, **para quê**, **como**, **quando**, **onde**, **quem**, **para quem.** Compreende pelo menos três pontos essenciais:

- Onde nós estamos? (Problemas, recursos, dificuldades e possibilidades.)
- Onde queremos ir? (Visão de futuro, metas e objetivos.)
- Como chegar lá? (Possíveis caminhos, estratégias a serem adotadas e as ações necessárias.)

Em síntese: o planejamento é um processo "participativo", em que participar significa compartilhar uma ação, fazer parte, tomar parte de um processo e não apenas estar presente em determinado espaço, emitir opinião, concordar, discordar, propor, decidir, avaliar. A participação fortalece a própria ação do planejamento, assim como lhe confere maior concretude e interface com a realidade.

O responsável pela coordenação do planejamento dos serviços socioassistenciais deve garantir que todos os atores sociais envolvidos no plano participem do processo, com seus conhecimentos específicos, com suas experiências práticas diferenciadas e suas diferentes leituras da realidade. Caso não seja possível a participação presencial dos usuários, ela poderá ocorrer de diferentes maneiras, por consulta direta, sondagem de opinião etc. Quanto mais os objetivos forem conhecidos e compartilhados por todos, e quanto mais participativa for a tomada de decisão, maior a probabilidade de êxito do serviço socioassistencial.

Queremos ressaltar a importância de oportunizarmos também aos usuários e suas famílias a participação ativa no processo de planejamento e avaliação das atividades do serviço para que sejam identificados tanto os sucessos como os desvios na execução, sob a ótica deles. Para isso, é fundamental preparar adequadamente as atividades e, sempre que possível, prever a participação do técnico do CRAS, supervisor do serviço.

O registro das atividades, além de documentar todo o processo, é uma fonte importante para análise e tomada de decisão. Fazem parte deste registro:

- Roteiro de reuniões de equipe
- Fichas de acompanhamento do usuário
- Material audiovisual
- Relatório Mensal de Atividades Realizadas, com o registro do que foi realizado no mês, avanços e desafios:
- Avaliações do serviço, realizadas pelos usuários.

O CONVÊNIO E SUA EXECUÇÃO

A etapa da execução do convênio deve ter como pressuposto o conceito de **melhoria contínua,** que pressupõe a capacidade de identificar os pontos fortes e os pontos fracos, suas causas e implementar soluções, visando melhorar os resultados apresentados e atingir os indicadores previstos para o serviço. O Gerente do serviço e sua equipe devem ter o compromisso de ofertar aos usuários e suas famílias um trabalho socioassistencial de excelência, buscando a efetividade de suas ações.

Para aplicar o conceito de melhoria continua, o serviço poderá utilizar uma ferramenta de gestão, chamada ciclo **PDCA**[3]. Ele tem por princípio tornar mais claros e ágeis os processos envolvidos na execução da ação: dividindo-a em quatro principais passos.

Ciclo PDCA

- ***Plan*** (planejamento): estabelecer uma meta ou identificar o problema (um problema tem o sentido daquilo que impede o alcance dos resultados esperados, ou seja, o atingimento da meta); analisar o fenômeno (estudar os dados relacionados ao problema); analisar o processo (descobrir as causas fundamentais dos problemas) e elaborar um plano de ação.
- ***Do*** (execução): realizar, executar as atividades conforme o plano de ação.
- ***Check*** (verificação): monitorar e avaliar periodicamente os resultados, apreciar processos e resultados, confrontando-os com o planejado, utilizando para isso os Indicadores de Resultados previstos para o serviço.
- ***Act*** (agir/corrigir): agir de acordo com o avaliado, realizar ações corretivas e, se necessário for, confeccionar novos planos de ação, de forma a melhorar a eficiência e a eficácia, aprimorando a execução e corrigindo as eventuais falhas no processo.

O processo de execução dos convênios pressupõe uma relação entre suas partes: **Poder Público**, aqui representado pelo Técnico Supervisor, e **Organização**,

[3] O ciclo PDCA é a sigla em inglês dos termos *Plan* (Planejar); *Do* (Fazer); *Check* (Verificar); *Act* (Agir /Corrigir). Foi idealizado por Shewhart e divulgado por Deming, que foi quem efetivamente o aplicou.

na pessoa do Gerente de serviço. Cada uma das partes possui responsabilidades distintas, conforme quadro a seguir, que, cumpridas simultaneamente, completam e alimentam o ciclo PDCA.

Técnico Supervisor/CRAS	Gerente do Serviço
RESUP Mensal • Verificar RESUP Trimestral • Verificar/Agir Corretivamente	GRAS Semestral • Planejar Relatório de Atividades Mensal • Executar

Para aferir os resultados de execução do serviço devemos utilizar a Declaração Mensal de Execução dos Serviços (DEMES) e seus instrumentos de coleta primária.

A DEMES é uma fotografia do que ocorreu no serviço durante o mês. A análise de seus dados possibilita a aplicação do conceito de "melhoria continua" e do ciclo PDCA para a identificação dos problemas, suas causas, e a definição das ações de intervenção. Essa analise deve ser feita todos os meses[4], pelo gerente e sua equipe e também em conjunto com o técnico supervisor do serviço, mas principalmente ao final de cada trimestre para verificar se os dados da DEMES apresentaram resultados negativos em relação ao trimestre anterior e/ou não atingiram os indicadores de avaliação do serviço[5].

A DEMES deve ser elaborada pelo gerente do serviço e entregue ao técnico supervisor até o segundo dia útil do mês subsequente. Ela será subsidiada pelos instrumentais de coleta primária que são: Quadro Situacional do Serviço, Ficha de Registro das atividades desenvolvidas com as famílias dos usuários, Ficha de Atividades desenvolvidas com os usuários e Relatório Mensal de Atividades[6]. O objetivo dessa avaliação é possibilitar uma visão geral do funcionamento do serviço. Todos os instrumentais – tanto de coleta primária como os de monitoramento – irão embasar o processo de avaliação.

As supervisões técnicas e as intervenções junto ao serviço são imprescindíveis para que essa avaliação tenha resultados positivos.

Destacamos que os dados avaliativos precisam ser socializados para os serviços, a fim de que o gerente e sua equipe tenham um *feedback* do trabalho que realizam, e que os usuários e suas famílias possam ter conhecimento sobre qual é a eficiência do serviço que utilizam. Dessa forma, todos os atores envolvidos se comprometem com as mudanças necessárias para a melhoria contínua do serviço.

[4] Ela deve ser realizada na atividade mensal de planejamento e avaliação das atividades do serviço.

[5] Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social: ter acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos; ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais; (Resolução nº 109, do CNAS, de 11 de novembro de 2009, publicado no *Diário Oficial da União* em 25 de novembro de 2009, p. 36.)

[6] O relatório mensal de atividades deverá ser entregue ao Técnico Supervisor do Serviço.

METODOLOGIA PARTICIPATIVA

A metodologia é frequentemente definida como o caminho escolhido para alcançar um objetivo, e em acordo ao que foi proposto pela Política Nacional de Assistência Social, destacamos a DEMOCRACIA e o PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO como um caminho importante para o fortalecimento da função protetiva das famílias e sua emancipação social. A Coordenadoria de PSB adota em consonância com as diretrizes técnicas, definidas pelo MDS, uma metodologia única a ser desenvolvida pelos serviços tipificados de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, a metodologia participativa, que foi criada por Paulo Freire, a qual detalharemos a seguir.

> *"a Pedagogia da problematização foi pensada inicialmente por Paulo Freire para o uso na educação popular. Segundo o autor, considerando os anseios e a leitura de mundo dos educandos, é possível construir alternativas para o que se está vivendo. Por acarretar essa mensagem, a pedagogia problematizadora, embora pensada para a educação, é empregada em outros contextos, por meio de adaptações, tais como a saúde, a assistência social, entre outros."* (MDS, 2012, 89)

Essa metodologia apoia-se, sobretudo, na possibilidade da transformação da realidade social e no reconhecimento da capacidade de mudança das pessoas e dos grupos sociais e destaca como ferramentas importantes o diálogo e a convivência. O diálogo entendido como fala e também como escuta, enfatizando que é preciso aprender a ouvir o outro e a respeitar a sua **fala**.

> *"A existência, porque humana, não pode ser muda, silenciosa, nem tampouco pode nutrir-se de falsas palavras verdadeiras, com que os homens transformam o mundo. Existir, humanamente, é pronunciar o mundo, é modificá-lo. O mundo pronunciado, por sua vez, se volta problematizado aos sujeitos pronunciantes, a exigir deles novo pronunciar. Não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão."* (Paulo Freire, 2005, p. 90)

A convivência deve ter como pressuposto que ao estimular a confiança e a cooperação entre os participantes de um grupo produzimos um impacto positivo no desenvolvimento individual e coletivo. Por sua vez, a interação entre os participantes propicia a reflexão sobre o mundo que os cerca, a compreensão de que os saberes individuais se conectam com outros saberes, novas percepções da realidade se transformam, adquirindo um novo formato e se transformando em conhecimento coletivo. É neste exercício do diálogo e da convivência que aprendemos a ouvir o

outro, a respeitar as opiniões diferentes, a não realizar o julgamento prévio e a refletir em e no grupo, na busca de alternativas para solucionar questões individuais ou coletivas. Neste processo exercitamos a democracia e crescemos como cidadãos.

Em síntese, a Metodologia Participativa apoia-se nos seguintes princípios teóricos de construção do conhecimento:

a) no usuário como sujeito de direitos, que expressa desejos e vontades e é produtor de conhecimento;

b) na horizontalidade do processo educativo, baseada no "diálogo" entre diversos atores sociais;

c) na equidade, considerando que as pessoas necessitam de níveis de atenção diversificados e, portanto, carecem de diferentes recursos técnicos, profissionais e institucionais;

d) na construção de conhecimentos e compreensões sobre a realidade social, em vez da mera "transmissão" do conhecimento científico;

e) que o ser humano é por natureza um "ser inacabado", pois está em constante processo de criação e recriação; portanto, as intervenções sociais são processuais.

Em qualquer plano, a dosagem metodológica é fundamental. Teoria e vivência devem estar alternadas, proporcionando a mudança de clima, favorecendo a produtividade do grupo e a manutenção da motivação.

Definido o método, devemos definir as estratégias que usaremos, ou seja, as atividades, os critérios de organização, tipos de intervenção, materiais e recursos utilizados, mas, sobretudo devemos ter coerência entre o método e as estratégias empregadas, que devem sempre privilegiar e ressaltar a participação dos usuários e suas famílias.

UMA NORMA TÉCNICA PARA CADA TIPOLOGIA

Apresentaremos, a seguir, a Norma Técnica do CRAS, e na sequência a Norma Técnica das tipologias dos serviços socioassistenciais tipificados da PSB que integram a rede do CRAS, conforme segue:

- Serviço de Assistência Social à Família – SASF
- Centro para Crianças e Adolescentes – CCA
- Centro para Juventude – CJ
- Núcleo de Convivência de Idoso – NCI

Cada uma dessas Normas Técnicas reúne em um único documento as especificações técnicas necessárias e sua operacionalização na cidade de São Paulo. Os instrumentais dispostos nas normas compõem um caderno específico – Caderno de Instrumentais - e ambos estão disponíveis para consulta no *site* da Prefeitura da Cidade de São Paulo, na página da SMADS – Proteção Social Básica.

As Informações contidas nas Normas Técnicas foram validadas pelas Coordenadorias de Assistência Social (CAS), pelas Supervisões Regionais de Assistência Social (SAS) e pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), cujas críticas, sugestões e considerações foram acrescentadas ao texto inicial e muito o enriqueceram.

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL CRAS

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

CARACTERIZAÇÃO

> *"O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é uma unidade pública estatal de base territorial, localizada em áreas de vulnerabilidade social. Executa serviços de proteção social, articula e indica percentual de vagas dos serviços socioassistenciais local da Política de Assistência Social[7]."*

Segundo a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a escolha territorial para instalação dos serviços de Assistência Social deve ser baseada na identificação das famílias e dos territórios em situação de vulnerabilidade. A conjugação entre prioridade e qualidade no atendimento à população usuária deve garantir a efetivação da política de assistência social.

Dada a sua capilaridade, uma vez que está instalado onde os estudos apontam concentração de vulnerabilidade e risco social, o CRAS se caracteriza como a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o que possibilita o acesso de grande número de famílias à rede de proteção da assistência social.

> *"A Assistência Social dá primazia à atenção às famílias e seus membros, a partir do seu território de vivência, com prioridade àqueles com registros de fragilidades, vulnerabilidades e presença de vitimizações entre seus membros."* (BRASIL, NOB/SUAS/2005, p. 90)

O CRAS tem por objetivo prevenir ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais no seu território de abrangência, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e da ampliação de acesso a direitos de cidadania.

No município de São Paulo o CRAS conta com uma rede de serviços socioassistenciais conveniados com organizações sociais, vinculada ao Sistema Único de Assistência Social pela adesão à Lei nº 12.101/2009. Conforme Termo de Convênio/Parceria, os serviços conveniados têm caráter público, objetivam a convivência e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e são monitorados e avaliados, sistematicamente, pela equipe técnica do CRAS.

Dentre suas funções destaca-se a coordenação da oferta de serviços de Proteção Social Básica em seu território de abrangência, por meio do referenciamento e articulação da rede de serviços socioassistenciais, conforme segue:

---

[7] Plano de Assistência Social da Cidade de São Paulo, 2009-2012, SMADS/2010.

- Hierarquiza o atendimento do público-alvo, indicando quais famílias são prioritárias para o atendimento, segundo as situações de vulnerabilidade apresentadas;
- Organiza a rede de serviços socioassistenciais quanto à tipologia, localização e cobertura do território;
- Realiza a supervisão técnica dos serviços socioassistenciais conveniados, a fim de garantir o caráter público da ação e o padrão mínimo de execução do serviço ofertado, conforme definido pelo sistema de monitoramento e avaliação da SMADS, medido por meio de indicadores de resultados.

Ao realizar a articulação em rede dos serviços socioassistenciais da PSB, o CRAS estabelece conexão entre o atendimento ofertado pelo Serviço de Proteção Integral à Família (PAIF) e o atendimento da rede socioassistencial, em especial por meio dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), a fim de garantir a função protetiva das famílias. Essa articulação reforça a diretriz estabelecida pelo Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda[8] pois, quando a transferência de renda é ofertada de forma articulada aos atendimentos prestados pela rede de serviços socioassistenciais potencializa-se o fortalecimento da família, ao mesmo tempo que se afiançam as seguranças sociais de sobrevivência e de acolhida.

Público-Alvo

O CRAS destina-se às famílias e/ou indivíduos em situação de vulnerabilidade decorrente da pobreza, privação, ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos e/ou fragilização de vínculos afetivos relacionais e de pertencimento social, tais como as discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências. Prioritariamente, o CRAS deve acompanhar beneficiários do Programa Bolsa-Família (PBF) em situação de descumprimento de condicionalidades e os beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC).

Princípios norteadores

Matricialidade sociofamiliar

A centralidade da família nas políticas sociais tem sido proclamada em diversas legislações como lócus privilegiado de proteção social: no Estatuto da Criança e do Adolescente, na Lei Orgânica da Assistência Social, no Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitária, entre tantas outras.

[8] O Protocolo foi pactuado pela Comissão Intergestora Tripartite (CIT), através da Resolução CIT nº 7, de 10 de setembro de 2009. Por meio dele foram estabelecidos procedimentos necessários para garantir a oferta prioritária de serviços socioassistenciais e acompanhamento às famílias do Programa Bolsa-Família em descumprimento de condicionalidades, do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil e do Benefício de Prestação Continuada, especialmente das pessoas e famílias que apresentam sinais de maior vulnerabilidade.

A atenção voltada à família no âmbito da Assistência Social esteve fortemente associada a práticas disciplinadoras, marcadas por uma trajetória de fragmentação e individualização das questões em um dos membros, com prevalência de ações voltadas para um modelo tradicionalista de família.

O desafio atual para a Assistência Social é trabalhar com as famílias em sua integralidade e desenvolver metodologias de trabalho social que contribuam para a reflexão crítica da sua realidade e emancipação social. Devemos atentar para a necessidade de compreender a família não somente em sua definição normativa ou composição tradicional, mas ampliar essa compreensão na perspectiva sociocultural. Esse exercício deve permitir um olhar para a família constituída como grupo de referência em que os indivíduos tecem laços afetivos e de solidariedade.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), de 2004, concebe a família como "grupo de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade, alertando para a importância de considerarmos os diferentes arranjos, os conflitos e contradições existentes.

> *"A família não é algo fixo nem, necessariamente, harmônico. Não podemos descartar o fato de que a família pode não ser exclusivamente local de cuidado e proteção dos fatores externos. Ela pode se configurar como lugar de imposição e até de violação de direitos, com o agravante de que, por estar no âmbito privado, à superação dessa situação depende de que algum dos seus membros a externalize."* (RJ. 2011, 26)

Baseada nos marcos legais que regulam as Políticas Públicas de Assistência Social, a centralidade na família é uma das principais diretrizes para a concepção e implementação de benefícios, serviços, programas e projetos.

Territorialização

> *"O território em si, para mim, não é um conceito. Ele só se torna um conceito utilizável para a análise social quando o consideramos a partir do seu uso, a partir do momento em que o pensamos juntamente com aqueles atores que dele se utilizam."* (Milton Santos)

O princípio da territorialização busca o reconhecimento da presença de múltiplos fatores sociais e econômicos que levam o indivíduo e a família a uma situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social. A territorialização possibilita orientar onde se dará a ação da Política de Assistência Social, na perspectiva do alcance da universalidade de cobertura entre indivíduos e famílias sob situações similares de risco e vulnerabilidade; na aplicação do princípio de prevenção e proteção proativa; no planejamento da localização da rede de serviços, a partir dos territórios de maior incidência de vulnerabilidades e riscos. Nessa direção, a Política Nacional de

Assistência Social (PNAS) sugere o levantamento de indicadores territorializados, de forma que suas respostas se aproximem das necessidades da população.

Na perspectiva da vigilância social, os indicadores sociais devem referir-se à

> ... *"produção, sistematização de informações, indicadores e índices territorializados das situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social que incidem sobre famílias/pessoas nos diferentes ciclos da vida (crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos); pessoas com redução da capacidade pessoal, com deficiência ou em abandono; crianças e adultos vítimas de exploração, violência e ameaças; vítimas de preconceito por etnia, gênero e opção pessoal; vítimas de apartação social que lhes impossibilite sua autonomia e integridade, fragilizando sua existência; vigilância sobre os padrões de serviços de assistência social... Os indicadores a serem construídos devem mensurar no território as situações de riscos sociais e violação de direitos (Vigilância Social na PNAS/2004)".*

A cidade de São Paulo, com base nos dados do Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS)[9] produzido pela Fundação Seade, tem organizado a implantação dos serviços, programas e projetos de assistência social em áreas com maiores índices de vulnerabilidade[10] e risco social, associado ao georreferenciamento da concentração de beneficiários de programas de transferência de renda e Benefício de Prestação Continuada, entendendo que a sinergia gerada pela oferta simultânea de renda e de serviços socioassistenciais potencializa a capacidade de recuperação, preservação e desenvolvimento da função protetiva das famílias, contribuindo para a sua autonomia e emancipação, assim como para a eliminação ou diminuição dos riscos e vulnerabilidades que incidem sobre elas.

É preciso estar atento, pois, nem sempre os territórios dos sistemas de informação coincidem com os territórios de gestão e de vivência da população. O território conceitual parece longe do território real. Por seu turno, o território real pode não se revelar nos sistemas informacionais gerados. (SEADE, 2009, p. 34)

> *"O território tem que ser entendido como o território usado, não o território em si. O território usado é o chão mais a identidade. A identidade é o sentimento de pertencer àquilo que nos pertence. O território é o fundamento do trabalho; o lugar da residência, das trocas materiais e espirituais e do exercício da vida."* (Milton Santos)

---

[9] Sistema de indicadores que compõem o IPVS. Criado em 2000, pela Fundação Seade, em resposta à solicitação da Assembleia Legislativa, esse sistema é composto de indicadores que expressam o grau de desenvolvimento social e econômico dos 645 municípios do Estado de São Paulo

[10] IPVS trabalha com um conceito de vulnerabilidade social baseado em Kaztman (1999), entendendo ser o confronto entre "os recursos acumulados (ou sua ausência) por indivíduos, famílias e comunidades em simultâneo às oportunidades acessíveis para empregá-los" que poderiam "identificar as diferentes situações de vulnerabilidade social a que eles estão submetidos" (IPVS, 2005).

O CRAS deve fazer do diagnóstico territorial instrumento de investigação para captar a vida onde ela está acontecendo, nas pessoas e nos grupos com os quais trabalha, onde circulam, vivem, aprendem, vibram, se relacionam e produzem. A partir daí, desempenha suas funções essenciais de Gestão da Proteção Social Básica no Território e oferta do Serviço de Proteção e Atendimento Integral (PAIF), na perspectiva de redução das vulnerabilidades das famílias atendidas e do território.

O CRAS e as seguranças sociais do SUAS no território

As seguranças sociais descritas no âmbito do SUAS encontram no CRAS um espaço privilegiado para sua efetivação, como agente de proteção social básica em territórios mais sujeitos a situações de vulnerabilidade e riscos sociais. São elas:

Segurança de renda – Em São Paulo, atualmente, a segurança de renda é promovida pelo CRAS, por meio dos cadastramentos de famílias pobres ou em pobreza extrema, para fins de identificação dessa vulnerabilidade, além de permitir o acesso a uma série de programas e benefícios.

Segurança de acolhida – Realizada no CRAS ou no domicílio da família, é o primeiro contato *qualificado* da família com o SUAS. Consiste no processo inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações sobre as ações dos serviços da rede socioassistencial, em especial do PAIF e demais políticas setoriais. Acolhida não é uma ação exclusiva do PAIF, deve estar presente em todos os serviços, programas e projetos socioassistenciais.

Segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais – executada pelo CRAS por meio da concessão de Benefícios Eventuais[11], que são provisões suplementares e provisórias prestadas aos cidadãos e às famílias em virtude de situações de extrema pobreza com vulnerabilidade temporária, estejam inseridas, ou não, nos programas ou benefícios de transferência de renda. Quando da ocorrência de riscos circunstanciais e/ou calamidades públicas, a Central de Atendimento Permanente de Emergência/CAPE coordena as ações e conta com o apoio do CRAS no período diurno, quando necessário.

Segurança de convívio ou vivência familiar – Consiste em ações de inserção de pessoas, família e/ou seus membros em serviços que restabeleçam vínculos pessoais, familiares, de vizinhança e de segmento social, mediante a oferta de experiências socioeducativas, lúdicas e socioculturais desenvolvidas pela rede de Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para os diversos ciclos de vida e pelo PAIF. Sendo o CRAS referência no território para a rede socioassistencial da Proteção Social Básica, significa que os serviços, no âmbito do SUAS, devem atender às orientações

[11] Ordem Interna nº 02/SMADS/ 2012 – Estabelece a concessão de Benefícios Eventuais previstos no item 8.2.1 da Portaria nº 44/SMADS/2009 – *DOC*. 23/06/2012.

emanadas do poder público, alinhar-se às normativas do SUAS e funcionar de forma integrada ao PAIF.

Segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social – Configuram-se como provisões e ações profissionais e sociais que desenvolvam o protagonismo e a cidadania dos usuários, ofertadas pela rede socioassistencial direta e conveniada.

OPERACIONALIZAÇÃO DO CRAS

O CRAS se diferencia dos demais serviços da PSB, pois é a unidade que desempenha as funções de gestão da rede de proteção básica no seu território e oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. O CRAS é a unidade que faz a referência e a contrarreferência do usuário na rede socioassistencial do SUAS e, também, para as demais políticas públicas em seu território de abrangência.

A seguir serão descritas as atribuições, bem como as ofertas socioassistenciais do CRAS:

Diretrizes Operacionais

Atribuições do CRAS[12]

O Decreto nº 53.029/2012 estabelece as seguintes atribuições para o CRAS:

I – Desenvolver o Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF), com referência territorializada que valorize as heterogeneidades e as particularidades de cada grupo familiar, a diversidade de culturas e o fortalecimento dos vínculos familiares, comunitários e sociais;

II – Assegurar o trabalho articulado entre o serviço PAIF e os programas e serviços desenvolvidos pela rede socioassistencial, a fim de romper com o atendimento segmentado e descontextualizado das situações de vulnerabilidade social vivenciadas;

III – Promover ações no território, com foco na matricialidade sociofamiliar, territorialização, proteção proativa e na gestão articulada com as políticas setoriais;

IV – Promover a concessão de benefícios eventuais, com vistas à cobertura de necessidades advindas da ocorrência de contingências sociais, articulada com o serviço PAIF;

V – Executar os protocolos de referência e contrarreferência com a rede de serviço socioassistencial e com as demais políticas intersetoriais do território;

VI – Assegurar proteção integral às famílias em situação de alta vulnerabilidade, especialmente às beneficiárias dos Programas de Transferência de Renda (PTR) e do Benefício de Prestação Continuada (BPC);

[12] - Decreto nº 53.029, de 16 de março de 2012 – Introduz alterações nos arts. 2º, 4º e 5º do Decreto nº 50.365, de 30 de dezembro de 2008, bem como cria os equipamentos sociais, especifica e estabelece as atribuições das unidades da Coordenadoria Geral de Assistência Social – COGEAS, da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.

VII – Realizar atuação preventiva com as famílias em situação de alta vulnerabilidade com o objetivo de possibilitar a superação de fragilidade social vivenciada e a prevenção da ruptura dos vínculos familiares;
VIII – Operacionalizar o cadastramento dos usuários dos Programas de Transferência de Renda;

IX – Monitorar, avaliar e manter referenciado no CRAS o atendimento da rede socioassistencial da Proteção Social Básica de seu território;

X – Propor a certificação de matrícula e credenciamento de organizações sociais e manifestar-se quanto ao mérito social;

XI – Prestar atendimento, no período diurno, aos indivíduos e famílias atingidas por situações de emergência e calamidade pública;

XII – Fomentar projetos de inclusão social produtiva e de desenvolvimento local.

Ofertas Socioassistenciais do CRAS

Recepção/Pré-Atendimento

É o momento em que a família recebe a primeira atenção. Deve ser feita por funcionário de nível médio devidamente capacitado, que compreenda serem os serviços do CRAS um direito da família, devendo, portanto, responder às suas demandas de forma solícita e respeitosa. Nesse contato o funcionário poderá repassar informações básicas sobre o CRAS e o Serviço PAIF; coletar algumas informações sobre a família e seus membros; verificar a existência ou não de cadastro da família nos sistemas CadÚnico, PROSOCIAL e BDC; encaminhar o munícipe para cadastramento ou atualização cadastral nesses sistemas; encaminhar para o atendimento com a equipe técnica; orientar quanto às demandas de competência de outras políticas públicas. O funcionário que trabalha nesse atendimento deve compreender as situações apresentadas, evitando posturas investigativas ou preconceituosas, visto que muitas vezes as famílias chegam fragilizadas ao CRAS.

Cadastro em Programas Sociais

O cadastramento e/ou atualização cadastral são mecanismos de coleta de informações das famílias[13] que se encontram em situação de vulnerabilidade social. Todo e qualquer cidadão poderá cadastrar-se. Porém, nem todos serão contemplados com algum beneficio ou programa. Os cadastradores (equipe terceirizada) acessarão três bancos de dados:

- **Cadastro Único (CadÚnico)**[14] – famílias com renda *per capita* de até meio salário mínimo ou três salários mínimos de renda bruta. O acesso ao programa de

[13] Caso a solicitação da família não se enquadre nas atividades de cadastro, esta deverá ser encaminhada ao técnico do CRAS nas seguintes situações: verificação do não recebimento do beneficio, interposição de recurso no SICON, desbloqueio de beneficio, troca de titularidade, irregularidades com documentação ou ausência de documentação civil; denúncias, exclusão de beneficio. SMADS/CGB, 2011.

[14] O Cadastro Único, CadÚnico, instituído pelo Decreto nº 3.877, de 24 de julho de 2001, é um instrumento de coleta de informações que tem como objetivo identificar e qualificar todas as famílias pobres e em extrema pobreza. Regulamentado pelo Decreto nº 6.135/2007 é coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Suas informações

transferência de renda Bolsa-Família/PETI depende do perfil da família cadastrada no CadÚnico. Outros programas sociais também dependem da inclusão no CadÚnico como: Bilhete de Viagem do Idoso, Isenção de Taxa de Concurso Público Federal, inscrição no Programa Minha Casa Minha Vida, Tarifa Social de Energia Elétrica, dentre outros programas federais.

- **Banco de Dados do Cidadão (BDC)**[15] **–** Trata-se de banco de dados da cidade de São Paulo utilizado para cadastrar famílias no programa de transferência de renda denominado Renda Mínima.
- **Pró-Social** [16] – Banco de dados para os programas estaduais de transferência de renda: Renda Cidadã e Ação Jovem.

Consulta e alimentação de sistemas

- **SIBEC –** Sistema de Benefícios ao Cidadão – Sistema informatizado, que permite consultar desde a situação do benefício financeiro da família, até informações gerenciais sintéticas, como a folha de pagamento do Programa Bolsa-Família e do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil. Em síntese, o SIBEC facilita o trabalho do técnico quanto ao acompanhamento da situação de pagamento do benefício às famílias.
- **SICON** – Sistema Integrado de Gestão de Condicionalidades do Programa Bolsa-Família – É uma ferramenta de gerenciamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família que permite aos técnicos do CRAS executar ações como: consulta das famílias em descumprimento de condicionalidades; registro e julgamento de recurso sobre o descumprimento quando ocorrerem erros, falhas ou problemas que ocasionem repercussão indevida; deferimento ou indeferimento de recurso; registro de informações sobre o acompanhamento das famílias.
- **SISPETI –** Sistema de Controle e Acompanhamento das Ações ofertadas pelo Serviço Socioeducativo do PETI – Ação desenvolvida pelo técnico que supervisiona os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos de 6 a 15 anos, conforme estabelecido no Protocolo III do Plano de Ação para Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil na Cidade de São Paulo (SMADS, 2011, p. 32).

---

devem ser utilizadas pelos governos estaduais e municipais para obter o diagnóstico socioeconômico das famílias cadastradas, possibilitando a análise das suas principais necessidades. Dessa forma, o Cadastro Único possibilita conhecer todo o núcleo familiar, as características do domicílio, as formas de acesso a serviços públicos essenciais e também dados de cada um dos componentes da família. O Cadastro Único para Programas Sociais é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias com renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa ou de três salários mínimos no total. Famílias com renda superior a meio salário mínimo também podem ser inscritas, desde que sua inserção esteja vinculada à inclusão e/ou permanência em programas sociais implementados pelo poder público nas três esferas do Governo.

[15] O Banco de Dados do Cidadão (BDC) é um sistema de cadastro coordenado pela Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Solidariedade – SDTS/PMSP. A unidade básica do BDC é cada habitante da cidade.

[16] O Pró-Social é um portal que foi desenvolvido para reunir e organizar as informações das ações sociais executadas no Estado de São Paulo, fornecendo os meios necessários para a articulação dos diversos programas, sejam eles públicos ou privados, bem como para o monitoramento e avaliação. No Sistema Pró-Social todas as informações relacionadas às ações sociais são integradas através do cadastramento único de programas, projetos e ações sociais, das instituições envolvidas e dos beneficiários (e suas famílias) das diversas ações sociais em execução no Estado.

Concessão do Bilhete de Viagem do Idoso

Gratuidade para Transporte Interestadual do Idoso (Decreto nº 5.934/2006). O cadastro no CadÚnico é realizado por um cadastrador. Já a declaração provisória e a concessão do Bilhete de Viagem do Idoso são realizadas por um técnico do CRAS.

Benefícios Eventuais

Os Benefícios Eventuais[17] se integram às demais ofertas da Proteção Social Básica para suporte e fortalecimento às pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social. São provisões suplementares e provisórias prestadas aos cidadãos e às famílias inseridas ou não nos benefícios de transferência de renda, com vulnerabilidade temporária e de calamidade pública. A prioridade é para a família ou pessoa identificada em situação de extrema pobreza; sem documentação; sem domicílio; vitimizadas por violência, ameaça à vida, perdas circunstanciais decorrentes de rupturas familiares; sem condições ou meios para suprir a reprodução social cotidiana; em situações consideradas pelo técnico como imprescindíveis à sua sobrevivência. A concessão deste benefício está atrelada à inserção da família no PAIF (em ações de atendimento ou acompanhamento social), ou em serviço da rede socioassistencial.

Inclusão em Programas Sociais

- **Programa BPC na Escola**[18] **–** consiste no acompanhamento de famílias com pessoas com deficiência na faixa etária de 0 a 18 anos, beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada (BPC). A listagem dos beneficiários BPC pessoa com deficiência se encontra para consulta por meio do Sistema específico do Programa BPC na Escola. Este Sistema é uma ferramenta que possibilita o registro de atendimento socioassistencial do(s) beneficiário(s) do Programa e suas famílias, pelo técnico do CRAS, e a alimentação dos dados de acompanhamento das ações de acesso e permanência na escola.
- **Programa BPC Trabalho**[19] **–** consiste no desenvolvimento de ações que favoreçam o acesso ao trabalho das pessoas com deficiência, beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada (BPC), com idade entre 16 e 45 anos.
- **Acessuas Trabalho / PRONATEC**[20] **–** O Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego oferta cursos de formação inicial e continuada para os

[17] Ver Ordem Interna nº 02/SMADS/2012 – Estabelece a concessão de Benefícios Eventuais previstos no item 8.2.1 da Portaria nº 44/SMADS/2009 – *DOC* 23/06/2012. Ver em item ANEXOS – Manual de Orientação sobre Benefícios Eventuais.

[18] Termo de Adesão do Município de São Paulo ao Programa BPC na Escola, *DOU* de 06/12/2011 e Portaria Intersecretarial nº 02 de 13/10/2011 – *DOC* de 01/02/2012.

[19] Portaria Interministerial nº 2, de 2 de agosto de 2012 – Institui o Programa de Promoção do Acesso das Pessoas com Deficiência Beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social à Qualificação Profissional e ao Mundo do Trabalho – Programa BPC Trabalho. *DOU* de 03/08/2012 (nº 150, Seção 1, p. 76). Resolução nº 18, CNAS de 24 de maio de 2012.

[20] Regulamentado pela Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011, o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC é coordenado pelo Ministério da Educação, tendo interface com o Ministério do Desenvolvimento Social, por meio do Plano Brasil sem Miséria. Consiste em ações que visam ampliar a oferta de vagas na educação profissional e tem como público-alvo a faixa etária de 16 a 59 anos: estudantes do ensino médio (rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos) ou de instituições privadas na condição de bolsista integral, trabalhadores, beneficiários dos programas federais de transferência de renda e pessoas com deficiência, observadas as condições de acessibilidade e participação plena no ambiente educacional. A adesão de SMADS ao Programa tem vigência até 2014.

munícipes registrados no CadÚnico, tendo como articulador o MDS, em diálogo com as Secretarias Estaduais e Municipais de Assistência Social e do Trabalho. As unidades ofertantes na cidade de São Paulo para o PRONATEC são o SENAI e SENAC. Cabe à SMADS, por meio da Coordenadoria da Proteção Social Básica, a interlocução com o MDS/PRONATEC Brasil sem Miséria e à SAS/CRAS e CREAS, a identificação de demandas para a participação nos cursos.

Inclusão Social Produtiva

Para a inclusão social produtiva[21], o CRAS deverá promover articulações com parceiros locais, visando fortalecer o trabalho do Serviço de Assistência Social à Família – SASF que, dentre suas estratégias, executa oficinas de desenvolvimento de habilidades e de promoção ao mundo do trabalho. O SASF conta com o acompanhamento sistemático do técnico do CRAS que supervisiona o serviço. Portanto, neste segmento, sua ação visa agregar provisões que desenvolvam o protagonismo e a cidadania, incluindo-se neste o acesso ao mundo do trabalho e geração de renda.

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF

Caracterização

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)[22] é o principal serviço da Proteção Social Básica (PSB) ofertado pelo CRAS. Assegura espaços de convívio, informa e garante acesso aos direitos socioassistenciais, contribui para a gestão intersetorial local e para o desenvolvimento da autonomia, do empoderamento das famílias e ampliação de sua capacidade protetiva. Ao PAIF, todos os demais serviços de proteção social básica devem articular-se, pois confere primazia e responsabilidade do poder público na garantia do direito à convivência familiar, uma vez que elege a matricialidade sociofamiliar no atendimento socioassistencial.

O PAIF está organizado a partir dos eixos estruturantes do SUAS – **matricialidade sociofamiliar** e a **territorialização –** de forma a responder à garantia de fortalecimento da convivência familiar e comunitária. O serviço prevê a busca ativa das famílias que vivenciam situações de maior vulnerabilidade social e tem o desafio de romper com a lógica da fragmentação das ações. Atua de forma preventiva, protetiva e proativa, reconhecendo a importância de responder às necessidades humanas de forma integral, para além da atenção a situações emergenciais, centradas exclusivamente nas situações de risco social.

---

[21] "As ações cujo foco é a inserção/inclusão produtiva, geração de renda ou capacitação/qualificação profissionais, ou ainda, os denominados projetos de enfrentamento da pobreza, não compõem o rol de ações do PAIF". *Orientações Técnicas sobre o PAIF* – vol. 2. MDS/2012, p. 48. No entanto, cabe ao CRAS promover articulações com parcerias locais para o desenvolvimento destas ações.

[22] Resolução nº 109, CNAS/2009: aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais organizados por níveis de complexidade do SUAS – Proteção Social Básica: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e Serviço de Proteção Social Básica no domicilio para pessoas com deficiência e idosas.

Ação preventiva – indica a exigência de ação antecipada, no âmbito da PSB, baseada no conhecimento do território, dos fenômenos e características específicas das famílias e da comunidade. O caráter preventivo requer intervenções orientadas a evitar a ocorrência ou o agravamento de situações de vulnerabilidade e risco social que impedem o acesso da população aos seus direitos.

Atuação protetiva – significa centrar esforços em intervenções que visem amparar, apoiar, auxiliar, resguardar e defender o acesso das famílias e seus membros aos seus direitos. Deve incorporar em todas as intervenções o caráter protetivo, empregando esforços para a defesa, garantia e promoção dos direitos das famílias.

Atuação proativa – está ligada à tomada de responsabilidade e à intervenção do poder público frente a situações de vulnerabilidade ou risco social. Consiste em promover ações imediatas ou antecipadas, em vista das situações vivenciadas pelas famílias ou territórios.

O serviço PAIF é pautado no respeito à heterogeneidade dos arranjos familiares, aos valores, crenças e identidade das famílias. Fundamenta-se no fortalecimento da cultura do diálogo, no combate a todas as formas de violência, de preconceitos, de discriminação e de estigmatização nas relações familiares.

São diretrizes metodológicas do PAIF:

- Fortalecer a assistência social como direito social de cidadania, reconhecendo a responsabilidade pública no apoio às famílias;
- 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;
- Potencializar os recursos disponíveis pelas famílias no desenvolvimento do trabalho social;
- Fortalecer a família como "sujeito de direitos", portanto, ativa no processo de proteção de seus membros, e não alvo de uma ação ou instrumento para alcance de resultados imediatistas.

A equipe de referência do CRAS deve fazer uma leitura crítica das vulnerabilidades e potencialidades das famílias e do território, de modo a adotar abordagem e procedimento metodológico que concorram para o alcance dos objetivos do PAIF em seu contexto socioterritorial.

Público-Alvo do PAIF

Na Cidade de São Paulo, o PAIF atenderá o preconizado pelo Protocolo de Gestão Integrada (PGI), Seção IV – "Dos Procedimentos Referentes ao Atendimento das Famílias do Programa Bolsa-Família, do Programa de Erradicação do

Trabalho Infantil e Famílias com beneficiários do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC e Benefícios Eventuais".

O Protocolo de Gestão Integrada[23] traz procedimentos para potencializar o trabalho dos serviços socioassistenciais com as famílias beneficiárias de transferência de renda ou com membros que recebem benefícios assistenciais. Nesta perspectiva, priorizaremos para acompanhamento familiar:

- Famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família/PETI que estão em situação de descumprimento de condicionalidades, com repercussão do tipo "suspensão do benefício por dois meses" (priorizando-se as sanções de cancelamento, 1ª e 2ª suspensão);
- Famílias com beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC) em situação de vulnerabilidade, com prioridade para a faixa etária até 18 anos, fora da escola.
- Famílias que atendem aos critérios para inclusão nos Programas de Transferência de Renda e Benefícios Assistenciais, mas que ainda não foram contempladas.

Operacionalização do serviço PAIF

O trabalho social com famílias deve atentar às seguintes situações:

- Número de famílias inseridas no PAIF;
- Critérios de priorização de famílias para atendimento e acompanhamento social;
- Abordagem metodológica do acompanhamento social da família;
- Recursos necessários para o desenvolvimento da metodologia;
- Monitoramento e avaliação.

As ações do PAIF devem ser planejadas e avaliadas com a participação das famílias usuárias e demais atores do território (rede socioassistencial, intersetorial, Conselhos, dentre outros), visando ao aperfeiçoamento do serviço, a partir da adequação à realidade, bem como, pelo fortalecimento do protagonismo das famílias usuárias, dos espaços de participação democrática e de instâncias de controle social. A participação nesse processo, entretanto, é uma opção da família.

O PAIF é organizado em ações de caráter individual ou coletivo, demonstradas a seguir:

- **Acolhida –** De caráter individual ou coletivo, "constitui ação essencial do PAIF, pois é quando ocorre o início do vínculo entre o Serviço e a família. É o momento em que o profissional deve buscar compreender os múltiplos significados das demandas, vulnerabilidades e necessidades apresentadas pelas famílias, buscando também identificar seus recursos e potencialidades e como tais situações se relacionam e ganham significado no território" [24]. Este é um momento privilegiado, no qual é realizada a escuta das questões apresentadas pela família e são prestadas as informações e orientações iniciais, inclusive encaminhamentos. Por isso, é importante que a família se sinta confortável e

[23] Resolução CIT nº 07, de 10 de setembro de 2009 – Acorda procedimentos para a gestão integrada dos serviços socioassistenciais e transferência de renda para o atendimento de indivíduos e famílias beneficiárias de PBF, PETI, BPC e benefícios eventuais, no âmbito do SUAS.

[24] Ver em *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, p. 17.

segura para expor suas questões. Neste momento também são apresentados o CRAS, os serviços e ações ofertadas e os profissionais que ali atuam. A acolhida pode ocorrer individualmente no CRAS ou no domicílio da família, ou mesmo coletivamente[25] – quando identificados grupos de famílias com aspectos comuns, como, por exemplo, famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e BPC. A ação coletiva favorece a troca de informações gerais sobre a equipe do CRAS, os serviços e o território, ao mesmo tempo que promove interação entre as famílias. É importante a disponibilidade visual de informações que contribuam para a apreensão do sentido e das funções do CRAS, como, por exemplo, cartazes explicativos, ilustrações compreensíveis, mapas do território e da rede socioassistencial.

- **Estudo Social** – De caráter individual, se constitui na análise tecnicamente qualificada sobre a família, etapa determinante para identificar a necessidade de inserção da família no atendimento ou no processo de acompanhamento familiar do PAIF. Neste momento, os profissionais responsáveis deverão, em conjunto com as famílias: enumerar as situações de vulnerabilidade social vivenciadas, buscando compreender suas origens e consequências; identificar as potencialidades e recursos que as famílias possuem; identificar/reconhecer as características e especificidades do território que influenciam e/ou determinam as situações de vulnerabilidade das famílias. O estudo social da situação familiar constitui momento de compreensão da realidade vivenciada, bem como de afirmação da assistência social como direito de cidadania e dever do Estado.

- **Ações particularizadas –** referem-se ao atendimento prestado pela equipe técnica do CRAS à família, algum (ns) membro(s) ou todo o grupo familiar, após a acolhida, de modo individualizado. As famílias muitas vezes sentem-se envergonhadas em expor sua situação de modo coletivo, como em uma atividade grupal, solicitando que seu atendimento seja individualizado com o técnico. Nessas situações, recomenda-se que o atendimento seja realizado, mas que os técnicos incentivem sua participação nas atividades em grupo, ressaltando as possíveis aquisições e vantagens que decorrem da convivência grupal[26].

- **Oficinas com famílias –** De caráter coletivo, compreendem a realização de encontros previamente organizados, sob a condução de técnicos de nível superior do CRAS, com objetivos de curto prazo a serem atingidos com um conjunto de famílias, por meio de seus responsáveis ou outros representantes. Têm por objetivo a discussão e reflexão sobre situações de interesse comum, que dizem respeito à reprodução social[27] da família, ao fortalecimento de sua

---

[25] "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.)". Ver *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, p. 20 a 22.

[26] Ver em *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, item 2.4 Ações Particularizadas, p. 39 e 40.

[27] O conceito de reprodução social refere-se ao modo como são produzidas e reproduzidas as relações na sociedade. Diz respeito à totalidade da vida social, não apenas à reprodução da vida material e modo de produção, mas também às formas de consciência

função protetiva, ao acesso a direitos e às vulnerabilidades do território que impactam no convívio familiar e comunitário.

- **Ações comunitárias** – De caráter coletivo, estão voltadas para a dinamização das relações no território e têm a finalidade de mobilizar um número maior de participantes, agregando diferentes grupos do território, a partir do estabelecimento de um objetivo comum. São objetivos das ações comunitárias: promover a comunicação, a mobilização social e o protagonismo da comunidade; fortalecer os vínculos entre as diversas famílias do território, desenvolver a sociabilidade, o sentimento de coletividade e a organização comunitária – por meio, principalmente, do estímulo à participação cidadã[28]. As ações comunitárias possuem escopo maior que as oficinas com famílias, pois assumem importante papel na prevenção das potenciais situações de vulnerabilidade e riscos sociais que podem incidir no território, devido ao seu papel na divulgação e promoção do acesso a direitos, por sensibilizar as famílias do território, fazendo-as reconhecer suas condições de vida, suas possibilidades de mudança, as iniciativas já existentes para sua melhoria e a presença de recursos naturais, culturais e econômicos[29].

- **Encaminhamentos** – De caráter individual, são os processos de orientação e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros, para serviços e/ou benefícios socioassistenciais ou de outros setores. Têm por objetivo a promoção do acesso aos direitos e a conquista da cidadania. Importante considerar que o processo de operacionalização dos encaminhamentos pressupõe contatos prévios e posteriores da equipe técnica do CRAS com os serviços, de forma a possibilitar a verificação do encaminhamento, garantir o retorno da informação e o efetivo atendimento e inclusão da família[30]. O encaminhamento deve ser formalizado por meio de documento ou formulário que possa ser entregue ao usuário e/ou enviado para a outra unidade. O documento de encaminhamento deve identificar a pessoa encaminhada, a unidade de origem, a unidade de destino e o motivo do encaminhamento. Tal documento também deve ter a identificação do profissional que o fez.

Atendimento e acompanhamento das famílias

O desenvolvimento do trabalho social com famílias pode ocorrer por meio de dois processos distintos e complementares: as famílias, um ou mais de seus membros, podem ser **atendidas** e **acompanhadas** pelo PAIF. Tanto o atendimento como o acompanhamento materializam o trabalho social com famílias e por isso

social através das quais o homem se posiciona na vida em sociedade. Ver em: www.trabajo**social**brasil.wordpress.com/.../2-2-1-reproducao-**social**-e-servico-**social**.

[28] "A participação cidadã proporciona um espaço para que as famílias possam interferir e influenciar na construção da vida pública nos seus territórios, na medida em que contribui para o acesso à informação sobre direitos; à aprendizagem de práticas democráticas; à expressão e manifestação de interesses comuns; ao aumento da capacidade de formular proposições e reivindicações; e à emergência de diferentes formas de organização e associativismo para defesa de interesses coletivos." *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, p. 35.

[29] Ver em *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, p. 35 a 38 – Processo de operacionalização de Ações Comunitárias e Sugestões.

[30] Ver em *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, p. 42 a 45 – Formas de Encaminhamentos.

consistem em processos tecnicamente qualificados, executados por profissionais de nível superior, com base em pressupostos éticos, diretrizes teórico-metodológicas, conhecimento do território e das famílias que ali residem.

Atendimento familiar[31] ou a alguns de seus membros refere-se a uma ação imediata de prestação ou oferta de atenção, com vistas a uma resposta qualificada de uma demanda da família. Configura-se na inserção da família, um ou mais de seus membros, em alguma das ações do PAIF: acolhida, ações particularizadas, ações comunitárias, oficinas com famílias e encaminhamentos. Faz-se necessário compreender a realidade do grupo familiar e do território, buscando a inserção da família em ações do PAIF ou em outras ações, a fim de proporcionar a atenção integral, negando a segmentação do atendimento socioassistencial e materializando a matricialidade sociofamiliar preconizada pelo SUAS.

Acompanhamento familiar[32] consiste em um conjunto de intervenções desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre a família e o técnico do CRAS. Pressupõe a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar (PDF) com objetivos a serem alcançados, realização de mediações periódicas e inserção em ações de atendimento do PAIF, buscando a superação gradativa das vulnerabilidades. É destinado às famílias que apresentam situações de vulnerabilidade que requerem a proteção da assistência social para garantia e acesso a seus direitos socioassistenciais e a ampliação de sua capacidade protetiva, demandando, para isso, uma atenção diferenciada, um olhar mais atento da equipe técnica do CRAS, na medida em que as situações vivenciadas, caso não sofram imediata intervenção profissional, poderão tornar-se agravamento do risco social ou violação de direitos. O acompanhamento no PAIF pode ocorrer de forma particularizada, com foco somente em uma família, ou em um grupo de famílias que apresentam demandas similares.

O processo de acompanhamento familiar se diferencia do atendimento familiar[33], conforme diagrama abaixo.

[31] Ver em *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, item 3.1 Atendimento Familiar.
[32] Ver em *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, item 3.2 Acompanhamento Familiar.
[33] Ver em *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, item 3.2 Acompanhamento Familiar, p. 60 a 74.

Busca Ativa
Demanda espontânea
Encaminhamento de outros setores
Encaminhamento da rede socioassistencial
Acolhida
Em grupo ou individual
Estudo Social
Acompanhamento
Atendimento
Acompanhamento Particularizado
Acompanhamento em Grupo
Ações do PAIF
Oficina com Famílias
Ações Particularizadas
Ações Comunitárias
Encaminhamentos ou inserção em serviços de PSB
Plano de Acompanhamento Familiar
Intervenção particularizada
Inserção em ações do PAIF
Mediações
Intervenção em grupo de famílias
Inserção em ações do PAIF
Avaliação
Objetivos propostos no Plano de Acompanhamento Familiar foram atingidos
Objetivos propostos no Plano de Acompanhamento Familiar não foram alcançados
Encerra-se este processo de Acompanhamento Familiar
Adequação do Plano de Acompanhamento Familiar

SISTEMA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Compreendido como o acompanhamento contínuo e cotidiano por parte do coordenador do CRAS sobre a execução das ações que compõem o PAIF, em relação aos seus objetivos e metas, de modo a gerar informações que permitam a tomada de medidas corretivas para aprimorar a operacionalização do serviço. A adoção de um sistema de monitoramento só faz sentido se ele for utilizado para qualificar as ações do PAIF. Portanto, é essencial planejar reuniões periódicas com a equipe técnica para a discussão das informações levantadas, evidenciando o que foi satisfatório e o que necessita de aperfeiçoamento, bem como com os representantes da rede socioassistencial e setorial para o monitoramento dos encaminhamentos realizados[34].

A avaliação finaliza o ciclo que compõe o gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF. Consiste no levantamento de dados e informações, com temporalidade mensal e anual[35]. Os dados de execução permitem análise de eficiência do processo e resultados em relação aos objetivos e metas traçados, constituindo-se em subsídios para o replanejamento e tomada de decisões, com vistas ao aperfeiçoamento do serviço.

A participação das famílias é fundamental nos eixos de planejamento, monitoramento e avaliação, pois democratiza o serviço, leva à definição de estratégias e conteúdos adequados à sua realidade, contribui para o alcance de aquisições, conquista de autoestima, empoderamento, autonomia e protagonismo das famílias[36].

A avaliação dos encaminhamentos realizados para a rede socioassistencial e setorial, deverá ser realizada com a participação de representantes de tais redes. Tal ação compõe a função do CRAS quanto à gestão da PSB no território.

Gestão do Território

Diagnóstico socioterritorial – conhecer o território possibilita a construção de um "cardápio" de recursos, serviços, unidades públicas e oportunidades disponíveis para o trabalho com as famílias, que dará suporte ao acompanhamento familiar, em especial às atividades de orientação e encaminhamentos. Mapeá-lo consiste em buscar, conhecer, localizar geograficamente e entender o funcionamento das instituições, serviços, unidades públicas e privadas, entre outros atores que formem as redes locais. É importante ter em mente que este mapeamento deve ser norteado pelo reconhecimento das situações de vulnerabilidade e as situações de risco mais

---

[34] Ver em *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2, item 4.4 Monitoramento, p. 83 e 84.

[35] O levantamento de dados é realizado por meio dos Instrumentais: Controle de Dados de Execução Mensal (SMADS/COPS), Sistema de Registro Mensal de Atendimento CRAS (MSD/Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI, e Censo SUAS – CRAS .

[36] "Para estimular a participação das famílias, recomenda-se a adoção de instrumentos simples, tais como registro em tarjetas da avaliação de cada atividade realizada, em que conste a expectativa que foi alcançada e quais demandas não foram atendidas; reuniões nas quais famílias façam uma atuação teatral do atendimento prestado, expondo suas críticas e sugestões de melhoria; um mural de críticas e sugestões, no qual por meio da fixação de fichas coloridas seja indicado o grau de satisfação de cada atendimento prestado; a utilização de dinâmicas como a árvore de problemas e soluções, entre outras". *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, vol. 2.

recorrentes no território, para que sejam priorizadas na identificação as redes passíveis de ser mobilizadas para o enfrentamento das situações. É importante que CRAS e CREAS compartilhem as informações mapeadas, considerando as especificidades, para que não ocorra sobreposição de atividades de mapeamento. Ainda que cada unidade de referência se relacione com a rede de forma muito particular, a partir das situações com as quais trabalham, as duas unidades dividem o mesmo território e integram uma mesma rede, sob a supervisão da SAS/CAS. É importante lembrar que o território é dinâmico e estará em constante transformação. Por isso, a tarefa de mapear a rede deve ser permanente, de modo que o conhecimento do território esteja sempre atualizado.

Busca Ativa – procura intencional por parte da equipe técnica para identificar a ocorrência de vulnerabilidades e riscos sociais do território, os recursos disponíveis naquela comunidade, as redes de apoio existentes, a rotina da população, seus valores, comportamentos, formas de organização, enfim, uma fotografia do território. É uma estratégia utilizada no trabalho social para identificar famílias usuárias. A partir de algumas informações básicas, como listagem de famílias em situação de descumprimento de condicionalidades ou dados de familiares de beneficiários BPC, os profissionais deslocam-se pelo território em busca de contato direto com as famílias. Essa estratégia também pode ser utilizada para identificar, além das famílias e das áreas mais vulneráveis, as potencialidades, as instituições existentes e os serviços do território.

Garantia do estabelecimento do Protocolo de Gestão Integrada (PGI) - articulação entre serviços e benefícios para o atendimento integral à família visando à interrupção de ciclos intergeracionais de pobreza e de violação de direitos. A sinergia gerada pela oferta simultânea de renda e de serviços socioassistenciais potencializa a capacidade de recuperação, preservação e desenvolvimento da função protetiva das famílias, contribuindo para a sua autonomia e emancipação, eliminando ou diminuindo os riscos e as vulnerabilidades que incidem sobre elas.

Articulação intersetorial – a política de assistência social se realiza em articulação com as demais políticas, já que isoladamente não possui condições de atender a todas as necessidades de proteção social apresentadas pelas famílias. Os processos de articulação partem do princípio de que a intersetorialidade e a complementaridade entre serviços das diversas políticas públicas e sociedade civil são indispensáveis para promover melhoria na qualidade de vida da população e a promoção de direitos. É um dos pontos mais relevantes para o processo de acompanhamento familiar, já que possibilita o atendimento integral às demandas apresentadas. Exige o estabelecimento e a manutenção de contatos, acordos e fluxos comuns de comunicação, trocas e interações, e que os diferentes atores, que compõem cada elemento da rede, construam fluxos e canais de comunicação, independentemente de relações de favorecimento ou amizade e os reconheçam como parte de um sistema mais amplo de atenção integral à população. A articulação com a rede socioassistencial do território, conveniada ou não, cria oportunidades para que todos os atores envolvidos com a proteção social discutam as estratégias e os desenhos necessários às demandas detectadas, fortalecendo a concepção de rede socioassistencial. Esta é uma tarefa que

contribui para o diálogo entre políticas de diferentes áreas, favorece a gestão integrada de serviços e benefícios e materializa o atendimento integral.

Supervisão técnica da rede socioassistencial conveniada – o SUAS prevê a oferta de serviços públicos de Assistência Social operados de forma direta, como o CRAS e CREAS e, de forma indireta, pelas Organizações Sociais sem fins lucrativos, regulados pela Lei nº 13.153, de 23 de junho de 2001; pelo Decreto Municipal nº 43.698/2003; e pelos padrões específicos exigidos pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social para este tipo de serviço, que estão detalhados na Portaria nº 46/SMADS/2010 e Portaria nº 47/SMADS/2010. A rede socioassistencial deve ser monitorada e avaliada, levando-se em consideração os seguintes itens: avaliação das provisões ofertadas, da rotina de trabalho técnico, do gerenciamento do serviço e avaliação dos recursos humanos; avaliação dos indicadores de resultado do serviço; indicação das intervenções necessárias.

- Cabe à Supervisão de Assistência Social (SAS) coordenar a execução e avaliação da rede socioassistencial realizada pela equipe técnica do CRAS no processo de supervisão técnica dos serviços, de acordo com o Plano Municipal da Assistência Social (PLAS).
- A equipe de referência do CRAS deve assessorar as instituições que compõem a rede socioassistencial no que se refere a: padrões de qualidade ou atendimento às normativas para oferta de serviços (atentando para o PGI), fontes de financiamento, preenchimento de instrumentos de monitoramento e avaliação.
- Destacamos a importância da integração entre CRAS e CREAS, por meio da qual se processam a referência e a contrarreferência das ações junto aos usuários com direitos violados.
- A articulação com a rede socioassistencial conveniada do território cria oportunidades para que os atores envolvidos com a proteção social básica discutam as estratégias e desenhos necessários às demandas detectadas, fortalecendo a concepção de rede socioassistencial.
- O coordenador de CRAS deve garantir que sua equipe conheça os recursos disponíveis no território, atente para os critérios de acesso e desligamento de usuários nos serviços, ofertados pela rede socioassistencial, conforme princípios do Protocolo de Gestão Integrada de Serviços e Benefícios, e garanta a sistemática de fluxos para os encaminhamentos de informações entre serviços.

Outorga de mérito social, certificação de matrícula ou credenciamento das organizações sociais – análise de mérito social para obtenção de certificação de matrícula ou credenciamento junto à SMADS e também para subsidiar despacho decisório para concessão de benefícios municipais (utilidade pública, cessão ou permissão de uso de área municipal, isenção de taxas). Esta ação é exclusiva dos assistentes sociais da equipe de referência do CRAS (conforme Portaria nº 05/SMADS/2012).

Atendimento às situações de emergência e calamidade pública – a atenção à população vítima de calamidade pública ou de emergência social ocorre por meio da oferta de benefícios, serviços de abrigamento, alimentação e reposição de condições mínimas de sobrevivência e apoio imediato. Essas ações estão necessariamente articuladas com a Defesa Civil e envolvem agentes e ações derivadas de outras

políticas públicas. Quando o CRAS é acionado pela Defesa Civil ou pela Central de Atendimento Permanente (CAPE)[37], a equipe de referência visita as localidades atingidas, em sua área de abrangência, para cadastro e concessão de benefício eventual às famílias vitimadas.

Vigilância Social – a vigilância social se pauta na assistência social como política social responsável em detectar as situações de vulnerabilidade e de risco social dos cidadãos e suas famílias, bem como informar as dimensões e características dessas situações. Implica constantes estudos territorializados sobre as diversas situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social vividas pela família/indivíduo (crianças, adolescentes, idosos, jovens, adultos), detectando as demandas de proteção social básica e especial de assistência social. Consiste no desenvolvimento da capacidade e de meios de gestão assumidos pelo órgão público gestor da Assistência Social para conhecer a presença das formas de vulnerabilidade social da população e do território pelo qual é responsável. (NOB-SUAS, 2005, p. 21)

Concretizar a vigilância social no CRAS implica a manutenção de um sistema informatizado de monitoramento das situações de vulnerabilidade[38], exclusão e risco pessoal e social em que vivem os cidadãos. Há ainda que se considerar o conjunto de indicadores de avaliação da rede de serviços socioassistenciais, essencial para gerar dados que subsidiarão a implementação de ações necessárias às demandas diagnosticadas.

Os bancos de dados já existentes (CadÚnico, SICON, SISPETI, BPC, dentre outros) devem ser transformados em informações e necessitam ser constantemente alimentados e atualizados. Assim, o CRAS na qualidade de órgão gestor da política no território tem pleno conhecimento das demandas, podendo indicar proposituras adequadas ao enfrentamento às situações de vulnerabilidade e risco social dos usuários.

Cabe salientar que não se pode reduzir a vigilância social aos dados existentes nos prontuários das famílias atendidas. Esse sistema requer universo maior de informações, como, por exemplo, o da população que não consegue acessar a política de assistência social, como funciona a rede de proteção social do território, se as entidades têm conseguido – através da execução dos serviços socioassistenciais – alcançar os objetivos propostos, entre outros dados.

Recursos Humanos

Atribuições da equipe do CRAS

> *"A equipe de referência do CRAS é interdisciplinar e os perfis devem convergir de forma a favorecer o desenvolvimento das funções do CRAS. O trabalho social com famílias depende de um investimento e uma predisposição de profissionais de*

[37] Serviço normatizado pela Portaria n° 33/SMADS/2010. Ver em http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/cape.

[38] Considerar as informações dos instrumentais de monitoramento mensal e trimestral das ações do CRAS, da Rede socioassistencial conveniada, bem como dos dados de pesquisa de COPS, CGB (PBF, BPC, dentre outros).

diferentes áreas a trabalharem coletivamente, com o objetivo comum de apoiar e contribuir para a superação das situações de vulnerabilidade e fortalecer as potencialidades das famílias usuárias dos serviços ofertados no CRAS."[39]

Coordenador

- Assegurar a execução das atribuições, fluxos e carga horária estabelecidos para a operacionalização do CRAS, zelando pela qualidade dos serviços prestados à comunidade;
- Gerenciar recursos financeiros, materiais e humanos, inclusive os terceirizados;
- Conhecer as vulnerabilidades e potencialidades do território, em face das famílias que ali vivem, a partir do mapa da área de abrangência, apropriação de estudos e de documentação diagnóstica do local;
- Mapear, articular e potencializar a rede socioassistencial no território de abrangência do CRAS;
- Articular o processo de organização, execução e monitoramento dos registros de cadastramento e atualização cadastral dos beneficiários dos programas de transferência de renda, bem como avaliação das ações junto ao núcleo de gestão de benefícios;
- Monitorar o acompanhamento das famílias beneficiárias dos programas de transferência de renda em descumprimento de condicionalidades;
- Planejar e articular o processo de implantação, execução, monitoramento, registro e avaliação das ações e dos serviços;
- Coordenar a execução das ações de forma a manter o diálogo e a participação dos técnicos da equipe e das famílias inseridas nas ações e serviços ofertados pelo CRAS e pela rede socioassistencial do território;
- Planejar com os técnicos da equipe as ações de operacionalização do PAIF e Gestão da Proteção Social Básica no Território, inclusão, atendimento, acompanhamento, monitoramento, avaliação e desligamento das famílias;
- Alimentar sistemas de informação e monitorar as ações do CRAS de acordo com diretrizes, instrumentais e indicadores estabelecidos por SMADS e demais sistemas do MDS;
- Responder pelo regime de adiantamento para concessão de benefícios eventuais;
- Realizar reuniões sistemáticas com técnicos e estagiários, para a discussão de casos, avaliação das ações, dos serviços ofertados e dos encaminhamentos realizados;
- Participar e promover reuniões periódicas com representantes da rede socioassistencial, visando contribuir com CAS/SAS, nos processos de articulação local e avaliação relativa à cobertura da demanda existente no território;
- Promover reuniões sistemáticas para a integração e articulação das ações da rede de proteção social básica e especial, do território de abrangência do CRAS, objetivando o atendimento integral às famílias;
- Promover e/ou participar de reuniões com representantes de outras políticas públicas, visando articular a ação intersetorial no território;

[39] Caderno de Orientações Técnicas do CRAS. MDS/2009.

- Comunicar à SAS/CAS as ocorrências de emergência, bem como o atendimento prestado;
- Orientar instituições públicas e entidades de assistência social no território de abrangência para o cumprimento de normativas decorrentes da PNAS e SUAS;
- Participar de conselhos, fóruns e outros espaços de controle social;
- Monitorar e avaliar o serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e os Serviços Complementares do território.

Técnicos de Nível Superior

- Executar procedimentos de acolhida individual ou em grupo, identificando as necessidades de famílias e indivíduos, ofertando orientações e encaminhamentos aos usuários do CRAS;
- Realizar a concessão de benefícios eventuais;
- Articular serviços e recursos para atendimento, encaminhamento e acompanhamento das famílias e indivíduos;
- Realizar busca ativa no território de abrangência, para conhecimento da dinâmica populacional, suas vulnerabilidades e potencialidades, e desenvolver ações que visem prevenir o aumento da incidência de situações de risco;
- Planejar, com o Coordenador do CRAS, a operacionalização do PAIF de acordo com as vulnerabilidades das famílias e características do território de abrangência do CRAS;
- Participar de reuniões sistemáticas no CRAS, para planejamento das ações a serem desenvolvidas: rotinas de atendimento, acompanhamento e encaminhamento dos usuários;
- Trabalhar em equipe, contribuindo para o enriquecimento interdisciplinar necessário ao desenvolvimento das ações do CRAS;
- Desenvolver atividades socioeducativas de apoio, reflexão e participação que visem o fortalecimento familiar e à convivência comunitária, no âmbito do PAIF, conforme *Orientações Técnicas sobre o PAIF* – vols. 1 e 2 (MDS/2012);

- Realizar visitas domiciliares e, quando a situação assim o exigir[40], preencher o formulário CadÚnico;
- Registrar as ações desenvolvidas com as famílias do PAIF em instrumentais específicos e manter prontuários atualizados;
- Manter atualizados os sistemas de informações técnicas e administrativas sobre a oferta de serviços e atendimentos aos usuários: SICON, SISPETI, Sistema de Monitoramento das famílias em acompanhamento no PAIF, Sistema BPC na Escola, dentre outros;
- Colaborar no processo de mapeamento, articulação e fortalecimento de ações da rede socioassistencial e intersetorial;

[40] Ver documento CRAS – Processo de busca ativa com a listagem das famílias em descumprimento de condicionalidades, elaborado pela Coordenadoria de Proteção Social Básica/SMADS, apresentado em reunião de coordenadores de CRAS – abril/maio de 2012.

- Participar de reuniões de integração e articulação das ações da rede de proteção social básica e especial, no território de abrangência do CRAS, para garantir as ações de referência e contrarreferência;
- Realizar monitoramento e avaliação da rede socioassistencial conveniada, exercendo a supervisão técnica sistemática, conforme Portarias nº 46 e 47/SMADS/2010 e Resolução CIT nº 07/2009 – Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda, no âmbito do SUAS;
- Orientar instituições públicas e entidades de assistência social no território de abrangência, em cumprimento às normativas estabelecidas e legislações, quanto a: 1) inscrição no conselho municipal de assistência social e demais conselhos, de acordo com a atividade desenvolvida; 2) qualidade dos serviços; 3) critérios de acesso; 4) fontes de financiamento; 5) legislação, normas e procedimentos para a concessão de registro e de certificado a entidades de assistência social;
- Realizar visitas às instituições públicas e entidades de assistência social no território de abrangência para a elaboração de pareceres sobre mérito social, conforme normativas decorrentes da SMADS, do Conselho Municipal de Assistência Social e demais conselhos;
- Participar de processos de audiências públicas e compor comitês;
- Orientar, acompanhar e supervisionar as atividades dos estagiários de acordo com a sua especificidade profissional.
- Executar as ações do PAIF para as demandas decorrentes de outras políticas públicas e outros setores, tais como o Ministério Público e Conselhos Tutelares.

Profissionais de Nível Médio

- Recepcionar e ofertar informações básicas às famílias e pessoas usuárias do CRAS;
- Consultar os bancos de dados cadastrais e, quando necessário, efetuar cadastramento no CadÚnico, PROSOCIAL, BDC etc.;
- Identificar as linhas de encaminhamento cabíveis a cada situação e proceder ao correto direcionamento do usuário para:
- Cadastramento e/ou atualização de dados no CadÚnico e em programas de transferência de renda;
- Atendimento social pela equipe técnica de referência do CRAS, para a promoção do acesso a serviços socioassistenciais referenciados à proteção social básica e à especial (CREAS);
- Orientação para o acesso a outros serviços públicos, tais como Saúde, Educação, serviço de identificação (Poupatempo), dentre outros.
- Preencher instrumentais (digitais ou não) de controle do pré-atendimento no CRAS;
- Apoiar o trabalho dos técnicos da equipe do CRAS, em especial no que se refere às funções administrativas;
- Atender a telefonemas e orientar os munícipes sobre as ações do CRAS, repassando à coordenação ou demais membros da equipe, quando requerer esclarecimentos técnicos especializados;
- Participar de reuniões sistemáticas de planejamento de atividades e de avaliação do processo de trabalho, com a equipe de referência do CRAS;

- Participar de atividades de capacitação ou formação continuada, para a equipe de referência do CRAS, quando solicitado.

Estagiários[41]

O estagiário deverá atuar com um técnico ou mesmo sozinho, desde que orientado e supervisionado por profissional da mesma categoria, devendo apresentar plano de estágio e relatório das seguintes atividades:

- Atendimento à família: acolhimento, entrevista, orientação, visitas domiciliares, atividades com grupos;
- Atividades ligadas à identificação e articulação da rede de serviços e demais ações coletivas;
- Participação em reuniões técnicas e administrativas para discussão e avaliação dos fluxos de trabalho e processos com as famílias e indivíduos atendidos.

Cadastradores[42]

Na cidade de São Paulo o trabalho de cadastramento social dos munícipes é terceirizado. A rotina de trabalho dos profissionais contratados pela SMADS/Coordenadoria de Gestão de Benefícios, e locados nos CRAS, consiste na operacionalização do cadastro e/ou atualização de dados dos usuários do serviço, conforme orientações abaixo:

- Recepcionar famílias e/ou indivíduos com relação ao cadastro e atualização;
- Orientar as famílias quanto às documentações necessárias;
- Triar e conferir os documentos exigidos para atualização de dados cadastrais de acordo com a orientação da SMADS;
- Preencher os formulários específicos, definidos pela SMADS, para cadastramento e atualização cadastral;
- Acessar e alimentar os sistemas de informação (BDC, CadÚnico, Pró Social ou outros que forem necessários) para fins de cadastramento e/ou atualização cadastral;
- Copiar e/ou digitalizar os documentos apresentados para as famílias;
- Após o cadastro e/ou atualização cadastral, informar ao beneficiário o conteúdo registrado nos formulários e/ou bancos, solicitando a assinatura no formulário e/ou termo de compromisso, e entregar ao beneficiário o termo de compromisso assinado pelo cadastrador;
- Preencher os instrumentais de controle diário das atividades instituídas pela SMADS/CGB;
- Arquivar os formulários obrigatórios e/ou documentos digitalizados, preenchidos e recolhidos durante a atualização cadastral, seguindo a orientação da SMADS.

[41] Centro de Integração Empresa Escola – Cursos: Contexto Básico e Atividades Acompanhamento de Estágio – CIEE, Apostila, s.d. CIEE. São Paulo, SP. Este material subsidia as ações de SMADS/CGP/Coordenação de Estágios.

[42] Rotina e atribuições dos cadastradores terceirizados no CRAS, SMADS/CGB, novembro de 2011.

PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES

> *"O Planejamento é uma estratégia administrativa que permite antecipar o que irá ser realizado, projetando como fazê-lo. Planejar é definir previamente como algo deverá ser alcançado, prevendo o melhor caminho, os recursos necessários, o tempo, entre outros fatores de relevância para a consecução de determinado objetivo."* [43] (RJ, 2009, p. 68)

Para o processo de planejamento do trabalho com famílias, o Coordenador do CRAS e a equipe de referência do PAIF devem, minimamente:

- Ter clareza dos objetivos da PSB e das finalidades do PAIF;
- Conhecer o território e os serviços da rede que o compõem;
- Ter acesso aos dados de vigilância socioterritorial, enviados pela Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais (COPS) e Coordenadoria de Gestão de Benefícios (CGB): famílias beneficiárias do PBF em situação de descumprimento de condicionalidades; famílias do território com crianças inseridas no PETI; famílias com beneficiários de BPC, em especial pessoas com deficiência de 0 a 18 anos;
- Ter acesso aos dados de famílias beneficiárias de benefícios eventuais, ainda não inseridas no CadÚnico;
- Optar por metodologia adequada ao trabalho social com famílias de modo a contemplar sua participação no processo.

O coordenador do CRAS deve prever no calendário de atividades, reuniões com a equipe técnica da sua unidade para planejar os trabalho do PAIF, reuniões de planejamento ampliado que envolvam outros atores da rede socioassistencial e intersetorial, e com as famílias acompanhadas. As reuniões se constituem em estratégias indispensáveis para validar o processo de planejamento.

O planejamento deve ter como resultados a identificação de aspectos relevantes à rotina de trabalho, a formulação de procedimentos e cronogramas, preservando-se espaços para reflexões da equipe sobre questões teóricas e metodológicas.

É fundamental que o coordenador do CRAS – ao prever e definir as atribuições entre os profissionais da equipe – assegure que estes tenham espaço para estudo e análise das informações produzidas e acessadas, de modo que sejam capazes de debater interdisciplinarmente as questões que se colocam para o acompanhamento das famílias, os objetivos do acompanhamento e a metodologia adotada para atingir tais objetivos.

---

[43] Ver em *Cadernos de Assistência Social*, vol.2 – *Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social*, Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos do Estado do Rio de Janeiro. 2009.

Muitas vezes, no momento de pensarmos o planejamento das ações, desconsideramos o real e projetamos unicamente o ideal, traçando, assim, um caminho utópico que pode nos levar à frustração.

Partindo do diagnóstico socioterritorial, a equipe do CRAS deve elaborar o planejamento, estabelecendo uma linha próxima entre a garantia de direitos e a inclusão social, que só será materializado se for implementado e avaliado sistematicamente. Por ser um processo participativo deve considerar todos os atores envolvidos: a equipe do CRAS, os beneficiários da ação e os parceiros do território.

O planejamento visa garantir padrão de qualidade das ofertas, de acordo com as diretrizes técnicas e operacionais definidas pelo MDS e por SMADS.

Para subsidiar a organização das ações a serem planejadas, propomos a implementação do instrumental Grade de Gestão do CRAS (GGCRAS). Esta ferramenta permite o estudo das demandas apresentadas, prevê limites e possibilidades, propõe objetivos e define estratégias.

O planejamento das ações, por meio da GGCRAS, deve ser realizado semestralmente (dezembro e junho), ratificado pela SAS/CAS do território de abrangência do CRAS e ser disponibilizada para SMADS/CPSB, sempre que solicitado. Sua elaboração deve contemplar a legislação vigente (normativas do SUAS e SMADS) de modo a favorecer o monitoramento do processo de execução.

O **GGCRAS** orienta o planejamento das ações nas seguintes dimensões:

- Gestão da operacionalização de cadastro em programas sociais
- Gestão do PAIF
- Gestão do território: Diagnóstico territorial, Articulação da rede socioassistencial, Articulação intersetorial e Monitoramento e avaliação da rede socioassistencial conveniada.

Gestão da operacionalização de programas sociais

Cadastramento e atualização cadastral para programas sociais

Metas no semestre:

- Realização de 10 cadastros/atualizações/dia por cadastrador em programas de transferência de renda, prioritariamente PBF e PETI;
- Cadastro ou atualização cadastral de 100% das famílias beneficiárias de benefícios eventuais.

Identificação das famílias em descumprimento de condicionalidades e registro no Sistema de Condicionalidades (SICON)

Metas no trimestre:

- Atendimento/julgamento de 100% dos recursos das famílias em descumprimento de condicionalidades no SICON que procuraram o CRAS de forma espontânea;
- Identificação, por meio de busca ativa, de:
  - 100% das famílias beneficiárias do PBF com sanção de cancelamento
  - 50% das famílias beneficiárias do PBF com sanção de 2ª suspensão
  - 25% das famílias beneficiárias do PBF com sanção de 1ª suspensão

Gestão do PAIF

Ações particularizadas (previstas para o atendimento e para o acompanhamento):
Configuram-se na oferta de atenção diferenciada à família identificada em situação de extrema vulnerabilidade, com vistas à prevenção de risco social e/ou violação de direitos.

Metas no semestre
Inserir no PAIF:

- Famílias beneficiárias do PBF com sanção de cancelamento, 2ª suspensão e 1ª suspensão identificadas na área de abrangência do CRAS e em situação de vulnerabilidade social, sem cobertura da rede socioassistencial;
- Famílias com membros beneficiários do BPC de 0 a 18 anos fora da escola.

Ações coletivas (previstas para o atendimento e para o acompanhamento):
– implantação de grupos de beneficiários do PBF (orientação/esclarecimento; descumprimento; temas de interesse das famílias);
– implantação de grupos de famílias com beneficiários do BPC, preferencialmente beneficiários da faixa etária de 0 a 18 anos, que estejam fora da escola;
– outros grupos que o CRAS avaliar como público com necessidade de acompanhamento.

Gestão Territorial

Esta dimensão se subdivide em quatro frentes:

Diagnóstico socioterritorial
Ações:

- Mapear as demandas e vulnerabilidades do território.
- Conhecer a rede de serviços locais (incluem-se os identificados no Guia de Serviços socioassistenciais), unidades públicas e privadas e demais atores sociais para visualizar as potencialidades do território.

Estas ações devem ser dinâmicas, permanentes e compartilhadas com toda a equipe do CRAS.

Metas

- Realizar, pelo menos, uma reunião de equipe, por trimestre, para discussão e atualização sobre o "cardápio" de recursos, serviços, unidades públicas e oportunidades disponíveis para o trabalho com as famílias;
- Atualizar trimestralmente os dados do Guia de Serviços socioassistenciais, conforme orientação de SMADS/Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais (COPS)[44]

Articulação intersetorial

Ação: Estabelecimento e manutenção de contatos, acordos e fluxos de comunicação, trocas e interações, com os diferentes atores que compõem a rede de serviços locais, para garantia de atendimento integral as famílias.

Metas

- Promover trimestralmente reunião com os atores locais, representantes de políticas públicas, em especial da educação e saúde, para a construção e fortalecimento de fluxos de encaminhamentos e canais de comunicação.

Articulação da rede socioassistencial

Ação: Encaminhamento de famílias beneficiárias do PBF (prioridade para as sanções de cancelamento, 1ª e 2ª suspensão), PETI, BPC, identificadas na área de abrangência do CRAS, com necessidade de inclusão na rede de serviços socioassistenciais.

Metas

- 100% de vagas para famílias beneficiárias de PTRs, PETI, BPC, quando identificadas como residentes na área de abrangência do serviço SASF;
- 60% de vagas para usuários oriundos de famílias beneficiárias do PBF (prioridade para as sanções de cancelamento, 1ª e 2ª suspensão), PETI, BPC, identificadas como residentes na área de abrangência do serviço de convivência e fortalecimento de vínculos por ciclo etário;

Monitoramento e avaliação dos serviços socioassistenciais da PSB

Ações:

- Supervisionar a rede socioassistencial conveniada no que se refere a padrões de qualidade; atendimento às normativas para oferta de vagas, conforme preconiza o Protocolo de Gestão Integrada (Res. CIT nº 07/2009); preenchimento de instrumentais de monitoramento e avaliação.
- Desenvolver articulações com a rede socioassistencial conveniada, criando oportunidades para que todos os envolvidos com a proteção social discutam as estratégias necessárias às demandas detectadas no atendimento, fortalecendo a

[44] Segundo orientação de SMADS/COPS, trimestralmente os CRAS deverão enviar à CAS, planilha com complementação/atualização de dados do Guia de Serviços Socioassistenciais. A CAS enviará as planilhas de todos os CRAS à COPS, que procederá a atualização e devolução as CAS.

concepção de Assistência Social como direito dos usuários e da rede socioassistencial.

Metas

- Realizar, ao final de cada trimestre, reunião com a equipe do CRAS para análise e avaliação dos Relatórios Trimestrais de Supervisão Técnica na perspectiva de garantir os objetivos dos serviços e as metas de inserção de usuários beneficiários de PTR, PETI, BPC.
- Realizar, durante o trimestre, reunião com a rede socioassistencial conveniada, apresentando a consolidação dos dados de execução do trimestre anterior (RESUP trimestral) e a sua análise, estabelecendo estratégias para alcance de objetivos e metas pactuadas.

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL À FAMÍLIA SASF

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL À FAMÍLIA E PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NO DOMICÍLIO - SASF

CARACTERIZAÇÃO

Criado por meio da Portaria nº 46/2010/SMADS, o Serviço de Assistência Social à Família e Proteção Social Básica no Domicílio – SASF integra os objetivos e estratégias de dois serviços da Proteção Social Básica, referenciados na "Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais" (Resolução CNAS nº 109/2009):

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)
- Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas

Diante das características demográficas da cidade de São Paulo, do volume de famílias beneficiárias de programas e benefícios voltados à garantia do direito à segurança de sobrevivência e renda, da necessidade de expandir a capilaridade de proteção social básica para a oferta simultânea das seguranças de renda, convívio familiar e comunitário e o desenvolvimento da autonomia, o Serviço de Assistência Social à Família e Proteção Social Básica no Domicilio – SASF foi instituído como serviço continuado de apoio ao Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.

O SASF integra ações e reflete objetivos do principal serviço do CRAS: a Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Suas atividades devem atender à Resolução CIT nº 7 – Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda, no âmbito do Sistema Único da Assistência Social – SUAS, uma vez que prioriza a ação socioassistencial em territórios que apresentem concentração de famílias beneficiárias de Programas de Transferência de Renda e beneficiários do Benefício de Prestação Continuada – BPC.

> *"Entende-se que programas e benefícios como o PBF e o BPC constituem respostas extremamente importantes para a garantia da segurança de sobrevivência das famílias. É no âmbito dos serviços que se pode trabalhar efetivamente os aspectos objetivos e subjetivos relacionados aos direitos de convivência familiar e comunitária e à segurança de acolhida, conforme determina a Política Nacional de Assistência Social (PNAS 2004). A sinergia gerada pela oferta simultânea de renda e de serviços socioassistenciais potencializa a capacidade de recuperação, preservação e desenvolvimento da função protetiva das famílias, contribuindo para a sua autonomia e emancipação, assim como para a eliminação ou diminuição dos riscos e vulnerabilidades que sobre elas incidem."* (BRASIL, CIT 07, pg., 2009)

O referenciamento dos serviços da proteção social básica ao CRAS possibilita o ordenamento da rede socioassistencial no território, cumprindo-se a diretriz de descentralização da execução da política de assistência social. Nessa perspectiva, o

SASF contribui para a expansão da ação do CRAS no território, refletindo as principais diretrizes do PAIF, ao oferecer proteção social e garantia de acesso a direitos às famílias em situação de vulnerabilidade social.

Sob a coordenação do CRAS, o SASF tem na convivência e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários a centralidade de suas ações, visando ao acesso das famílias à rede socioassistencial, ao desenvolvimento de potencialidades, à participação e ganho de autonomia. Atua, também, como identificador de demandas para o acesso a benefícios e programas de transferência de renda.

Na perspectiva da proteção social básica, o SASF tem o propósito de fortalecer a função protetiva da família, prevenindo agravos que possam provocar o rompimento de vínculos familiares e sociais e desenvolvendo ações junto a idosos e pessoas com deficiência, frente aos riscos de confinamento e isolamento, por meio da proteção social no domicílio. Assume os eixos estruturantes do Sistema Único de Assistência Social – SUAS: a **matricialidade sociofamiliar** e a **territorialização.** Exerce a articulação com os demais serviços socioassistenciais e de outras políticas públicas. Identifica dificuldades e potencialidades do território, objetivando a construção, restauração e fortalecimento de laços de pertencimento de natureza geracional, intergeracional, familiar, de vizinhança e interesses comunitários.

> *"O acompanhamento familiar consiste no desenvolvimento de intervenções desenvolvidas em serviços continuados, com objetivos estabelecidos, que possibilita à família o acesso a um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações – sejam elas familiares ou comunitárias."* (*Protocolo Gestão Integrada*, p. 20).

A efetividade do trabalho do **SASF** está ligada à capacidade de:

- Acompanhar e monitorar as famílias encaminhadas pelo CRAS;
- Contribuir para a redução do descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa-Família e a prevenção do surgimento de novos casos;
- Prevenir agravos que possam desencadear rompimento de vínculos familiares e sociais;
- Identificar demandas de famílias e pessoas para o acesso a benefícios, programas de transferência de renda e inserção na rede de proteção social;
- Oferecer possibilidades de desenvolvimento de habilidades e potencialidades, estímulo à participação cidadã e construção de contextos inclusivos;
- Promover aquisições sociais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia de seus membros na comunidade;
- Identificar, apoiar e acompanhar indivíduos e/ou famílias com idosos e pessoas com deficiência, na perspectiva de prevenir o confinamento e o abrigamento institucional;
- Sensibilizar grupos comunitários sobre direitos e necessidades de inclusão social de pessoas com deficiência e pessoas idosas, buscando a desconstrução de mitos e preconceitos;
- Fomentar projetos de inclusão produtiva e de desenvolvimento local.

Forma de acesso

O SASF prioriza a ação socioassistencial junto a famílias e indivíduos em territórios que apresentem concentração de beneficiários de Programas de Transferência de Renda (PTR) e do Benefício de Prestação Continuada (BPC). Nessa perspectiva, o acesso ao serviço ocorre a partir de listagens e demandas encaminhadas ou validadas pelo CRAS. Os Observatórios das Coordenadorias de Assistência Social (CAS) organizam o georreferenciamento dos beneficiários residentes nos territórios de abrangência do CRAS e de atuação dos serviços, fazendo destaque aos casos de descumprimento de condicionalidades e de beneficiários do BPC. As listas de famílias/indivíduos são periodicamente fornecidas pelos Observatórios aos CRAS, que repassam aos serviços da rede conveniada. Essencialmente, este é o público-alvo do SASF:

- Famílias e/ou pessoas beneficiárias de PTR, prioritariamente aquelas em descumprimento de condicionalidades e benefícios assistenciais;
- Pessoas idosas e pessoas com deficiência que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social, beneficiárias do BPC;
- Famílias e/ou pessoas com precário ou nulo acesso aos serviços públicos, fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade, ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social identificada no território e validada pelo CRAS.

OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOCIOASSISTENCIAL

Na operacionalização do serviço socioassistencial, encontramos dois aspectos que merecem ser destacados: as diretrizes operacionais de organização e funcionamento e o planejamento das atividades, que serão realizadas no dia a dia do serviço.

Diretrizes operacionais de organização e funcionamento

Período de funcionamento

O SASF deve garantir atendimento de segunda a sexta-feira aos seus usuários, num período de 10 horas diárias[45]. Deve oferecer atividades regulares, com periodicidade definida de acordo com seu planejamento e atendendo às necessidades das famílias e especificidades do território.

Os períodos de férias dos membros da equipe devem ser programados de tal forma a não haver interrupção de continuidade no atendimento. O SASF não prevê férias coletivas, conforme Portaria nº 45/SMADS/2008.

Matrícula das famílias

A partir das listagens encaminhadas pelo CRAS, o serviço realiza busca ativa das famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e Benefício de Prestação Continuada – BPC. A matrícula só será efetivada quando houver concordância da família para participar das atividades ofertadas e neste momento será preenchida sua Ficha Cadastral.

As famílias serão visitadas regularmente e estimuladas a participar de atividades individuais, grupais e comunitárias, com a finalidade de promover o desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e fortalecer vínculos familiares, comunitários e sociais. Serão constantemente contatadas com relação à observância de sua condição de beneficiária dos PTR, para o cumprimento das condicionalidades estabelecidas e também do compromisso para a permanência no serviço. Deverão se comprometer a:

- Comparecer aos agendamentos e encaminhamentos realizados pelo serviço com vistas ao atendimento às demandas e necessidades apresentadas;
- Colaborar com a formulação e pactuação do Plano de Desenvolvimento Familiar, com o técnico que a acompanha;
- Receber e colaborar com o orientador socioeducativo e o técnico do serviço em seu domicilio;
- Providenciar documentação dos membros da família, tais como registro civil, registro geral, dentre outros;
- Matricular e manter os filhos de 6 a 17 anos e 11 meses na escola;

[45] A equipe de trabalho SASF deve ter horários de entrada/almoço/saída diferenciados de modo a não ultrapassar a jornada de oito horas diárias prevista para os profissionais e garantir o funcionamento do serviço em acordo à jornada estabelecida.

- Estimular o acesso dos filhos de 6 a 17 anos e 11 meses aos serviços socioeducativos da rede local;
- Não ter filhos menores de 16 anos em situação de trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- Estimular a participação de jovens e adultos em programas de educação para jovens e adultos;
- Inscrever seus membros no serviço de atenção à saúde – cadastro nacional do usuário (cartão SUS);
- Manter atualizado o controle de saúde dos membros da família;
- Manter atualizada a carteira de vacinação dos filhos de 0 a 7 anos;
- Realizar acompanhamento pré-natal de gestantes da família;
- Inscrever-se nos Centros de Apoio ao Trabalho – CAT, quando for o caso;
- Inscrever-se em programas da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho;
- Participar de cursos de capacitação e qualificação profissional, quando encaminhadas.

Desligamentos

As famílias devem ser continuamente avaliadas quanto às aquisições sociais e materiais, particularmente no que se refere ao cumprimento de condicionalidades de educação e saúde do Programa Bolsa-Família. O Plano de Desenvolvimento da Família deve ser periodicamente avaliado pela equipe, com a família, e verificado o alcance de seus propósitos. A permanência da família no SASF deve estar condicionada às avaliações periódicas e readequações do Plano de Desenvolvimento Familiar, sendo desejável que **não ultrapasse 24 meses**, tendo em vista a expectativa de resultados e aquisições da família, bem como a necessidade de inclusão de outras famílias no serviço. A decisão técnica a respeito do desligamento da família deve ser fundamentada nas aquisições sociais e materiais, na conquista de autonomia, no acesso a direitos e no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Essa decisão deve ser tomada de forma progressiva e compartilhada com a família, com discussões avaliativas com o técnico do CRAS, supervisor do serviço, coexistindo nesse processo elementos objetivos e subjetivos a respeito das conquistas da função protetiva da família, da cidadania de seus membros e da interrupção de situações de agravo.

Na excepcionalidade, será possível ampliar o prazo de permanência da família por até no máximo 6 meses, totalizando 30 meses no SASF, desde que seja apresentada justificativa pelo gerente do serviço, acompanhada do respectivo Plano de Desenvolvimento da Família com a indicação de metas e novos prazos, e também validada a sua permanência, pelo técnico do CRAS, supervisor do serviço.

Organização de prontuários e instrumentais

A organização dos prontuários é essencial para agrupar os registros de identificação e histórico do acompanhamento das famílias. Arquivo obrigatório de acesso à equipe de trabalho, ao técnico do CRAS, supervisor do serviço, e eventuais

auditorias dos Programas de Transferência de Renda, de âmbitos Municipal, Estadual e Federal, deve ser preservado durante o período de cinco anos.

Os prontuários devem conter os seguintes instrumentais preenchidos e atualizados:

- **Ficha Cadastral da Família** – primeiro instrumental a compor o prontuário, deve ser preenchido no ato da matrícula. Destina-se ao registro das principais características, demandas, orientações e encaminhamentos iniciais da família e seus integrantes.
- **Folha de Prosseguimento** – para continuidade dos registros sobre as ações de acompanhamento sistemático de um ou mais membros do grupo familiar, bem como informações resultantes da mediação trimestral com as famílias e avaliação trimestral com a equipe de trabalho.
- **Plano de Desenvolvimento Familiar** – trata-se de planejamento conjunto entre as famílias e o técnico responsável pelo acompanhamento familiar, imprescindível para o alcance dos objetivos desse processo. Inicia-se com o diagnóstico-síntese do quadro familiar, levando em consideração sua história de vida, sua realidade socioeconômica e cultural, valores, sentimentos de pertencimento, identidades, crenças, necessidades, potenciais e projetos de futuro; nesse plano ficam registradas, também, as estratégias que serão desenvolvidas, seus protagonistas, prazos e resultados esperados.
- **Ficha de Visita Domiciliar** – a visita domiciliar é um procedimento de acolhida e ação particularizada com a família ou alguns de seus membros, a ser realizada em situações específicas, nas quais a família, em especial o representante familiar, tenha dificuldade em comparecer ao serviço. Deve ser agendada previamente e com o consentimento da família. O instrumental prevê campos para o registro dos objetivos, o(s) integrante(s) da família entrevistado(s), demandas, orientações e encaminhamentos.
- **Ficha de Registro de Atividades em Grupo/Lista de Presença** – para registro dos dados sobre a atividade desenvolvida, tais como: número de participantes, tipo de atividade (reunião socioeducativa, palestra, oficina, evento), pauta, metodologia, síntese das situações trabalhadas, encaminhamentos e uma avaliação sobre os aspectos facilitadores e dificultadores da atividade. No verso desse documento, consta a lista de presença, que serão organizadas separadamente dos prontuários, de forma a estarem acessíveis à consulta da equipe, do técnico do CRAS, e para eventuais auditorias dos Programas de Transferência de Renda de âmbitos Municipal, Estadual e Federal.
- **Plano de Desenvolvimento do Usuário (PDU)** – instrumental específico para o registro de ações de acompanhamento dos usuários com necessidade de atendimento no domicílio e que apresentem dependência de cuidados, tais como idosos e pessoas com deficiência, beneficiários ou não do BPC. Nele devem ser registrados: uma síntese da situação apresentada; agravos identificados; ações propostas para a prevenção ou resolutividade; pactuações com o beneficiário, família ou cuidador; pactuações das ações intersetoriais ou socioassistenciais necessárias; data para reavaliação e estimativa de prazo para o alcance dos objetivos pactuados.
- **Quadro Situacional das Famílias** – instrumental eletrônico composto por 5 planilhas, o Quadro Situacional é o documento de gestão que oferece uma visão geral de todas as famílias inseridas no serviço, permitindo o acompanhamento

mensal dos processos de aquisição social das famílias e seus componentes, bem como a identificação de dificuldades do serviço para o enfrentamento dos problemas. O gerente do serviço deverá encaminhar essas informações ao técnico do CRAS para atualização sobre descumprimentos de condicionalidades (Sistema de Acompanhamento de Condicionalidades do Programa Bolsa-Família – SICON) e Benefício de Prestação Continuada – BPC. O Quadro Situacional vem acompanhado de manual de preenchimento. De forma resumida, cada planilha tem os seguintes propósitos:

- Pl. 1 – Caracterização da família por faixa etária, distribuição dos beneficiários de PTR e BPC e ocorrências de descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa-Família;
- Pl. 2 – Situação escolar de cada membro da família, perfil prioritário para inclusão em serviços de saúde e situação social, destacando-se a existência de membros em situação de rua, adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas, pessoas em acolhimento institucional e reclusões;
- Pl 3. – Atividades desenvolvidas pelo serviço com as famílias: tipos de contatos efetuados, participações das famílias em atividades coletivas e realização de ações no domicílio junto a idosos e pessoas com deficiência;
- Pl. 4 – Interlocução com a rede: envolve todos os encaminhamentos e efetivas inserções nos serviços e direitos básicos identificados para a família e seus membros, tais como Educação, Saúde, Trabalho, Habitação, Conselho Tutelar, CRAS, CREAS, Orientação Jurídica, Previdência Social, aquisição de documentação pessoal e outros que se fizerem necessários.
- Pl. 5 – Desligamentos das famílias e seus respectivos motivos.

O Quadro Situacional é um instrumental dinâmico, a ser preenchido pelos técnicos do serviço, sob a coordenação do gerente. Mês a mês, deverá ser copiado para atualização com a situação de cada família (preservando-se em arquivo o histórico de cada mês), contendo as ocorrências de forma quantitativa. Deve ser enviado eletronicamente ao técnico do CRAS, supervisor do serviço. Os dados possibilitam analisar o que concorre para a evolução ou não superação das dificuldades; identificar questões gerais sobre o universo das famílias acompanhadas pelo serviço; permite, também, planejar ações que requeiram interfaces com a rede socioassistencial e intersetorial. Por medida de segurança este arquivo deverá ser copiado em outros arquivos de memória sob a responsabilidade do gerente.

Recursos Humanos

A complexidade do serviço exige qualificação dos profissionais para o planejamento e execução das atividades. Seu perfil deve ser compatível com as atividades inerentes a cada função, formando uma equipe em que o olhar específico de cada disciplina complemente as ações desenvolvidas com as famílias, proporcionando enriquecimento mútuo. Conforme Portaria nº 46/SMADS/2010, a equipe do SASF é composta por 16 integrantes. São atribuições dos profissionais:

Gerente do serviço II

Perfil:

Escolaridade de nível superior, preferencialmente em Serviço Social, com experiência de gestão em programas, projetos ou serviços socioassistenciais, com prioridade no âmbito da Política da Assistência Social.

Atribuições:

- Elaborar o planejamento semestral e mensal em conjunto com a equipe técnica, levando em conta a legislação vigente, as diretrizes técnico-operacionais da SMADS e as necessidades dos usuários do serviço, bem como o cronograma de atividades;
- Elaborar o cronograma de atividades e respectivos responsáveis, em conjunto com a equipe técnica;
- Divulgar na comunidade o funcionamento do serviço como equipamento público da política de assistência social, em conjunto com a equipe de profissionais e o CRAS;
- Gerenciar o quadro de profissionais, realizando desde o processo seletivo à avaliação sistemática de desempenho, de modo a atender aos requisitos da proposta do serviço, compartilhando informações com o técnico do CRAS, supervisor do serviço, conforme orienta a legislação em vigor;
- Propiciar condições para a execução das atividades programadas para as famílias, por meio da administração de equipamentos e materiais necessários ao desenvolvimento das atividades, mediando junto à organização conveniada a contrapartida necessária;
- Manter e desenvolver articulação com CRAS, CREAS e demais serviços da rede socioassistencial, visando à qualificação dos encaminhamentos;
- Acompanhar e monitorar os processos de trabalho com as famílias, conforme planejado;
- Encaminhar famílias ao CRAS para cadastramento nos bancos de dados de âmbitos federal, estadual e municipal, para inclusão em programas de transferência de renda e outros benefícios socioassistenciais;
- Coordenar a realização do mapeamento da sua área de atuação, em conjunto com a equipe, identificando recursos disponíveis e promovendo articulações e parcerias com as redes sociais do território;
- Propiciar condições para atualização mensal dos sistemas de controle de dados do serviço, informatizados ou manuais, adotados pela SMADS, bem como os decorrentes das normas expedidas pela União e pelo Governo;
- Responsabilizar-se pela gestão operacional e administrativa do serviço, adotando os instrumentais de controle técnico e financeiro e demais instrumentos de acompanhamento, monitoramento e avaliação, estabelecidos por SMADS;
- Encaminhar ao CRAS relatório mensal de famílias em descumprimento de condicionalidades do PBF e beneficiários do BPC acompanhados;
- Garantir o acompanhamento sistemático de pessoas idosas e/ou com deficiência, beneficiárias ou não do BPC, com necessidade de proteção social básica no domicílio, através da elaboração do Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU e da articulação com o CRAS, CREAS e rede intersetorial, de acordo com a necessidade;

- Monitorar a realização de visitas domiciliares, a partir das listagens encaminhadas pela CAS/CRAS e a realização do Plano de Ação estabelecido para o trabalho;
- Assegurar o fornecimento de lanche para as famílias nas atividades grupais, de acordo com as orientações estabelecidas por SMADS;
- Realizar avaliação trimestral e anual do atendimento às famílias acompanhadas pelo serviço, conforme indicadores de avaliação, em conjunto com o técnico supervisor do CRAS, e avaliar com a equipe as famílias que atingiram os objetivos para desligamento;
- Receber e avaliar sugestões e demandas dos usuários sobre as atividades do serviço;
- Coordenar reuniões de avaliação de atividades em conjunto com a equipe técnica para manutenção ou redirecionamento delas;
- Emitir relatórios, quando solicitado, e garantir o envio mensal de dados sobre as atividades desenvolvidas e as famílias atendidas, conforme instrumental especifico;
- Encaminhar a DEMES[46] e o relatório mensal das ações desenvolvidas para o técnico do CRAS, supervisor do serviço.
- Quando designado pelo presidente da organização conveniada, através de ofício encartado no processo de convênio, apresentar mensalmente os comprovantes fiscais de prestação de contas e a DESP[47] para a UPC[48] e, trimestralmente, apresentar a DEGREF[49].
- Participar de processos de capacitação continuada promovidos por SMADS ou pela organização.

Técnicos

Perfil:

Escolaridade de nível superior, sendo dois assistentes sociais, um psicólogo e um pedagogo com conhecimento e experiência comprovada na área social e no trabalho com famílias.

Atribuições:

- Participar, com o gerente, na elaboração do planejamento semestral e mensal, levando em conta a legislação vigente e as necessidades dos usuários do serviço;
- Elaborar o cronograma de atividades semanais;
- Divulgar na comunidade o funcionamento do serviço como equipamento público da política de assistência social, em conjunto com a equipe e em apoio ao CRAS;
- Executar ações junto às famílias e registrar as informações colhidas em instrumentais apropriados ao serviço;
- Manter e desenvolver articulação com CRAS, CREAS e demais serviços da rede socioassistencial, visando à qualificação dos encaminhamentos dos usuários;
- Responsabilizar-se pela referência e contrarreferência no atendimento aos usuários;

[46]DEMES: Declaração Mensal de Execução dos Serviços.
[47]DESP: Declaração Mensal de Despesa.
[48] UPC: Unidade de Prestação de Contas da CAS.
[49] DEGREF: Declaração de Gerenciamento dos Recursos Financeiros (Trimestral).

- Realizar acolhida, atendimento individual e grupal, orientações e encaminhamentos a serviços da rede socioassistencial e demais políticas públicas, inclusive para obtenção de documentos, quando necessário;
- Realizar visitas domiciliares para identificar e acompanhar as necessidades de orientação pessoal e familiar;
- Desenvolver reuniões socioeducativas e reuniões de convivência com grupos de famílias;
- Organizar palestras, oficinas e atividades coletivas (eventos) com as famílias e a comunidade;
- Manter prontuários em padrões adequados para análise e consulta dos demais técnicos e supervisor do CRAS, em qualquer tempo;
- Manter controles diários e mensais com informações sobre as atividades desenvolvidas com os usuários e alimentar os sistemas de dados adotados pela SMADS;
- Realizar avaliações sistemáticas das famílias, conforme metodologia de monitoramento e indicadores estabelecidos;
- Identificar e encaminhar ao CRAS as demandas de famílias e indivíduos para o acesso a cadastramento em programas de transferência de renda, outros benefícios socioassistenciais e inserção na rede de proteção social;
- Monitorar e avaliar as atividades/oficinas desenvolvidas no serviço;
- Participar de reuniões de avaliação das atividades para manutenção ou redirecionamento;
- Coordenar e acompanhar as atividades dos orientadores socioeducativos, estabelecendo dinâmica de trabalho e troca de informações sobre procedimentos, programas, projetos, serviços e benefícios governamentais e não governamentais do território;
- Acompanhar as famílias com idosos ou pessoas com deficiência, em situação de agravo, que necessitem proteção social básica no domicílio, tendo como estratégia de ação a elaboração do Plano de Desenvolvimento do Usuário (PDU);
- Atuar sistematicamente junto às famílias que se encontram em descumprimento de condicionalidades dos Programas de Transferência de Renda, monitorando os encaminhamentos para: matrícula e permanência dos filhos na escola e nos serviços socioeducativos; matrícula e permanência dos jovens e adultos nos programas de educação para jovens e adultos; cadastramento em serviços de atenção à saúde – Cadastro Nacional do Usuário/Cartão SUS, manutenção da carteira de vacinação e controle de saúde; inscrição em programas habitacionais; acesso e atualização de documentos de identificação dos membros da família, tais como certidão de nascimento, registro geral, dentre outros; inscrição em programas da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho, Centro de Apoio ao Trabalho; solicitação do Benefício de Prestação Continuada para idosos e pessoas com deficiência;
- Participar de avaliação anual, com o gerente e o CRAS, para indicar as famílias a serem desligadas;
- Participar de processos de capacitação continuada promovidos por SMADS ou pela organização;
- Substituir o gerente do serviço quando designado por este.

Orientador socioeducativo

Perfil:

Escolaridade de nível médio, com experiência em programas ou projetos sociais, prioritariamente, no âmbito da Política de Assistência Social.

Atribuições:

- Participar na elaboração do planejamento, implantação e execução das atividades do serviço;
- Exercer atividades de apoio e orientação socioeducativa junto às famílias de acordo com a programação e orientação técnica estabelecida;
- Contatar o usuário no domicílio, quando solicitado pelo técnico ou gerente;
- Divulgar na comunidade o funcionamento do serviço como equipamento público da política de assistência social, em conjunto com os demais membros da equipe e em apoio ao CRAS;
- Conhecer os recursos disponíveis em seu território de atuação: rede socioassistencial, saúde, educação e demais serviços públicos;
- Auxiliar na organização e coordenação das atividades socioeducativas e zelar pela ordem das salas e dos materiais utilizados;
- Controlar a frequência dos usuários na execução das atividades internas e externas;
- Receber e encaminhar ao gerente sugestões dos usuários sobre as atividades do serviço;
- Divulgar e orientar as famílias sobre a utilização adequada dos programas, projetos, serviços e benefícios governamentais e não governamentais desenvolvidos no território;
- Realizar visitas domiciliares para identificar necessidades de orientação e registrar o acompanhamento mensal das famílias sob sua responsabilidade;
- Realizar visitas sistemáticas às famílias com idosos ou pessoas com deficiência, em situação de agravo, que necessitem de proteção social básica no domicílio;
- Acompanhar e informar aos técnicos situações que indiquem alteração no comportamento dos usuários, tais como: suspeita de risco, violência, abandono, maus-tratos, negligência, abuso sexual, consumo de drogas e gravidez;
- Identificar e informar aos técnicos situações no território que indiquem risco e vulnerabilidade, tais como: exploração, violência, maus-tratos, ameaças, trabalho infantil, dentre outros;
- Colaborar com informações e registro de dados sobre o território e os usuários do serviço;
- Participar das atividades de supervisão propostas pelos técnicos;
- Acompanhar as reuniões socioeducativas, palestras e oficinas das famílias sob sua responsabilidade, sempre que possível, de acordo com as orientações do técnico supervisor;
- Desenvolver atividades lúdicas com crianças e/ou adolescentes durante a participação de seus pais ou responsáveis em atendimentos grupais ou individuais.
- Participar de processos de capacitação promovidos por SMADS ou pela organização parceira.

- Participar de atividades de sistematização e avaliação em conjunto com a equipe técnica.

Auxiliar Administrativo

Perfil:

Escolaridade de nível médio, com experiência comprovada de no mínimo 1 ano em rotinas administrativas e domínio de ferramentas de automação de escritório. Imprescindível conhecimento em informática: Word, Excel, Windows e Internet.

Atribuições:

- Participar das reuniões com o gerente e a equipe técnica, sempre que necessário, a fim de garantir o fluxo de informações e diretrizes do serviço;
- Executar serviços da área administrativa e de apoio ao desenvolvimento do serviço, sob orientação do gerente;
- Participar da organização dos documentos que compõem o processo de prestação de contas do serviço;
- Auxiliar na sistematização mensal dos dados de atendimento;
- Auxiliar na atualização da agenda das atividades e da equipe técnica;
- Prestar apoio administrativo à equipe técnica para o desenvolvimento das atividades com as famílias;
- Organizar a documentação do serviço para prestação de contas;
- Atualizar os dados das famílias nos sistemas de monitoramento estabelecidos por CAS/CRAS;
- Participar de processos de capacitação promovidos pela SMADS ou pela organização.

Agente operacional

Perfil:

Escolaridade de nível fundamental, com experiência em serviços de limpeza e zeladoria.

Atribuições:

- Executar serviços de higiene, limpeza, arrumação e manutenção geral;
- Realizar atividades de preparo de lanches para atividades grupais;
- Apoiar a equipe técnica nas demandas relativas à preservação dos espaços de trabalho e bem-estar dos usuários do serviço;
- Zelar pelo espaço físico e equipamentos disponíveis no serviço.

Oficineiros

Perfil:

Escolaridade de nível médio ou superior, autônomos, com habilidades e conhecimentos específicos, a serem contratados pela organização conforme programação técnica estabelecida, com experiência comprovada de no mínimo 1 ano em programas ou projetos sociais.

Atribuições:

Planejar e realizar oficinas conforme Plano de Ação estabelecido pelo serviço, de forma a contemplar necessidades e expectativas das famílias e potencialidades do território;

- Desenvolver atividades socioeducativas com grupos diversificados de famílias, em consonância com os trabalhos técnicos da equipe;
- Elaborar material de divulgação interna com informações sobre a oficina a ser oferecida;
- Esclarecer sobre os objetivos e metodologias referentes à natureza da oficina;
- Desenvolver a oficina de forma adequada ao segmento atendido pelo serviço;
- Organizar o espaço antes e após a atividade;
- Participar de reuniões regulares com o gerente e técnicos do serviço para acompanhamento e avaliação da efetividade das oficinas;
- Avaliar as atividades com os usuários e equipe técnica;
- Elaborar relatório sobre os resultados do trabalho, para avaliação e aperfeiçoamento.

PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES

A organização e o funcionamento das ações do trabalho com as famílias iniciam-se com as atividades de planejamento, ferramenta utilizada para estudar as situações, prever limites e possibilidades, propor objetivos e definir estratégias.

O gerente do SASF deve ter a compreensão de que o planejamento é um processo que visa garantir padrão de qualidade das ações, de acordo com as diretrizes técnicas e operacionais definidas pela Política Nacional de Assistência Social – PNAS e coordenadas pela SMADS, por meio do CRAS.

De acordo com a Portaria nº 46/SMADS/2010, a **Grade de Atividades Semestral (GRAS)** é o instrumental que orienta o planejamento semestral das atividades do serviço. Nesse documento destacam-se as atividades destinadas às famílias e seus membros, ao território e aos profissionais que compõem o quadro de recursos humanos. O planejamento das atividades deve basear-se nas ofertas socioassistenciais e ser apresentado ao CRAS pela organização conveniada, até o dia 15 de dezembro, correspondendo às atividades para o primeiro semestre do ano subsequente e 15 de junho, para as atividades do segundo semestre. A **GRAS** será avaliada pelo técnico do CRAS, supervisor do serviço, por meio de parecer, ratificando ou propondo alterações.

A GRAS deve contemplar a proteção social, com as seguintes seguranças:

Segurança de acolhida

- Ter acolhidas suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;
- Receber orientações e encaminhamentos, com o objetivo de aumentar o acesso a benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda, bem como aos demais direitos sociais, civis e políticos;
- Ter acesso a ambiente acolhedor;
- Ter assegurada a sua privacidade.

Segurança de convívio familiar e comunitário

- Vivenciar experiências que contribuam para o estabelecimento e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários;
- Vivenciar experiências de ampliação da capacidade protetiva e de superação de fragilidades sociais;
- Ter acesso a serviços de qualidade, conforme demandas e necessidades.

Segurança de desenvolvimento da autonomia

- Vivenciar experiências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios ético-políticos de defesa da cidadania e justiça social;
- Vivenciar experiências potencializadoras da participação cidadã, tais como espaços de livre expressão de opiniões, de reivindicação e avaliação das ações ofertadas, bem como de espaços de estímulo para a participação em fóruns, conselhos, movimentos sociais, organizações comunitárias e outros espaços de organização social;

- Vivenciar experiências que contribuam para a construção de projetos individuais e coletivos, desenvolvimento da autoestima, autonomia e sustentabilidade;
- Vivenciar experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
- Ter reduzido o descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa-Família (PBF);
- Ter acesso à documentação civil;
- Ter acesso a experiências de fortalecimento e extensão da cidadania;
- Ter acesso a informações e encaminhamentos a políticas de emprego e renda e a programas de associativismo e cooperativismo.

Para a garantia de alcance das dimensões formuladas na GRAS, faz-se necessário explicitar o traçado metodológico para a realização do trabalho social com as famílias.

A construção de metodologias deve estar pautada na leitura e análise da realidade de cada território. Espera-se que não sejam simplesmente "importadas" metodologias (ou seus fragmentos) e encaixadas na realidade como se elas se aplicassem a qualquer contexto. A competência exigida para o trabalho com famílias pressupõe profissionais com capacidade para pesquisar, planejar e executar ações diversificadas, em diferentes complexidades e adequadas aos diversos contextos. A interdisciplinaridade – enquanto produção coletiva de um conhecimento novo – torna-se essencial para o trabalho social; portanto, cada profissional poderá contribuir com o olhar específico de sua formação.

O trabalho social é o "conjunto de procedimentos efetuados com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um grupo unido por vínculos consanguíneos, de afinidade e/ou solidariedade" (MDS, *Orientações Técnicas sobre o PAIF*, 2012).

O trabalho socioeducativo visa propiciar resultados efetivamente transformadores ao possibilitar às famílias apreensão crítica da realidade e construção de seus próprios caminhos para a efetivação de direitos, o que se dá, especialmente, através da informação e participação.

Para fins do trabalho social, a família é reconhecida como "grupo de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade, como núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social" (NOB/SUAS/2005, p. 90).

As formas de organização familiar não devem restringir as estratégias de trabalho a serem adotadas. O que definirá se determinado agrupamento social é uma família são os laços afetivos, a convivência, as relações de parentesco, a divisão de responsabilidades e tarefas de proteção econômica e simbólica. Sempre existiram diversas formas de organização das pessoas como famílias e todas têm possibilidades de exercer a proteção e socialização de seus membros, independentemente dos

arranjos desenhados. Ao configurarmos as famílias como lugares privilegiados de convivência e proteção, devemos considerar o conjunto de responsabilidades e atribuições de todos os seus membros, especialmente das mulheres.

Os trabalhos com as famílias são estabelecidos em dois níveis de atuação: **ações sociais** e **ações socioeducativas**, tendo como focos o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, a inserção das famílias na rede de serviços socioassistenciais e em outras políticas públicas e a prevenção a agravos por meio de proteção social básica no domicilio.

O **trabalho social** é previsto nas seguintes formas:

Busca ativa – realizada por orientadores socioeducativos, técnicos e mesmo o gerente do serviço, envolve desde a procura intencional de famílias, ao conhecimento do território e dos recursos sociais, suas vulnerabilidades e potencialidades, bem como contatos com atores sociais locais e políticas setoriais. Tem como finalidade identificar situações de vulnerabilidade e risco social, ampliar o conhecimento e a compreensão da realidade social, para além dos estudos e estatísticas, contribuindo para o conhecimento da dinâmica do cotidiano das populações.

Visitas domiciliares – realizadas por orientadores socioeducativos para localizar e mobilizar as famílias para participar do serviço, bem como para o acompanhamento domiciliar, de acordo com orientação dos técnicos. São realizadas, também, pelos técnicos para intervenções diante de informações trazidas pelos orientadores socioeducativos sobre situações de conflitos familiares, violação de direitos, dificuldades de se deslocar até o serviço e necessidade de elaboração do Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU.

Acolhida e escuta – realizadas tanto pelos técnicos como pelos orientadores socioeducativos, ou mesmo o gerente, consistem no processo inicial de escuta das necessidades trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações sobre as ações do serviço.

Atendimento individual e familiar – atividade técnica realizada para conhecer a dinâmica familiar mais aprofundadamente e prestar um atendimento específico à família, nos casos de suspeita de violação de direitos, enfrentamento das causas de descumprimentos reiterados de condicionalidades, beneficiários de BPC de 0 a 18 anos fora da escola e demais situações que pressupõem sigilo de informações.

Elaboração de estudo social – consiste em coletar dados das famílias e seus membros, interpretar e elaborar um posicionamento técnico sobre a situação. A interpretação da situação é construída através da realização de estudo de documentos, entrevistas, visita domiciliar e, quando necessário, coleta de informes na comunidade.

Encaminhamentos – atividade técnica que compreende a orientação e direcionamento das famílias ou algum de seus membros para serviços socioassistenciais, políticas setoriais, objetivando a promoção do acesso a direitos e a conquista de cidadania.

Pressupõe contatos prévios e posteriores do técnico com os serviços de forma a possibilitar a efetivação do encaminhamento, garantir o retorno da informação e o efetivo atendimento e inclusão da família. Deve ser formalizado em documento que possa ser entregue ao usuário e/ou enviado para outra unidade, com identificação do serviço, do CRAS de abrangência, identificação e assinatura do técnico que o realizou. Para que o SASF tenha efetividade em seus encaminhamentos é importante garantir no plano de trabalho uma sistemática de articulação/encontros com os recursos da área para trabalho em rede.

Realização de atividades informativas em grupos – atividade técnica, conta com a participação dos orientadores socioeducativos, é indicada para responder a situações de vulnerabilidade vivenciadas pelas famílias. Faz-se necessário realizar um bom diagnóstico socioterritorial, conhecer suas vulnerabilidades e potencialidades de modo a constituir grupos de famílias com afinidades, necessidades e características similares, tornando-se um processo de compartilhamento de experiências entre os participantes, de reflexão sobre a realidade, de acesso à informação sobre direitos, apoio à família em sua função protetiva e construção de projetos de vida que possibilitem ampliação dos direitos sociais.

Elaboração de relatórios e manutenção de prontuários – atividade técnica, com participação dos orientadores socioeducativos na coleta e organização das informações, subsídios necessários para atualização e inserção de dados nos instrumentais de monitoramento e acompanhamento das famílias. Cada família deverá ter seu Plano de Desenvolvimento Familiar e demais registros devidamente arquivados em prontuário.

Identificação no território de famílias com perfil para inclusão em PTR e BPC e/ou em situação de risco e violação de direitos – atividade comum a orientadores socioeducativos e técnicos que acumulam a responsabilidade para elaboração de relatórios de encaminhamento ao CRAS.

Ações de promoção à inclusão produtiva – são planejadas pela equipe técnica a partir das expectativas, habilidades e capacidades das famílias. A inclusão produtiva é uma estratégia de geração de renda, enfrentamento da pobreza e inclusão social, que objetiva a garantia das seguranças sociais de sobrevivência e renda e o desenvolvimento da autonomia, tendo estreita articulação com os programas e benefícios de transferência de renda. A inserção produtiva concorre para fortalecer a completude das atenções sociais às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade. Está fortemente vinculada ao trabalho coletivo e, assim, prevê a divisão dos resultados de modo justo entre os vários membros do grupo das oficinas artesanais desenvolvidas pelo serviço. Esse processo deverá ir além da comercialização dos produtos, pois objetiva a obtenção de autonomia dos usuários a médio e longo prazo e pode ser vislumbrada através de ações de capacitação, instrumentalização para o trabalho e formação de grupos de produção, realizadas por meio de articulações setoriais do território (exemplo: CAT, SEBRAE, SENAC, dentre outros), favorecendo, ao mesmo tempo, a participação e o resgate de vínculos familiares, sociais e comunitários. O serviço prevê a contratação de oficineiros para o

desenvolvimento de habilidades e capacitação das famílias. É fundamental a sistematização das articulações e intervenções com os vários recursos do território para o sucesso das ações de inserção produtiva.

No **trabalho socioeducativo** estão previstos:

Reunião socioeducativa – ação contínua e sistemática, tem como objetivos incentivar o convívio e o fortalecimento de laços de pertencimento, a exposição de ideias, discussão de propostas, troca de experiências entre as famílias e construção de projetos pessoais e coletivos. Favorece o processo de reflexão crítica e possibilita o entendimento de que os problemas vivenciados particularmente, ou por uma família, atingem outros indivíduos e outras famílias. De responsabilidade dos técnicos e gerente, contam com o apoio dos orientadores socioeducativos. A reunião socioeducativa é essencial para o desenvolvimento da capacidade de vocalização, participação e interação entre os integrantes nucleados em um grupo.

Palestras – ação de exposição oral e/ou audiovisual a respeito de temas específicos, dirigida a grupos de famílias e seus membros. Possuem natureza educativa, contendo transmissão de informações e promovendo o debate. De responsabilidade dos técnicos e gerente, podem contar com a participação de convidados palestrantes.

Oficinas – compreendidas como encontros previamente organizados, com objetivos de curto prazo a serem atingidos com um conjunto de famílias ou por meio de seus representantes, sob a condução de técnicos ou oficineiros contratados. As oficinas poderão ser oferecidas para todas as faixas etárias no grupo familiar: crianças, jovens, adultos e idosos em sintonia com o objetivo de potencializar as ações de fortalecimento da função protetiva das famílias, respeitando-se o perfil, o interesse e a necessidade das famílias. Constituem-se em uma ação socioeducativa na medida em que contribuem para a construção de novos conhecimentos; favorecem o diálogo e o convívio com as diferenças; problematizam as incidências de risco e vulnerabilidade no território; estimulam a capacidade de participação, comunicação, tomada de decisões; estabelecem espaços de difusão de informação e transformação social dos sujeitos. Podem ser destinadas:

- À garantia de direitos sociais: saúde, educação, previdência, moradia, dentre outros;
- Ao trabalho lúdico com crianças e adolescentes, ofertando atividades culturais, esportivas e de lazer, respeitando os ciclos etários;
- Ao desenvolvimento de habilidades, promoção de inclusão produtiva e da visão empreendedora, priorizando as vocações e as oportunidades locais.

Quando houver demanda muito grande para determinada oficina, ela poderá ser repetida em dias e horários diferenciados, para oportunizar a participação de mais usuários.

Eventos – consiste no desenvolvimento de atividades de caráter coletivo (campanhas, ações comunitárias, passeios culturais etc.) voltadas para a dinamização das relações no território. Têm por objetivo promover a comunicação comunitária, a mobilização social e o protagonismo da comunidade, bem como fortalecer os vínculos entre as

diversas famílias do território, desenvolver a sociabilidade, o sentimento de coletividade e a organização comunitária, por meio do estimulo à participação cidadã.

A GRAS consiste, portanto, em instrumental essencial para orientar o alcance das metas estabelecidas nos "Indicadores de Avaliação do Serviço" e descritas na Portaria nº 46/ SMADS/ 2010. Deve ser organizada de acordo com determinados eixos norteadores que garantam minimamente o desenvolvimento de ações, de acordo com quatro dimensões:

Dimensão: Trabalho com as Famílias

Acompanhamento das famílias

Elaboração de grade semanal com ações a serem desenvolvidas junto às famílias, prevendo: busca ativa, acolhida e escuta, visita domiciliar; elaboração de planos de acompanhamento familiar; orientação e encaminhamentos ao CRAS, a serviços da rede socioassistencial e a outras políticas; realização de grupos de convivência e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, de laços de pertencimento, de construção de projetos pessoais, sociais e coletivos; reuniões socioeducativas; palestras, oficinas, atividades comunitárias, ações de promoção da inclusão produtiva; identificação de pessoas e famílias no território, elegíveis para PTR e BPC; elaboração de relatórios, manutenção de prontuários e registro dos instrumentais de gestão, definidos pela SMADS.

Metas

Atender a 100% da capacidade de vagas estabelecidas em convênio, no trimestre.

O CRAS poderá encaminhar listagens em número superior à capacidade conveniada. Esse acréscimo permite suprir a rotatividade de famílias inerente ao serviço e à mobilidade demográfica destas. Todas as famílias matriculadas deverão ser contempladas com ações sociais e/ou socioeducativas durante cada trimestre.

Monitoramento e avaliação do trabalho com as famílias

Realizar discussões periódicas com as famílias, readequando o pacto de acompanhamento sempre que necessário; avaliar o cumprimento das atividades planejadas semanalmente e para o semestre, em seus aspectos qualitativos e quantitativos; avaliar com a equipe e com o técnico do CRAS supervisor do serviço, as atividades realizadas e as aquisições das famílias, readequando estratégias, sempre que necessário; analisar, mensalmente, com o técnico supervisor do CRAS os resultados do trabalho e as indicações para desligamentos das famílias.

Metas

- Realizar no mínimo uma mediação trimestral com as famílias e uma avaliação trimestral das famílias com a equipe de trabalho com o devido registro no prontuário da família.

Na correlação dos dois eixos do trabalho do SASF, com seu público prioritário, decorrem ações complementares que afiançam a garantia do recebimento dos benefícios de transferência de renda. Para cada um dos segmentos corresponde um sistema de registro e monitoramento informatizado, cuja operação é de responsabilidade do CRAS, personificado na figura do técnico do CRAS, supervisor do serviço. Assim sendo, o SASF deverá encaminhar ao CRAS as seguintes situações:

- Famílias identificadas com perfil para cadastramento nos Programas de Transferência de Renda;
- Famílias em descumprimento de condicionalidades do PBF, advertência, bloqueio, suspensão ou cancelamento, para atualização e/ou aplicação de recurso no SICON;
    - Famílias do Programa Renda Cidadã, Renda Mínima, Ação Jovem que apresentem interrupção de pagamento;
    - Famílias que receberam aviso por carta, ou extrato bancário, sobre a necessidade de atualização cadastral no CadÚnico;
    - Beneficiários do BPC para cadastramento o CadÚnico (aqueles que ainda não realizaram);
    - Famílias com pessoas com deficiência de 0 a 18 anos para inclusão ou atualização de dados no sistema BPC Escola;
    - Famílias com pessoas com deficiência de 16 a 45 anos para inclusão de dados no Programa BPC Trabalho;
    - Idosos para inclusão ao benefício do transporte interestadual;
    - Famílias com crianças e adolescentes identificadas em situação de trabalho infantil para inclusão no PETI.

O encaminhamento para inserção de dados nos sistemas (CadÚnico, SICON, Pró Social, BDC, BPC) deverá ser feito de forma rápida e permanente, estabelecendo-se fluxos e procedimentos entre o serviço e o CRAS para operar esta ação.

Dimensão: Trabalho com Usuários

Prevenção de agravos por meio de proteção social básica no domicilio

Organização e publicização da grade de horários junto aos usuários para escuta, orientação e encaminhamentos; elaboração de grade semanal com ações a serem desenvolvidas junto a pessoas com deficiência e idosos, beneficiárias ou não do Beneficio de Prestação Continuada – BPC, prevendo: busca ativa, acolhida e escuta, visita domiciliar, acompanhamento domiciliar, elaboração de Planos de Desenvolvimento do Usuário – PDU; promoção de acesso à rede socioassistencial e aos serviços de outras políticas públicas (educação, saúde, transporte especial, programa de desenvolvimento de acessibilidade, serviços de defesa de direitos e programas especializados de habilitação e reabilitação); articulação permanente com o CRAS por meio do técnico supervisor do serviço para o acompanhamento dos usuários.

Metas

- Elaborar Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU para 100% das pessoas com deficiência e idosos identificados com necessidade de proteção social básica no domicílio.
- Realizar acompanhamento domiciliar, no mínimo, a cada 15 dias para os usuários com PDU.

Dimensão: Trabalho no Território

Diagnóstico socioterritorial e atualização contínua com informações colhidas nos processos de trabalho

Leitura e apropriação do diagnóstico socioterritorial, disponibilizado pelo CRAS; elaboração de mapa da área de abrangência do SASF pontuando os recursos existentes e a indicação das áreas de risco e vulnerabilidade social; busca ativa para a identificação de dificuldades e potencialidades do território; articulação permanente com a rede socioassistencial e intersetorial local; identificação da ocorrência de vulnerabilidade e risco social na área de abrangência do serviço e articulação permanente com o CRAS; identificação e articulação com outros atores, como organizações, fóruns, recursos da rede privada, dentre outros.

Metas

- Realizar no mínimo uma atividade trimestral com as famílias, que possibilite a discussão sobre os desafios e potencialidades do território, na perspectiva de fortalecer a articulação entre as demais políticas públicas, para a melhoria da qualidade de vida da comunidade;
- Realizar no mínimo uma atividade semestral com diferentes atores do território, incluindo a rede socioassistencial, intersetorial e as famílias, que possibilite a discussão e estabelecimento de ações efetivas sobre os desafios para redução das vulnerabilidades do território, tais como: ações locais, campanhas, mobilizações para preservação de patrimônios da comunidade, eventos comunitários etc.

Dimensão: Trabalho com os Profissionais

Nesta dimensão, é importante que a equipe de profissionais tenha conhecimento da especificidade da Política de Assistência Social (leis, normas técnicas, guias etc.) de modo a garantir que sua atuação seja pautada nos direitos socioassistenciais dos usuários e no aprimoramento contínuo de seu trabalho. Apresenta dois eixos norteadores:

Efetividade das ações do SASF na garantia de proteção social por meio das seguranças sociais afiançadas na PNAS

Desencadear atividades sistemáticas de capacitação e aperfeiçoamento profissional, tendo se em vista a PNAS, o SUAS e demais legislação vigente, com a anuência do técnico do CRAS, supervisor do serviço.

Planejar, atualizar e aperfeiçoar as atividades sob responsabilidade dos profissionais do quadro de RH.

Organizar a distribuição das famílias a serem acompanhadas por técnicos de referência do serviço e orientadores socioeducativos; estabelecer rotinas de trabalho no serviço, que garantam a troca de informações e a acolhida dos orientadores, pelo técnico, após a realização de visitas domiciliares; definir responsabilidades e competências em todas as atividades planejadas; proporcionar momentos coletivos de reflexão e troca de experiência no grupo; planejar treinamento para novos funcionários, conjuntamente com o técnico do CRAS supervisor do serviço.

Metas

- Realizar reunião mensal com a equipe para discussão e aprofundamento sobre temas pertinentes ao aprimoramento profissional e desenvolvimento do serviço, com o apoio do técnico do CRAS, supervisor do serviço;
- Promover atividade de capacitação semestral, a partir das normativas da PNAS e SUAS, elaborada em conjunto com o técnico do CRAS supervisor do serviço, para o aprimoramento profissional no desenvolvimento do serviço;
- Garantir reuniões sistemáticas diárias de uma hora para discussão de casos e troca de informações.

GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS, BENEFÍCIOS E TRANSFERÊNCIA DE RENDA[50]

A implantação do Protocolo de Gestão Integrada é uma importante estratégia para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais apresentadas por famílias expostas a situações de risco pessoal e social.

A gestão integrada é fundamental para que a ação de acompanhamento da família seja respaldada pela manutenção da transferência de renda, de forma a não agravar a sua situação de vulnerabilidade. Nesse sentido, o acompanhamento se constitui em ação privilegiada para oportunizar as seguranças sociais de **acolhida**, de **convívio familiar e comunitário** e de **desenvolvimento da autonomia.**

Como se apresenta no SASF

A gestão integrada se materializa através do acompanhamento social das famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família que estão em situação de descumprimento de condicionalidades e das famílias beneficiárias do Beneficio de Prestação Continuada – BPC, destinado a pessoas com deficiência ou idosos.

> *"O adequado monitoramento das condicionalidades permite a identificação de riscos e vulnerabilidades que dificultam o acesso das famílias beneficiárias aos serviços sociais a que têm direito. Quando se observa descumprimento das condicionalidades, seja este gerado pela baixa frequência à escola... ou, ainda, pelo não cumprimento das ações de saúde, são necessárias ações que promovam o acompanhamento dessas famílias, visando o desenvolvimento ou recuperação de sua capacidade protetiva e a eliminação ou diminuição dos riscos e vulnerabilidades sociais a que estão submetidas. De igual maneira, o planejamento e execução de ações a partir do monitoramento da inserção escolar das crianças e adolescentes beneficiadas pelo BPC tem como objetivo assegurar a estas o gozo dos seus direitos, não apenas no que refere à educação, mas também, à convivência comunitária e ao desenvolvimento pleno de suas capacidades."* (Protocolo de Gestão Integrada)

Importante ressaltar, aqui, que cabe ao serviço SASF realizar a articulação com a rede de serviços socioassistenciais do seu território para o acesso prioritário dessas famílias, a fim de que o acesso aos serviços socioassistenciais não se restrinja apenas à política de assistência social, mas seja ampliado para as demais políticas sociais, como preconiza o SUAS.

---

[50] A Resolução CIT nº 7, de 10 de setembro de 2009, estabelece o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).[50]

Fluxos e procedimentos

Famílias Beneficiárias do PBF em descumprimento de condicionalidades

Para os casos de Famílias Beneficiárias do PBF em descumprimento de condicionalidades, o SASF deverá seguir os procedimentos:

- Realizar visitas domiciliares e identificar as situações de vulnerabilidade;
- Encaminhar a família ao CRAS, para atualização de dados no CadÚnico, quando necessário;
- Indicar continuamente, ao técnico do CRAS, supervisor do serviço, as famílias em descumprimento de condicionalidades, com sanções de suspensão (1ª e 2ª) ou cancelamento, para registrar recurso de desbloqueio no SICON;
- Fazer o acompanhamento e o atendimento das famílias e seus membros;
- Pactuar com a família o Plano de Desenvolvimento Familiar;
- Encaminhar ao técnico do CRAS, supervisor do serviço, mensalmente o Quadro Situacional das famílias atendidas no serviço, até o segundo dia útil de cada mês.

Famílias com beneficiários de BPC idosos e pessoas com deficiência

Para os casos de famílias com beneficiários de BPC, pessoas idosas e/ou com deficiência, o serviço deverá seguir os seguintes procedimentos:

- Realizar visitas domiciliares sistemáticas para identificar situações de agravo e/ou isolamento;
- Encaminhar a família ao CRAS, para cadastro no CadÚnico e inserção no sistema BPC na Escola e BPC Trabalho;
- Fazer o acompanhamento e atendimento das famílias e seus membros;
- Pactuar com a família o Plano de Desenvolvimento Familiar;
- Elaborar Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU, nos casos com necessidade de acompanhamento domiciliar;
- Discutir sistematicamente, com o técnico do CRAS, supervisor do serviço, a situação das famílias dos beneficiários do BPC em acompanhamento domiciliar, para subsidiar ações intersetoriais;
- Articular ações intersetoriais para garantir a efetividade do acompanhamento domiciliar.

A Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais – COPS/COGEAS fornece listagens de beneficiários do BPC Idoso para os Observatórios das CAS. Na existência de um Núcleo de Convivência de Idoso – NCI no mesmo território de atuação do SASF é importante que o Observatório da CAS analise e concilie – com os técnicos supervisores dos CRAS (dos serviços NCI e SASF) e os gerentes dos respectivos serviços – as adequações necessárias para respeitar as características e demandas locais e, também, evitar dupla abordagem.

Famílias Beneficiárias de Programas de Transferência de Renda de âmbitos Estadual e Municipal com interrupção de pagamento:

- Encaminhar ao CRAS as famílias com interrupção no pagamento dos programas Renda Cidadã, Ação Jovem, Renda Mínima, para verificação em sistemas

específicos e atualização de dados quando necessário.

Em síntese, a Gestão Integrada é uma importante estratégia para a superação e/ou diminuição das vulnerabilidades sociais. Nesse sentido, o acompanhamento das famílias se constitui em ação privilegiada para oportunizar o fortalecimento de sua função protetiva.

CENTRO PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES CCA

CENTRO PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES – CCA

CARACTERIZAÇÃO

O Centro para Crianças e Adolescentes é um espaço de referência para o desenvolvimento de ações socioeducativas com crianças e adolescentes, que buscam assegurar o fortalecimento dos vínculos familiares e o convívio grupal, comunitário e social. Ele é organizado em duas modalidades: Centro para Crianças de 6 a 11 anos e 11 meses e Centro para Adolescentes de 12 a 14 anos e 11 meses.

O serviço destina-se a:

- Crianças e adolescentes em situação de trabalho;
- Crianças e adolescentes reconduzidas ao convívio familiar, após medida protetiva de acolhimento;
- Crianças e adolescentes com deficiência, beneficiários ou não do BPC;
- Crianças e adolescentes oriundos de famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e
- Crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade e risco.

De acordo com o caderno "Orientações Técnicas do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Crianças e Adolescentes de 6 a 15 anos" (MDS/2011), este serviço deve propor ações que fortaleçam os vínculos familiares e que propiciem a constituição de espaços de convivência. Para tanto deve desenvolver ações com as famílias dos usuários, referenciando-os como copartícipes no processo de formação integral das crianças e adolescentes, possibilitando a participação e corresponsabilidade na proteção e desenvolvimento destes. O serviço deve buscar a articulação dos diversos serviços no território para uma ação integral e intersetorial, respondendo assim às necessidades da população em situação de vulnerabilidade. As atividades desenvolvidas devem atender aos interesses e peculiaridades presentes no território, propiciando a participação cidadã e o desenvolvimento de competências para a compreensão crítica da realidade social e do mundo contemporâneo.

Para a constituição do espaço de convivência, as crianças e adolescentes são considerados como sujeitos de direitos, reconhecendo-se a condição peculiar de desenvolvimento dos ciclos de vida, garantindo cuidados, processos educativos de socialização e de experimentação. As vivências e atividades oferecidas no serviço visam ao alcance da autonomia e ao protagonismo social, possibilitando a constituição de espaço de convívio a partir dos interesses, demandas e potencialidades de cada faixa etária, através de experiências lúdicas, culturais e esportivas, como forma de expressão, que favorecem o desenvolvimento de sociabilidades e a prevenção da situação de risco social.

Forma de acesso

Demanda encaminhada e/ou validada pelo CRAS de abrangência, na proporção de 60% do total de vagas pactuadas no termo de convênio e as organizações sociais conveniadas poderão fazer a inclusão de 40% dos usuários do seu território, conforme Resolução CIT nº 07/2009. Será dada prioridade absoluta à inclusão de crianças e adolescentes retirados da situação de trabalho infantil.

Toda demanda que acessar diretamente o serviço através de procura espontânea; encaminhamento da rede socioassistencial, de outras políticas públicas, por meio dos órgãos do sistema de garantia dos direitos, entre outros, deverá fazer sua inscrição e/ou matrícula no serviço e ser encaminhada ao CRAS de abrangência para a inclusão ou atualização dos dados das crianças e/ou adolescentes e de sua família no CadÚnico.

OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOCIOASSISTENCIAL

Na operacionalização do serviço socioassistencial, encontramos dois aspectos que merecem ser destacados: as diretrizes operacionais de organização e funcionamento e o planejamento das atividades, que serão realizadas no dia a dia do serviço.

Diretrizes Operacionais de organização e funcionamento:

Período de funcionamento

O espaço deve garantir atendimento diário de segunda a sexta feira, divididos em dois turnos de quatro horas cada, ofertando atividades socioeducativas num período mínimo de oito horas diárias. O horário de entrada e saída dos usuários deverá ser definido de acordo com a demanda, a fim de favorecer a frequência na escola e no CCA.

Possui atividades regulares, com periodicidade definida de acordo com planejamento prévio de suas ações, de modo a responder às necessidades de suas crianças e adolescentes.

Uma vez por mês, o funcionamento das atividades será interrompido para que possa ser realizada uma reunião geral com o grupo de funcionários do serviço.

Férias Coletivas

A Declaração de Férias Coletivas deverá ser elaborada anualmente pela organização conveniada e entregue ao técnico supervisor até 1º de dezembro. O período de 30 dias deverá obrigatoriamente situar-se entre 15 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, conforme Portaria nº 45/SMADS/2008.

Demanda, Matrícula e Desligamento

Demanda

O registro da demanda que busca espontaneamente o serviço deve ser realizado por meio do preenchimento da **Ficha de Inscrição/Matrícula/Desligamento** do CCA, o qual possibilitará a identificação da necessidade de proteção social às crianças e/ou adolescentes em situação de vulnerabilidade e risco e as necessidades de fortalecimento da função protetiva das famílias.

As informações constantes nesta ficha deverão orientar o gerente do serviço na seleção das crianças e/ou adolescentes para matrículas, com prioridade para aqueles retirados de situação de trabalho infantil, vítima de violência e exploração sexual, os reconduzidos ao convívio familiar após medida protetiva de acolhimento e adolescentes em conflito com a lei, cumprindo medida socioeducativa.

Importante observar durante o preenchimento desta ficha se a família possui o Número de Identificação Social – NIS. Caso não o possua, ela deverá ser orientada a comparecer ao CRAS para cadastramento no CadÚnico, por meio da **Ficha de Encaminhamento**. Posteriormente, o nº do NIS deverá ser apontado na ficha de Inscrição/Matrícula/Desligamento.

Após o atendimento da família, deverá ser preenchido o **Quadro Situacional das Inscrições** no mês. A soma das inscrições realizadas durante o mês deverá ser transportada para o campo da DEMES referente ao número de crianças/adolescentes inscritos no mês (aguardando vagas).

Ao final do ano, se ainda existirem famílias que não puderam ser inseridas no serviço, por falta de vagas, o CCA deverá consultá-las sobre a continuidade do interesse e orientá-las para que compareçam no início do próximo ano, em data previamente agendada, para novas inscrições.

Matrícula

No momento da matrícula ou rematrícula, o responsável deverá comparecer ao serviço portando cópia da Certidão de Nascimento ou RG, Carteira de Vacina e declaração de matrícula da escola frequentada por seu(s) filho(s). Estar matriculado na escola não é pré-requisito para a matrícula no CCA; contudo deve ser por ele incentivado, pois se trata de um direito da criança e do adolescente. Importante observar se a data de nascimento corresponde à faixa etária estabelecida para este serviço.

O número de matriculados poderá exceder a capacidade conveniada, no percentual necessário para que a frequência média diária corresponda à meta de atendimento mensal definida para o serviço.

As informações prestadas na ocasião da inscrição deverão ser registradas na **Ficha de Inscrição/Matrícula/Desligamento** e na **Ficha de Saúde**. É composto, neste momento, o prontuário do usuário, que deverá conter todos os instrumentais referentes ao acompanhamento do trabalho realizado com o usuário e sua família. Importante observar que os prontuários das crianças/adolescentes inseridas no PETI deverão conter toda documentação exigida no **Plano de Ação para Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil na Cidade de São Paulo – Protocolo IV, abril/2011.**

O nome da criança ou adolescente deverá ser apontado no **Controle de Frequência Diária** do grupo ao qual passará a frequentar.

Desligamento

A informação referente ao desligamento do usuário deverá ser registrada na Ficha de Inscrição/Matrícula/Desligamento, no campo referente ao motivo.

Após três faltas consecutivas e injustificadas, a família deverá ser contatada pelo serviço. Caso não seja possível estabelecer o contato, deverá ser programada visita domiciliar. Após 10 faltas consecutivas não justificadas e esgotadas as possibilidades de contato com a família, o CCA deverá proceder ao desligamento da criança ou adolescente. Esta informação deve ser registrada no prontuário e no Controle de Frequência Diária do grupo frequentado pelo usuário.

Destacamos que a frequência da criança/adolescente ao CCA é diária e, na ocorrência de mais de 15 faltas interpoladas no mês, o serviço deverá consultar a criança/adolescente e sua família sobre os motivos do não comparecimento.

Após a análise dos motivos, poderão ser encontradas causas atreladas a programação do CCA; quando isso ocorrer é necessário replanejar e

adequar as atividades aos desejos e interesses das crianças e adolescentes, a fim de incentivar a permanência no serviço.

Contudo, existem causas atreladas a vulnerabilidades sociais da família que podem afetar a frequência da criança/adolescente. Nesses casos, a equipe de profissionais do CCA deverá entrar em contato com o Técnico Supervisor do serviço para encaminhamento ao CRAS para inserção e acompanhamento no PAIF.

O prontuário do usuário desligado deverá ser separado dos demais, compondo outro arquivo, devendo ser guardado por cinco anos.

Organização de prontuários e instrumentais

O Prontuário é uma ferramenta essencial e obrigatória para identificação e acompanhamento sistemático e atualizado de todas as crianças e adolescentes matriculados. É composto dos seguintes instrumentais:

- **Ficha de Inscrição/Matrícula/Desligamento**: Preenchida no ato da inscrição e, quando ocorrer a matrícula, deverá ser colocada no Prontuário do usuário;
- **Ficha de saúde**: Deve ser preenchida no ato da matrícula com informações referentes à saúde da criança/adolescente;
- **Folha de Prosseguimento**: Nesta folha deverão ser colocadas todas as informações referentes às demandas, orientações e encaminhamentos realizados;
- **Ficha de Visita Domiciliar**: deverá conter todas as informações sobre a visita domiciliar, demanda da família, encaminhamentos e orientações;
- **Ficha de Acompanhamento Mensal e Frequência do PETI**: deverá ser preenchida e encaminhada mensalmente ao técnico supervisor do serviço para fins de alimentação do SISPETI;
- **Plano de Desenvolvimento Familiar – PETI**: deverá ser pactuado com a família
- **Registro das Atividades em Grupo**: preenchido apenas para crianças/adolescentes do PETI.

Recursos Humanos

A equipe de referência para o CCA é constituída por profissionais de diferentes áreas. O perfil dos profissionais deve ser compatível com as atividades inerentes à sua função. O trabalho de profissionais de diferentes áreas proporciona um enriquecimento mútuo de diversos saberes e possibilita a oferta qualificada do serviço para contemplação de seus objetivos. A formação continuada dos profissionais é importante para a manutenção da qualidade das ofertas previstas para este serviço.

Gerente de Serviço II

Perfil:

Escolaridade de nível superior com experiência de atuação e/ou gestão em programas, projetos ou serviços socioassistenciais voltados à área da criança/adolescente, com prioridade no âmbito da Política da Assistência Social.

Atribuições:

- Coordenar a elaboração do planejamento semestral e sua execução mensal em conjunto com a equipe técnica, levando em conta a legislação vigente e as necessidades dos usuários do serviço e de suas famílias;
- Organizar e monitorar as atividades conforme planejamento;
- Articular com o CRAS a inclusão/matrícula/desligamento das crianças/adolescentes no serviço (conforme as formas de acesso estabelecidas na Portaria nº 46/SMADS/2010);
- Pesquisar e visitar os recursos socioassistenciais e das demais políticas do território;
- Monitorar os encaminhamentos à rede socioassistencial e demais serviços públicos;
- Articular com CRAS/CREAS e demais serviços da rede socioassistencial visando à qualificação dos encaminhamentos da criança/adolescente/família;
- Promover articulações e parcerias com as redes sociais presentes no território;
- Responsabilizar-se pela gestão administrativa, que compreende os instrumentais de controles técnicos e financeiros, documentação legal pertinente à prestação do serviço, relatório mensal de usuários de famílias em descumprimento de condicionalidades, PETI e BPC;
- Requisitar à Organização Social o material e/ou o equipamento necessário para o desenvolvimento do trabalho;
- Administrar a distribuição do material do escritório, do material pedagógico, de limpeza e alimentação;
- Participar do processo seletivo dos funcionários, com o acompanhamento da supervisão técnica;
- Avaliar o desempenho dos funcionários;
- Promover reuniões de avaliação de atividades, em conjunto com a equipe técnica, para manutenção ou redirecionamento delas;
- Receber, avaliar e encaminhar sugestões dos usuários sobre as atividades do serviço;
- Emitir relatórios quando solicitado;
- Encaminhar a DEMES e o relatório mensal das ações desenvolvidas para o supervisor técnico do CRAS;
- Apresentar, mensalmente, os comprovantes fiscais de prestação de contas e a DESP para a SAS/UPC;
- Trimestralmente, apresentar a DEGREF e elaborar com a equipe técnica do CRAS o cronograma de visitas domiciliares para a inclusão das crianças e adolescentes no serviço e/ou em situação que se fizerem necessárias;
- Planejar, em conjunto com os profissionais da cozinha, a execução do cardápio, conforme as normatizações de SMADS;

Assistente Técnico II

Perfil:

Escolaridade de nível superior, preferencialmente com formação em Serviço Social, para o desenvolvimento do trabalho com as famílias, com conhecimento e/ou experiência comprovada na área da infância e adolescência.

Atribuições:

- Participar da elaboração do planejamento semestral e mensal levando em conta a legislação vigente e as necessidades dos usuários do serviço;
- Registrar as atividades relacionadas à sua atuação;
- Participar da elaboração do cronograma de realização de visitas domiciliares, para a inclusão das crianças e adolescentes no serviço, para as famílias beneficiárias do PBF que não estão cumprindo com as condicionalidades ou em outras situações que se fizerem necessárias;
- Encaminhar ao Técnico Supervisor do CRAS, até o segundo dia útil do mês, o Relatório Mensal dos usuários de famílias beneficiárias do PBF em descumprimento de condicionalidades;
- Realizar entrevista com famílias de crianças e adolescentes e avaliar a possibilidade da inclusão nos Programas de Transferência de Renda;
- Realizar visita domiciliar às crianças/adolescentes/famílias, quando necessário;
- Elaborar relatório, quando houver abandono ou afastamento do usuário do CCA;
- Orientar e encaminhar para o CRAS, rede socioassistencial e demais serviços públicos as crianças, adolescentes e/ou seus familiares;
- Informar e discutir com os usuários e suas famílias os direitos socioassistenciais e o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, sensibilizando-os para a identificação de situações de risco;
- Realizar mensalmente reunião com os familiares das crianças/adolescentes para discussão de temas relevantes;
- Orientar, encaminhar e auxiliar na obtenção de documentos quando necessário;
- Acolher, identificar, elaborar e encaminhar relatório para o CRAS/CREAS sobre situações de risco, suspeita de violência, abandono, maus-tratos, negligência, abuso sexual contra a criança/adolescente, consumo de drogas e gravidez;
- Discutir em reuniões da equipe técnica os casos que necessitem providências;
- Pesquisar e visitar os recursos socioassistenciais e demais políticas públicas do território;
- Elaborar o controle de frequências diário e mensal dos usuários;
- Elaborar controle diário e mensal das atividades sociais e grupais que desenvolve;
- Responsabilizar-se pela referência e contrarreferência no atendimento dos usuários;
- Monitorar e avaliar as atividades/oficinas junto aos usuários e orientadores socioeducativos;
- Participar de reuniões de avaliação das atividades (para manutenção ou redirecionamento das mesmas);
- Substituir o gerente do serviço quando designado por este.

Auxiliar Administrativo

Perfil:

Escolaridade de nível médio, com experiência comprovada de no mínimo um ano em rotinas administrativas e domínio sobre ferramentas de automação de escritório. Imprescindível conhecimento em informática: Word, Excel, Windows e Internet.

Atribuições:

- Auxiliar na organização dos documentos que compõem o processo de prestação de contas do serviço;
- Auxiliar na sistematização mensal dos dados de atendimento;
- Auxiliar na atualização e organização dos documentos do serviço e dos prontuários dos usuários;
- Auxiliar na atualização da agenda das atividades e da equipe técnica; realizar serviços externos quando designado;
- Auxiliar no controle e distribuição do material de escritório e do material pedagógico;
- Auxiliar na alimentação do banco de dados disponibilizados por SMADS;
- Auxiliar no preenchimento dos instrumentais, a partir de dados fornecidos pelo gerente e equipe técnica, de controles técnico-financeiros: DEMES, DESP, DEGREF, GRAS, Declaração de Férias Coletivas, Frequência de Funcionários, Prontuário do Usuário, Registro da frequência mensal dos usuários;
- Participar das reuniões com o gerente e a equipe técnica.

Orientador Socioeducativo

Perfil:

Escolaridade de nível médio, preferencialmente com experiência comprovada na área criança/adolescente, em programas ou projetos sociais prioritariamente, no âmbito da Política de Assistência Social.

Atribuições:

- Orientar e acompanhar os usuários de acordo com a programação e orientação técnica estabelecida;
- Participar do planejamento, implantação e execução das atividades do serviço;
- Zelar pela ordem das salas e do material utilizado nas atividades socioeducativas;
- Controlar a frequência dos usuários na execução das atividades internas e externas;
- Informar ao gerente/assistente técnico sobre situações que indiquem alteração no comportamento dos usuários como: suspeita de violência, abandono, maus-tratos, negligência e abuso sexual, consumo de drogas e gravidez;
- Receber e encaminhar ao gerente sugestões dos usuários sobre as atividades do serviço;
- Participar de atividades de capacitação, planejamento, sistematização e avaliação em conjunto com a equipe técnica;
- Auxiliar na organização e coordenação das atividades socioeducativas, objetivando promover e qualificar o convívio social entre os usuários e sua convivência comunitária.

Cozinheiro

Perfil:

Escolaridade de nível fundamental, preferencialmente com experiência comprovada na área.

Atribuições:

- Organizar e controlar todas as ações pertinentes à elaboração das refeições, em acordo a legislação vigente e sob a supervisão do gerente;
- Distribuir as tarefas referentes ao pré-preparo e preparo das refeições entre seus auxiliares;
- Realizar a preparação das refeições, segundo o cardápio planejado a partir do esquema alimentar proposto por SMADS;
- Trabalhar adequadamente com os materiais e os equipamentos mantendo-os sempre em boas condições de uso;
- Manter a organização, o armazenamento, o controle, a higiene e a limpeza da cozinha e das dependências em geral;
- Participar do planejamento/avaliação das atividades socioeducativas na perspectiva da elaboração de um cardápio que, balanceado e norteado por parâmetros técnicos nutricionais, contemple a participação das crianças/adolescentes nesta ação.

Agente Operacional – Cozinha/ Limpeza Geral

Perfil:

Alfabetizado

Atribuições na cozinha:

- Auxiliar o cozinheiro na elaboração do cardápio do dia;
- Executar as tarefas de pré-preparo e preparo de refeições a ele designadas;
- Executar e manter a higiene, limpeza e arrumação dos ambientes relacionados à cozinha, tais como refeitório e despensa entre outros;
- Trabalhar adequadamente com os materiais e os equipamentos e mantendo-os sempre em boas condições de uso;
- Envolver-se nas atividades socioeducativas relacionadas a essa temática.

Atribuições na limpeza geral:

- Executar e manter serviços de higienização, limpeza e arrumação nos ambientes do serviço;
- Zelar e vigiar o espaço físico do serviço, quando necessário.

Oficineiro

Perfil:

Escolaridade de nível médio ou superior, com habilidades e conhecimentos específicos, obtidos ou não via educação formal, que possam ser usados em formato de oficinas; com experiência comprovada de no mínimo 1 ano em programas ou projetos sociais.

Atribuições:

- Elaborar material com informações sobre a oficina a ser oferecida, detalhando os objetivos e metodologias a serem utilizadas;
- Desenvolver a oficina de forma adequada ao segmento atendido pelo serviço;
- Organizar o espaço antes e após a atividade;
- Avaliar as atividades com os usuários e equipe técnica;
- Elaborar relatório sobre os resultados das oficinas, para avaliação e aperfeiçoamento.

PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES

A organização e o funcionamento das ações socioeducativas do Centro para Criança e Adolescente iniciam-se com as atividades de planejamento, que é uma ferramenta utilizada para estudar as situações, prever limites e possibilidades, propor objetivos e definir estratégias. O planejamento deve ser um processo participativo, coletivo, grupal, tendo a participação de todos os atores envolvidos: a equipe de organização formada pelos profissionais do quadro de RH, os beneficiários da ação, usuários e suas famílias e os parceiros do território. Visa garantir padrão de qualidade das ações, de acordo com as diretrizes técnicas e operacionais definidas pela SMADS.

Os documentos informados abaixo se constituem em importantes subsídios técnicos a serem consultados por gerentes, técnicos e educadores durante o processo de formulação do planejamento das ações socioeducativas no CCA:

- **Caderno de Orientações Técnicas sobre o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos**[51] que em síntese aborda o trabalho sociofamiliar e a oferta de atividades socioeducativas;
- **Parâmetros das Ações Socioeducativas**[52]**: proteção social para crianças, adolescentes e jovens –** publicação formada por um conjunto de três cadernos.
    - Caderno 1: apresenta uma breve síntese das ações socioeducativas e as dimensões das aprendizagens socioeducativas;
    - Caderno 2: explicita as concepções orientadoras e a configuração da política de assistência no escopo socioeducativo para a infância e adolescência e
    - Caderno 3: contém orientações sobre o funcionamento dos serviços socioeducativos, as metas de aprendizagem, as referências metodológicas e um repertório de atividades.

Podemos definir ações socioeducativas como sendo aquelas que concretizam a educação integral e se dão por meio do entrelaçamento da proteção social às características das práticas educacionais e culturais. Desta forma, o termo socioeducativo é o que qualifica a ação, propiciando um campo de aprendizagens socioeducativas voltado para o desenvolvimento de capacidades substantivas e de valores éticos, estéticos e políticos. As aprendizagens socioeducativas constituem-se pela ação e na ação. A apropriação e a expansão de conceitos, atitudes, valores e competências pessoais e sociais ocorrem em contextos intencionais, quando

[51] Caderno de Orientações Técnicas sobre o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, MDS/2010. Podem ser encontrados no seguinte endereço: http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/secretaria-nacional-de-assistencia-social-snas/cadernos/orientacoes-tecnicas-sobre-o-servico-de-convivencia-e-fortalecimento-de-vinculos-para-criancas-e-adolescentes-de-6-a-15-anos-prioridade-para-criancas-e-adolescentes-integrantes-do-programa-de-erradicacao-do-trabalho-infantil/

[52] Parâmetros socioeducativos: proteção social para crianças, adolescentes e jovens – Igualdade como direito, diferença como riqueza, SMADS/CENPEC/2007. Podem ser encontrados no seguinte endereço: http://cenpec.org.br/biblioteca/acao-comunitaria/producoes-cenpec/parametros-das-acoes-socioeducativas

necessidades e propósitos de aprendizagem são significativos, partilhados pelos envolvidos e apresentam sentidos reais.

As ações socioeducativas realizadas no CCA possuem um currículo flexível, e devem ser construídas a partir das especificidades dos sujeitos envolvidos e de sua realidade social. As atividades, oficinas e a própria rotina do atendimento serão elaboradas a partir dos desejos, curiosidades e necessidades das crianças, adolescentes, dos educadores, da família e devem ter como objetivo central o fortalecimento de vínculos afetivos e solidários, reconhecendo as potencialidades de todos os envolvidos.

O trabalho social e o socioeducativo serão norteados pelos eixos de trabalho com os usuários e suas famílias, possibilitando aquisições que viabilizem a convivência e o fortalecimento de vínculos, prevenindo o agravamento das situações de vulnerabilidade e/ou até mesmo a saída da família desta situação.

De acordo com a Portaria nº 46/SMADS/2010, a **Grade de Atividades Semestral (GRAS)** é o documento que orienta o planejamento das atividades do serviço, destacando aquelas destinadas aos usuários, às famílias, ao território e aos profissionais que compõem o quadro de recursos humanos. Sua elaboração deve contemplar os quatro campos das aprendizagens socioeducativas: convivência e fluência comunicativa; saberes e fazeres próprios da vida cotidiana; participação na vida pública e acesso e usufruto dos serviços sociais básicos[53].

O planejamento das atividades deve ser apresentado semestralmente pelo serviço, até o dia 15 de dezembro, correspondendo às atividades para o primeiro semestre do ano subsequente. Ao final da sua execução deve ser disparado um processo de avaliação, para subsidiar a confecção da GRAS do semestre seguinte, que será entregue até 15 de junho. Ambas devem ser ratificadas pelo técnico supervisor, por meio de parecer.

Todo o serviço socioassistencial da PSB tem em seu plano de trabalho um dia no mês dedicado à avaliação e ao replanejamento das atividades. Este é um momento de reolhar o que foi feito, de avaliar o que foi ou não significativo, de sintetizar a apropriação do conhecimento. E a partir daí, replanejar. Este é, em síntese, um processo contínuo de planejamento: ação, reflexão, ação.

A seguir, apresentamos as orientações para a elaboração das 4 (quatro) dimensões do trabalho socioassistencial, previstas na GRAS, bem como seus respectivos eixos norteadores e as metas mínimas.

Dimensão: Trabalho com Usuários

Nesta dimensão, o CCA deverá elaborar uma grade de atividades que totalize 20 horas semanais e englobe os interesses e desejos das crianças e dos

[53] Parâmetros socioeducativos: Caderno 1, SMADS/CENPEC/2007.

adolescentes. A formação dos grupos deverá ser feita de maneira a contemplar 30 adolescentes por turma para cada orientador socioeducativo.

Apresenta dois eixos norteadores:

Atividades de convívio

Deverão propiciar ao usuário o desenvolvimento do sentimento de pertencimento, a construção da identidade e a afirmação da individualidade. O convívio permitirá a transmissão dos códigos sociais e culturais, estabelecendo os valores que norteiam a vida em sociedade.

Atividades de Participação Cidadã

As atividades de participação cidadã devem ser pensadas de forma diferenciada para o público de 6 a 11 anos e 11 meses (crianças) e de 12 a 14 anos e 11 meses (adolescentes), considerando as peculiaridades de cada fase de desenvolvimento. Deverão possibilitar a sensibilização e o desenvolvimento da percepção da realidade social, econômica, cultural, ambiental e política, e, também, apropriação dos direitos de cidadania, o reconhecimento de deveres, visões de mundo e posicionamento no espaço público.

Metas

- Elaboração da grade semanal das atividades desenvolvidas junto às crianças e adolescentes, em consonância com as ações socioeducativas destacadas na GRAS: identidade, socialização e brincar, protagonismo, participação e autonomia, arte e cultura, esporte e lazer, família e sociedade;
- Organizar e publicizar junto às famílias usuárias a grade de atividades semanal.

Dimensão: Trabalho com Famílias

Esta dimensão deverá possibilitar o desenvolvimento de autonomia individual de cada família, propiciar e fortalecer o convívio ou vivência familiar e garantir o acesso às redes setoriais e socioassistenciais. Apresenta três eixos norteadores:

Atividades Individualizadas;

Atividades realizadas individualmente com cada família, visando à superação das vulnerabilidades identificadas e o fortalecimento de sua função protetiva. A organização da grade das atividades com as famílias deve prever: acolhida e escuta; visita domiciliar; orientação e encaminhamento ao CRAS e a outras políticas públicas; elaboração do Plano de Desenvolvimento Familiar (PDF); elaboração de relatórios; manutenção de prontuários e registro de informações de gestão, definidos pela SMADS.

Reuniões socioeducativas com as famílias dos usuários;

As atividades de trabalho social coletivas deverão ser realizadas com as famílias usuárias com o objetivo de fortalecer os vínculos afetivos e solidários, por meio da discussão de temas de interesse das famílias, apresentação e avaliação do trabalho realizado com as crianças e os adolescentes.

Reuniões socioeducativas com as famílias de crianças e adolescentes retirados do trabalho infantil (PETI) e famílias em descumprimento de condicionalidades.

Reuniões realizadas com as famílias dos usuários do serviço, visando a compreensão das condicionalidades do Programa Bolsa-Família e do Programa PETI, enquanto direito de cidadania, tanto para o acesso quanto para a permanência na rede de serviços das políticas públicas de saúde, educação e assistência social.

Metas

- Organizar, com dias e horários, o atendimento de escuta, orientações e encaminhamento, para as famílias do serviço;
- Realizar reunião mensal com as famílias dos usuários.
- Realizar reunião socioeducativa mensal para as famílias de crianças e adolescentes retirados do trabalho infantil (PETI) e famílias em descumprimento de condicionalidades.
- Pactuar o Plano de Desenvolvimento Familiar (PDF) para as famílias de crianças e adolescentes retirados do trabalho infantil (PETI) e validá-lo com o técnico do CRAS, supervisor do serviço, conforme Plano de Ação para o PETI na Cidade de São Paulo – abril/2011.
- Registrar as atividades coletivas com as famílias de crianças e adolescentes retirados do trabalho infantil (PETI) no instrumental indicado no Plano de Ação para o PETI na cidade de São Paulo – abril/2011.

Dimensão: Trabalho no Território

Apropriação do território identificando suas vulnerabilidades e potencialidades. Apresenta dois eixos norteadores:

Diagnóstico Territorial:

Neste eixo norteador, o CCA deverá construir o diagnóstico territorial. Para isto, é necessário considerar os indicadores e informações oficiais (censo populacional, PNAD, IDH, Mapa da Vulnerabilidade Social) e também informações coletadas através do contato com os usuários e suas famílias; moradores antigos do bairro; lideranças comunitárias, a fim de identificar a dinâmica territorial, suas potencialidades, vulnerabilidades e desafios.

Para maior efetividade dessa ação, o CCA contará com o auxílio da Supervisão de Planejamento e Observatório da CAS de sua área de abrangência. Poderá, também, utilizar a metodologia da Cartografia, que é um processo de produção de conhecimento, expresso por um conjunto de informações objetivas e subjetivas acerca do território onde o serviço está inserido. Pressupõe diálogo e combinação entre as experiências, interesses, desejos e saberes de crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos e as suas possibilidades de criar, inventar e intervir em seus territórios sejam eles do grupo participantes dos serviços ou da comunidade.

Articulação com o CRAS, com a rede socioassistencial e com a rede intersetorial

Atividades que demonstrem de que modo o serviço está referenciado ao CRAS e como é feita a articulação com a rede socioassistencial do território e a rede intersetorial. A implementação das ações socioeducativas no campo da Assistência Social pressupõe uma série de articulações intersetoriais, a fim de garantir a proteção integral a todos que dela necessitarem.

Metas

- Realizar, no mínimo, uma atividade trimestral, envolvendo os usuários, suas famílias e a comunidade, que possibilite identificar os desafios e potencialidades do território para a execução do serviço;
- Identificar, mapear e manter atualizada relação de serviços socioassistenciais e intersetoriais do território;
- Estabelecer interlocução com os demais serviços através da divulgação do CCA, por meio da participação em fóruns, redes etc.

Dimensão: Trabalho com os profissionais

Nesta dimensão, é importante que a equipe de profissionais tenha conhecimento da especificidade da Política de Assistência Social (leis, normas técnicas, guias etc.), de modo a garantir que sua atuação seja pautada nos direitos socioassistenciais dos usuários e no aprimoramento contínuo de seu trabalho e apresenta três eixos norteadores.

Efetividade das ações do CCA

Neste eixo norteador devem ser destacadas as características do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, conforme caracterizado na Tipificação Nacional de Serviços da Rede Socioassistencial, na garantia da proteção social básica;

Qualificação do trabalho de técnicos, Orientadores Sociais e Oficineiros

Neste eixo devem ser destacadas as questões socioassistenciais relativas às abordagens metodológicas vivenciadas no cotidiano e às suas atribuições específicas.

Planejar, atualizar, aperfeiçoar as atividades sob responsabilidade dos profissionais do quadro de RH

Realização de atividades sistemáticas de capacitação e aperfeiçoamento profissional, tendo-se em vista a PNAS, o SUAS e a legislação vigente.

Metas

- Realizar reunião mensal com todos os funcionários para subsidiar as ações à luz das legislações pertinentes (SUAS – Orientações Técnicas sobre o Serviço de Convivência e Fortalecimento/MDS e Portarias nº 46 e 47/SMADS/2010,).
- Realizar uma atividade de capacitação no semestre sobre cumprimento dos objetivos dos SCFV, conforme estabelecido na Tipificação Nacional e Municipal dos Serviços Socioassistenciais.

GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS, BENEFÍCIOS E TRANSFERÊNCIA DE RENDA

A implantação do Protocolo de Gestão Integrada é uma estratégia importante para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais apresentadas pelas famílias em maior situação de risco social e pessoal. O Protocolo define o público prioritário da ação do CRAS na articulação com a rede socioassistencial conveniada, que são: as famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família que não estão cumprindo as condicionalidades; as famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família com crianças retiradas do Trabalho Infantil e as famílias cujos membros são beneficiários do Benefício de Prestação Continuada – BPC Idoso ou Deficiente.

Como ela se apresenta no serviço CCA

> *O acompanhamento familiar consiste no desenvolvimento de intervenções desenvolvidas em serviços continuados, com objetivos estabelecidos, que possibilita à família o acesso a um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações – sejam elas familiares ou comunitárias* (BRASIL, 2009, p. 20).

Ao realizar ações socioeducativas de atendimento as famílias em gestão integrada, que de acordo com o SUAS são as famílias prioritárias para o atendimento simultâneo de benefícios e serviços, o CCA deverá pautar-se no conceito de atendimento utilizado no PAIF:

> *"Designa-se atendimento a participação das famílias, ou de seus membros, nas ações de acolhida, ações particularizadas, oficinas com famílias, ações comunitárias e encaminhamentos das famílias beneficiárias do Programa de Transferência de Renda Bolsa Família, em descumprimento ou não de condicionalidades, famílias beneficiárias do PETI e as famílias com crianças beneficiárias do BPC."* (*Orientações técnicas sobre o PAIF* – vol. 2 – MDS/2012)

Cabe, ainda, ao gerente do CCA realizar a articulação com a rede de serviços sociais do seu território para o acesso prioritário destas famílias, a fim de que o acesso não se restrinja apenas à política de assistência social, mas seja ampliado para as demais políticas sociais, como preconiza o SUAS.

Fluxos e procedimentos

Famílias Beneficiárias do PBF em descumprimento de condicionalidades:

- Receber do CRAS listagem de beneficiários em situação de descumprimento de condicionalidades residentes em seu território e identificar os usuários;
- Orientar as famílias sobre as condicionalidades do PBF e, quando necessário, encaminhá-las ao CRAS, para proceder à regularização do mesmo;

- Realizar visita domiciliar quando ocorrer a ausência do usuário ao serviço por três dias consecutivos e sem justificativa, informando ao técnico do CRAS, supervisor do serviço, qual foi a vulnerabilidade identificada;
- Encaminhar ao técnico do CRAS, supervisor do serviço, o Relatório Mensal dos Usuários de Famílias Beneficiárias do PBF em Descumprimento de Condicionalidades, com informações sobre as famílias que foram orientadas e estão sendo acompanhadas pelo CCA, até o segundo dia útil de cada mês, a fim de que o técnico supervisor realize o registro do acompanhamento no sistema SICON.

Famílias Beneficiárias do PETI (Programa de Erradicação ao Trabalho Infantil):

O CCA deverá seguir os procedimentos estabelecidos no Plano de Ação para a Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil na Cidade de São Paulo - Protocolo IV (abril, 2011). Segundo este Plano de Ação, toda demanda do PETI será encaminhada pelo CRAS ao CCA, que deverá fazer a inclusão imediata da criança e/ou adolescente, uma vez que se trata de situação de risco social e pessoal.

O CCA é o responsável pelo atendimento e acompanhamento da criança/adolescente em situação de trabalho infantil e sua família. Quando da ocorrência de situações como: duas faltas sem justificativa no CCA; descumprimento de condicionalidades; indícios de maus-tratos; negligência; e outras situações que configurem violação de direitos, o serviço deverá fazer visita domiciliar à família e, em seguida, comunicar ao técnico do CRAS, supervisor do serviço, sobre o ocorrido.

Além dessas ações e, segundo o fluxo estabelecido no Protocolo PETI nº IV, o serviço deverá fazer a pactuação do **Plano de Desenvolvimento Familiar** com a família do usuário e validá-lo junto ao técnico do CRAS, supervisor do serviço e ainda:

- Organizar o Prontuário da criança/adolescente[54], conforme especificado no Protocolo PETI;
- Registrar as atividades socioeducativas com as crianças/adolescentes e suas famílias;
- Articular, quando necessário, com a rede de serviços do território (ex.: escola, saúde etc.);
- Encaminhar para o Técnico Supervisor do serviço as informações sobre a frequência e registro das atividades no **Relatório Mensal dos Usuários de Famílias/PETI,** até o segundo dia útil de cada mês.
- Cabe ao técnico supervisor registrar no SISPETI a frequência mensal da criança e/ou adolescente inserido no serviço.

BPC – Benefício de Prestação Continuada

As famílias que tenham filhos com deficiência, que estejam matriculados no CCA, deverão participar de atendimentos individualizados com a equipe de profissionais do CCA, no mínimo uma vez a cada bimestre. O objetivo é

[54] O prontuário da criança/adolescente PETI deverá conter: Ficha de Identificação; Ficha de Visita Domiciliar; Plano de Desenvolvimento Familiar; Ficha de Acompanhamento Mensal; Registro de Atividades em Grupo. (Plano de Ação Para Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil na Cidade de São Paulo – Protocolo IV, abril 2011)

possibilitar um espaço de troca de informações sobre o desempenho da criança/adolescente no CCA, na escola e nas atividades terapêuticas na área da saúde (quando ocorrer), a fim de subsidiar o trabalho do educador com a criança/adolescente e o trabalho de referência e contrarreferência com as demais políticas públicas presentes no território.

É importante ressaltar, ainda, que o CCA deverá solicitar à família que mantenha o cadastro do BPC sempre atualizado.

Em síntese, a Gestão Integrada é uma importante estratégia para a superação e ou diminuição das vulnerabilidades sociais. Nesse sentido, o acompanhamento das famílias em gestão integrada no CCA se constitui em ação privilegiada para oportunizar o fortalecimento da função protetiva dessas famílias.

CENTRO PARA JUVENTUDE

CENTRO PARA JUVENTUDE – CJ

CARACTERIZAÇÃO

O Centro para Juventude – CJ é um serviço de convivência e fortalecimento de vínculos da Proteção Social Básica, se constituindo como um espaço de referência para o desenvolvimento de ações socioeducativas que buscam assegurar o fortalecimento dos vínculos familiares e o convívio grupal, comunitário e social. Atende adolescentes de 15 a 17 anos e 11 meses em situação de vulnerabilidade e risco social.

O serviço destina-se a:

- Adolescentes fora da escola;
- Adolescentes egressos do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil;
- Adolescentes egressos e/ou vinculados a programas de combate à violência e ao abuso e à exploração sexual;
- Adolescentes oriundos de famílias beneficiárias de programas de transferência de renda;
- Adolescentes com deficiência, beneficiários ou não do BPC;
- Adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade.

Oferece atividades socioeducativas, pautadas em experiências lúdicas, culturais e esportivas como forma de expressão, interação, aprendizagem e sociabilidade, que levam em conta seus interesses e demandas. Contribui com a garantia de direitos; o desenvolvimento de potencialidades; a participação e ganho de autonomia, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo às situações de risco.

Segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais[55], o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos – na faixa etária de 15 a 17 anos e 11 meses – apresenta a seguinte descrição específica:

> *Tem por foco o fortalecimento da convivência familiar e comunitária e contribui para o retorno e permanência dos jovens na escola, por meio do desenvolvimento de atividades que estimulem a convivência social, a participação cidadã e uma formação geral para o mundo do trabalho. As atividades devem abordar as questões relevantes sobre a juventude, contribuindo para a construção de novos conhecimentos e formação de atitudes e valores que reflitam no desenvolvimento integral do jovem. As atividades também devem desenvolver habilidades gerais, tais como a capacidade comunicativa e a inclusão digital de modo a orientar o jovem*

[55] Resolução nº109, CNAS, de 11 de novembro de 2009.

para a escolha profissional bem como realizar ações com foco na convivência social por meio da arte-cultura e esporte lazer. As intervenções devem valorizar a pluralidade e a singularidade da condição juvenil e suas formas particulares de sociabilidade; sensibilizar para os desafios da realidade social, cultural, ambiental e política de seu meio social, criar oportunidades de acesso a direitos; estimular práticas associativas e as diferentes formas de expressão dos interesses, posicionamento e visões de mundo de jovens no espaço público.

Forma de acesso

A forma de acesso dar-se-á pela demanda encaminhada e/ou validada pelo CRAS de abrangência. As organizações sociais conveniadas poderão fazer a inclusão de 40% dos usuários do seu território, desde que sejam validados pelo técnico do CRAS supervisor do serviço, e deverão destinar 60% de sua capacidade de atendimento aos encaminhamentos realizados pelo CRAS de abrangência, conforme Resolução CIT nº 01/2009.

A demanda que acessar diretamente o serviço através de: procura espontânea; encaminhamento da rede socioassistencial; demais políticas públicas, por meio dos órgãos do sistema de garantia dos direitos; poderá fazer sua inscrição e/ou matrícula no serviço desde que, em seguida, seja encaminhada pelo CJ ao CRAS de abrangência, para a inclusão da criança ou do adolescente e de sua família no CadÚnico.

Com relação aos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas e em situação de trabalho infantil (PETI), estes serão referenciados no CREAS de abrangência e encaminhados, quando necessário, ao CRAS.

OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOCIOASSISTENCIAL

Na operacionalização do serviço socioassistencial, encontramos dois aspectos que merecem ser destacados: as diretrizes operacionais de organização e funcionamento e o planejamento das atividades, que serão realizadas no dia a dia do serviço.

Diretrizes Operacionais de organização e funcionamento:

Essas diretrizes estabelecem as orientações necessárias para que o funcionamento da rede de serviços socioassistenciais conveniados com a SMADS seja padronizado. São elas:

Período de Funcionamento

O espaço deve garantir atendimento diário de segunda a sexta-feira, divididos em dois turnos de quatro horas cada, ofertando atividades socioeducativas num período mínimo de oito horas diárias.

Possui atividades regulares, com periodicidade definida de acordo com planejamento prévio de suas ações, de modo a responder às necessidades de seus adolescentes.

Uma vez por mês o funcionamento das atividades será interrompido para uma reunião geral com o grupo de funcionários do serviço.

Férias Coletivas

A Declaração de Férias Coletivas deverá ser elaborada anualmente pela organização conveniada e entregue ao técnico supervisor até 1º de dezembro, referente às férias do ano seguinte. O período de 30 dias deverá obrigatoriamente situar-se entre o período de 15 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, conforme Portaria nº 45/SMADS/08 e Portaria nº 46/2010/SMADS e suas alterações.

Demanda, Matricula e Desligamento

Demanda

O registro da demanda que busca espontaneamente o serviço deve ser realizado por meio do preenchimento da **Ficha de Inscrição/Matrícula/Desligamento** do CJ, o qual possibilitará a identificação da necessidade de proteção social aos adolescentes em situação de vulnerabilidade e risco e as necessidades de fortalecimento da função protetiva das famílias.

As informações constantes nesta ficha deverão orientar o gestor do serviço quanto à seleção dos adolescentes para matrícula, com prioridade para aqueles em situação de trabalho ou vítima de violência e exploração sexual, os reconduzidos ao convívio familiar após medida protetiva de acolhimento, adolescentes em conflito com a lei, cumprindo medida socioeducativa, fora da escola, oriundos de famílias beneficiárias de transferência de renda e com deficiência, beneficiários ou não do BPC.

Importante observar no preenchimento desta ficha se a família já possuiu o Número de Identificação Social – NIS. Em caso negativo, ela deverá ser orientada a comparecer ao CRAS para cadastramento no CadÚnico, por meio da Ficha de Encaminhamento.

Após o atendimento da família deverá ser preenchido o **Quadro Situacional das Inscrições no Mês**. A soma das inscrições realizadas no período deverá ser transportada para o campo da DEMES, referente ao número de adolescentes inscritos (aguardando vagas).

Ao final do ano, se ainda existirem famílias que não puderam ser inseridas no serviço, por falta de vagas, o CJ deverá consultá-las sobre a continuidade do interesse, e orientá-las para que compareçam no início do próximo ano, em data previamente agendada, para novas inscrições.

Matrícula

No momento da matrícula ou rematrícula, o adolescente e/ou seu responsável deverá comparecer ao serviço portando cópia da certidão de nascimento ou cédula de identidade e declaração de matrícula da escola frequentada pelo adolescente. Importante observar se a data de nascimento corresponde à faixa etária estabelecida no item Caracterização do Serviço e que o adolescente estar matriculado na escola não é pré requisito para a matrícula no CJ. Contudo a frequência escolar deve ser por ele incentivada, pois se trata de um direito do adolescente.

O número de matriculados deverá exceder a capacidade conveniada, no percentual necessário para que a frequência média diária do CJ corresponda à meta de atendimento mensal definida para o serviço.

As informações aferidas na ocasião da inscrição deverão ser atualizadas na **Ficha de Inscrição/Matrícula/Desligamento**, no momento da matrícula.

Neste momento também deverá ser iniciada a elaboração do **Projeto de Vida – PV**, essencial para auxiliar nos ganhos de desenvolvimento do adolescente atendido, e ao final de seu acolhimento no CJ este deverá ter como resultado as seguintes aquisições:

- Conhecimento e informação sobre seus direitos civis, políticos e socioassistenciais;
- Conhecimento da realidade social, cultural, ambiental, política e do trabalho no território em que vivem;
- Desenvolvimento da consciência crítica e da capacidade argumentativa;
- Promoção da saúde por meio de conhecimentos e informações sobre saúde sexual, DSTs, AIDS, gravidez na adolescência e uso de drogas, desenvolvendo práticas de autocuidado e do cuidado com o outro;
- Acesso ao esporte, lazer e cultura;
- Reconhecimento de interesses a aptidões de formação profissional;
- Convivência grupal, valorizando diversidade de opiniões e resolução negociada de conflitos;
- Responsabilidade em relação ao grupo familiar e à comunidade;
- Inclusão tecnológica;
- Inclusão da maioria dos jovens nos Programas de Transferência de Renda;

- Conhecimento das instâncias de denúncia e recursos em casos de violação de direitos;
- Autonomia e participação na vida familiar e comunitária, com plena informação sobre seus direitos e deveres;
- Reduzir os índices de: violência entre os jovens; uso de drogas; doenças sexualmente transmissíveis e gravidez precoce, junto às outras políticas públicas.

Compõe-se neste momento o **Prontuário do Usuário**, onde estarão arquivados todos os documentos e instrumentais referentes ao acompanhamento do trabalho social realizado com o usuário e sua família. Importante observar que os prontuários dos usuários que são beneficiários do PETI deverão conter toda documentação referente ao Plano de Ação para Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil na Cidade de São Paulo – Protocolo IV, abril/2011. Além disso, é necessário que o educador acompanhe sistematicamente a frequência do usuário beneficiário do PETI e do Ação Jovem, a fim de verificar se ele está cumprindo as condicionalidades exigidas pelos programas . A informação sobre a frequência do usuário PETI ao CJ será apontada mensalmente no instrumental definido pelo Protocolo PETI.

O nome do adolescente deverá ser apontado no **Controle de Frequência Diária** do grupo ao qual passará a frequentar.

Desligamento

A informação referente ao desligamento do usuário deverá ser registrada na Ficha de Inscrição/Matrícula/Desligamento, no campo referente ao motivo.

Na ausência do usuário, não havendo justificativa da família sobre o motivo, o serviço deverá entrar em contato com ela, após três faltas consecutivas, a fim de avaliar em conjunto a situação. Caso não seja possível estabelecer o contato, deverá ser programada uma visita domiciliar para obter informações. Após 10 faltas consecutivas do usuário ao serviço e esgotadas as possibilidades de contato com a família, procede-se ao desligamento. Essa informação deve ser acrescida ao Controle de Frequência Diária do grupo frequentado pelo usuário.

Após a análise dos motivos poderão ser encontradas causas atreladas à programação do CJ. Quando isso ocorrer é necessário replanejar e adequar as atividades aos desejos e interesses dos adolescentes, a fim de incentivar a permanência no serviço.

Contudo existem causas atreladas a vulnerabilidades sociais da família que podem afetar a frequência da criança/adolescente. Nesses casos, a equipe de profissionais do CJ deverá entrar em contato com o Técnico Supervisor para encaminhamento ao CRAS para acompanhamento e inserção no PAIF.

O prontuário do usuário desligado deverá ser separado dos demais, compondo outro arquivo, durante o período de cinco anos.

Organização de prontuários e instrumentais

O prontuário é uma ferramenta essencial para o acompanhamento e identificação do usuário. Dessa forma, é obrigatório que todos os usuários do CJ

tenham seus dados registrados no prontuário, que deverá conter os seguintes instrumentais:

- **Ficha de Inscrição/Matrícula/Desligamento**: O preenchimento desse instrumental se dará no ato da inscrição e assim que ocorrer a matrícula deverá ser colocado no prontuário do usuário;
- **Ficha de saúde**: Deve ser preenchido no ato da matrícula com informações referentes à saúde do criança/adolescente;
- **Folha de Prosseguimento:** Nesta folha deverão ser colocadas todas as informações referentes às demandas, orientações e encaminhamentos realizados;
- **Ficha de Visita Domiciliar: D**everá conter todas as informações sobre a visita domiciliar, demanda da família, encaminhamentos e orientações;
- **Ficha de Acompanhamento Mensal e Frequência do PETI**: Deverá ser preenchida e encaminhada mensalmente ao técnico supervisor do serviço para fins de alimentação do SISPETI;
- **Plano de Desenvolvimento Familiar – PETI**: Deverá ser pactuado com a família
- **Registro das Atividades em Grupo:** Este instrumental deverá ser preenchido apenas para os adolescentes beneficiários do PETI.

Recursos humanos

A equipe de referência para o CJ é constituída por profissionais de diferentes áreas. O perfil dos profissionais deve ser compatível com as atividades inerentes à função, formando equipe interdisciplinar, na qual o trabalho de profissionais de diversas áreas proporcione enriquecimento mútuo de diferentes saberes e possibilite a oferta qualificada do serviço para contemplação de seus objetivos. E dada a complexidade desse atendimento, tornam-se necessárias a qualificação e a capacitação constante dos profissionais para o planejamento e a execução das atividades que serão desenvolvidas.

Gerente de Serviço II

Perfil:

Escolaridade de nível superior com experiência de atuação e/ou gestão em programas, projetos ou serviços socioassistenciais voltados à área da juventude, com prioridade no âmbito da Política da Assistência Social.

Atribuições:

- Elaborar o planejamento mensal e semestral em conjunto com a equipe técnica levando em conta a legislação vigente e as necessidades dos usuários do serviço e de suas famílias;
- Organizar e monitorar as atividades conforme planejamento mensal; monitorar os encaminhamentos feitos pelo serviço à rede socioassistencial e demais serviços públicos;
- Articular com CRAS/CREAS e demais serviços da rede socioassistencial, visando à qualificação dos encaminhamentos do adolescente/família, em especial para a inclusão das famílias nos programas de transferência de renda;

- Promover articulações e parcerias com as redes sociais do território, responsabilizar-se pela gestão administrativa, que compreende os instrumentais de controles técnicos e financeiros, coleta primária e relatório mensal de usuários de famílias em descumprimento de condicionalidades, PETI e BPC;
- Realizar a aquisição dos materiais necessários ao desenvolvimento das atividades do serviço; administrar a distribuição do material do escritório e o material pedagógico;
- Realizar o processo seletivo dos funcionários que atendam aos requisitos da proposta do serviço e à demanda dos usuários, com o acompanhamento da supervisão técnica; emitir relatórios quando solicitado;
- Requisitar à Organização Social o material e/ou o equipamento necessário para o desenvolvimento do trabalho;
- Promover reuniões de avaliação de atividades em conjunto com a equipe técnica para manutenção ou redirecionamento delas;
- Avaliar o desempenho dos funcionários; coordenar a avaliação das atividades junto à equipe técnica, bem como com os usuários;
- Encaminhar a DEMES e o relatório mensal das ações desenvolvidas para o supervisor técnico do CRAS;
- Apresentar mensalmente os comprovantes fiscais de prestação de contas e a DESP para a UPC em acordo com a legislação vigente; trimestralmente, apresentar a DEGREF; e
- Elaborar com a equipe técnica do CRAS o cronograma de visitas domiciliares, sempre que for necessário.

Assistente Técnico II

Perfil:

Escolaridade de nível superior, preferencialmente Assistente Social, para trabalhar com as famílias, com conhecimento e/ou experiência comprovada na área da juventude.

Atribuições:

- Participar da elaboração do planejamento mensal e semestral levando em conta a legislação vigente e as necessidades dos usuários do serviço; registrar as atividades relacionadas à sua atuação;
- Participar da elaboração do cronograma de visitas domiciliares, para a sensibilização e inclusão dos adolescentes no serviço;
- Realizar a visita domiciliar e a busca ativa de adolescente na comunidade seguindo as orientações do técnico do CRAS, para as situações que se fizerem necessárias;
- Fazer entrevista de inclusão do adolescente no serviço e avaliar a possibilidade da inclusão nos Programas de Transferência de Renda;
- Elaborar relatório, quando houver abandono ou afastamento do usuário do CJ; proceder à orientação e encaminhamento aos CRAS, rede socioassistencial e demais serviços públicos dos adolescentes e/ou seus familiares;

- Informar e discutir com os usuários e suas famílias os direitos socioassistenciais e o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, sensibilizando-os para a identificação de situações de risco, suspeita de violência, abandono, maus-tratos, negligência e abuso sexual;
- Realizar mensalmente reunião sistemática com os familiares dos adolescentes que frequentam o serviço para a discussão de temas relevantes;
- Orientar por meio de reuniões com os familiares e/ou responsáveis sobre os programas de transferência de renda e documentos necessários;
- Orientar, encaminhar e auxiliar na obtenção de documentos quando necessário;
- Acolher, identificar, elaborar e encaminhar relatório para o CRAS/CREAS sobre situações de risco, suspeita de violência, abandono, maus-tratos, negligência, abuso sexual contra o adolescente, consumo de drogas e gravidez;
- Discutir em reuniões da equipe técnica os casos que necessitem de providências;
- Organizar e executar ações com os adolescentes e sua família, de modo individual ou em grupo, favorecendo o exercício da autonomia, do protagonismo, da convivência e do fortalecimento de vínculos;
- Pesquisar e visitar os recursos socioassistenciais e também os serviços das demais políticas públicas do território; receber, avaliar e encaminhar sugestões dos usuários sobre as atividades do serviço;
- Elaborar o controle de frequências diário e mensal dos usuários;
- Elaborar controle diário e mensal das atividades sociais e grupais que desenvolve;
- Responsabilizar-se pela referência e contrarreferência no atendimento dos usuários; monitorar e avaliar as atividades/oficinas junto aos usuários;
- Participar de reuniões de avaliação das atividades (para sua manutenção ou redirecionamento); fazer a convocação dos responsáveis, quando necessário;
- Substituir o gerente do serviço quando por ele designado.

Auxiliar Administrativo

Perfil:

Escolaridade de nível médio, com experiência comprovada de no mínimo um ano em rotinas administrativas e domínio sobre ferramentas de automação de escritório. Imprescindível conhecimento em informática: Word, Excel, Windows e Internet.

Atribuições:

- Participar das reuniões com o gerente e a equipe técnica a fim de garantir o fluxo de informações;
- Participar na organização dos documentos que compõem o processo de prestação de contas do serviço;
- Auxiliar na sistematização mensal dos dados de atendimento;
- Auxiliar na atualização e organização dos documentos do serviço e dos prontuários dos usuários;
- Auxiliar na atualização da agenda das atividades e da equipe técnica;

- Realizar serviços externos quando designado; auxiliar no controle e distribuição do material de escritório e do material pedagógico;
- Auxiliar na alimentação do banco de dados disponibilizados pela SMADS; participar do preenchimento dos instrumentais, a partir de dados fornecidos pelo gerente e equipe técnica, de controles técnico-financeiros: DEMES, DESP, DEGREF, GRAS, Declaração de Férias Coletivas, Frequência de Funcionários, Prontuário do Usuário, Registro da Frequência Mensal dos Usuários.

Técnico Especializado

Perfil:

Escolaridade de nível médio, preferencialmente com experiência comprovada na área da juventude, em programas ou projetos sociais prioritariamente, no âmbito da Política de Assistência Social

Atribuições:

- Orientar e acompanhar os usuários de acordo com a programação e orientação técnica estabelecida;
- Pesquisar e visitar os recursos socioassistenciais e demais políticas públicas do território, quando necessário, para as atividades propostas; participar do planejamento, implantação e execução das atividades do serviço; zelar pela ordem das salas e do material utilizado nas atividades socioeducativas;
- Controlar a frequência dos usuários na execução das atividades internas e externas; informar ao gerente sobre situações que indiquem alteração no comportamento dos usuários como: suspeita de risco, consumo de drogas, violência, abandono, negligência e abuso sexual, maus-tratos e gravidez;
- Receber e encaminhar ao gerente sugestões dos usuários sobre as atividades do serviço;
- Contatar o usuário no domicílio, quando solicitado; participar de atividades de capacitação, planejamento, sistematização e avaliação em conjunto com a equipe técnica; auxiliar na organização e coordenação das atividades socioeducativas, objetivando promover e qualificar o convívio social entre os usuários e sua convivência comunitária, promover oficinas de esporte/lazer e arte e cultura;
- Desenvolver atividades socioeducativas com foco nos eixos participação cidadã e convivência social.

Orientador Socioeducativo

Perfil:

Escolaridade de nível médio, preferencialmente com experiência comprovada na área da juventude, em programas ou projetos sociais prioritariamente, no âmbito da Política de Assistência Social

Atribuições:

- Orientar e acompanhar os usuários de acordo com a programação e orientação técnica estabelecida;
- Pesquisar e visitar os recursos socioassistenciais e demais políticas públicas do território, quando necessário, para as atividades propostas;
- Participar do planejamento, implantação e execução das atividades do serviço;

- Zelar pela ordem das salas e do material utilizado nas atividades socioeducativas; controlar a frequência dos usuários na execução das atividades internas e externas;
- Informar ao gerente sobre situações que indiquem alteração no comportamento dos usuários como: suspeita de risco, violência, abandono, maus-tratos, negligência e abuso sexual, consumo de drogas e gravidez;
- Receber e encaminhar ao gerente sugestões dos usuários sobre as atividades do serviço; contatar o usuário no domicílio, quando solicitado;
- Participar de atividades de capacitação, planejamento, sistematização e avaliação em conjunto com a equipe técnica;
- Auxiliar na organização e coordenação das atividades socioeducativas, objetivando promover e qualificar o convívio social entre os usuários e sua convivência comunitária;

Cozinheiro

Perfil:

Escolaridade de nível fundamental, preferencialmente com experiência comprovada na área.

Atribuições:

- Organizar e controlar todas as ações pertinentes à elaboração das refeições; distribuir as tarefas referentes ao pré-preparo e ao preparo das refeições entre seus auxiliares;
- Realizar a preparação das refeições segundo o cardápio planejado a partir do esquema alimentar proposto por SMADS;
- Conhecer os métodos de cozimento e padrões de qualidade dos alimentos e suas preparações; trabalhar adequadamente com os materiais e os equipamentos mantendo-os sempre em boas condições de uso; manter a organização, controle, higiene e limpeza da cozinha e dependências em geral.

Agente Operacional – Cozinha/Limpeza Geral

Perfil:

Alfabetizado

Atribuições na cozinha:

- Auxiliar o cozinheiro na elaboração do cardápio do dia;
- Executar as tarefas de pré-preparo e de preparo de refeições a ele designadas; executar e manter a higiene, limpeza e arrumação dos ambientes relacionados à cozinha, tais como refeitório e despensa, entre outros;
- Trabalhar adequadamente com os materiais e os equipamentos e mantendo-os sempre em boas condições de uso.

Atribuições na limpeza geral:

- Executar e manter serviços de higienização, limpeza e arrumação nos ambientes do serviço;
- Zelar e vigiar o espaço físico do serviço, quando necessário.

PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES

A organização e o funcionamento das ações socioeducativas do Centro para Juventude iniciam-se com as atividades de planejamento, que é uma ferramenta utilizada para estudar as situações, prever limites e possibilidades, propor objetivos e definir estratégias. O planejamento é um processo participativo, coletivo, grupal, garantindo a participação de todos os atores envolvidos: a equipe de organização, formada pelos profissionais do quadro de RH, os beneficiários da ação, usuários e suas famílias e os parceiros do território. Visa garantir padrão de qualidade das ações, de acordo com as diretrizes técnicas e operacionais definidas pela SMADS.

De acordo a Portaria nº 46/SMADS/2010, a **Grade de Atividades Semestral (GRAS)** é o documento que registra as atividades do serviço destinadas aos usuários, às famílias, ao conhecimento do território e aos profissionais que compõem o quadro de recursos humanos. Sua elaboração deve expressar as necessidades e os desejos dos usuários e/ou suas famílias e, ainda, ser construída coletivamente, a fim de que toda a equipe participe de sua realização. As atividades socioeducativas devem considerar:

- O contexto sócio-histórico e as especificidades do ciclo de vida dos adolescentes;
- Desejos, curiosidades e necessidades dos adolescentes e de suas famílias;
- O desenvolvimento de competências específicas: fluência comunicativa; domínio de linguagens multimídia; capacidade reflexiva que assegurem ao adolescente a convivência social e a participação cidadã;
- A importância da cultura, das artes e do esporte como mediações privilegiadas no desenvolvimento do adolescente.
- A intencionalidade da ação do educador na seleção e organização de conteúdos socioeducativos.

O planejamento das atividades deve ser baseado nas ofertas socioassistenciais e apresentado semestralmente pelo serviço, até o dia 15 de dezembro, correspondendo às atividades para o primeiro semestre do ano subsequente. Ao final da sua execução deve ser disparado um processo de avaliação, para subsidiar a confecção da GRAS do semestre seguinte, que será entregue até 15 de junho. Ambas devem ser ratificadas pelo técnico supervisor, por meio de parecer.

Para que o CJ atinja as metas de eficiência, estabelecidas nos "Indicadores de Avaliação do Serviço", descritos na Portaria 46/SMADS/2010, a GRAS deve contemplar as 4 (quatro) Dimensões do trabalho socioassistencial, os eixos norteadores e as metas descritas abaixo:

Dimensão Trabalho com Usuários

Nesta dimensão, o CJ deverá elaborar uma grade de atividades semanal que totalize 20 horas de atividade e englobe os interesses e desejos dos adolescentes a fim de garantir a permanência e/ou inclusão do adolescente na escola,

ampliar o repertório do adolescente ao mundo do trabalho, promover o desenvolvimento de potencialidades e a participação cidadã.

A formação dos grupos de adolescentes no CJ deverá ser feita de maneira a contemplar 30 adolescentes por turma para cada orientador socioeducativo e 30 adolescentes por turma para cada técnico especializado. Os grupos deverão ser alternados, entre os profissionais, para que não ocorra a formação de um grupo grande demais ou muito pequeno e isso prejudique o desempenho das atividades.

O CJ utilizará o traçado metodológico do Projovem Adolescente[56], para a organização dos conteúdos e das atividades curriculares que serão desenvolvidas diariamente. Ele apresenta as diretrizes técnicas do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) para a realização do trabalho socioeducativo com jovens. O Projovem rompe com a lógica da escolarização dos serviços socioeducativos destinados aos adolescentes, propiciando o desenvolvimento de uma direção social, que irá possibilitar ao adolescente ampliar seu universo de vivências significativas.

Essa concepção metodológica visa ao desenvolvimento integral dos adolescentes; abrange e articula as diversas dimensões de sua vida como individuo, como futuro profissional e como cidadão, e também visa promover a vivência de práticas socioeducativas que proporcionem a aquisição de conhecimentos e habilidades, necessárias ao desenvolvimento de projetos de vida, individuais e coletivos, que sejam transformadores e comprometidos com o bem comum. As atividades socioeducativas desenvolvidas no CJ deverão ser embasadas nos três eixos norteadores do Projovem, são eles: “Convivência Social”, “Participação Cidadã” e “Mundo do Trabalho”.

No eixo norteador **Convivência Social**: a valorização da singularidade e da pluralidade, da condição juvenil de suas necessidades, seus desejos e modos de ser, frente a sua condição socioeconômica e cultural, bem como suas formas particulares de interagir com os pares, a família e o meio social tornam as formas de sociabilidade dos adolescentes prioridade para o desenvolvimento de ações socioeducativas.

Nas relações interpessoais os adolescentes desenvolvem capacidade de ouvir o outro, de expressar, de exercitar a flexibilidade e a tolerância diante das diferenças, bem como de mediar conflitos, negociar interesses, construir consensos, identificar interesses comuns, criar, projetar e assumir compromissos e atitudes fundamentais para a construção de um processo socioeducativo, que prioriza a construção de vínculos e o trabalho coletivo.

No eixo norteador **Participação Cidadã:** a formação para cidadania possibilita a sensibilização e o desenvolvimento de percepção dos adolescentes sobre a realidade social, econômica, cultural, ambiental e política em que estão inseridos,

---

[56] O traçado metodológico do Projovem adolescente pode ser obtido no *site* do MDS http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica/servicos/projovem.

especialmente sobre a condição juvenil; a apropriação dos direitos de cidadania e o reconhecimento de seus deveres; o estímulo ao desenvolvimento de práticas associativas e de formas de expressão e manifestação de interesses, visões de mundo e posicionamento no espaço público.

No eixo norteador **Mundo do Trabalho**, dada a sua grande importância para a vida futura do adolescente, o CJ irá desenvolver sua programação a partir de dois aspectos: Ampliando o conhecimento do jovem sobre o mundo do trabalho e Construindo habilidades para a inclusão do jovem no mundo do trabalho.

Ampliando o conhecimento do jovem sobre o mundo do trabalho

A formação para o mundo do trabalho deve ser entendida como um processo vital e educativo para o jovem. O trabalho é estruturador de identidades, cria espaço de pertencimento social, é organizador de práticas sociais específicas de caráter histórico e cultural, por meio das quais se constroem as condições de existência em sociedade. Nessa perspectiva, é constituinte do sujeito na sua totalidade; é o espaço onde o cidadão se realiza enquanto produtor de si mesmo e produtor de cultura.

O conjunto de questões sociais que impulsionaram a concepção do traçado metodológico irá eleger os seis temas transversais que atravessam e perpassam toda a sua extensão, as ações socioeducativas em suas atividades teóricas e praticas, possibilitando ao adolescente compreender sua realidade e sua participação social, em seu processo de crescimento e desenvolvimento individual e coletivo, a saber: Juventude e Cultura; Juventude e Direitos Humanos e Socioassistenciais; Juventude e Esporte e Lazer; Juventude e Meio Ambiente; Juventude e Saúde e Juventude e Trabalho.

A articulação entre os eixos estruturantes e os temas transversais torna as ações socioeducativas parte da realidade do adolescente para que este se aproprie, produza novos conhecimentos e desenvolva habilidades, ao mesmo tempo que vivencia novas formas de interação social e a construção de uma visão de mundo abrangente, como condição fundamental para a transformação de si mesmo e da realidade social.

Construindo habilidades para a inclusão do jovem no mundo do trabalho.

O Ministério de Desenvolvimento Social estabeleceu através da Lei nº 12.513, de 26/11/2011, o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC, estabelecendo que a promoção da integração ao mundo do trabalho dar-se-á por meio da integração das diversas políticas públicas, cabendo à Assistência Social viabilizar a promoção do protagonismo, a participação cidadã e a mediação ao acesso ao mundo do trabalho. Para operacionalizar essa integração, o MDS criou o ACESSUAS TRABALHO com o objetivo de propor ações de articulação, mobilização e encaminhamento de pessoas em situação de vulnerabilidade e/ou risco social para inserção no mundo do trabalho, por meio do acesso a cursos de qualificação profissional, ações de inclusão produtivas e serviços de intermediação de mão de obra.

O papel da Assistência Social, através dos serviços que executa, deve ser a tradutora da vocalização do usuário para superação das vulnerabilidades que impedem a sua inclusão no mundo do trabalho. Os Centros de Juventude têm na sua história proporcionado cursos de capacitação voltados a atender a essa premissa; porém, de acordo com a legislação vigente, cabe a ele cumprir outros objetivos, deixando para os órgãos executores da política de formação e capacitação profissional, tais como: SENAI, SENAC e Institutos Federais, essa responsabilidade.

Além, disso é importante ressaltar que os serviços de Assistência Social só podem se responsabilizar pela frequência do jovem ao curso e não por sua certificação técnica, já que não tem autorização do Ministério da Educação (MEC) para realizar essa atividade educacional. Para que o CJ possa oferecer cursos de qualificação, a ONG deverá estabelecer um Termo de Cooperação Técnica com órgãos externos para capacitação profissionalizante e certificação dos cursos, não sendo possível o oferecimento dos cursos sem esta parceria.

Metas

- Organizar e publicizar a grade de atividades semanal, por grupo, destacando as atividades realizadas pelo técnico especializado e com o educador socioeducativo, perfazendo o total de 20 horas semanais de atividades.
- Realizar, no mínimo, uma atividade coletiva externa ao mês, relativa a um dos três eixos de trabalho com o usuário.

Dimensão Trabalho com Famílias

Esta dimensão deverá possibilitar o desenvolvimento de autonomia das famílias usuárias, propiciar e fortalecer o convívio ou a vivência familiar e comunitária e garantir o acesso às redes setoriais e socioassistenciais. Apresenta três eixos norteadores, são eles:

Atividades Individualizadas

Este eixo norteador deverá apresentar as atividades realizadas individualmente com cada família, visando à superação das vulnerabilidades identificadas e o fortalecimento de sua função protetiva e o desenvolvimento de sua autonomia. A organização da grade das atividades com as famílias deve prever: acolhida e escuta; visita domiciliar; orientação e encaminhamento ao CRAS e a outras políticas públicas; elaboração do Plano de Desenvolvimento do Usuário (PDU); elaboração de relatórios; manutenção de prontuários e registro de informações de gestão, definidos pela SMADS.

Reuniões socioeducativas com as famílias dos usuários

Neste eixo, devem ser descritas as atividades de trabalho social coletivas, realizadas com as famílias usuárias. O objetivo central é o fortalecimento de vínculos afetivos e solidários, por meio da discussão de temas de interesse das famílias, apresentação e avaliação do trabalho realizado com as crianças e os adolescentes.

Reuniões socioeducativas com as famílias em acompanhamento pelo CRAS ou CREAS, famílias do PETI e famílias em descumprimento de condicionalidades.

Este eixo norteador deverá contemplar as reuniões realizadas com as famílias dos usuários do serviço que estão em gestão integrada, visando a sua compreensão no que se refere às condicionalidades do Programa Bolsa-Família e do Programa PETI, enquanto direito de cidadania tanto para o acesso quanto para a permanência na rede de serviços das políticas públicas de saúde, educação e assistência social; do ciclo de vida do jovem e a importância da formação educativa para o acesso e permanência no mundo do trabalho; de sua capacidade de aprimoramento profissional e educacional com vistas à inserção qualificada no mercado de trabalho.

Metas

- Sistematizar, com dias e horários, o atendimento de escuta, orientações e encaminhamento, para as famílias do serviço;
- Sistematizar reunião mensal com as famílias dos usuários.
- Sistematizar reunião socioeducativa mensal para as famílias em acompanhamento pelo CRAS/CREAS (famílias beneficiárias do PETI e do PBF em descumprimento de condicionalidades);
- Pactuar o Plano de Desenvolvimento Familiar (PDF) para as famílias beneficiárias do PETI e validá-lo com o técnico do CRAS, supervisor do serviço, conforme Plano de Ação para o PETI na Cidade de São Paulo – abril/2011;
- Registrar as atividades coletivas com as famílias beneficiárias do PETI no instrumental indicado no Plano de Ação para o PETI na cidade de São Paulo – abril/2011.

Dimensão Trabalho no Território

Esta dimensão considera o território como espaço concreto de vivência, no qual as pessoas produzem e reproduzem a sua existência, através do trabalho, das relações de vizinhança, das condições de mobilidade, de diversão, de consumo e de convívio. Podemos desenvolver esta dimensão a partir de dois eixos norteadores:

Diagnóstico Territorial

Neste eixo, para construir o diagnóstico territorial é necessário considerar os indicadores e as informações oficiais (censo populacional, PNAD, IDH, Mapa da Vulnerabilidade Social) e também informações coletadas através do contato com os usuários e suas famílias, moradores antigos do bairro, lideranças comunitárias, a fim de identificar a dinâmica territorial, suas potencialidades, vulnerabilidades e desafios. Para esta ação poderá usar a metodologia da Cartografia, que é um processo de produção de conhecimento, expresso por um conjunto de informações objetivas e subjetivas acerca do território onde o serviço está inserido. Propõe diálogo e combinação entre as experiências, interesses, desejos e saberes de crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos e as suas possibilidades de criar, inventar e intervir em seus territórios sejam eles do grupo participante dos serviços, da comunidade ou da cidade.

Metas

- Realizar, no mínimo, uma atividade trimestral que possibilite identificar os desafios e potencialidades do território.

Articulação com o CRAS, com a rede socioassistencial e com a rede intersetorial

Atividades que demonstrem de que modo o serviço está referenciado ao CRAS e como é feita a articulação com a rede socioassistencial do território e a rede intersetorial. A implementação das ações socioeducativas no campo da Assistência Social pressupõe uma série de articulações intersetoriais a fim de garantir a proteção integral a todos que dela necessitarem.

Metas

- Identificar, mapear e manter atualizada relação de serviços socioassistenciais e intersetoriais do território;
- Estabelecer interlocução com os demais serviços através da divulgação do CJ, por meio da participação em fóruns, redes etc.
- Realizar no mínimo uma atividade trimestral, envolvendo os usuários, suas famílias e a comunidade, que possibilite identificar os desafios e potencialidades do território para a execução do serviço;
- Publicizar a grade de horários para atendimento das demandas encaminhadas pela rede socioassistencial e intersetorial.

Dimensão Trabalho com os Profissionais

Efetividade das ações do CJ

Neste eixo norteador serão destacadas as características do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, conforme caracterizado na Tipificação Nacional de Serviços da Rede Socioassistencial, na garantia da proteção social básica;

Qualificação do trabalho de técnicos, Orientadores Sociais e Oficineiros

Neste eixo serão destacadas as questões socioassistenciais relativas às abordagens metodológicas vivenciadas no cotidiano e às suas atribuições específicas.

Planejar, atualizar, aperfeiçoar as atividades sob responsabilidade dos profissionais do quadro de RH

Realização de atividades sistemáticas de capacitação e aperfeiçoamento profissional, tendo-se em vista a PNAS, o SUAS e a legislação vigente.

Metas

- Realizar reunião mensal com todos os funcionários para subsidiar as ações à luz das legislações pertinentes (SUAS, Orientações Técnicas sobre o Serviço de Convivência e Fortalecimento/MDS e Portarias nº 46 e 47/SMADS/2010).
- Realizar uma atividade de capacitação no semestre sobre cumprimento dos objetivos dos SCVF, conforme estabelecido na Tipificação Nacional e Municipal dos Serviços Socioassistenciais.

GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS, BENEFÍCIOS E TRANSFERÊNCIA DE RENDA

A implantação do Protocolo de Gestão Integrada, diretriz apontada pelo MDS para os serviços de Proteção Social, é uma estratégia importante para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais apresentadas pelas famílias em maior situação de risco social e pessoal. Define o público prioritário da ação do CRAS na articulação com a rede socioassistencial conveniada, que são as famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família que não estão cumprindo as condicionalidades, as famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família com crianças em situação de Trabalho Infantil e as famílias cujos membros são beneficiários do Beneficio de Prestação Continuada – BPC Idoso ou Deficiente.

Como ela se apresenta no serviço CJ

> *O acompanhamento familiar consiste no desenvolvimento de intervenções desenvolvidas em serviços continuados, com objetivos estabelecidos, que possibilita à família o acesso a um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações – sejam elas familiares ou comunitárias* (BRASIL, 2009, p. 20).

Ao realizar ações socioeducativas de atendimento às famílias em gestão integrada que, de acordo com o SUAS, são as famílias prioritárias para o atendimento simultâneo de benefícios e serviços, o CJ deverá pautar-se no conceito de atendimento utilizado no PAIF:

> *"Designa-se atendimento à participação das famílias, ou de seus membros, nas ações de acolhida, ações particularizadas, oficinas com famílias, ações comunitárias e encaminhamentos das famílias beneficiárias do Programa de Transferência de Renda Bolsa-Família, em descumprimento ou não de condicionalidades, famílias beneficiárias do PETI e as famílias com crianças beneficiárias do BPC."* (*Orientações técnicas sobre o PAIF* – vol. 2 – MDS/2012).

Cabe ainda ao gestor do CJ a articulação com a rede de serviços socioassistenciais do seu território para o acesso prioritário destas famílias, a fim de que o acesso aos serviços socioassistenciais não se restrinja à política de assistência social, mas seja ampliado para as demais políticas sociais, como preconiza o SUAS.

Fluxos e procedimentos

Para o Programa de Transferência de Renda Ação Jovem:

Os adolescentes inseridos nos Centros de Juventude deverão fazer parte do Programa Ação Jovem, benefício de transferência de renda que tem como objetivo promover a inclusão social dos jovens, na faixa etária de 15 a 24 anos, pertencentes a famílias com renda *per capita* mensal de até meio salário mínimo

nacional. Cabe aos serviços de Assistência Social proporcionar 80 horas de ações denominadas complementares, como parte dos pré-requisitos para o recebimento do benefício.

O CJ deverá informar aos adolescentes os critérios de elegibilidade e de condicionalidades para participar do Programa, que são:

Critérios de Elegibilidade:

- Ter de 15 a 24 anos;
- Estar com o ensino fundamental e/ou médio incompleto;
- Ter renda *per capita* familiar mensal de até meio salário mínimo nacional;
- Estar matriculado no ensino regular de educação básica ou Ensino de Jovens e Adultos Presencial;
- Participar de 80 horas de atividades socioeducativas por ano;
- Possuir CPF ativo.

Condicionalidades do Programa Ação Jovem:

- Frequência escolar mínima de 75%;
- Aprovação escolar, de acordo com o Sistema em que está matriculado;
- Frequência mínima de 75% nas atividades socioeducativas;
- Comprovação de consultas pré-natal, se gestantes;
- Participar de 80 horas de atividades sócioeducativas por ano.

As ações complementares a serem executadas pelo CJ deverão ser divididas nos seguintes módulos: divididas em 20 horas ao ano, para o Módulo Trabalho e Empreendedorismo e 12 horas para o módulo Educação, Cidadania e Meio Ambiente, 12 horas para Pluralidade Cultural, Esporte e Lazer e 12 para Saúde. As 24 horas restantes poderão ser distribuídas nos módulos de acordo com o interesse do grupo e disponibilidade local.

Cabe ao Centro de Juventude:

- Informar aos usuários sobre os critérios de participação;
- Indicar os adolescentes e jovens que estejam dentro dos critérios de elegibilidade e seleção;
- Solicitar documentação: cópia do RG – Registro de Identidade, CPF – Cadastro de Pessoa Física e Declaração de matrícula no ensino regular de educação básica ou Ensino Médio de Jovens e Adultos Presencial;
- Inserir no cadastro do Pró-Social;
- Encaminhar ao CRAS lista dos adolescentes inseridos;
- Informar ao CRAS, através do técnico supervisor, a lista com os beneficiários que já cumpriram as 80 horas anuais de Ações Complementares necessárias para a permanência no programa e o recebimento da bolsa, através do **Instrumental "CONTROLE DE CUMPRIMENTO DAS 80 H DAS AÇÕES COMPLEMENTARES PARA BENEFICIÁRIOS AÇÃO JOVEM"; e**
- Acompanhar, periodicamente, os adolescentes e jovens beneficiários no cumprimento dos critérios e condicionalidades do programa.

Cabe ao técnico do CRAS, supervisor do Serviço

- Acompanhar nos momentos de supervisão os beneficiários com vistas a garantir o cumprimento dos critérios e condicionalidades do programa;
- Receber a lista dos adolescentes inseridos e encaminhar para o Núcleo Gestão de Benefícios da Coordenadoria de Assistência Social;
- Registrar no sistema Pró-Social a frequência dos adolescentes referente as horas de atividades complementares.

Para as famílias beneficiárias do PBF que estão em descumprimento de condicionalidades

Para os casos de usuários de famílias beneficiárias do PBF que estão em descumprimento de condicionalidades, o serviço deverá seguir os seguintes procedimentos:

- Pactuar com a família o Plano de Desenvolvimento Familiar e validá-lo com o técnico do CRAS, supervisor do serviço;
- Fazer o acompanhamento e o atendimento dos adolescentes e suas famílias;
- Fazer visita domiciliar quando o adolescente tiver três faltas sem justificativa e informar ao técnico do CRAS, supervisor do serviço;
- Encaminhar mensalmente ao técnico do CRAS, supervisor do serviço, o relatório dos adolescentes cujas famílias são beneficiárias do PBF em Descumprimento de Condicionalidades e beneficiárias do PETI, até o segundo dia útil de cada mês.

Para os adolescentes beneficiários do Programa de Erradicação ao Trabalho Infantil (PETI)

O CJ deverá seguir os procedimentos estabelecidos no Plano de Ação para a Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil na Cidade de São Paulo – Protocolo IV (abril, 2011).

Segundo o Plano de Ação, toda demanda do PETI será encaminhada pelo CRAS e o CJ deverá fazer a inclusão do adolescente, sendo responsável pelo seu atendimento e acompanhamento, bem como de sua família. Quando ocorrerem situações como: duas faltas sem justificativa; descumprimento de condicionalidades; indícios de maus-tratos; negligência; e outras situações que configurem violação de direitos, a visita domiciliar a família do usuário deverá ser feita imediatamente e, em seguida, o técnico do CRAS, supervisor do serviço, deverá ser comunicado sobre o ocorrido.

Além dessas ações, e seguindo o Protocolo IV do Protocolo PETI, o serviço deverá: fazer a pactuação do Plano de Desenvolvimento Familiar com a família do usuário e validá-lo com o técnico do CRAS, supervisor do Serviço. Organizar o prontuário do adolescente[57], registrar as atividades socioeducativas com os adolescentes e suas famílias; articular quando necessário com a rede de serviços do território (ex.: escola, saúde etc.); encaminhar para o técnico do CRAS, supervisor do

[57] O prontuário do adolescente PETI deverá conter: Ficha de Identificação; Ficha de Visita Domiciliar; Plano de Desenvolvimento Familiar; Ficha de Acompanhamento Mensal; Registro de Atividades em Grupo. (Plano de Ação para Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil na Cidade de São Paulo – Protocolo IV, abril 2011)

serviço, as informações sobre a frequência e registro das atividades no Relatório Mensal dos Usuários de Famílias Beneficiárias do PBF em Descumprimento de Condicionalidades e beneficiárias do PETI até o segundo dia útil de cada mês.

Cabe ao técnico supervisor do CRAS registrar no SISPETI a frequência mensal do adolescente inserido no serviço.

Para os adolescentes beneficiários do BPC (Benefício de Prestação Continuada)

As famílias que tenham filhos com deficiência, que estejam matriculados no CJ, deverão participar de atendimentos individualizados com a equipe de profissionais do CJ, no mínimo 1 (uma) vez a cada bimestre. O objetivo desta reunião é possibilitar um espaço de troca de informações sobre o desempenho da criança/adolescente no CJ, na escola e ainda nas atividades terapêuticas que ele realiza na área da saúde, a fim de subsidiar o trabalho específico do educador com a criança e o trabalho de referência e contrarreferência com a rede socioassistencial. É importante ressaltar, ainda, que o CJ deverá solicitar à família que mantenha o cadastro do BPC sempre atualizado.

Em síntese, a Gestão Integrada é uma importante estratégia para a superação e/ou diminuição das vulnerabilidades sociais. Nesse sentido, o acompanhamento das famílias em gestão integrada no CJ se constitui em ação privilegiada para oportunizar o fortalecimento da função protetiva dessas famílias.

NÚCLEO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSO

NÚCLEO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSOS - NCI

CARACTERIZAÇÃO

O serviço

O Núcleo de Convivência de Idosos (NCI), tipificado como Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) por meio da Portaria nº 46/SMADS/2010 e alterado pela Portaria nº 09/SMADS/2012, destina-se ao segmento idoso com idade igual ou superior a 60 anos em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social. Tem por foco o desenvolvimento de atividades que contribuam no processo de envelhecimento saudável, no desenvolvimento da autonomia e de sociabilidades, no fortalecimento dos vínculos familiares, no convívio comunitário e na prevenção às situações de risco social. Oferece atividades socioeducativas planejadas, baseadas nas características, interesses e demandas dessa faixa etária. Devem incluir vivências que valorizam suas experiências e que estimulem e potencializem a condição de escolher e decidir.

> *"O NCI deve promover atividades que permitam a prática de troca entre os segmentos etários, de forma a propiciar... que [as crianças e os jovens] aprendam valores morais e sociais com os idosos; que identifiquem os idosos como transmissores da cultura popular, história de vida e experiência; que percebam o valor e a utilidade de cada indivíduo na sociedade''* (Cardoso, D.M, 2004, p. 47).

O NCI oferece ainda proteção social básica no domicílio, por meio de busca ativa para a identificação e o acompanhamento social de idosos em situação de isolamento, dependência de cuidados e demais riscos identificados e do acompanhamento domiciliar sistemático. Essas ações têm por objetivo a prevenção de agravos que possam provocar o rompimento de vínculos familiares e sociais e a prevenção de situações de isolamento social.

São usuários do NCI: idosos de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 60 anos, em situação de vulnerabilidade social, com prioridade para:

- Os beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC);
- Os oriundos de famílias beneficiárias de Programas de Transferência de Renda (PTR);
- Os que apresentam vivências de isolamento por ausência de acesso a serviços e oportunidades de convívio familiar e comunitário e cujas necessidades, interesses e disponibilidades indiquem a inclusão no serviço.

Forma de acesso

A forma de acesso dar-se-á pela demanda encaminhada e/ou validada pelo Centro de Referência de Assistência Social – CRAS de abrangência.

O serviço deverá destinar 60% de sua capacidade de atendimento aos encaminhamentos realizados pelo CRAS[58]. A complementação da capacidade, de 40% das vagas, será preenchida com demanda identificada pelo serviço e deverá ser validada pelo CRAS, por meio de seu técnico supervisor.

O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS deverá articular com o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS o encaminhamento de idosos vitimizados por violência, exploração ou abandono.

[58] Resolução CIT nº 07/2009 – Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, art. 7º,§ 4º, *a*, p. 12.

OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOCIOASSISTENCIAL

Na operacionalização do serviço dois aspectos merecem ser destacados: diretrizes operacionais de organização e funcionamento e o planejamento das atividades.

Diretrizes operacionais de organização e funcionamento

Essas diretrizes estabelecem as orientações necessárias para que o funcionamento da rede de serviços socioassistenciais conveniados com a SMADS seja padronizado. São elas:

Período de funcionamento

As ofertas de atividades de convivência e acompanhamento social no domicilio no NCI, ocorrerão de segunda a sexta-feira, em turnos de quatro ou oito horas, com possibilidade de realização de atividades complementares em outros períodos, de acordo com a programação e definição conjunta com os usuários.

Há previsão de suspensão das atividades, uma vez por mês, para que ocorra reunião geral de avaliação e planejamento das ações, com o grupo de funcionários e a supervisão técnica do serviço.

Férias Coletivas

A Declaração de Férias Coletivas deverá ser elaborada anualmente pela organização conveniada e entregue ao técnico supervisor do serviço até 1º de dezembro, referente às férias do ano seguinte. O período de 30 dias deverá obrigatoriamente situar-se entre 15 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, conforme Portaria nº 45/SMADS/2008.

Demanda, Matrícula e Desligamento

O registro da demanda para o serviço deve ser realizado por meio do preenchimento de um instrumental único com itens para inscrição, matrícula e desligamento, intitulado Ficha Inscrição/Matrícula/Desligamento.

Esta Ficha possibilitará a identificação da necessidade de proteção social aos idosos em situação de vulnerabilidade e risco e as necessidades de fortalecimento da função protetiva de suas famílias.

As informações constantes nesta ficha deverão orientar o gerente do serviço e sua equipe, quanto às matrículas, com prioridade para: beneficiários do BPC; vítimas de violência e exploração; abandono, isolamento; e idosos oriundos de famílias beneficiárias de PTR.

Importante observar no preenchimento desta Ficha – item inscrição, se o idoso possui o Número de Identificação Social – NIS, pois demonstra que ele já realizou o cadastro no CadÚnico.

Para as matrículas ou rematrículas o idoso deverá comparecer ao serviço portando documento de identificação e comprovante de endereço, salvo aqueles que não possuem condições de participar das atividades presenciais, que serão matriculados em sua residência.

Caso não haja vaga por ocasião da inscrição, as informações apresentadas pelo idoso deverão ser atualizadas no ato da matrícula.

O número de matriculados deverá exceder a capacidade conveniada, no percentual necessário para que a frequência média diária do NCI corresponda à meta de atendimento definida para o serviço. A informação referente ao desligamento do usuário deverá ser registrada no item correspondente, e a descrição dos motivos deve constar na ficha de prosseguimento.

Organização de prontuários e instrumentais

O Prontuário é uma ferramenta essencial para o acompanhamento e identificação do usuário e deve agrupar os instrumentais contendo os registros de identificação e histórico do acompanhamento dos idosos. Arquivo obrigatório de acesso à equipe de trabalho, técnico do CRAS, supervisor do serviço e eventuais auditorias de ordem interna e externa. Deve conter os seguintes instrumentais:

- **Ficha Inscrição/Matrícula/Desligamento:** primeiro instrumental a compor o prontuário dos usuários do serviço, deve ser preenchido no ato da inscrição e atualizado na efetiva matricula, e se destina ao registro das principais características, demandas, orientações e encaminhamentos iniciais para o idoso e sua família.
- **Plano de Desenvolvimento do Usuário (PDU)** – Instrumental específico para o registro de ações de acompanhamento dos idosos com necessidade de atendimento no domicílio e que apresentem dependência de cuidados. Nele devem ser registrados: uma síntese da situação apresentada, agravos identificados, ações propostas para a prevenção ou resolutividade; pactuações com o usuário, família ou cuidador; pactuações das ações intersetoriais ou socioassistenciais necessárias; síntese contendo data para reavaliação e estimativa de prazo para o alcance dos objetivos pactuados.
- **Ficha de Registro de Atividades em Grupo/Lista de Presença** – Para registro dos dados sobre a atividade desenvolvida, tais como: número de participantes, tipo de atividade (reunião socioeducativa, palestra, oficina, evento), pauta, metodologia, síntese das situações trabalhadas, encaminhamentos e uma avaliação sobre os aspectos facilitadores e dificultadores da atividade. No verso desse documento consta a lista de presença, que será organizada separadamente dos prontuários, de forma a estar acessível à consulta da equipe, do técnico do CRAS e para eventuais auditorias.
- **Ficha de Visita Domiciliar** – Deverá conter todas as informações sobre a visita domiciliar, demanda do idoso e sua família, encaminhamentos e orientações. A visita domiciliar é um procedimento de acolhida e ação particularizada com o idoso e sua família, a ser realizada no local indicado pela listagem do BPC ou demanda do CRAS (busca ativa), em situações nas quais o idoso tenha dificuldade em comparecer ao serviço, e em situações de acompanhamento domiciliar sistemático. Recomenda-se que seja agendada previamente e que haja o consentimento do idoso e sua família. O diagnóstico social nesta ficha tem como finalidade identificar potencialidades e situações de vulnerabilidades/risco social do idoso e sua família a fim de subsidiar a decisão de acompanhamento social.
- **Folha de Prosseguimento** – para continuidade dos registros sobre as ações do acompanhamento sistemático do idoso ou de um ou mais membros do grupo

familiar, bem como informações resultantes de avaliação da situação de vulnerabilidade do idoso;

- **Controle de Frequência –** frequência diária do usuário na atividade ou oficina;

O prontuário do usuário desligado deverá ser separado dos demais, compondo outro arquivo, durante o período de cinco anos.

O **Quadro Situacional dos Idosos** é um instrumento eletrônico composto por seis planilhas, que oferece uma visão geral dos idosos atendidos pelo serviço, permitindo o acompanhamento mensal dos processos de aquisição social dos idosos e de seus familiares, bem como a identificação de dificuldades do serviço para o enfrentamento dos problemas. O gerente do serviço deverá encaminhar mensalmente, por meio eletrônico, essas informações ao técnico do CRAS, supervisor do serviço. De forma resumida, cada planilha tem os seguintes propósitos:

- Pl.1 – Caracterização do Usuário por faixa etária, distribuição dos beneficiários de BPC e situação de benefícios de transferência de renda na família do idoso;
- Pl.2 – Atividades desenvolvidas pelo serviço com os idosos: tipos de contatos efetuados, participações das famílias em atividades coletivas e realização de ações no domicílio;
- Pl.3 – Interlocução com a rede: envolve todos os encaminhamentos e efetivas inserções nos serviços e direitos básicos identificados para o idoso e seus familiares, tais como Saúde, Habitação, CRAS, CREAS, Previdência Social, aquisição de documentação pessoal e outros que se fizerem necessários.
- Pl.4 – Desligamentos do idoso e seus respectivos motivos.
- Pl.5 – Inscrições no mês, encaminhamentos e demanda espontânea.
- Pl.6 – Controle de Frequência Geral – para registrar e realizar a somatória de todas as frequências das oficinas e atividades socioeducativas.

O Quadro Situacional é um instrumental dinâmico, a ser preenchido pelos técnicos do serviço NCI, sob a coordenação do gerente. Mês a mês deverá ser atualizado com a situação de cada idoso, contendo as ocorrências de forma quantitativa. Os dados possibilitam analisar o que concorre para a evolução ou não superação das dificuldades; identificar questões gerais sobre o universo de idosos acompanhados pelo serviço; permitindo, também, planejar ações que requeiram interfaces com a rede socioassistencial e intersetorial. Por medida de segurança este arquivo deverá ser copiado em outros arquivos de memória sob a responsabilidade do gerente.

Recursos Humanos[59]

Os profissionais deverão apresentar perfil compatível com a proatividade que será necessária para o desempenho de suas funções e alcance dos objetivos propostos para o serviço.

[59]Portaria nº 09/SMADS/2012, Quadro de Recursos Humanos. Publicado em *DOC* de 9 de setembro de 2012.

A complexidade desse atendimento exige maior qualificação dos profissionais, que deverão planejar atividades com metodologia adequada e respaldada nos princípios da Gerontologia.

Gerente de Serviço II

Perfil:

Escolaridade de nível superior preferencialmente com experiência de atuação e/ou gestão em programas, projetos ou serviços socioassistenciais voltados ao idoso, com prioridade no âmbito da Política da Assistência Social.

Carga horária: 20 ou 40 horas semanais.

Atribuições:

- Elaborar o planejamento semestral e mensal em conjunto com a equipe técnica levando em conta a legislação vigente, as diretrizes técnico-operacionais da SMADS, as necessidades dos usuários do serviço e o mapeamento do território;
- Elaborar cronograma de atividades em conjunto com a equipe técnica;
- Divulgar na comunidade o funcionamento do serviço como equipamento público da política de assistência social referenciado ao CRAS;
- Gerenciar o quadro de profissionais e contratação de oficineiros, realizando desde o processo seletivo à avaliação sistemática de desempenho, de modo a atender aos requisitos da proposta do serviço, compartilhando informações com o técnico do CRAS, supervisor do serviço, conforme orienta a legislação em vigor;
- Coordenar e acompanhar as atividades dos oficineiros, estabelecendo dinâmica de trabalho e troca de informações sobre as oficinas ofertadas, a adesão e avaliação dos idosos;
- Propiciar condições para a execução das atividades programadas para os idosos, por meio da administração de equipamentos e materiais necessários ao desenvolvimento das atividades, mediando junto à organização conveniada a contrapartida necessária;
- Manter e desenvolver articulação com CRAS, CREAS e demais serviços da rede socioassistencial, visando à qualificação dos encaminhamentos;
- Acompanhar e monitorar os processos de trabalho com os idosos, conforme planejado;
- Encaminhar idosos e suas famílias ao CRAS para cadastramento nos bancos de dados de âmbitos federal, estadual e municipal, para inclusão em programas de transferência de renda e outros benefícios socioassistenciais;
- Coordenar a realização do mapeamento da sua área de atuação, em conjunto com a equipe, identificando recursos disponíveis e promover articulações e parcerias com as redes sociais do território;
- Propiciar condições para atualização mensal dos sistemas de controle de dados do serviço, informatizados ou manuais, adotados pela SMADS, bem como os decorrentes das normas expedidas pela União e pelo Governo do Estado de São Paulo;
- Responsabilizar-se pela gestão operacional e administrativa, adotando os instrumentais de controle técnico e financeiro e demais instrumentos de acompanhamento, monitoramento e avaliação, estabelecidos por SMADS;

- Garantir o acompanhamento sistemático de pessoas idosas, beneficiárias ou não do BPC, com necessidade de proteção social básica no domicílio, através da elaboração do Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU e da articulação com o CRAS, CREAS e rede intersetorial, de acordo com a necessidade;
- Monitorar a realização de visitas domiciliares a partir das listagens encaminhadas pelo CRAS e a realização do Plano de Ação estabelecido para o trabalho;
- Assegurar o fornecimento de lanche para os idosos nas atividades grupais, de acordo com as orientações estabelecidas por SMADS;
- Realizar avaliação trimestral e anual do atendimento aos idosos acompanhados pelo serviço, conforme indicadores de avaliação, em conjunto com o técnico do CRAS, supervisor do serviço;
- Receber e avaliar sugestões e demandas dos usuários sobre as atividades do serviço;
- Coordenar reuniões de avaliação de atividades em conjunto com a equipe técnica para manutenção ou redirecionamento delas;
- Emitir relatórios, quando solicitado, e garantir o envio mensal de dados sobre as atividades desenvolvidas com os idosos atendidos, conforme instrumental específico;
- Encaminhar a DEMES e o relatório mensal das ações desenvolvidas para o técnico do CRAS, supervisor do serviço.
- Apresentar mensalmente os comprovantes fiscais de prestação de contas e a DESP para a UPC e, trimestralmente, apresentar a DEGREF;
- Participar de processos de capacitação continuada promovidos por SMADS ou pela organização;
- Promover articulações e parcerias com instituições privadas, representantes do comércio local, empresas, instituições de ensino e demais serviços locais visando à diversificação no atendimento.

Técnicos[60]

Perfil:

Formação de nível superior preferencialmente com conhecimento e/ou experiência comprovada na área de gerontologia.

[60]Carga horária:

Assistente social – 20 ou 30 horas

Psicólogo – 40 ou 20 horas semanais.

Atribuições:

- Participar na elaboração do planejamento semestral e mensal, com o gerente, levando em conta a legislação vigente e as necessidades dos usuários do serviço;
- Realizar o mapeamento da área de atuação do serviço, identificando recursos disponíveis e promover articulações e parcerias com as redes sociais do território;

---

[60]Ver em: "Parâmetros para a atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social", Brasília – DF, elaborado pelos Conselhos Federais e Regionais de Psicologia e de Serviço Social – CFESS, CFP, CRSSs, CRPs.

- Elaborar o cronograma de atividades semanais;
- Divulgar na comunidade o funcionamento do serviço como equipamento público da política de assistência social referenciado ao CRAS;
- Realizar atendimento da demanda pelo serviço por meio de inscrição em instrumental específico;
- Realizar a matrícula do idoso e orientar sobre procedimentos e ofertas do serviço;
- Orientar, encaminhar e auxiliar na obtenção de documentos de identificação, benefícios assistenciais e diretos de cidadania;
- Proceder ao registro de informações colhidas nas ações junto aos idosos e seus familiares em instrumentais apropriados ao serviço;
- Manter e desenvolver articulação com CRAS, CREAS e demais serviços da rede socioassistencial, visando à qualificação dos encaminhamentos dos usuários;
- Responsabilizar-se pela referência e contrarreferência no atendimento aos usuários;
- Realizar acolhida, atendimento individual e grupal, orientações e encaminhamentos a serviços da rede socioassistencial e demais políticas públicas, inclusive para obtenção de documentos, quando necessário;
- Realizar visitas domiciliares para identificar e acompanhar as necessidades de orientação ao idoso e sua família;
- Realizar atendimento particularizado com o idoso e sua família, na perspectiva de ampliação da capacidade protetiva e de superação de fragilidades familiares e sociais;
- Desenvolver reuniões socioeducativas e reuniões de convivência com grupos de idosos e grupos de familiares;
- Organizar palestras e atividades coletivas (eventos) com os idosos, suas famílias e a comunidade;
- Manter prontuários em padrões adequados para análise e consulta dos demais técnicos e técnico supervisor do CRAS, em qualquer tempo;
- Manter controles diários e mensais com informações sobre as atividades desenvolvidas com os usuários e alimentar os sistemas de dados adotados pela SMADS;
- Realizar avaliações sistemáticas com os idosos, conforme metodologia de monitoramento e indicadores estabelecidos;
- Identificar e encaminhar ao CRAS as demandas de idosos e famílias para o acesso a cadastramento em programas de transferência de renda, outros benefícios socioassistenciais e inserção na rede de proteção social;
- Participar de reuniões de avaliação das atividades para manutenção ou redirecionamento;
- Acompanhar idosos, por meio de visita domiciliar, que necessitem proteção social básica no domicílio, tendo como estratégia de ação a elaboração do Plano de Desenvolvimento do Usuário (PDU);
- Participar de processos de capacitação continuada promovidos por SMADS ou pela organização;
- Proceder à discussão de casos que necessitem de intervenção com a equipe técnica;

- Elaborar relatório quando da ocorrência de abandono, afastamento, ou desligamento do NCI;
- Proceder à orientação sistemática aos idosos em relação aos direitos socioassistenciais e Estatuto do Idoso, sensibilizando-os para prevenção e atuando quando da identificação de situações de risco, violência, abandono, maus-tratos, negligência, abuso sexual e financeiro;
- Elaborar e encaminhar ao CREAS relatórios sobre a identificação de situações de risco, suspeita de violência, abandono, maus-tratos, negligência, abuso sexual e financeiro contra o idoso;
- Desenvolver ação de localização de familiares e/ou pessoas das relações do idoso, quando necessário;
- Desenvolver atividades socioeducativas que valorizem as experiências e contribuam para a sociabilidade, o exercício da autonomia e do protagonismo;
- Desenvolver atividades que contribuam para os cuidados com idosos e na capacitação de seus cuidadores;
- Receber, avaliar e encaminhar sugestões dos idosos para o aprimoramento das atividades do serviço;
- Participar de reuniões de avaliação das atividades para manutenção ou redirecionamento delas;
- Substituir o Gerente quando designado;
- Alimentar sistemas de controle de dados do serviço, informatizados ou manuais, adotados pela SMADS, bem como os decorrentes das normas expedidas pela União, pelo Governo do Estado de São Paulo;
- Realizar visita domiciliar ao idoso, quando solicitado pelo CRAS, e elaborar o respectivo relatório.

Agente Operacional – Cozinha/Limpeza Geral
Formação: alfabetizado
Carga horária: 40 ou 20 horas semanais.
Atribuições na cozinha/copa:

- Preparar e oferecer lanches seguindo normas técnicas estabelecidas pelo Manual Prático para uma Alimentação Saudável – SMADS;
- Executar e manter a higiene, limpeza e arrumação dos ambientes de preparo e oferta de lanches;
- Conservar e preservar equipamentos e utensílios relacionados a cozinha/copa;
- Conhecer as ofertas do serviço e orientar os usuários quando necessário;
- Auxiliar na organização dos espaços antes e depois da oferta das atividades com os idosos;
- Apoiar o gerente e o técnico quando solicitado;
- Participar de reuniões de avaliação em equipe para manutenção ou redirecionamento das ações do serviço.

Atribuições na limpeza geral:

- Executar e manter serviços de higienização, limpeza e arrumação nos ambientes do serviço;
- Zelar pelo espaço físico do serviço;
- Conservar e preservar os bens patrimoniais do serviço;

- Conhecer as ofertas do serviço e orientar os usuários quando necessário;
- Auxiliar na organização e proceder a higienização, dos espaços antes e depois da oferta das atividades com os idosos;
- Apoiar o gerente e o técnico quando solicitado;
- Participar de reuniões de avaliação em equipe para manutenção ou redirecionamento das ações do serviço.

Auxiliar Administrativo

Apenas para os serviços com atendimento de oito horas diárias e com capacidade de 120 idosos em atividades de convivência e 80 idosos em acompanhamento domiciliar.

Formação:

Profissional de nível médio, com experiência comprovada de no mínimo um ano em rotinas administrativas e domínio sobre ferramentas de automação de escritório. Imprescindível conhecimento em informática: Word, Excel, Windows e Internet.

Carga horária: 40 horas semanais

Atribuições:

- Participar das reuniões com o Gerente e a Equipe Técnica a fim de garantir o fluxo de informações;
- Organizar e se responsabilizar pelos documentos que compõem o processo de prestação de contas do serviço;
- Protocolar a entrada e a saída dos documentos;
- Sistematizar mensalmente os dados estatísticos;
- Manter atualizados e organizados os documentos do serviço e os prontuários dos idosos;
- Manter atualizada a agenda das atividades e da equipe técnica;
- Auxiliar na comunicação com o usuário/família pelo telefone sempre que necessário;
- Realizar serviços externos quando designado;
- Requisitar à organização os itens necessários para o funcionamento do serviço;
- Controlar e distribuir o material de escritório e o material pedagógico.

Oficineiro

Perfil:

Nível de instrução médio ou superior, autônomos, com habilidades e conhecimentos específicos para trabalhar com o segmento idoso, contratados pela organização conforme programação técnica estabelecida, com experiência comprovada de no mínimo um ano em programas ou projetos sociais. Deverá apresentar o projeto da Oficina para a qual foi contratado, dominar o tema e técnica da atividade a ser oferecida, e ter flexibilidade para adaptar a oficina à diversidade encontrada entre os usuários do serviço.

Atribuições:

- Planejar e realizar oficinas conforme Plano de Ação estabelecido pelo serviço, de forma a contemplar necessidades e expectativas dos idosos e potencialidades do território;

- Desenvolver atividades com grupos diversificados de idosos, em consonância com os trabalhos técnicos da equipe;
- Elaborar material de divulgação interna com informações sobre a oficina a ser oferecida;
- Esclarecer sobre a metodologia e os objetivos referentes à natureza da oficina;
- Organizar o espaço antes e após a atividade e responsabilizar-se pelo material a ser utilizado nas atividades socioeducativas;
- Controlar a frequência dos usuários nas atividades;
- Informar o técnico quando identificar suspeitas de risco, violência, abandono, maus-tratos, negligência, abuso sexual e financeiro contra o idoso;
- Estimular comportamentos que levem a um estilo de vida saudável;
- Encaminhar ao Gerente sugestões de atividades a partir do conhecimento das necessidades dos usuários;
- Participar de reuniões de avaliação das atividades em conjunto com o gerente e a equipe técnica, sempre que solicitado;
- Avaliar o conteúdo das oficinas com os usuários e proceder ao registro em forma de relatório para aperfeiçoamento das ofertas e/ou redirecionamento.

PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES

A organização e o funcionamento das ações socioeducativas do Núcleo de Convivência de Idosos iniciam-se com as atividades de planejamento, ferramenta utilizada para estudar as situações, prever limites e possibilidades, propor objetivos e definir estratégias.

O planejamento é um processo participativo, coletivo, grupal, que deve considerar os atores envolvidos (a equipe de trabalho do serviço, os usuários e suas famílias, as vulnerabilidades e potencialidades do território). Visa garantir padrão de qualidade das ações, de acordo com as diretrizes técnicas e operacionais definidas pela SMADS.

O NCI em seu planejamento deve contemplar as atividades de **Convívio** e de **Acompanhamento Social em Domicilio**, que serão operacionalizadas por meio das ofertas socioassistenciais de trabalho social e trabalho socioeducativo.

A oferta de **trabalho social** deve ser realizada através das seguintes atividades:

Busca ativa – realizada pelos profissionais de nível superior; envolve a procura intencional de idosos para mobilizá-los a participar do serviço; ao conhecimento do território e dos recursos sociais, bem como contatos com atores sociais locais e políticas setoriais.

Acolhida e escuta – realizadas pelos profissionais de nível superior; consiste no processo inicial de escuta das necessidades trazidas pelos idosos, bem como de oferta de informações sobre as ações do serviço.

Atendimento individual e familiar - realizados pelos profissionais de nível superior para conhecer a dinâmica de vida do idoso e de sua família garantindo a preservação de sua história, identidade e integridade.

Estudo social – realizado pelos profissionais de nível superior, consiste em coletar dados dos idosos e seus familiares, em interpretar e elaborar um posicionamento técnico sobre a situação apresentada. A interpretação da situação é construída através da realização de estudo de documentos, entrevistas, visita domiciliar e, quando necessário, coleta de informes na comunidade.

Encaminhamentos – realizados pelos profissionais de nível superior; compreendem a orientação e o direcionamento dos idosos ou de sua família a políticas setoriais, serviços socioassistenciais objetivando a promoção do acesso a direitos e a conquista de cidadania. Pressupõem contatos prévios e posteriores do técnico com os serviços de forma a possibilitar a efetivação do encaminhamento, garantir o retorno da informação e o efetivo atendimento e inclusão do idoso ou algum membro de sua família.

Visitas domiciliares - realizadas pelos profissionais de nível superior para localizar e mobilizar os idosos a participar de atividades no serviço, para o acompanhamento domiciliar, para subsidiar a elaboração do PDU, e para as situações de conflitos, violação de direito e demais situações de risco identificadas. A partir do recebimento das listagens dos beneficiários BPC Idoso, a busca ativa, por meio da estratégia de visita domiciliar, deverá ser planejada, de forma escalonada, de maneira a garantir a prestação de serviço aos idosos e familiares no espaço físico do NCI.

A oferta de **Trabalho Socioeducativo** visa propiciar resultados efetivamente transformadores ao possibilitar aos idosos a apreensão crítica da realidade e construção de seus próprios caminhos para a efetivação de direitos, o que se dá, especialmente, através da informação e participação, prevê a realização de:

Reunião socioeducativa – ação contínua e sistemática; tem como objetivo incentivar o convívio e o fortalecimento de laços de pertencimento, a exposição de ideias, a discussão de propostas, a troca de experiências entre os idosos, a construção de projetos pessoais e coletivos.

Eventos/atividades comunitárias – consistem no desenvolvimento de atividades de caráter coletivo (campanhas, passeios culturais etc.) voltadas para a dinamização das relações no território, bem como minimizar as várias formas de violência, preconceito e estigmatização do idoso na família e na comunidade.

Palestras – ação de exposição oral e/ou audiovisual a respeito de temas específicos como, por exemplo, envelhecimento saudável, prevenção a diversas formas de violação de direitos dos idosos, direitos de cidadania, dentre outros de interesse dos idosos.

Oficinas – compreendidas como encontros previamente organizados, com objetivos de curto prazo a serem atingidos com os grupos de idosos, sob a condução de oficineiros contratados. Constituem-se em uma ação socioeducativa na medida em que contribuem para a construção de novos conhecimentos; favorecem o diálogo e o convívio com as diferenças; estimulam a capacidade de participação, comunicação, tomada de decisões; estabelecem espaços de difusão de informação e transformação social dos sujeitos.

Reuniões sistemáticas com os familiares/cuidadores que possibilitem interação, conhecimento, orientações sobre cuidados com os idosos, prevenção de isolamento e fortalecimento de vínculos.

Todas essas ofertas de trabalho socioeducativo terão resultados, se for considerada a disposição do usuário. Portanto:

> *"Não se deve inventar ações sem conhecer as necessidades e as demandas de quem delas usufruirá (...). A escuta do desejo, a habilitação da palavra e a legitimação da vontade não são*

benefícios outorgados, mas direitos a serem exercidos" (Goldfarb, C.D).

O documento que registra as atividades do serviço, destinadas aos usuários, às famílias, ao conhecimento do território e aos profissionais que compõem o quadro de recursos humanos, é a **Grade de Atividades Semestral (GRAS)**, instituído na Portaria nº 46/SMADS/2010. Sua elaboração deve expressar as necessidades e os desejos dos usuários e/ou suas famílias e, ainda, ser construída coletivamente, a fim de que toda a equipe participe de sua realização.

A elaboração das atividades para este serviço deve:

- Viabilizar formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso, que proporcionem sua integração às demais gerações, conforme estabelece a Política Nacional do Idoso (PNI)[61]
- Contribuir para a consolidação da política de assistência social voltada ao idoso no âmbito da proteção social básica, contribuindo para o resgate da cidadania do idoso;
- Fortalecer a cultura do diálogo, de forma a minimizar as várias formas de violência, preconceito, discriminação e estigmatização do idoso na família e na comunidade;
- Estimular a adesão e participação dos idosos do gênero masculino; e
- Estimular a adesão e participação dos idosos no planejamento, na execução e na avaliação das atividades, de forma a promover o seu protagonismo.

A grade de atividades semanais do NCI, para os serviços que funcionam quatro horas por dia deve totalizar 20 horas semanais e para os serviços que funcionam oito horas por dia deve totalizar 40 horas semanais e devem contemplar a seguinte distribuição de atividades:

- Modalidades de oficinas de duas horas ou uma hora cada;
- Atividades socioeducativas de duas horas ou uma hora cada, realizadas pelos técnicos e
- Dois períodos por semana para Atendimento Individual, realizados pelos técnicos.

As ações socioeducativas realizadas no NCI não têm um currículo pronto, um programa de ensino e conteúdos a ser cumpridos. São construídas a partir de pesquisas da equipe técnica do serviço, das especificidades dos sujeitos envolvidos e de sua realidade sócio-histórica. As atividades, oficinas e a própria rotina do atendimento serão construídas a partir dos desejos, curiosidades e necessidades dos idosos, da família e da comunidade e têm como objetivo central o fortalecimento de vínculos afetivos e solidários e a qualidade de vida na longevidade, reconhecendo as potencialidades de todos os envolvidos.

O documento Parâmetros Socioassistenciais do NCI[62] apresenta orientações que poderão ser utilizadas na elaboração das atividades.

O planejamento das atividades deve basear-se no dia a dia de convívio e de acompanhamento social em domicílio, e ser apresentado ao técnico do CRAS, supervisor do serviço até o dia 15 de dezembro, correspondendo às atividades para o primeiro semestre do ano subsequente, e 15 de junho, para as que serão realizadas no segundo semestre. A GRAS será avaliada pelo técnico do CRAS, supervisor do serviço, por meio de parecer, ratificando ou propondo as alterações necessárias.

Para que o NCI alcance as metas estabelecidas nos "Indicadores de Avaliação do Serviço", descritos na Portaria nº 09/SMADS/2012, a GRAS deve contemplar as 4 (quatro) Dimensões do trabalho socioassistencial, os eixos norteadores e as metas descritas abaixo:

Dimensão Trabalho com Usuários

Nesta dimensão, o trabalho a ser desenvolvido com os usuários contemplará três eixos norteadores: Atividades Individualizadas, de Convívio e de Acompanhamento Domiciliar.

Atividades Individualizadas

Este eixo deverá apresentar as atividades realizadas individualmente com os idosos e suas famílias ou cuidadores, visando ao estudo social, e planejamento de ações para: a superação das vulnerabilidades identificadas e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

O NCI deverá elaborar e publicizar grade de atividades com nome do profissional do atendimento, dias e horários, para inscrição, matrícula e o atendimento individual aos idosos já inseridos nas atividades do serviço, ou familiares/cuidadores com idosos em acompanhamento domiciliar.

Metas

- Publicizar a Grade de Atividades individuais semanais para os usuários, familiares e comunidade, com o nome do responsável pela atividade;
- Contemplar 100% da capacidade de vagas estabelecidas no convênio com a atividade individualizada.

Atividades de convívio

Este eixo deve levar em consideração que as atividades de convivência devem ser materializadas, por meio de práticas consistentes (universo

61 Política Nacional do Idoso (PNI) – MDS/2007.O documento está disponível em: http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/secretaria-nacional-de-assistencia-social-snas/cadernos/politica-nacional-do-idoso

[62] O documento está disponível no *site* da PMSP - página da Assistência e Desenvolvimento Social – Coordenadoria de Proteção Social Básica.

social, informacional e cultural; atividades de lazer, esporte e terapêutica e manifestações artísticas e culturais do território e da cidade) capazes de atrair e manter a frequência dos idosos. Para isso é preciso atentar para os vários fatores que determinam a heterogeneidade dos idosos, como a região de origem; as atividades a que se dedicaram ao longo da vida; terem tido vínculo empregatício ou não e outras singularidades inerentes a cada indivíduo.

> *"Em relação aos idosos, espera-se que esse contato lhes desperte a sensação de se sentirem integrados e não rejeitados, úteis por poderem transmitir conhecimentos e experiências pelas quais passaram, sentindo assim sua autoestima elevada, ao mesmo tempo podendo tornar-se mais maleáveis, menos refratários às mudanças de costumes e avanços tecnológicos pelos quais passa a sociedade."* (Goldfarb, C.D.)

O NCI deverá elaborar e publicizar grade de atividades com diferentes modalidades, como reuniões socioeducativas, palestras, passeios e oficinas, atividades comunitárias, a fim de possibilitar ao idoso a escolha das que são de seu interesse.

Recomenda-se que cada idoso realize até no máximo três atividades por semana dentre as ofertadas pelo serviço. Contudo, se não houver demanda e existirem vagas, o número indicado por idoso poderá ser ampliado.

Quando da falta injustificada do idoso nas oficinas de convivência, não havendo motivo, o serviço deverá entrar em contato com a família após três faltas consecutivas. Caso não seja possível estabelecer o contato, deverá ser programada visita domiciliar para se obter a informação do ocorrido. Esta informação obrigatoriamente será registrada no Controle de Frequência Diária do grupo frequentado pelo usuário. Cabe ressaltar que, verificada a impossibilidade de frequência no serviço, o NCI deverá avaliar se há necessidade de incluí-lo no grupo de acompanhamento domiciliar do serviço.

Metas

- Publicizar a Grade de Atividades semanais para os usuários e comunidade;
- Atender a 100% da capacidade de vagas estabelecidas no convênio, para o eixo de convívio[63].

Acompanhamento domiciliar

Este eixo está relacionado à identificação, por meio da busca ativa, de idosos, beneficiários de BPC, oriundos de famílias beneficiárias de PTR, em situações de vulnerabilidade social pela fragilização de vínculos familiares, que apresentem vivência de isolamento por ausência de acesso a serviços e oportunidades de convívio familiar e comunitário, que apresentem dependência de cuidados e não possam frequentar o serviço.

[63] Portaria nº 09/SMADS/2012 – Quadro de capacidade do convênio, atividades, oficinas e acompanhamento familiar. Publicado em *DOC* de 9 de setembro de 2012.

O Plano de Desenvolvimento do Usuário é o instrumental específico para o registro das ações de acompanhamento dos idosos, pactuação de intervenções com família, cuidador, rede intersetorial e avaliação periódica do caso.

O NCI deverá elaborar e publicizar grade semanal de horários e ações a serem desenvolvidas com os usuários em acompanhamento domiciliar, com nome do técnico de referência. A grade deverá conter ainda horários para escuta, orientação e encaminhamentos a familiares e cuidadores, bem como previsão das visitas de acompanhamento e de reunião para discussão dos casos com os atores envolvidos.

Metas

- Elaborar e publicizar grade semanal das ações acompanhamento domiciliar;
- Elaborar Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU para 100% dos idosos identificados para o acompanhamento domiciliar;
- Realizar acompanhamento domiciliar mensal para os idosos com PDU;
- Atender a 100% da capacidade de vagas estabelecidas no convênio, para o eixo de acompanhamento no domicílio.

Dimensão Trabalho com Famílias

Esta dimensão deverá propiciar e fortalecer o convívio ou a vivência familiar e comunitária e garantir o acesso às redes setoriais e socioassistenciais. Apresenta três eixos norteadores. São eles:

Atendimento Familiar

Neste eixo, as atividades devem prever: busca ativa; acolhida e escuta; visita domiciliar; orientação e encaminhamento ao CRAS e a outras políticas públicas; estudo social; realização de grupos de convivência com famílias dos idosos ou com o grupo familiar do idoso; identificação de idosos elegíveis para os Programas de Transferência de Renda ou para o Benefício de Prestação Continuada.

Esta atividade tem por objetivo a prevenção a situações de agravo que possam desencadear o rompimento de vínculos familiares e sociais, o isolamento e abrigamento institucional.

Metas

- Publicizar a grade de atendimento familiar semanal para as famílias e comunidade;
- Contemplar 100% da capacidade de idosos com vínculos familiares no atendimento familiar;

Reuniões socioeducativas com famílias

Neste eixo, devem ser descritas as atividades socioeducativas, por meio de reuniões, com os familiares/cuidadores dos idosos, ou com o idoso em seu grupo familiar. O objetivo central é incentivar o convívio e fortalecer vínculos afetivo, solidários e a função protetiva da família, por meio da discussão de temas diversificados, com ênfase no processo de envelhecimento.

Deve-se considerar neste eixo o desenvolvimento de estratégias para estimular e potencializar recursos das famílias e da comunidade no processo de alcance de autonomia, independência e condições de bem-estar dos idosos.

Metas

- Publicizar a grade de reunião socioeducativa mensal, com familiares/cuidadores de idosos;
- Realizar reunião socioeducativa mensal com familiares dos idosos/cuidadores;

Dimensão Trabalho no Território

Esta dimensão considera o território como espaço concreto de vivência, em que as pessoas produzem e reproduzem a sua existência, por meio de relações de trabalho, de vizinhança; das condições de mobilidade, de lazer, de consumo e de convívio. Esta dimensão apresenta dois eixos norteadores:

Diagnóstico Territorial

Apropriação do diagnóstico socioterritorial disponibilizado pelo CRAS e atualização contínua com informações colhidas nos processos de trabalho são premissas deste eixo.

O NCI deverá estabelecer as seguintes ações: leitura do território, para conhecimento e reconhecimento; elaboração de mapa da área de abrangência do serviço pontuando os recursos existentes e a indicação das áreas de risco e vulnerabilidade social; busca ativa para a identificação de dificuldades e potencialidades do território; articulação permanente com a rede socioassistencial e intersetorial do território; identificação e articulação com outros atores, como organizações, fóruns, recursos da rede privada, dentre outros.

Metas

- Realizar no mínimo uma atividade trimestral com os idosos, suas famílias e comunidade, que possibilite a discussão sobre os desafios e potencialidades do território na perspectiva de fortalecer a articulação entre as demais políticas públicas, para melhoria da qualidade de vida dos idosos na comunidade.

Articulação com o CRAS e rede intersetorial

Os processos de articulação partem do princípio da intersetorialidade e complementaridade entre os serviços das diversas políticas, são indispensáveis para promover melhoria da qualidade de vida da população. É um dos pontos mais relevantes para o processo de acompanhamento dos idosos e suas famílias, já que possibilita o atendimento integral às demandas apresentadas.

Este eixo exige o estabelecimento e a manutenção de contatos, acordos e construção de fluxos de comunicação com atores das diversas políticas intersetoriais, e atividades que demonstrem de que modo o serviço está referenciado ao CRAS e como é feita a articulação com as redes socioassistencial e intersetorial do território.

A Coordenadoria do Observatório de Políticas Sociais da SMADS fornece listagens de BPC Idoso para os Observatórios das CAS. Na existência de um

Serviço de Assistência Social à Família – SASF no mesmo território de atuação do NCI é importante que o Observatório da CAS analise e concilie, com os técnicos supervisores dos CRAS (dos serviços NCI e SASF) e os gerentes dos respectivos serviços, as adequações necessárias, para respeitar as características e demandas locais e, também, evitar dupla abordagem.

Metas

- Realizar articulação sistemática com o CRAS por meio do técnico supervisor do serviço;
- Estabelecer interlocução permanente com serviços da rede socioassistencial e intersetorial, por meio da divulgação do NCI, da participação de fóruns; campanhas relacionadas ao Idoso e atividades comunitárias realizadas no território.

Dimensão Trabalho com os Profissionais

Nesta dimensão, é importante que a equipe de profissionais tenha conhecimento da especificidade da Política de Assistência Social (leis, normas técnicas, guias etc.) de modo a garantir que sua atuação seja pautada nos direitos socioassistenciais dos usuários e no aprimoramento contínuo de seu trabalho. Está apresentada em dois eixos:

Efetividade das ações do NCI na garantia de proteção social por meio da capacitação profissional

Nos momentos destinados à capacitação além da PNAS e SUAS a temática sobre o envelhecimento deverá ser considerada para que sejam construídos novos conhecimentos sobre o segmento, enfatizando atividades que despertem nos idosos o interesse pelo cuidado do corpo, a socialização e a inclusão social por meio de atividades físicas, a alteração de hábitos sedentários, a introdução de novos hábitos saudáveis que qualifiquem seu bem-estar físico e o psicossocial.

Metas

- Estabelecer atividade sistemática de aperfeiçoamento profissional, com a temática do idoso, a PNAS/PNI e SUAS e demais legislação vigente, com a anuência do técnico do CRAS supervisor do serviço.

Planejamento das atividades dos profissionais da equipe

Este eixo explicita as ações de organização das atividades a serem desenvolvidas pelos técnicos e pelos oficineiros; o estabelecimento de rotinas de trabalho que garantam a troca de informações entre os profissionais; a definição de responsabilidades e competências em todas as atividades planejadas. Estabelece ainda a promoção de momentos coletivos de reflexão e troca de experiência no grupo, planejamento de treinamento para novos funcionários, com anuência do técnico do CRAS supervisor do serviço.

Metas

- Realizar reunião mensal com a equipe para discussão e aprofundamento sobre temas pertinentes ao aprimoramento profissional e desenvolvimento do serviço, com o apoio do técnico do CRAS supervisor do serviço;
- Promover atividade de capacitação semestral, a partir das normativas da PNAS/PNI e SUAS, elaborada em conjunto com o técnico do CRAS supervisor do serviço, para o aprimoramento profissional no desenvolvimento do serviço.

GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS, BENEFÍCIOS E TRANSFERÊNCIA DE RENDA

A implantação do Protocolo de Gestão Integrada, diretriz apontada pelo MDS para os serviços de Proteção Social, é uma estratégia importante para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais apresentadas pelas famílias em maior situação de risco social e pessoal. Define o público prioritário da ação do CRAS na articulação com a rede socioassistencial conveniada, que são as famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família que não estão cumprindo as condicionalidades e aquelas cujos membros são beneficiários do **Beneficio de Prestação Continuada – BPC Idoso ou Deficiente**.

Como ela se apresenta no serviço

A gestão integrada é fundamental para que as ações de acompanhamento do idoso e sua família sejam respaldadas pela manutenção da transferência de renda e encaminhamento à rede socioassistencial de forma a não agravar a situação de vulnerabilidade do idoso e sua família. Nesse sentido o acompanhamento se constitui em ação privilegiada para oportunizar aos idosos e suas famílias o fortalecimento de vínculos, a superação de padrões de relacionamento violadores de direitos, a potencialização da função protetiva da família e sua inserção em uma rede de proteção que favoreça a superação da situação vivenciada e a construção de novos projetos de vida.

Cabe ao NCI desenvolver articulação com a rede de serviços públicos de seu território para o acesso prioritário dos idosos, não se restringindo apenas à política de Assistência Social.

Fluxos e procedimentos

Apoiado em informações georreferenciadas dos beneficiários de BPC Idoso e de idosos membros de famílias beneficiárias de programas de transferência de renda, e sendo um serviço referenciado ao CRAS, o NCI atuará na busca desse público, na perspectiva de conhecer a dinâmica cotidiana dos idosos e de suas famílias no território, as relações, vínculos e apoios que nele estabelecem, identificando situações de risco, vulnerabilidade e potencialidades e promovendo o acesso à convivência, aos serviços de outras políticas públicas e prevenindo a exclusão e o isolamento social.

Idosos com BPC em acompanhamento por meio do Plano de Desenvolvimento do Usuário:

- Pactuar com a família o Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU e comunicar ao técnico do CRAS, supervisor do serviço;
- Realizar visita domiciliar após o PDU, no mínimo uma vez ao mês;
- Fazer o acompanhamento e atendimento dos Idosos e suas famílias;
- Discutir sistematicamente com o técnico do CRAS, supervisor do serviço, a situação dos idosos em acompanhamento domiciliar para subsidiar ações intersetoriais; e
- Articular ações intersetoriais para garantir a efetividade do acompanhamento domiciliar.

Idosos a partir de 60 anos – com renda familiar mensal *per capita* de até R$ 70,00 e de R$ 140,00 quando na família do idoso houver crianças adolescentes, jovens, gestantes ou nutrizes.

- Encaminhar o idoso ao CRAS de referência inclusão no cadastro do CadÚnico.

Idosos, com idade de 65 anos ou mais, sem o BPC, cuja renda *per capita* familiar seja inferior a ¼ (um quarto) do salário mínimo vigente.

- Orientar ao idoso quanto ao benefício BPC Idoso;
- Para requerer a inserção do BPC, o idoso ou a pessoa com deficiência deve agendar o atendimento na Agência da Previdência Social, do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mais próxima de sua residência;
- O agendamento do atendimento pode ser feito por meio do telefone **135** da Central de Atendimento da Previdência Social (ligação gratuita) ou pela internet, através do *site* www.previdenciasocial.gov.br;
- Apresentar a declaração de renda dos membros da família e o comprovante de residência e os documentos de identificação dos componentes da família[64];
- Auxiliar o idoso no preenchimento do requerimento de solicitação do Benefício Assistencial e a Declaração sobre a Composição do Grupo e Renda Familiar
- Apresentar aos idosos a relação dos seguintes documentos de identificação pessoal e da família: Cadastro de Pessoa Física – CPF; Certidão de nascimento ou casamento; Certificado de reservista; Carteira de identidade; ou Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, a serem apresentados no ato de pedido de concessão do Benefício de Prestação Continuada – BPC Idoso.

[64]Declarações encontradas nas agências da Previdência Social – APS; no Portal do MDS no endereço: www.mds.gov.br/assistenciasocial/beneficiosassistenciais/BPC/como-requerer-o-BPC e no *site* da Previdência Social: www.previdencia.gov.br.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acompanhamento familiar, convivência e fortalecimento de vínculos no CRAS – XIV Encontro Nacional do CONGEMAS - Fortaleza, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, março/2012.

Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social. Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos - Subsecretaria de Assistência Social e Descentralização da Gestão, Rio de Janeiro, 2011.

BERTHAUD, Rosane da Silva. *Educadores sociais:* A formação em serviço como estratégia para a qualificação dos serviços socioassistenciais. Monografia – São Paulo, 2011. Disponível em SMADS/Centro do Conhecimento da Assistência Social – CECOAS.

BORN, Tomiko. *Cuidar melhor e evitar a violência* – Manual do cuidador da pessoa idosa/Tomiko Born (organizadora) – Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, Subsecretaria de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos, 2008.

BUBBER, M. *Sobre comunidade*. São Paulo: Perspectiva, 1987.

Capacita SUAS Vol. 1 (2008). *Planos de Assistência Social:* Configurando os Eixos de Mudança /Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – 1. ed. – Brasília: MDS, 2008.

Capacita SUAS Vol. 3 (2008). *Planos de Assistência Social*: diretrizes para elaboração/Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – 1. ed. – Brasília: MDS, 2008.

CARDOSO, Doris de Morais. Longevidade de tempo livre: novas propostas de participação social e valorização do idoso. Revista *A Terceira Idade*. São Paulo, v. 15, n. 30, p. 36-51, maio 2004.

Centro de Referência da Assistência Social – Prefeitura da Cidade de Curitiba, Fundação de Ação Social, 2006.

Diretrizes para o Acompanhamento Familiar no âmbito do PAIF - Oficina de Trabalho sobre acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa-Família, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, 2010.

GODOI, Matos de. *Assistência social na cidade de São Paulo:* Sistematizando informações sobre o trabalho social com famílias na SMADS a partir da NOB – SUAS 2005 – MONOGRAFIA - Trabalho de conclusão de curso apresentado à Universidade

Bandeirante de São Paulo, 2011. Disponível em SMADS/Centro do Conhecimento da Assistência Social – CECOAS.

Índice Paulista de Vulnerabilidade Social, São Paulo, Fundação SEADE, 2005. Disponível em http://www.seade.gov.br.

Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) – Lei nº 8.742/93.

Manual de orientação sobre benefícios eventuais – Ordem Interna nº 2, Secretaria Municipal de Assistência Social da Cidade de São Paulo, 2012.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/Suas). Brasília, 2007.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica (NOB/Suas). Brasília, 2005.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA). Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes – Brasília, 2009.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS – Brasília, 2009.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Brasília, 2009.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). ENCONTRO NACIONAL SOBRE GESTÃO DO BENEFICIO ASSISTENCIAL DE PRESTAÇÃO CONTINUADA BPC-LOAS "Qualificar a gestão do BPC na perspectiva de integração à política de assistência social e ao Sistema Único de Assistência Social". Brasília, 7 e 8 de julho de 2004.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (Comissão Intergestores Tripartite). Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda no Âmbito do Sistema Único de Assistência Social SUAS/Resolução CIT nº 7, de 10/09/2009.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social – Política Nacional de Assistência Social (PNAS) – MDS/2004.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social – Política Nacional do Idoso (PNI) – MDS/2007.

OKUMA, S.S. Um novo modelo pedagógico de educação física para idosos. Cuidados com o corpo: um modelo pedagógico para idosos. In: FREITAS, E.V. et al (orgs.). *Tratado de geriatria e gerontologia*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, cap. 135, p. 1092–1110, 2002.

Orientações Técnicas – Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/MDS/2009.

Orientações técnicas sobre o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos: prioridade para crianças e adolescentes integrantes do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil. Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2010.

Orientações técnicas sobre o PAIF – 2 vols., Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Brasília, MDS, 2012. Disponível em http://www.mds.gov.br

Parâmetro para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na política de assistência social/Conselho Federal de Serviço Social (CFESS). Brasília, CFP/CEFESS, 2007.

Parâmetros das Ações Socioeducativas – Cadernos: Apresentação, Conceitos e Políticas e Trabalho Socioeducativo com crianças e adolescentes 6 a 18 anos. Disponível em http://cenpec.org.br/biblioteca/acao-comunitaria/producoescenpec/parametros-das-acoes-socioeducativas-o-trabalho-socioeducativo-com-criancas-e-adolescentes.

Parâmetros socioeducativos: proteção social para crianças, adolescentes e jovens; Igualdade como direito, diferença como riqueza; Caderno 1: Síntese ; Caderno 2 : Conceitos e políticas; Caderno 3: O trabalho socioeducativo com crianças e adolescentes – 6 a 15 anos./CENPEC – São Paulo : SMADS ; CENPEC ; Fundação Itaú Social, 2007.

Plano de assistência social da cidade de São Paulo 2009-2012, Secretaria Municipal de Assistência Social da Cidade de São Paulo.

Política Nacional de Assistência Social (PNAS) – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS/2004.

Política Nacional de Integração da Pessoa com Deficiência – Lei nº 7.853/89.

Portaria nº 09/SMADS/2012.

Portaria nº 10/SMADS/2012.

Portaria nº 46/SMADS/2010.

Portaria nº 47/SMADS/2010.

Prática Pedagógica na Assistência Social – Fortalecendo o processo de inclusão social através dos CRAS, Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania do Estado de Pernambuco, 2010.

Projeto de capacitação para implementação e implantação dos CRAS no Estado de São Paulo, vols. 1 e 2: "CRAS: marcos legais" e "O CRAS no contexto dos municípios paulistas: panorama e experiências", Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo e Fundação Vanzolini, 2009.

Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda no Âmbito do Sistema Único de Assistência Social SUAS/Resolução CIT nº 7, de 10/09/2009.

SANTOS, Milton. *Território, territórios*. Ed. Lamparina, 3ª ed. Rio de Janeiro, 2007

SIQUEIRA, Rita de Cássia M. de Lima. *Núcleo de Convivência para Idosos*: um olhar para a pessoa idosa beneficiária do BPC na Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social da cidade de São Paulo. Monografia – São Paulo, 2011. Disponível em SMADS/ Centro do Conhecimento da Assistência Social – CECOAS.

Subsídios para Discussões sobre o Prontuário SUAS, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, 2012.

RAMOS, Sandra Vanderci. *Gestão integrada da atenção às famílias em descumprimento de condicionalidade do Programa Bolsa-Família:* um desafio possível na Coordenadoria de Assistência Social Centro-Oeste – Projeto de Intervenção – Monografia - São Paulo, 2011. Disponível em SMADS/Centro do Conhecimento da Assistência Social – CECOAS.

Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais - Resolução nº109 – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/MDS/2009.

Trabalho com famílias (2 vols.) – Org. Mariângela B. Wanderley, Isaura Isoldi M. C. Oliveira, São Paulo, IEE/PUC/SP, 2004.

Traçado metodológico – PROJOVEM – Disponível para consulta em 03/09/2012 http://www.projovem.gov.br/userfiles/file/SET%202008_%20PPI%20FINAL.pdf

TRIBBES, S e VIRTUOSO JR.S.J. Prescrição de exercício físico para idosos. In: Rev. Saúde. Com 2005; 1(2): 163-172.

Velhices – Reflexões Contemporâneas. SESC/PUC-SP, 2006.