Secretaria Nacional de Assistência Social
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS

Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS

Brasília, 2011

Gráfica e Editora Brasil LTDA

04 - Caderno CREAS.indd 1 29/11/2011 16:02:39

Créditos

COORDENAÇÃO
Departamento de Proteção Social Especial

ELABORAÇÃO

Redação
Juliana Maria Fernandes Pereira
Kelvia de Assunção Ferreira Barros
Maria de Jesus Bonfim de Carvalho
Maurício Carlos Rebouças

Supervisão
Margarete Cutrim Vieira

Supervisão Final
Telma Maranho Gomes

Colaboração Técnica
Alexandra de Souza Trivelino
Ana Angélica Campelo de Albuquerque Melo
Ana Luisa Coelho Moreira
Célia Maria de Souza Melo Lima
Deusina Lopes da Cruz
Fábio Moassab Bruni
Francisco Antonio de Sousa Brito
Izildinha Nunes
Jaime Rabelo Adriano
Wagner Antônio Alves Gomes

APOIO
Arménia Cutrim
Clarissa Rangel
Hamilton Sergio de Paiva
Luanna Shirley de Jesus Sousa
Nilda Castanha
Zora Yonara Torres Costa

CONTRIBUIÇÕES
Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS
Departamento de Proteção Social Básica
Departamento de Proteção Social Especial
Departamento de Gestão do Sistema Único de Assistência Social
Departamento da Rede Socioassistencial Privada do SUAS
Departamento de Benefícios Assistenciais
Fórum Nacional de Secretários (as) de Estado de Assistência Social - FONSEAS
Colegiado Nacional de Gestores Municipais da Assistência Social - CONGEMAS
Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS

DIAGRAMAÇÃO / PROJETO GRÁFICO
Assessoria de Comunicação do MDS
Rafael Lampert Zart

AGRADECIMENTOS
Margarete Cutrim Vieira
Diretora do Departamento de Proteção Social Especial (entre 09/ 2009 - 07/2011)

Maria Luiza Rizzotti Amaral
Secretária Nacional de Assistência Social (entre 05/2010 – 01/2011)

Estados, DF e Municípios que enviaram ao MDS sugestões para os conteúdos deste material
Fórum Nacional de Secretários (as) de Estado de Assistência Social - FONSEAS
Colegiado Nacional de Gestores Municipais da Assistência Social - CONGEMAS
Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS

CREAS

Apresentação

O documento"Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)" reúne informações importantes para subsidiar a implantação, organização, funcionamento e aprimoramento dos CREAS no país. Este material, cuja elaboração considerou debates com os mais diversos atores, expressa o processo de amadurecimento do SUAS, implantado no país a partir de 2005 e que se reafirmou como sistema público não contributivo, de gestão compartilhada pelos entes federados, por meio da Lei Nº 12.435, de 6 de julho de 2011 – Lei do SUAS, um marco histórico para a política de Assistência Social no Brasil.

Nesse processo de amadurecimento, há que se ressaltar o compromisso assumido pelo MDS com o aprimoramento da gestão do SUAS, com a qualificação e ampliação de suas unidades de referência e serviços, o que representa maior possibilidade de acesso por parte dos cidadãos à política pública de Assistência Social. Há que se enfatizar, ainda, o engajamento e o compromisso dos gestores estaduais, municipais, do Distrito Federal, trabalhadores e conselheiros da Assistência Social com a implementação do SUAS no país.

Este material expressa o amadurecimento, também, do processo de implantação do CREAS no país e sua consolidação como unidade de referência para o trabalho social especializado no SUAS. Para além do SUAS, o CREAS representa, atualmente, uma importante referência para a rede de atendimento às situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, materializando uma importante conquista para a população brasileira, especialmente aqueles que vivenciam tais situações.

Esperamos que este material contribua para o desafio diário de ampliar o acesso, aos cidadãos brasileiros, às seguranças socioassistenciais afiançadas pela política pública de Assistência Social, que integra a Seguridade Social brasileira.

DENISE RATMANN ARRUDA COLIN
Secretária Nacional de Assistência Social

Lista de Siglas

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAS	Conselho de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CENTRO POP	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CIT	Comissão Intergestores Tripartite
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
DF	Distrito Federal
FNAS	Fundo Nacional de Assistência Social
ID	Índice de Desenvolvimento
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
LIBRAS	Linguagem Brasileira de Sinais
LGBT	Lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
NOB	Norma Operacional Básica
NIS	Número de Inscrição Social
ONG	Organização Não Governamental
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PSB	Proteção Social Básica
PSE	Proteção Social Especial
PSE/AC	Proteção Social Especial de Alta Complexidade
PSE/MC	Proteção Social Especial de Média Complexidade
PBF	Programa Bolsa Família
PETI	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
RH	Recursos Humanos
SICON	Sistema de Gestão e Condicionalidades do Programa Bolsa Família
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

Lista de Figuras e Quadros

Figura 1 – Modelo de placa padrão para identificação do CREAS	90
Quadro 1 - Competências do órgão gestor da política de Assistência Social e do CREAS	39
Quadro 2 - Serviços socioassistenciais de PSE/MC, Descrição e Unidade de Oferta	48
Quadro 3 - Parâmetros de referência para a definição do número de CREAS, considerando o porte do Município	71
Quadro 4 - Etapas que podem compor o planejamento da implantação do CREAS	76
Quadro 5 - Parâmetros para composição da equipe de referência do CREAS	94
Quadro 6 - Perfil e principais atribuições do Coordenador do CREAS	97
Quadro 7 - Perfil e principais atribuições do Técnico de Nível Superior do CREAS	99
Quadro 8 - Perfil e principais atribuições do Orientador Social do CREAS	100
Quadro 9 - Perfil e principais atribuições do Auxiliar Administrativo do CREAS	100

Sumário

03 **APRESENTAÇÃO**

08 **INTRODUÇÃO**

11 **CAPÍTULO 1**
1. O reconhecimento da Assistência Social como política pública de direitos no ordenamento jurídico brasileiro

14 **1.1 SUAS, território, vulnerabilidade social e risco pessoal e social**
16 **1.2 As Proteções Sociais Afiançadas pela Assistência Social**

23 **CAPÍTULO 2**
2. Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS: papel no SUAS e competências

26 **2.1 Eixos norteadores do trabalho social no CREAS**
38 **2.2 Competências do CREAS e do órgão gestor da política de Assistência Social**
44 **2.3 Ampliando a compreensão sobre as competências do órgão gestor de Assistência Social para a efetivação do papel do CREAS**
48 **2.4 Ampliando a compreensão das competências do CREAS para a efetivação de seu papel**

53 **CAPÍTULO 3**
3. A Gestão dos Processos de Trabalho no CREAS

53 **3.1 Planejamento do trabalho no CREAS**
54 **3.2 Coordenação dos recursos humanos e trabalho em equipe interdisciplinar no CREAS**
56 **3.2.1 Reuniões de Equipe**
57 **3.2.2 Reuniões para estudos de casos**
57 **3.2.3 Supervisão e assessoria de profissional externo**
58 **3.3 O Desenvolvimento do Trabalho Social no CREAS**
59 **3.3.1 Acolhida**
60 **3.3.2 Acompanhamento Especializado**
60 **3.3.3 Articulação em rede**
68 **3.4 Registro de Informação**
69 **3.4.1 Informações sobre o acompanhamento das famílias e indivíduos**
69 **3.4.2 Informações para monitorar e avaliar ações e serviços**

73 **CAPÍTULO 4**
4. A implantação do CREAS

75 **4.1 Etapas para a implantação do CREAS**
79 **4.2 Localização do CREAS**
81 **CAPÍTULO 5**
5. Infraestrutura, Identificação e Recursos Humanos do CREAS

81 **5.1 Infraestrutura do CREAS**
86 **5.1.1 Organização do Espaço Físico**
90 **5.2 Identificação**
91 **5.3 Período de funcionamento**
92 **5.4 Os Recursos Humanos do CREAS**
94 **5.4.1 Composição dos Recursos Humanos**
97 **5.4.2 Perfil e atribuições da equipe**
102 **5.5 Capacitação da equipe do CREAS**

106 **CAPITULO 6**
6. Monitoramento, Avaliação e Controle Social do CREAS

108 **6.1 Controle Social**

110 **REFERÊNCIAS**

113 **ANEXO A – Modelo de Planta Arquitetônica do CREAS**

114 **ANEXO B – Tabela com especificações do Espaço Físico do CREAS**

115 **ANEXO C – Tabela com mobiliário do CREAS - Consolidado**

117 **ANEXO D – Tabela de Sugestão de mobiliário do CREAS por ambiente**

Introdução

O Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência So**cial - CREAS tem como objetivo apresentar um conjunto de orientações e informações sobre** a gestão, a organização e o funcionamento dos CREAS para subsidiar os órgãos gestores da política de Assistência Social dos municípios, DF e Estados no processo de implantação de novas unidades ou acompanhamento e aprimoramento daquelas já existentes.

Estas orientações destinam-se, portanto, aos gestores, diretores, coordenadores, equipes técnicas e demais trabalhadores das unidades e serviços do SUAS. Pode, também, representar uma ferramenta de consulta importante para as outras políticas públicas e órgãos de defesa de direitos e, igualmente, subsidiar os Conselhos de Assistência Social e representantes dos demais segmentos sociais envolvidos no exercício do controle social. O intuito do texto é contribuir para o processo de aprimoramento do CREAS como unidade de referência do SUAS.

O CREAS é uma unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS. Sua gestão e funcionamento compreendem um conjunto de aspectos, tais como: infraestrutura e recursos humanos compatíveis com os serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com as demais unidades e serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, além da organização de registros de informação e o desenvolvimento de processos de monitoramento e avaliação das ações realizadas.

As orientações tratadas neste Caderno estão embasadas em marcos legais, normativas e regulações da política de Assistência Social. Também refletem as discussões e os subsídios produzidos em razão da Câmara Técnica da Comissão Intergestores Tripartite – CIT sobre os CREAS, iniciada no segundo semestre de 2009 e concluída no primeiro semestre de 2010. Além de representantes do Fórum Nacional de Secretários (as) de Estado de Assistência

04 - Caderno CREAS.indd 8 29/11/2011 16:02:40

Social (FONSEAS), Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social (CONGEMAS) e do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), a Câmara Técnica contou com a participação de outros convidados como especialistas, representantes de órgãos de defesa direitos e responsabilização, gestores e profissionais do SUAS de municípios e estados.

O processo de elaboração deste material também foi enriquecido por outros momentos coletivos, como oficinas e reuniões técnicas, que proporcionaram debates com representações diversas, como o FONSEAS, CONGEMAS e Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Foram igualmente importantes as contribuições, reflexões e sugestões que o MDS recebeu de municípios, Estados e DF para a composição dos conteúdos, bem como os diversos debates realizados ao longo destes anos nas diversas regiões do país.

O amadurecimento do SUAS e os avanços alcançados na Proteção Social Especial de Média Complexidade, como a consideração do porte dos municípios, além do nível de gestão, para a implantação e organização dos CREAS no Brasil (Portaria MDS nº 843/2010) e a construção de seu Índice de Desenvolvimento (ID CREAS), trouxeram, igualmente, subsídios fundamentais para as orientações ora apresentadas.Discussões no âmbito da Secretaria Nacional de Assistência Social também contribuíram para a elaboração e finalização deste Caderno, que se organiza em 6 (seis) capítulos.

O capítulo 1 ressalta o reconhecimento da Assistência Social enquanto política pública de direitos, inscrita na Constituição Federal de 1988 e, também, o processo democrático e participativo que resultou na elaboração e aprovação de alguns de seus principais marcos normativos. Na seqüência, evidencia a organização do SUAS e os avanços trazidos pela Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011 (Lei do SUAS), ressaltando, em seguida, as proteções afiançadas aos cidadãos no âmbito desta política pública.

O capítulo 2 apresenta os eixos que devem nortear a organização e oferta de serviços pelo CREAS. Além disso, discorre sobre as competências do CREAS como unidade de referência da Proteção Social Especial de Média Complexidade, distinguindo-as daquelas do órgão gestor

04 - Caderno CREAS.indd 9 29/11/2011 16:02:40

de Assistência Social, tendo em vista o efetivo funcionamento da Unidade.

O capítulo 3 trata da gestão dos processos de trabalho no CREAS, dando ênfase a diversos aspectos, dentre os quais destacam-se: o planejamento e o desenvolvimento do trabalho social e a importância da prática sistemática de registros de informações para a Unidade e sua manutenção.

O capítulo 4 apresenta elementos do processo de implantação dos CREAS, indicando importantes etapas que o compõem, com ênfase em orientações para melhor definir a localização da Unidade.

O capítulo 5 proporciona, de modo bastante detalhado, informações sobre a infraestrutura necessária para o funcionamento do CREAS, com enfoque na organização de um ambiente adequado ao desenvolvimento de suas ações. Além disso, expõe orientações sobre a identificação da Unidade e seu período de funcionamento, Recursos Humanos necessários e medidas importantes para garantir a qualificação crescente do trabalho em equipe.

O capítulo 6 aborda a importância do monitoramento e da avaliação, processos a serem considerados pela coordenação da Unidade e pelo órgão gestor. Aborda, ainda, a importância do papel dos Conselhos de Assistência Social na realização do controle social.

Frente aos conteúdos apresentados, a expectativa é de que este texto seja acessível e utilizado como instrumento, cujas orientações técnicas e de gestão, contribuam para o aprimoramento do SUAS e a qualificação da oferta dos serviços socioassistenciais, em âmbito nacional.

Destaca-se, por fim, que a ênfase das orientações contidas neste Caderno diz respeito aos CREAS Municipais e do DF. Orientações relativas aos CREAS Regionais deverão compor suplemento específico, cuja elaboração terá como referência a pactuação da revisão da NOB/SUAS. Orientações técnicas mais específicas sobre o trabalho social nos Serviços do CREAS serão também objeto de publicações específicas posteriores.

04 - Caderno CREAS.indd 10 29/11/2011 16:02:41

Capítulo 1

1. O reconhecimento da Assistência Social como política pública de direitos no ordenamento jurídico brasileiro

A Constituição Brasileira de 1988 instituiu no Brasil um relevante marco no processo histórico de construção de um sistema de proteção social, afiançando direitos humanos e sociais como responsabilidade pública e estatal. Dessa forma, o conjunto das necessidades dos cidadãos brasileiros de âmbito pessoal e individual inscreveu-se definitivamente nos compromissos e responsabilidades dos entes públicos, inaugurando no país um novo paradigma (SPOSATI, 2009).

A Assistência Social foi definida pela Constituição Federal de 1988[1] como política pública de direitos e não contributiva, passando a compor o Sistema de Seguridade Social, ao lado das políticas da Saúde e da Previdência Social, constituindo-se em "Política de Proteção Social" articulada a outras políticas sociais destinadas à promoção e garantia da cidadania, configurando assim, um sistema de proteção social:

> [...] por meio do qual a sociedade proporcionaria a seus membros uma série de medidas públicas contra as privações econômicas e sociais. Sejam decorrentes de riscos sociais – enfermidade, maternidade, acidente de trabalho, invalidez, velhice morte -, sejam decorrentes das situações socioeconômicas como desemprego, pobreza ou vulnerabilidade, as privações econômicas e sociais devem ser enfrentadas, pela via da política da seguridade social, pela oferta pública de serviços e benefícios que permitam em um conjunto de circunstâncias a manutenção de renda, assim como o acesso universal à atenção médica e socioassistencial (JACCOUD, 2009: 62).

[1] Disposto no Artigo 194 da Constituição Federal de 1988.

04 - Caderno CREAS.indd 11 29/11/2011 16:02:41

O reconhecimento da Assistência Social como política pública, dever do Estado e direito do cidadão que dela necessitar, rompeu, portanto, com paradigmas e concepções conservadoras de caráter benevolente e assistencialista. A Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993) - ratificou e regulamentou os artigos 203 e 204 da Constituição Federal, assegurando a primazia da responsabilidade do Estado na gestão, financiamento e execução da política de Assistência Social. Sua organização, em todo país, tem respaldo legal na diretriz da descentralização político – administrativa, coroando, portanto, o pacto federativo ao estabelecer responsabilidades e atribuições entre os três entes federados e considerar o comando único das ações em cada esfera de governo.

A LOAS ESTABELECEU, AINDA, A NÃO SUJEIÇÃO DO CIDADÃO ÀS EXIGÊNCIAS DE RENTABILIDADE ECONÔMICA E CONTRIBUIÇÃO FINANCEIRA NO ACESSO A SERVIÇOS, INCLUSIVE, ÀQUELES DE NATUREZA[2] NÃO GOVERNAMENTAL SEM FINS LUCRATIVOS.

No âmbito do financiamento, a LOAS previu sua estruturação tendo por base os fundos de assistência social - nacional, dos Estados, DF e municípios – com gestão atribuída aos órgãos responsáveis pela política de assistência social na respectiva esfera federativa. Assegurou, ainda, o direito da participação direta e/ou representativa da população na elaboração, controle e avaliação das ações da assistência social, por meio dos Conselhos de Assistência Social – Nacional, do DF, Estaduais e dos municípios – e das respectivas Conferências, espaços democráticos e deliberativos.[3]

Como resultado de um processo democrático e participativo de âmbito nacional, que envolveu amplo debate com representações de diversos segmentos da sociedade, foi

[2] O artigo 3º da LOAS considera entidades e organizações de assistência social aquelas que prestam, sem fins lucrativos, atendimento e assessoramento aos beneficiários, bem como as que atuam na defesa e garantia de seus direitos. Para maiores informações acessar a Resolução nº 191, de 10 de novembro de 2005, do Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS e o Decreto nº 6.308 de 14 de dezembro de 2007, que discorrem sobre a característica e conceito de entidades e organizações de assistência social.

[3] Os conselhos são regidos pelo princípio da paridade para garantir o mesmo número de representantes do governo e da sociedade civil.

04 - Caderno CREAS.indd 12 29/11/2011 16:02:41

aprovada, em 2004, a Política Nacional de Assistência Social – PNAS[4], ancorada nos dispositivos da Constituição Federal/88 e da LOAS.

A PNAS/2004 reorganiza projetos, programas, serviços e benefícios de assistência social, consolidando no país, o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, com estrutura descentralizada, participativa e articulada com as políticas públicas setoriais. Nesse sentido, demarca as particularidades e especificidades, campo de ação, objetivos, usuários e formas de operacionalização da Assistência Social, como política pública de proteção social.

Com base na PNAS, foi aprovada, em 2005, a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS), que regulou a organização em âmbito nacional do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sistema descentralizado e participativo, que regula e organiza a oferta de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais em todo o território nacional, respeitando as particularidades e diversidades das regiões, bem como a realidade das cidades e do meio rural.

Em 2011, a Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011 (Lei do SUAS), assegurou-se definitivamente, no país, a institucionalidade do SUAS, garantindo avanços significativos, dentre os quais pode-se destacar o cofinanciamento federal operacionalizado por meio de transferência automática e o aprimoramento da gestão, serviços, programas e projetos de assistência social.

A Lei do SUAS autoriza, ainda, que os recursos do cofinanciamento federal destinados à execução das ações continuadas de assistência social podem ser aplicados no pagamento dos profissionais que integrarem as equipes de referência, responsáveis pela organização e oferta dos serviços socioassistenciais.

[4] A primeira versão da PNAS foi aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social no ano de 1998 e a última em 2004.

04 - Caderno CREAS.indd 13 29/11/2011 16:02:41

1.1 SUAS, território, vulnerabilidade social e risco pessoal e social

As categorias território, vulnerabilidade social e risco social são fundamentais para compreender os elementos diretamente relacionados às competências da assistência social e a organização do SUAS. Tais categorias devem ser compreendidas a partir de uma abordagem multidimensional que propicia a análise das relações entre as necessidades e demandas de proteção social em um determinado território e as possibilidades de respostas da política de assistência social, em termos de oferta de serviços, programas e benefícios à população.

A vulnerabilidade social materializa-se nas situações que desencadeiam ou podem desencadear processos de exclusão social de famílias e indivíduos que vivenciem contexto de pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso a serviços públicos) e/ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiência, dentre outras (PNAS/2004).

O conceito de risco social, por sua vez, relaciona-se com a probabilidade de um evento acontecer no percurso de vida de um indivíduo e/ou grupo, podendo, portanto atingir qualquer cidadão (ã). Contudo, as situações de vulnerabilidades sociais podem culminar em riscos pessoais e sociais, devido às dificuldades de reunir condições para preveni-los ou enfrentá-los, assim, "as seqüelas podem ser mais ampliadas para uns do que para outros" (SPOSATI, 2001).

Com base na PNAS (2004), pode-se ressaltar que, no âmbito de atuação da Assistência Social, as situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, se expressam na iminência ou ocorrência de eventos como: violência intrafamiliar física e psicológica, abandono, negligência, abuso e exploração sexual, situação de rua, ato infracional, trabalho infantil, afastamento do convívio familiar e comunitário, idosos em situação de dependência e pessoas com deficiência com agravos decorrente de isolamento social, dentre outros.

04 - Caderno CREAS.indd 14 29/11/2011 16:02:41

É IMPORTANTE RESSALTAR QUE O ENFRENTAMENTO DAS SITUAÇÕES DE RISCO PESSOAL E SOCIAL, POR VIOLAÇÃO DE DIREITOS, NÃO COMPETE UNICAMENTE À POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, PELO CONTRÁRIO, SUA COMPLEXIDADE EXIGE A ARTICULAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DE AÇÕES COMPLEMENTARES COM OUTRAS POLÍTICAS SOCIAIS E ÓRGÃOS DE DEFESA DE DIREITOS, PARA PROPORCIONAR PROTEÇÃO INTEGRAL ÀS FAMÍLIAS E AOS INDIVÍDUOS.

Tanto o conceito de vulnerabilidade social quanto o de risco pessoal e social, por violação de direitos, devem ser compreendidos em um contexto sócio-histórico, econômico, político e cultural, composto por diversidades e desigualdades que têm marcado a sociedade brasileira. É nesse contexto muldimensional que diversos fatores interagem, provocando situações de risco pessoal e social, por violações de direitos, que incidem sobre a vida de indivíduos, famílias e comunidades.

Assim, as vulnerabilidades sociais e riscos sociais e pessoais, por violação de direitos se expressam e têm significados variados, de acordo com as características de cada território. Estes conceitos – território, vulnerabilidades sociais, riscos sociais e pessoais, por violação de direitos - são fundamentais na definição dos usuários, das competências e ações no âmbito da prevenção e da atenção especializada no SUAS.

A compreensão dos territórios onde vivem e convivem as famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade, risco pessoal e social, por violação de direitos, é fundamental, portanto, para o planejamento e a organização das ações do SUAS. Considerá-los e compreendê-los é trilhar um caminho para construir uma efetiva política garantidora de direitos. Para a compreensão do conceito de território, considera-se, ainda, o exposto por Milton Santos que afirma:

> Uma política efetivamente redistributiva, visando a que as pessoas não sejam discriminadas em função do lugar onde vivem, não pode, pois, prescindir do componente territorial. É a partir dessa constatação que se

04 - Caderno CREAS.indd 15 29/11/2011 16:02:41

> deveria estabelecer como dever legal – e mesmo constitucional – uma autêntica instrumentação do território que a todos atribua, como direito indiscutível, todas aquelas prestações sociais indispensáveis a uma vida decente [...] constituem um dever impostergável da sociedade como um todo e, neste caso, do Estado (2007: 141).

1.2 As Proteções Sociais Afiançadas pela Assistência Social

A proteção social, conforme destaca Sposati (2004), "se fundamenta na expansão de um padrão societário de civilidade que afiança um padrão básico de vida e respostas dignas a determinadas necessidades sociais" (p.43). Nessa direção, destaca-se que as ações de proteção social no âmbito da política de Assistência Social, dentre outros aspectos, visam a:

> [...] aquisições materiais, socioeducativas ao cidadão e cidadã e suas famílias para suprir suas necessidades de reprodução social e individual e familiar; desenvolver capacidades e talentos para a convivência social, protagonismo e autonomia. (NOB/SUAS 2005: 89)

Assim, as ações desenvolvidas no âmbito da assistência social, visando à garantia dos direitos e ao desenvolvimento humano, devem afiançar seguranças socioassistenciais aos usuários expressas nas: segurança de sobrevivência ou de rendimento e autonomia, segurança de convívio ou vivência familiar; segurança de acolhida. Tais seguranças visam, principalmente, ao fortalecimento de vínculos, à auto-estima, à autonomia, ao protagonismo, à participação e à capacidade de proteção das famílias, indivíduos e comunidades. É importante ressaltar que sua efetivação está associada a outras ações, pertinentes às demais políticas públicas que, de forma articulada e indissociável, visam garantir direitos aos cidadãos.

04 - Caderno CREAS.indd 16 29/11/2011 16:02:41

Nessa direção, o SUAS organiza-se considerando dois níveis de proteção, quais sejam: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.

> **A Proteção Social Básica oferta um conjunto de serviços, programas e projetos e benefícios da Assistência Social que visa prevenir situações de vulnerabilidades e riscos pessoais e sociais, por violação de direitos, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.**

O Centro de Referência da Assistência Social – CRAS é a unidade pública estatal, descentralizada, responsável pela organização e oferta de serviços de Proteção Social Básica. É a referência, no seu território de abrangência, da oferta da atenção às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social no âmbito do SUAS. Deve estar localizado nos municípios e no Distrito Federal em áreas de fácil acesso a estas famílias e indivíduos. Todo CRAS, obrigatoriamente, desenvolve "a gestão da rede socioassistencial de proteção social básica do seu território" (MDS, 2009, p.11) e oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF. Em conformidade com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, além do PAIF, outros serviços podem ser ofertados ou referenciados ao CRAS.

Proteção Social Especial

A Proteção Social Especial (PSE) organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado, que tem por objetivo contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento de potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos. Na organização das ações de PSE é preciso entender que o contexto socioeconômico, político, histórico e cultural pode

04 - Caderno CREAS.indd 17 29/11/2011 16:02:41

incidir sobre as relações familiares, comunitárias e sociais, gerando conflitos, tensões e rupturas, demandando, assim, trabalho social especializado.

A PSE, POR MEIO DE PROGRAMAS, PROJETOS E SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE CARÁTER CONTINUADO, PROMOVE A POTENCIALIZAÇÃO DE RECURSOS PARA A SUPERAÇÃO E PREVENÇÃO DO AGRAVAMENTO DE SITUAÇÕES DE RISCO PESSOAL E SOCIAL, POR VIOLAÇÃO DE DIREITOS, TAIS COMO: VIOLÊNCIA FÍSICA, PSICOLÓGICA, NEGLIGÊNCIA, ABANDONO, VIOLÊNCIA SEXUAL (ABUSO E EXPLORAÇÃO), SITUAÇÃO DE RUA, TRABALHO INFANTIL, PRÁTICAS DE ATO INFRACIONAL, FRAGILIZAÇÃO OU ROMPIMENTO DE VÍNCULOS, AFASTAMENTO DO CONVÍVIO FAMILIAR, DENTRE OUTRAS.

ALGUNS GRUPOS SÃO PARTICULARMENTE VULNERÁVEIS À VIVÊNCIA DESTAS SITUAÇÕES, TAIS COMO CRIANÇAS, ADOLESCENTES, IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, POPULAÇÕES LGBT (LÉSBICAS, GAYS, BISSEXUAIS, TRAVESTIS E TRANSEXUAIS), MULHERES E SUAS FAMÍLIAS.

As ações desenvolvidas na PSE devem ter centralidade na família e como pressuposto o fortalecimento e o resgate de vínculos familiares e comunitários, ou a construção de novas referências, quando for o caso. A centralidade na família pauta-se no seu reconhecimento como um “locus” privilegiado de atenção, cuidado e solidariedade, nos quais seus integrantes encontram apoio contra as vicissitudes e inseguranças da existência (PEREIRA-PEREIRA, 2006). Para tanto, a heterogeneidade da família deve ser compreendida a partir da variedade de formas e arranjos observados na realidade da sociedade contemporânea, bem como do contexto socioeconômico e cultural que imprime tensões variadas nas dinâmicas das relações entre seus membros e entre estes e o contexto social, seja no campo objetivo e/ou subjetivo.

É importante destacar, todavia, que a família não é um bloco monolítico e também apresenta fragilidades por não estar livre de despotismos, violências, confinamentos, desencontros e rupturas (PEREIRA-PEREIRA, 2006), que podem gerar inseguranças e violações de direito entre seus membros.

04 - Caderno CREAS.indd 18 29/11/2011 16:02:42

O olhar complexo às famílias permite compreender a gênese e os impactos das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, e as dificuldades de exercício das funções de proteção, cuidado, socialização, protagonismo e participação.

Sob essas concepções, a política de assistência social procura romper com as visões e práticas que, historicamente, responsabilizaram unicamente as famílias, e que tomaram a pobreza como justificativa para a organização de ações e serviços de caráter repressor e tutelador que, por vezes, se refletia na institucionalização de seus membros. Nessa direção, o objetivo da proteção social no âmbito da assistência social, a todos que dela necessitarem

> "[...] não deve ser de pressionar as pessoas para que assumam responsabilidades além de suas forças e de sua alçada, mas oferecer-lhe alternativas realistas [...] o Estado tem que se tornar partícipe, notadamente naquilo que só ele tem como prerrogativa, ou monopólio – a garantia de direitos (PEREIRA-PEREIRA, 2006, p.40).

Ao localizar a família em seu contexto social, a PNAS reconhece o papel do Estado em propiciar-lhe apoio para o exercício do papel de cuidado e proteção, incluindo, além disso, seu acesso a direito e às diversas políticas públicas. A ação do Estado, nesse sentido, seria oferecer políticas e garantia de sustentabilidade às famílias, com o objetivo de fortalecê-las em suas funções de proteção e inclusão de seus membros, a partir da observação de suas necessidades e de todo o contexto em que vivem e se relacionam.

Frente a isso, para a PSE, a definição e a organização dos serviços, programas e projetos devem considerar a incidência dos riscos pessoais e sociais, por violação de direitos em cada território e suas complexidades, assim como as especificidades do público atingido como, por exemplo, os ciclos de vida das famílias e indivíduos que necessitem de sua atenção. Estes serviços, programas e projetos requerem, portanto, organização técnica

04 - Caderno CREAS.indd 19 29/11/2011 16:02:42

e operacional específica, por atenderem situações heterogêneas e complexas que demandam atendimentos e acompanhamentos personalizados.

Considerando os níveis de agravamento, a natureza e a especificidade do trabalho social ofertado, a atenção na PSE organiza-se sob dois níveis de complexidade: Proteção Social Especial de Média Complexidade (PSE/MC) e Proteção Social Especial de Alta Complexidade.

A OFERTA DE SERVIÇOS DE PSE DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE CABE AOS MUNICÍPIOS/DISTRITO FEDERAL E, NOS CASOS ESPECÍFICOS DE OFERTA REGIONALIZADA DE SERVIÇOS, AOS ESTADOS.

Muito embora conservem algumas especificidades nos dois níveis de complexidade, a oferta dos serviços especializados na PSE tem caráter continuado, devendo ser organizada em consonância com a realidade dos territórios, por meio de um desenho homogêneo que assegure uma padronização nacional no âmbito do SUAS, com flexibilidade para as necessárias adaptações locais, tendo em vista maior qualificação em sua oferta.

A PSE de Média Complexidade organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado que requerem maior estruturação técnica e operativa, com competências e atribuições definidas, destinados ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Devido à natureza e ao agravamento destas situações, implica acompanhamento especializado, individualizado, continuado e articulado com a rede.

No âmbito de atuação da PSE de Média Complexidade, constituem unidades de referência para a oferta de serviços:

Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS): Unidade pública e estatal de abrangência municipal ou regional. Oferta, obrigatoriamente, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

04 - Caderno CREAS.indd 20 29/11/2011 16:02:42

Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP)[5]: Unidade pública e estatal de abrangência municipal. Oferta, obrigatoriamente, o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a PSE de Média Complexidade inclui os seguintes serviços, nominados a seguir:

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

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade, por sua vez, tem como o objetivo ofertar serviços especializados, em diferentes modalidades e equipamentos, com vistas a afiançar segurança de acolhida a indivíduos e/ou famílias afastados temporariamente do núcleo familiar e/ou comunitários de origem. Para a sua oferta, deve-se assegurar proteção integral aos sujeitos atendidos, garantindo atendimento personalizado e em pequenos grupos, com respeito às diversidades (ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual). Tais serviços devem primar pela preservação, fortalecimento ou resgate da convivência familiar e comunitária - ou construção de novas referências, quando for o caso - adotando, para tanto, metodologias de atendimento e acompanhamento condizente com esta finalidade.

[5] Para maiores informações consultar: Orientações Técnicas sobre o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (MDS, 2011).

04 - Caderno CREAS.indd 21 29/11/2011 16:02:43

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais a PSE de *Alta Complexidade* inclui os seguintes serviços nominados abaixo:

- *Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades:*
  - Abrigo institucional;
  - Casa-Lar;
  - Casa de Passagem;
  - *Residência Inclusiva.*
- *Serviço de Acolhimento em República;*
- *Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora;*
- *Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.*

Assim como os serviços de PSE de Média Complexidade, a oferta dos serviços de acolhimento deve seguir os padrões técnicos estabelecidos em normativas do SUAS e observar dispositivos das legislações relacionadas[6].

[6] Estatuto da Criança e do Adolescente, Estatuto do Idoso, legislação relativa aos direitos da pessoa com deficiência, normativas do SUAS, como "Orientações Técnicas: Serviço de Acolhimento para Crianças e Adolescentes", dentre outras.

04 - Caderno CREAS.indd 22 29/11/2011 16:02:43

Capítulo 2

2. Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS: papel no SUAS e competências

Considerando a definição expressa na Lei nº 12.435/2011, o CREAS é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em lócus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos. Seu papel no SUAS define, igualmente, seu papel na rede de atendimento.

O PAPEL DO CREAS NO SUAS DEFINE SUAS COMPETÊNCIAS QUE, DE MODO GERAL, COMPREENDEM:

- **OFERTAR E REFERENCIAR SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE CARÁTER CONTINUADO PARA FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS EM SITUAÇÃO DE RISCO PESSOAL E SOCIAL, POR VIOLAÇÃO DE DIREITOS, CONFORME DISPÕE A TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS;**
- **A GESTÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO NA UNIDADE, INCLUINDO A COORDENAÇÃO TÉCNICA E ADMINISTRATIVA DA EQUIPE, O PLANEJAMENTO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DAS AÇÕES, A ORGANIZAÇÃO E EXECUÇÃO DIRETA DO TRABALHO SOCIAL NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS OFERTADOS, O RELACIONAMENTO COTIDIANO COM A REDE E O REGISTRO DE INFORMAÇÕES, SEM PREJUÍZO DAS COMPETÊNCIAS DO ÓRGÃO GESTOR DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM RELAÇÃO À UNIDADE.**

O papel do CREAS e as competências decorrentes estão consubstanciados em um conjunto de leis e normativas que fundamentam e definem a política de assistência social e regulam o SUAS[7]. Devem, portanto, ser compreendidos a partir da definição do escopo desta política do SUAS, qual seja, afiançar seguranças socioassistenciais, na perspectiva da proteção social.

[7] Constituição Federal, Lei nº 8.742/1993, Lei nº 12.435/2011, PNAS, NOB/SUAS e Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, além de outras legislações e normativas, como ECA, Estatuto do Idoso, Planos Nacionais, etc.

04 - Caderno CREAS.indd 23 29/11/2011 16:02:43

Nessa direção, a oferta de serviços especializados pelo CREAS deve orientar-se pela garantia das seguranças socioassistenciais, conforme previsto na PNAS e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais:

Segurança de Acolhida: para sua garantia, o CREAS deve dispor de infraestrutura física adequada e equipe com capacidade técnica para a recepção e escuta profissional qualificada, orientada pela ética e sigilo e pela postura de respeito à dignidade, diversidade e não discriminação. A acolhida pressupõe conhecer cada família e indivíduo em sua singularidade, demandas e potencialidades e proporcionar informações relativas ao trabalho social e a direitos que possam acessar, assegurando-lhes ambiência favorecedora da expressão e do diálogo. Finalmente, a oferta de serviços pelo CREAS deve ter consonância com as situações identificadas no território, para que as famílias e indivíduos possam encontrar a acolhida necessária às suas demandas.

Segurança de Convívio ou Vivência Familiar: sua materialização, no CREAS, requer a oferta de serviços de forma continuada, direcionados ao fortalecimento, resgate ou construção de vínculos familiares, comunitários e sociais. Deve, ainda, contribuir para a prospecção dos sujeitos na elaboração de projetos individuais e coletivos de vida, com a perspectiva de possibilitar a vivência de novas possibilidades de interação familiares e comunitárias, bem como a participação social, o que implica, necessariamente, em propiciar acesso à rede.

Segurança de Sobrevivência ou de Rendimento e de Autonomia: a atenção ofertada no CREAS deve nortear-se pelo respeito à autonomia das famílias e indivíduos, tendo em vista o empoderamento e o desenvolvimento de capacidades e potencialidades para o enfrentamento e superação de condições adversas oriundas das situações vivenciadas. Nessa direção, o acompanhamento especializado ofertado no CREAS deve contribuir para o alcance de maior grau de independência familiar e pessoal e qualidade nos laços sociais, devendo, para tanto, primar

04 - Caderno CREAS.indd 24 29/11/2011 16:02:43

pela integração entre o acesso a serviços, benefícios e programas de transferência de renda.

A compreensão e a delimitação das competências do CREAS são determinantes para o desempenho efetivo de seu papel no SUAS, representando elemento fundamental, ainda para:

- clarificar o papel do CREAS e fortalecer sua identidade na rede;
- evitar sobreposição de ações entre serviços de naturezas e até mesmo áreas distintas da rede que, evidentemente, devem se complementar no intuito de proporcionar atenção integral às famílias e aos indivíduos;
- evitar a incorporação de demandas que competem a outros serviços ou unidades da rede socioassistencial, de outras políticas ou até mesmo de órgãos de defesa de direito;
- qualificar o trabalho social desenvolvido.

Frente ao exposto, e considerando o papel do CREAS e competências decorrentes, destaca-se que a este não cabe:

- **Ocupar lacunas provenientes da ausência de atendimentos que devem ser ofertados na rede pelas outras políticas públicas e/ou órgãos de defesa de direito;**
- **Ter seu papel institucional confundido com o de outras políticas ou órgãos, e por conseguinte, as funções de sua equipe com as de equipes interprofissionais de outros atores da rede, como, por exemplo, da segurança pública (Delegacias Especializadas, unidades do sistema prisional, etc), órgãos de defesa e responsabilização (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Conselho Tutelar) ou de outras políticas (saúde mental, etc.);**

04 - Caderno CREAS.indd 25 29/11/2011 16:02:52

- **ASSUMIR A ATRIBUIÇÃO DE INVESTIGAÇÃO PARA A RESPONSABILIZAÇÃO DOS AUTORES DE VIOLÊNCIA, TENDO EM VISTA QUE SEU PAPEL INSTITUCIONAL É DEFINIDO PELO PAPEL E ESCOPO DE COMPETÊNCIAS DO SUAS.**

O reconhecimento do papel e a delimitação das competências do CREAS podem ser fortalecidos com o mapeamento da rede e construção de fluxos e protocolos intersetoriais de atendimento, com definição de papéis e responsabilidades. Esta construção pode, inclusive, contribuir para identificar lacunas e, até mesmo, conflitos de papéis e competências na rede.

De modo a evitar conflitos de papéis e de competências na rede, é importante, ainda, que o CREAS não seja instalado em imóveis compartilhados com órgãos de defesa de direitos e de responsabilização. Nessa direção, recomenda-se que serviços de "Disques" para denúncia de situações de violência e violação de direitos não compartilhem espaço físico com as Unidades CREAS.

DEVIDO À SUA NATUREZA PÚBLICA, E DE RESPONSABILIDADE ESTATAL, O CREAS NÃO PODE SER ADMINISTRADO POR ENTIDADES E ORGANIZAÇÕES PRIVADAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.

DADA À ESPECIFICIDADE DAS SITUAÇÕES ATENDIDAS, OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO CREAS NÃO PODEM SOFRER INTERRUPÇÕES, SEJA POR QUESTÕES RELATIVAS À ALTERNÂNCIA DE GESTÃO OU QUALQUER OUTRO MOTIVO.

2.1 Eixos norteadores do trabalho social no CREAS

Considerando os princípios e as diretrizes da PNAS e conceitos e parâmetros do SUAS, alguns eixos devem nortear a organização e o desenvolvimento do trabalho social nos serviços do CREAS. Além do desenvolvimento das atividades no âmbito dos Serviços ofertados, tais eixos devem consubstanciar, ainda, o processo de implantação, organização e funcionamento da Unidade.

04 - Caderno CREAS.indd 26 29/11/2011 16:02:52

Estes eixos – atenção especializada e qualificação do atendimento; território e localização; acesso a direitos socioassistenciais; centralidade na família; mobilização e participação social; e trabalho em rede – devem nortear, ainda, a concepção compartilhada pela equipe na atuação profissional para o desenvolvimento do trabalho social.

Atenção especializada e qualificação do atendimento

As situações acompanhadas pelo CREAS são complexas, envolvem violações de direitos, e são permeadas por tensões familiares e comunitárias, podendo acarretar fragilização ou até mesmo rupturas de vinculações. O desempenho do papel do CREAS exige, portanto, o desenvolvimento de intervenções mais complexas, as quais demandam conhecimentos e habilidades técnicas mais específicas por parte da equipe, além de ações integradas com a rede.

As situações vivenciadas pelas famílias e indivíduos atendidos no CREAS podem ter repercussões diferenciadas, que podem ser agravadas ou não em função de diversos aspectos (contexto de vida, acesso à rede e direitos, ciclo de vida, deficiência, rede social de apoio, gênero, orientação sexual, deficiência, uso, abuso ou dependência de álcool ou outras drogas, condições materiais, etc). Isso implica reconhecer que, diante das situações vivenciadas, cada família/indivíduo atendido no CREAS demandará um conjunto de atenções específicas, de acordo com suas singularidades, o que deverá orientar a construção do Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar.

As singularidades de cada situação deverão, inclusive, orientar a decisão conjunta, com cada família/indivíduo, das metodologias a serem utilizadas no trabalho social especializado, para a adoção das estratégias mais adequadas em cada caso, tendo em vista a construção de novas possibilidades de interação, projetos de vida e superação das situações vivenciadas. Nessa direção, algumas situações poderão requerer atendimentos mais individualizados, enquanto outras demandarão intervenções mais coletivas, com a participação de todos os familiares implicados na situação ou até mesmo a inclusão em atendimentos em grupo.

04 - Caderno CREAS.indd 27 29/11/2011 16:02:52

O trabalho social especializado ofertado pelo CREAS exige que a equipe profissional seja interdisciplinar, contando com profissionais de nível superior e médio, habilitados e com capacidade técnica para o desenvolvimento de suas funções. Implica, ainda, em maior domínio teórico-medodológico por parte da equipe, intencionalidade e sistematicidade no acompanhamento a famílias/indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Nesse sentido, numa perspectiva dialética, deve agregar instrumentos técnicos e operativos, bases teórico-metodológicas e ético-políticas, que possam proporcionar uma aproximação sucessiva e crítica à realidade social, donde emergem as situações atendidas.

A oferta de trabalho social nos CREAS pressupõe a utilização de diversas metodologias e técnicas necessárias para operacionalizar o acompanhamento especializado. Requer, ainda, a construção de vínculos de referência e confiança do usuário com a Unidade e profissionais da equipe, além de postura acolhedora destes, pautada na ética e no respeito à autonomia e à dignidade dos sujeitos. Nesse contexto, a escuta qualificada em relação às situações e sofrimentos vivenciados pelos usuários tornam-se fundamentais para o alcance de bons resultados e a viabilização do acesso a direitos.

É importante mencionar que a atenção especializada e a qualificação do atendimento ofertado no CREAS se expressam também por meio da prevenção do agravamento das situações atendidas. A esta prevenção concerne o conjunto de ações desenvolvidas na perspectiva da redução dos efeitos e conseqüências das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, vivenciadas pelos indivíduos e famílias atendidos. Nessa direção, podem ser prevenidos, por exemplo, a perpetuação de ciclos intergeracionais de violência intrafamiliar ou até mesmo o agravamento da violência, a tal ponto que rupturas ou afastamento do convívio se mostrem as estratégias mais adequadas para assegurar proteção.

04 - Caderno CREAS.indd 28 29/11/2011 16:02:52

Por fim, vale destacar que ações de capacitação e educação permanente, momentos de integração em equipe, trocas de experiência, estudos de caso e assessoria de profissional externo, dentre outras estratégias, são fundamentais para a qualificação crescente da atenção especializada e dos atendimentos ofertados nos CREAS.

Território e Localização do CREAS

O território é um espaço contraditório, pois ao mesmo tempo é o lugar onde se produz e reproduz exclusão e violência e também onde se viabilizam oportunidades, onde as famílias e comunidade aglutinam forças e sinergia para o exercício da cidadania, na busca da efetivação dos seus direitos políticos e sociais. Esta visão plural de território permite compreendê-lo como espaço que conjuga vulnerabilidades e riscos - aos quais a comunidade está exposta - e potencialidades, cultura, história e valores; onde se configuram, por um lado, exclusão, perdas e isolamentos e, por outro, oportunidades, redes de solidariedade, movimentos sociais e organizações de defesa da cidadania oriundas das iniciativas populares. É também nos territórios que se aportam serviços públicos de atenção que operam na proteção social e na garantia de direitos dos cidadãos(ãs).

Nesse sentido, o território permite compreender a forma como as relações sociais se materializam num determinado espaço, as oportunidades e a exposição a riscos, que conformam potencialidades e vulnerabilidades próprias da dimensão territorial. Assim, as situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, que incidem nas famílias e indivíduos sofrem influência e se expressam diferentemente nos territórios, de acordo com as realidades sociais, econômicas, políticas e culturais de um determinado contexto.

Essas realidades locais possuem uma relação dialética com as bases organizacionais, estruturais e culturais da própria sociedade brasileira. Nessa direção, os territórios são microssistemas que retratam, em variações e intensidades distintas, a realidade do contexto brasileiro, seja nos aspectos de violação e/ou de promoção dos direitos aos cidadãos.

04 - Caderno CREAS.indd 29 29/11/2011 16:02:52

O conhecimento do território favorece a compreensão da incidência e das nuances significativas e distintas dos riscos e fatores que contribuem para a ocorrência de determinadas situações violadoras de direitos. Favorece, ainda, a compreensão das potencialidades do local e da comunidade. Nessa direção, o desenvolvimento de ações planejadas, complementares e articuladas entre as áreas de PSE e de vigilância socioassistencial é fundamental para o conhecimento do território e de suas especificidades (cultura, valores, aspectos geográficos, econômicos, densidade populacional, fronteiras, etc.).

Conforme a Lei nº 12.435/2011 (Lei do SUAS), a vigilância socioassistencial visa analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, ameaças, vitimizações e danos. O registro de informações pelo CREAS - a exemplo do registro das informações sobre situações de risco social e pessoal, por violação de direitos, previstas na Resolução CIT nº 4, de 24 de maio de 2011 - são fundamentais para conhecer o território e alimentar a área de vigilância socioassistencial.

Conhecer o território e suas especificidades constitui elemento fundamental para a definição, por exemplo, do melhor local para a implantação do CREAS, bem como para a definição e organização dos serviços e do trabalho social na Unidade.

Nessa perspectiva, é fundamental que o órgão gestor de Assistência Social realize diagnóstico que permita conhecer as especificidades dos territórios, incluindo informações sobre a incidência e as características dos riscos pessoais e sociais, por violação de direitos. Este diagnóstico deverá subsidiar o planejamento, a localização e a implantação de cada CREAS necessário na localidade. O mapeamento da rede de articulação - sua localização, características, potencialidades e inclusive lacunas - é também imprescindível para a composição deste diagnóstico, que também contribui para se delinear fluxos de articulação e desenvolver ações sinérgicas e complementares em rede.

04 - Caderno CREAS.indd 30 29/11/2011 16:02:53

O mapeamento da rede, para o conhecimento do território, deve, necessariamente, considerar os CRAS existentes na localidade, Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua, onde houver, e demais serviços socioassistenciais, das outras políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, incluindo tanto a rede de natureza público-estatal, quanto pública não estatal e sem fins lucrativos.

Acesso a direitos socioassistenciais

De acordo com a PNAS, a PSE deve ser organizada de forma a garantir aos seus usuários o acesso ao conhecimento dos direitos socioassistenciais. Dessa forma, são direitos socioassistenciais a serem assegurados nos serviços ofertados no CREAS:

- Atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos;
- Acesso à rede de serviços com reduzida espera e de acordo com a necessidade;
- Acesso à informação, enquanto direito primário do cidadão, sobretudo àqueles com vivência de barreiras culturais, de leitura e de limitações físicas;
- Ao protagonismo e à manifestação de seus interesses;
- À convivência familiar e comunitária;
- À oferta qualificada de serviços.

Estes direitos socioassistenciais devem ser assegurados aos cidadãos e cidadãs, usuários da política de Assistência Social, no usufruto do direito inscrito no ordenamento jurídico brasileiro.

Observados os direitos socioassistenciais, o trabalho social ofertado no CREAS pauta-se na ética e no respeito à dignidade e diversidade, sem discriminações ou restrições decorrentes de condições socioeconômicas, nível de instrução formal, crença ou religião, diversidade sexual, raça e/ou etnia, idade, gênero, deficiência ou dependência de cuidados, procedência do meio urbano ou rural, etc. Seu caráter especializado exige a condução por profissionais devidamente habilitados e capacitados, que partilhem desta concepção.

04 - Caderno CREAS.indd 31 29/11/2011 16:02:53

O trabalho social no CREAS deve ser orientado, ainda, pelo reconhecimento do protagonismo e da autonomia do usuário nas decisões e respostas às situações que vivenciam. Nesse sentido, não podem ser considerados meros objetos de intervenção, mas sujeitos autônomos e protagonistas, com possibilidades de acessar um conjunto de serviços e órgãos de defesa de direitos. Sujeitos com direito à escuta e que devem participar ativamente da construção de projetos e decisões que possam repercutir sobre sua trajetória de vida individual e familiar.

Para tanto, é fundamental propiciar espaços e oportunidades de escuta, reflexão e fortalecimento do protagonismo, bem como encaminhamentos para sua inclusão em uma rede de proteção social, de modo a contribuir para a superação da situação vivida, muitas vezes relacionada, dentre outros aspectos, à falta de acesso a serviços e direitos assegurados nas normativas vigentes.

O CREAS deve garantir a todo usuário o direito de ser informado sobre as normas de funcionamento da Unidade e procedimentos que possam ser adotados ao longo do acompanhamento. Considerando demandas identificadas e encaminhamentos pertinentes, devem ser fornecidas, ainda, as informações necessárias sobre benefícios, serviços, competências e atribuições de cada órgão da rede, bem como as formas de acesso aos mesmos. Faz-se necessário, igualmente, a disseminação de informações sobre os direitos socioassistenciais e os órgãos de defesa aos quais possam recorrer nas situações que se sentirem destituídos dos mesmos (ouvidorias, conselhos de direitos, centros de defesa, defensorias públicas, dentre outros). Nessa direção, ainda, a orientação sócio-jurídica por parte do advogado, que compõe a equipe do CREAS, pode contribuir, sobremaneira, para o acesso dos usuários ao sistema de defesa e responsabilização, quando for o caso.

No que diz respeito aos direitos socioassistenciais, a infraestrutura do CREAS deve possibilitar o acesso às pessoas com mobilidade reduzida, tais como pessoas com deficiência e idosos, e dispor de condições para a acolhida dos usuários com dignidade, contando com salas para ofertar atendimento com privacidade e sigilo. Os

04 - Caderno CREAS.indd 32 29/11/2011 16:02:53

registros de atendimentos, organizados de forma padronizada, devem ser arquivados, assegurando-se consulta aos mesmos apenas por profissionais autorizados.

Centralidade na família

Na Assistência Social, os riscos sociais também são entendidos no campo das relações humanas e, por essa via, são advindos dos processos de convivência e de (in) sustentabilidade de vínculos sociais (SPOSATI, 2004). As fragilizações e rupturas que incidem no universo familiar podem se associar a situações que violam direitos, em especial, das crianças, adolescentes, jovens, mulheres, idosos e pessoas com deficiência, observadas nas diferentes camadas da sociedade brasileira.

A centralidade das ações na família visa compreender, em um determinado contexto, como se constroem e se expressam as relações familiares entre seus membros. Essa perspectiva não visa responsabilizar a família e seus componentes no tocante às vicissitudes que vivenciam no seu cotidiano, mas contextualizar a situação vivida e recolocar o papel do Estado como provedor de direitos por meio das políticas sociais, fornecendo instrumentos de apoio e sustentação necessários para a proteção social das famílias.

Assim, é importante se reconhecer que o próprio contexto social, político, cultural e econômico – marcado, por vezes, pela dificuldade de acesso a direitos, pela desigualdade social estrutural, violência urbana, consumismo, desemprego, miséria e exclusão – pode ter relação com os riscos observados no território onde as famílias vivem e convivem, imprimindo tensões sobre as relações familiares e comunitárias.

Nesse sentido, o CREAS, ao organizar suas ações tendo como foco a família, deve compreender a composição da mesma, suas relações de convivência, estratégias de sobrevivência, os diferentes arranjos familiares e a relação com o contexto social,

04 - Caderno CREAS.indd 33 29/11/2011 16:02:53

evitando, desta forma, sua categorização a partir de modelos convencionais e conservadores que tipificam as famílias em “estruturadas” e “desestruturadas”.

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

> **Conforme a PNAS a família é um núcleo afetivo, vinculado por laços consangüíneos, de aliança ou de afinidade e está organizada em torno das relações geracionais e de gênero. (p. 90)**

A centralidade na família implica, ainda, reconhecer que esta pode se configurar como um espaço contraditório, onde o lugar da proteção pode ser também o da violência e da violação de direitos. Nesse contexto, o empoderamento das famílias e de cada um de seus membros para o enfrentamento das situações poderá resultar na reconstrução das relações familiares ou, até mesmo, na construção de novas referências familiares e comunitárias, quando esta se mostrar a melhor alternativa para se assegurar proteção.

As violações de direitos incidem de maneira diferenciada nos membros da família, com repercussões que podem ser agravadas ou não em função do ciclo de vida, gênero, orientação sexual, deficiência, alcoolismo e/ou uso de drogas, condições materiais, contexto cultural, dentre outras, cabendo ao CREAS considerar e reconhecer essas singularidades na definição e organização da (s) metodologia (s) e intervenções.

04 - Caderno CREAS.indd 34 29/11/2011 16:02:53

Assim, o trabalho social no CREAS com centralidade na família deve considerar as potencialidades do conjunto dos seus membros e de cada indivíduo, compreendendo as singularidades e particularidades das situações vivenciadas por cada sujeito, para proporcionar apoio e proteção, tendo em vista a superação das fragilidades e violações que se expressam no âmbito das relações familiares e comunitárias.

A centralidade na família no trabalho social no CREAS implica no reconhecimento da autonomia da família e de cada um de seus membros na construção de sua trajetória e projetos de vida. Nessa perspectiva, devem ser consideradas as especificidades de gênero e dos ciclos de vida dos integrantes das famílias atendidas, compreendendo suas potencialidades, necessidades humanas e peculiaridades, sob a ótica do direito assegurado ao cidadão (ã) no ordenamento jurídico brasileiro.

Esta compreensão deve repercutir, inclusive, na definição de intervenções e metodologias que, por vezes, poderá impossibilitar a inserção de algum (s) membro (s) da família no acompanhamento, de modo a resguardar a proteção, a confiança e o desejo dos demais membros. Isto pode ser considerado, por exemplo, no atendimento do possível autor (a) da agressão que implique em ameaça e risco à efetividade do atendimento dos demais membros.

Mobilização e Participação Social

O trabalho social no CREAS deve primar pela *participação social dos usuários* e pela realização de ações que propiciem intervenções nos territórios voltadas à mobilização social para a prevenção e o enfrentamento de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos.

04 - Caderno CREAS.indd 35 29/11/2011 16:02:53

No que diz respeito às intervenções no território, pode-se destacar ações como campanhas intersetoriais de mobilização para a prevenção e o enfrentamento de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, organizadas a partir de um esforço coletivo da rede, envolvendo a sociedade civil organizada, as diversas políticas e os órgãos de defesa de direitos. O CREAS, por intermédio de sua coordenação e equipe, poderá incentivar, apoiar e participar da realização destas ações, que podem ser realizadas em diversos formatos.

Quanto à *participação social dos usuários*, ressalte-se que esta deve também orientar e permear o trabalho social no CREAS, uma vez que constitui importante instrumento para o conhecimento e a defesa coletiva de direitos e, por conseguinte, para o exercício do protagonismo. Nessa direção, cabe destacar as possibilidades: dos usuários participarem e/ou organizarem associações, movimentos sociais e populares, comissões locais; de participação nas instâncias de controle social, como conselhos de direito e de políticas públicas, que são importantes espaços de decisão e deliberação.

Trabalho em Rede

O trabalho em rede tem como objetivo integrar as políticas sociais, na sua elaboração, execução, monitoramento e avaliação, de modo a superar a fragmentação e proporcionar a integração das ações, resguardadas as especificidades e competências de cada área. Nessa direção, o trabalho em rede pode ser compreendido como:

> um processo que cria e mantém conexões entre diferentes organizações, a partir da compreensão do seu funcionamento, dinâmicas e papel desempenhado, de modo a coordenar interesses distintos e fortalecer os comuns (MDS, 2009, p.21).

Trabalho em rede pressupõe articulação entre instituições e agentes que atuam em um determinado território e compartilham objetivos e propósitos comuns. Para que haja sinergia e a dinâmica necessária para manter vivo o trabalho coordenado

04 - Caderno CREAS.indd 36 29/11/2011 16:02:53

e complementar, é importante que exista um processo contínuo de circulação de informação, com abertura para o diálogo permanente, capacidade para rever processos e fluxos de trabalho, compromisso com o fazer coletivo e postura de cooperação individual e institucional e de superação de vaidades.

Além dos aspectos apontados, o desenvolvimento de ações integradas em rede requer, ainda: reconhecimento mútuo da missão e respeito ao trabalho de cada componente da rede; conquista de legitimidade; respeito ao ritmo e ao tempo histórico de cada instituição e da rede; instrumentos operacionais que possam facilitar as conexões, como reuniões, encontros, contatos periódicos, fluxos e protocolos pactuados, etc.

Regido pelo princípio da intersetorialidade e da incompletude institucional, o órgão gestor de Assistência Social deve buscar a articulação em rede para fortalecer a complementaridade das ações dos CREAS com os diversos órgãos envolvidos no acompanhamento às famílias e aos indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Para tanto, deve primar pela articulação que almeje o acesso dos usuários aos demais serviços, projetos e programas que integram o SUAS e às outras políticas públicas, considerando a complexidade destas situações, que exigem atenções para além das proporcionadas pelo CREAS.

Nessa perspectiva, também devem ser considerados os órgãos de defesa de direitos que têm o objetivo de promover a defesa e o cumprimento dos direitos, bem como a investigação e a responsabilização dos autores de violência, quais sejam: Conselhos Tutelares, Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Organizações da Sociedade Civil (Centros de Defesa, Fóruns de Defesa de Direitos), Delegacias, entre outros.

O trabalho em rede, coordenado pelo órgão gestor de Assistência Social, pode ser fortalecido com a elaboração de fluxos de articulação e protocolos intersetoriais de atendimento,

04 - Caderno CREAS.indd 37 29/11/2011 16:02:53

COM DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES, CONSIDERANDO A REALIDADE, OS RECURSOS EXISTENTES E O RESPEITO AO PAPEL E ÀS COMPETÊNCIAS DE CADA ÓRGÃO DA REDE.

ESTE PROCESSO, A SER REALIZADO COM A PARTICIPAÇÃO DOS DIVERSOS COMPONENTES DA REDE, CONTRIBUI, AINDA, PARA: CLARIFICAR PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS; OTIMIZAR RECURSOS, POTENCIALIDADES E OPORTUNIDADES DO TERRITÓRIO; IDENTIFICAR LACUNAS NA REDE; DESENVOLVER ESTRATÉGIAS PARA O ACOMPANHAMENTO INTEGRADO ÀS FAMÍLIAS E AOS INDIVÍDUOS; ESTABELECER ACORDOS E PACTUAÇÕES INSTITUCIONAIS E POLÍTICAS; E REDIMENSIONAR O TRABALHO E A ATUAÇÃO DA REDE, A PARTIR DOS RESULTADOS OBTIDOS; TENDO SEMPRE COMO NORTE A INTENCIONALIDADE E OS OBJETIVOS COMUNS.

Por fim, destaca-se que tanto o órgão gestor quanto o CREAS, no desempenho de suas competências, devem estar atentos ao conjunto dos eixos apresentados, visando ao efetivo desempenho do papel do CREAS no SUAS e na rede de atendimento.

2.2 Competências do CREAS e do órgão gestor da política de Assistência Social

Para que o papel do CREAS e o exercício de suas competências possam se concretizar de modo efetivo e qualificado nos territórios é fundamental compreender as distinções entre as competências do CREAS e as do órgão gestor de Assistência Social.

Nessa perspectiva, e sem a intenção de esgotar o assunto, o quadro abaixo explora e distingue de forma mais detalhada as competências do CREAS e do órgão gestor, tendo em vista o efetivo cumprimento, por parte da Unidade, de seu papel no território.

04 - Caderno CREAS.indd 38 29/11/2011 16:02:53

Quadro 1 – Competências do órgão gestor da política de Assistência Social e do CREAS

Órgão Gestor Municipal ou do DF	CREAS
• Definição e planejamento da implantação das unidades CREAS e dos serviços a serem ofertados e referenciados, considerando a realidade do território de abrangência, dados de vigilância socioassistencial e possibilidades de participação dos usuários.	• Oferta e referenciamento de serviço (s) especializado (s), conforme definição do órgão gestor.
• Elaboração do Plano Municipal de Assistência Social, contemplando, conforme o caso: – Planejamento da implantação do CREAS; – Localização da Unidade, organização de sua infraestrutura, definição, composição e capacitação de seus recursos humanos; – Serviços a serem ofertados pelo CREAS e por Unidades Referenciadas, quando for o caso; – Mecanismos para o monitoramento e avaliação da Unidade e serviços ofertados ou referenciados; – Planejamento e implementação de medidas voltadas à melhoria da Unidade e qualificação da atenção ofertada.	• Fornecimento de subsídios e informações ao órgão gestor que contribuam para: – Elaboração do Plano Municipal de Assistência Social; – Planejamento, monitoramento e avaliação da Unidade e dos serviços ofertados pelo CREAS; – Organização e avaliação dos serviços referenciados aos CREAS; – Planejamento de medidas voltadas à qualificação da Unidade e da atenção ofertada no âmbito dos serviços do CREAS.

04 - Caderno CREAS.indd 39 29/11/2011 16:02:54

• Planejamento do processo de mapeamento das entidades e organizações privadas do SUAS que componham a rede socioassistencial, e de sua relação com o CREAS na localidade; • Planejamento, monitoramento e avaliação do referenciamento ao CREAS dos serviços de PSE de média complexidade prestados por entidades e organizações privadas da rede socioassistencial do SUAS ; • Construção de fluxos de articulação e processos de trabalho entre CREAS e Unidades Referenciadas.	• Relacionamento cotidiano com Unidades referenciadas para acompanhamento dos casos, conforme fluxos de encaminhamento e processos de trabalho previamente definidos. • Organização de espaços e oportunidades para troca de informações, discussão de casos e acompanhamento dos encaminhamentos realizados às Unidades referenciadas.
• Planejamento e Monitoramento da implementação do Protocolo de Gestão Integrada de serviços, benefícios e transferência de renda na localidade.	• Acompanhamento das Famílias do PETI e do PFB, em especial daquelas em Situação de Descumprimento de Condicionalidades por motivos relacionados a situações de risco pessoal e social, por violação de direitos; • Acompanhamentos das famílias do BPC, quando em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, e articulação com o INSS para fins de concessão, quando for o caso; • Alimentação periódica do SICON com registro do acompanhamento familiar efetivado.

04 - Caderno CREAS.indd 40 29/11/2011 16:02:54

• Gestão administrativa, financeira e orçamentária dos recursos da assistência social, assegurando na lei orçamentária anual a destinação de recursos à Unidade CREAS; • Provimento de RH e infraestrutura para o CREAS, com acessibilidade, equipamentos e mobiliários necessários; • Suporte material e técnico à oferta dos serviços prestados pelo CREAS.	• Encaminhamento ao órgão gestor de demandas relativas a recursos para o desenvolvimento dos serviços, melhoria e adequação da infraestrutura da Unidade, capacitação da equipe, assessoramento e suporte técnico ao CREAS e, quando couber, das necessidades de ampliação dos recursos humanos, em função das demandas do território. • Monitoramento da utilização de materiais, comunicando demandas de reposição ao órgão gestor.
• Coordenação de macroprocessos, incluindo a construção e pactuação de fluxos de referência e contrarreferência com a rede socioassistencial, das outras políticas e órgãos de defesa de direitos.	• Participação na construção de fluxos de articulação com a rede socioassistencial e com as demais políticas e órgãos de defesa de direitos. • Desenvolvimento de trabalho em rede na atenção cotidiana, por meio da articulação com a rede socioassistencial, outras políticas e órgãos de defesa de direitos, conforme fluxos pactuados, quando for o caso.

04 - Caderno CREAS.indd 41 29/11/2011 16:02:54

• Planejamento e implementação de política de capacitação e educação permanente dos profissionais do SUAS. • Gestão dos recursos humanos do CREAS (política de cargos, carreira e salários, etc.); • Planejamento de medidas relacionadas à capacitação e educação permanente, incluindo assessoria de profissional externo, quando for o caso; • Planejamento de medidas de incentivo à participação dos usuários no planejamento e melhoria da oferta dos serviços; • Participação em Comissões, Fóruns, etc; • Coordenação, em parceria com o órgão gestor de outras políticas e órgãos de defesa de direitos, de campanhas para a prevenção e enfrentamento a situações violação de direitos.	• Gestão dos processos de trabalho, incluindo: – Coordenação técnica e administrativa da Unidade; – Coordenação direta da execução dos serviços ofertados; – Coordenação da equipe da Unidade; – Organização e gestão dos registros de informações, dos processos e fluxos internos de trabalho; – Organização e coordenação dos processos de trabalho em rede para a atenção cotidiana, conforme fluxos previamente definidos, quando for o caso; – Organização de momentos de reflexão, discussão de caso e integração em equipe; – Participação como representante, da Assistência Social, em Comissões, Fóruns, etc, quando for o caso. – Participação em campanhas de prevenção e enfrentamento a situações de violação de direitos.
• Preenchimento anual do Censo SUAS, com informações atualizadas e fidedignas.	• Encaminhamento ao órgão gestor, pelo coordenador da Unidade, das informações solicitadas no Censo SUAS/CREAS.
• Produção, sistematização, consolidação e análise de dados de vigilância socioassistencial; • Produção, sistematização, consolidação e análise de dados sobre atendimentos/ acompanhamentos realizados.	• Registro de informações relativas a atendimento/ acompanhamento; • Elaboração e encaminhamentos ao órgão gestor de relatórios sobre trabalhos realizados, com dados de vigilância socioassistencial e dados sobre atendimentos/ acompanhamentos.

04 - Caderno CREAS.indd 42 29/11/2011 16:02:54

O quadro apresentado tem como objetivo elucidar que as competências do órgão gestor e do CREAS, embora correlatas e complementares, não devem se confundir. De modo geral, cabe ao órgão gestor o desempenho dos macroprocessos relativos à gestão das ações de PSE na localidade, inclusive do CREAS e de seus serviços. À Unidade CREAS, por sua vez, cabe organizar e operacionalizar a oferta de serviços especializados, o que se materializa por meio da acolhida aos usuários, dos atendimentos e acompanhamentos realizados e do relacionamento cotidiano com a rede. Por conseguinte, cabe ao CREAS, ainda, toda a gestão dos processos de trabalho da unidade.

Destaca-se que, para além das competências mencionadas no quadro apresentado, a elaboração de relatórios sobre os atendimentos e acompanhamentos das famílias/indivíduos constitui uma importante competência do CREAS. Estes relatórios podem dispor de informações sobre as seguranças afiançadas, o progresso em relação às famílias e aos indivíduos acompanhados e, quando couber, de outras informações, observando-se, necessariamente, sua pertinência, relevância e benefício para os usuários.

OS RELATÓRIOS DO CREAS NÃO DEVEM SE CONFUNDIR COM A ELABORAÇÃO DE "LAUDOS PERICIAIS", RELATÓRIOS OU OUTROS DOCUMENTOS COM FINALIDADE INVESTIGATIVA QUE CONSTITUEM ATRIBUIÇÃO DAS EQUIPES INTERPROFISSIONAIS DOS ÓRGÃOS DO SISTEMA DE DEFESA E RESPONSABILIZAÇÃO.

Porém, cabe ao CREAS, quando necessário e/ou solicitado, o encaminhamento ao sistema de defesa e responsabilização de relatórios que versem sobre o atendimento e acompanhamento às famílias e aos indivíduos, resguardando-se o que dispõe o código de ética e as orientações dos respectivos conselhos de categoria profissional. Quando da sua elaboração, os profissionais devem, necessariamente, observar a função de proteção social da Assistência Social, bem como o papel do CREAS e suas competências que, de modo algum, poderão ser confundidos com o papel dos órgãos do sistema de defesa e responsabilização, a exemplo de delegacias e órgãos do Poder Judiciário.

04 - Caderno CREAS.indd 43 29/11/2011 16:02:55

2.3 Ampliando a compreensão sobre as competências do órgão gestor de Assistência Social para a efetivação do papel do CREAS

Considerando os itens apresentados no Quadro 1, este tópico tem como objetivo discorrer sobre as competências do órgão gestor da política de Assistência Social em relação ao CREAS, visando ampliar sua compreensão.

O órgão gestor é o responsável, na localidade, pela organização e gestão do SUAS, incluindo o CREAS, que por sua vez, é uma unidade vinculada à área de PSE do órgão gestor. Em caso de ausência, na estrutura do órgão gestor, de departamento, superintendência ou coordenação responsável pela PSE, uma pessoa ou equipe de referência da Secretaria de Assistência Social ou congênere deverá responder pelo desempenho desta função.

Nessa direção, a gestão e as ações estruturadoras das Unidades e serviços de PSE de Média Complexidade constituem competências do órgão gestor da política de assistência social, por meio da área responsável pela PSE. Devem ser realizadas com a participação efetiva de suas equipes, visando estabelecer processos que garantam o planejamento das ações, definindo as bases organizacionais e de gestão da PSE na localidade, para compor, integrar e articular a rede socioasistencial.

Ajustes e redimensionamentos desta organização e de fluxos de referência e contrarreferência e de articulação intersetorial, quando se fizerem necessários, devem ser planejados e mobilizados pelo órgão gestor da assistência social, com o apoio da coordenação e equipe do CREAS. Estes ajustes serão particularmente propiciados pelo exercício das competências do órgão gestor relativas ao monitoramento e à avaliação da Unidade e da oferta dos Serviços. Nessa direção, destaca-se a importância dos dados de vigilância socioassistencial e as informações e dados disponibilizados pelo CREAS, que representam subsídios fundamentais para o monitoramento e a avaliação, tendo em vista a crescente qualificação da oferta dos serviços à população.

Assim, as Unidades CREAS devem realizar os devidos registros dos atendimentos e acom-

04 - Caderno CREAS.indd 44 29/11/2011 16:02:55

panhamentos, bem como das situações identificadas no território, de modo a subsidiar e contribuir com o trabalho da vigilância socioassistencial por parte do órgão gestor. Estas informações subsidiarão tanto o planejamento da implantação do CREAS quanto a qualificação do atendimento às situações identificadas e prevenção de novas ocorrência ou agravamentos.

Frente à existência, em algumas localidades, de rede de proteção social anterior ao SUAS - de natureza pública-estatal e/ou pública não-estatal , sem fins lucrativos – , cabe ao órgão gestor planejar e regulamentar processos de reordenamento de Unidades e serviços, tendo como referência os parâmetros do SUAS e da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

No que diz respeito em particular ao CREAS, o reordenamento pode incluir desde o planejamento de alteração de Unidade responsável pela oferta de serviço - para atender aos dispositivos da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – até adequações em infraestrutura física e recursos humanos, capacitações; e revisão em nomenclaturas e concepções que fundamentam as competências e funcionamento das unidades, oferta dos serviços e função da equipe.

É importante ressaltar que todo processo de reordenamento requer planejamento e envolvimento das equipes e unidades relacionadas, de modo a se evitar descontinuidade das ações e perda da qualidade já acumulada na oferta da atenção. No que diz respeito ao CREAS, pode ser identificada, ainda, a necessidade de referenciamento de unidades que ofertem serviços que, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, podem ser ofertados por unidades específicas referenciadas.

Ao órgão gestor cabe assegurar, no caso de oferta de serviços pelas entidades e organizações da rede socioassistencial privada do SUAS, que as parcerias firmadas observem o necessário alinhamento com os parâmetros do Sistema e as normativas

04 - Caderno CREAS.indd 45 29/11/2011 16:02:55

RELACIONADAS. NO CASO DE UNIDADES REFERENCIADAS AO CREAS, OS INSTRUMENTOS QUE FIRMEM ESTA PARCERIA DEVEM, INCLUSIVE, PREVER ESTE REFERENCIAMENTO, INCLUINDO O RESPEITO A FLUXOS DE RELACIONAMENTO COM ESTAS UNIDADES E MECANISMOS QUE ASSEGUREM O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS ENCAMINHADOS PELO CREAS.

Cabe ao órgão gestor atentar-se para a garantia de infra-estrutura física condizente e capaz de comportar o desenvolvimento das atividades de cada serviço ofertado no CREAS, observados os aspectos dispostos neste documento. Constitui também responsabilidade do órgão gestor a composição dos recursos humanos da Unidade e a capacitação continuamente das equipes, tendo como referência os parâmetros da NOB-RH/SUAS. A composição dos recursos humanos deverá assegurar ao CREAS equipe própria, habilitada e capacitada para o desempenho de suas ações.

A partir dos parâmetros da NOB-RH/SUAS, os recursos humanos de cada CREAS deverão ser dimensionados considerando os serviços ofertados pela Unidade, demanda por atendimento/acompanhamento e capacidade de atendimento das equipes. Assim, o órgão gestor poderá agregar serviços e ampliar a capacidade de atendimento das unidades. Porém, esta ampliação deve ser conseqüência de um planejamento de gestão, com previsão das adequações necessárias para comportá-la e permitir, inclusive, a identificação da demanda por ampliação do quantitativo de CREAS na localidade.

A área da vigilância socioassistencial, vinculada ao órgão gestor de Assistência Social, também contribui para o dimensionamento do quantitativo das Unidades CREAS, capacidade de atendimento, equipe e serviços a serem ofertados em determinada localidade, compatibilizando-os à realidade dos territórios. Nessa direção, o órgão gestor ao desenvolver a vigilância socioassistencial, cria capacidades e meio técnicos para conhecer o território e a presença de riscos pessoais e sociais, por violação de direitos.

Conforme apresentado no Quadro 1, compete ao órgão gestor, ainda, o planejamento financeiro e orçamentário que assegure a destinação de recursos para a adequada es-

04 - Caderno CREAS.indd 46 29/11/2011 16:02:55

truturação e funcionamento das unidades, composição das equipes e qualificação dos trabalhos desenvolvidos.

Como já abordado em outros momentos ao longo deste documento, a interlocução do órgão gestor com outras políticas públicas setoriais e órgãos de defesa de direitos será particularmente importante para o desenvolvimento de ações integradas em rede. Esta interlocução poderá também contar com o apoio e subsídios da coordenação e equipe do CREAS que, devido ao cotidiano profissional, conhecem as lacunas, as potencialidades e as necessidades para o aperfeiçoamento do trabalho em rede.

Considerando que os fluxos de articulação estabelecem formas e meios para viabilizar o encaminhamento e o atendimento dos usuários na rede, é importante que sejam delineados, pactuados e, se possível, institucionalizados. A construção e a pactuação de fluxos de articulação e protocolos intersetoriais de atendimento constituem processo que, necessariamente, envolve os órgãos de defesa de direitos e as diversas políticas públicas, além da política de Assistência Social. Destaca-se, ainda, que estes instrumentos podem contribuir, sobremaneira, para o reconhecimento e desempenho efetivo do papel e das competências da política de Assistência Social e do CREAS na rede.

É IMPORTANTE QUE O ÓRGÃO GESTOR DE ASSISTÊNCIA SOCIAL SEJA PROTAGONISTA NA CONSTRUÇÃO, JUNTO AO ÓRGÃO GESTOR DAS DEMAIS POLÍTICAS E ÓRGÃOS DE DEFESA DE DIREITOS, DE FLUXOS DE ARTICULAÇÃO E PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO INTERSETORIAL A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS NA REDE, OS QUAIS INCLUAM O CREAS.

Visando estabelecer conexões de trabalho em rede, no processo de elaboração de fluxos e protocolos deve-se considerar a rede de articulação existente e suas características - instituições, áreas de atuação, competências que lhe são atribuídas para prestar o atendimento, especificidade do trabalho em relação ao público atendido, natureza do atendimento prestado, limites institucionais, etc.

04 - Caderno CREAS.indd 47 29/11/2011 16:02:55

Destaca-se, ainda, o papel do órgão gestor no desenho da articulação entre as Unidades CRAS e CREAS. Além da definição destes fluxos e de parâmetros para o relacionamento cotidiano entre estas Unidades e suas equipes, será preciso, nos municípios com mais de uma unidade CRAS e/ou mais de uma Unidade CREAS, a definição de quais unidades se relacionam entre si, considerando as Unidades existentes e os respectivos territórios de abrangência.

Nas localidades que contarem com Unidade (s) de Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro POP e Serviços de Acolhimento será igualmente necessário e importante definir também os desenhos de relacionamento no território com a Unidade(s) CREAS existente(s).

2.4 Ampliando a compreensão das competências do CREAS para a efetivação de seu papel

Considerando os itens apresentados no Quadro 1, este tópico tem como objetivo discorrer sobre as competências do CREAS, visando ampliar sua compreensão. Considerando a competência relativa à oferta e ao referenciamento de serviços especializados, o quadro a seguir apresenta uma breve descrição destes serviços, bem como aponta a Unidade de sua oferta, conforme dispõe a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

Quadro 2 – Serviços Socioassistenciais de PSE/MC, Descrição e Unidade de Oferta

Nome do Serviço	Descrição do Serviço	Unidade de Oferta do Serviço
Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI	Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça e violação de direitos.	Deve ser ofertado por todas as Unidades CREAS.

04 - Caderno CREAS.indd 48 29/11/2011 16:02:56

Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade	O Serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente.	Deve ser ofertado pelo CREAS, nas localidades onde se identificar demanda, articulando ações complementares com a rede. No caso de possuir mais de uma Unidade CREAS, o município tem autonomia para a definição daquelas unidades que deverão ofertar este Serviço, observada a relação com o território.
Serviço Especializado em Abordagem Social	O Serviço tem como finalidade assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras.	Pode ser ofertado pelo CREAS ou unidade específica referenciada ao CREAS, nos territórios onde se identificar demanda.
Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias	Serviço destinado à promoção de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravas por violações de direito.	Pode ser ofertado pelo CREAS ou unidade específica referenciada ao CREAS, nos territórios onde se identificar demanda.

04 - Caderno CREAS.indd 49 29/11/2011 16:02:56

Conforme já abordado anteriormente, todo CREAS deve, obrigatoriamente, ofertar o PAEFI. Tanto o desenvolvimento das ações no âmbito do PAEFI, quanto a definição sobre os demais serviços a serem ofertados pelo CREAS, ou unidade referenciada, devem considerar a realidade do território, tendo o órgão gestor, com o apoio da equipe do CREAS e da área de vigilância socioassistencial, um papel preponderante nesta definição e organização da oferta.

Assim, cabe ao órgão gestor de Assistência Social, observada a realidade local e demandas no território, a decisão quanto à oferta pelo CREAS de outro (s) Serviço (s) para além do PAEFI - Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, do Serviço Especializado em Abordagem Social e do Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Família. Compete ao órgão gestor, ainda, observados os parâmetros da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a decisão quanto à oferta pelo CREAS ou, quando couber, por unidades referenciadas.

Cabe destacar que o Serviço Especializado em Abordagem Social também poderá ser ofertado pelos Centros de Referência Especializada para População em Situação de Rua (Centro POP), conforme avaliação e planejamento da gestão local, observada a relevância, pertinência e possibilidades de oferta deste Serviço pelo Centro POP no território em questão.

Feitas estas considerações, é importante enfatizar que, no que diz respeito à oferta de Serviços, compete ao CREAS, por sua vez, coordenar a execução dos serviços por ele ofertados, o que implica, necessariamente, dentre outros aspectos já mencionados:

- planejar ações a serem desenvolvidas no âmbito dos Serviços, tendo em vista o atendimento qualificado à população;
- coordenar os trabalhos em equipe, tendo em vista assegurar sua integração, a interdisciplinariedade e a convergência de ações entre os diferentes serviços ofertados;
- propiciar o acompanhamento e a avaliação continuados das ações desenvolvidas

04 - Caderno CREAS.indd 50 29/11/2011 16:02:56

no âmbito do Serviço, que permitam a reflexão conjunta e a identificação de ajustes e aprimoramentos necessários para a qualificação da atenção ofertada.

O desempenho destas competências será essencial para que a atenção ofertada nos Serviços possa atingir seus objetivos, dentre os quais, reitera-se:

- **O fortalecimento da função protetiva da família;**
- **A construção de possibilidades de mudança e transformação em padrões de relacionamento familiares e comunitários com violação de direitos;**
- **A potencialização dos recursos para a superação da situação vivenciada e a reconstrução de relacionamentos familiares, comunitários e com o contexto social, ou construção de novas referências, quando for o caso;**
- **O empoderamento e a autonomia;**
- **O exercício do protagonismo e da participação social;**
- **O acesso das famílias e indivíduos a direitos socioassistenciais e à rede de proteção social; e**
- **A prevenção de agravamentos e da institucionalização.**

No que diz respeito à competência de referenciar Serviços, cabe ao CREAS, o relacionamento cotidiano articulado com as unidades referenciadas, tendo como base definições de fluxos por parte do órgão gestor. Dessa forma, a Unidade CREAS torna-se o ponto de referência para conectar suas ações àquelas desenvolvidas nas Unidades referenciadas. Esta relação garante a integração e a complementaridade entre as Unidades, visando à atenção especializada aos usuários, nos termos da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

04 - Caderno CREAS.indd 51 29/11/2011 16:02:56

O reconhecimento da Unidade como referenciada ao CREAS, implica, necessariamente em:

- **alinhamento às normativas e aos parâmetros do SUAS;**
- **reconhecimento da centralidade na família, no trabalho social especializado;**
- **definição do papel, delimitação e distinção de competências das Unidades e Serviços;**
- **estabelecimento de compromissos, relações e procedimentos comuns e/ou complementares;**
- **definição de fluxos de encaminhamentos e troca de informações;**
- **apontamentos de trabalhos e atividades que possam ser desenvolvidas em parceria;**
- **definição de mecanismos e instrumentos para registros de atendimento e acompanhamento às famílias e indivíduos;**
- **compartilhamento de concepções que devem nortear a oferta da atenção.**

Feitas essas considerações relativas à competência de ofertar ou referenciar serviços socioassistenciais especializados, destaca-se que compete ao CREAS, ainda, a gestão dos processos de trabalho, incluindo a coordenação técnica e administrativa da Unidade e da equipe, o planejamento, o monitoramento e a avaliação das ações, a organização e a execução direta do trabalho social no âmbito dos serviços ofertados, o relacionamento cotidiano com a rede e o registro de informações, o que será abordado de forma mais detalhada no Capítulo a seguir.

04 - Caderno CREAS.indd 52 29/11/2011 16:02:56

Capítulo 3

3. A Gestão dos Processos de Trabalho no CREAS

Este capítulo tem como objetivo abordar aspectos mais particularmente relacionados à competência do CREAS de gestão dos processos de trabalho na Unidade, incluindo, dentre outros aspectos, a coordenação dos recursos humanos e do trabalho em equipe interdisciplinar, o registro de informações, o trabalho social para a execução dos serviços e o relacionamento com a rede de atendimento. Nessa direção, destacam-se, ainda, diversos aspectos que têm implicações na gestão dos processos de trabalho, como o planejamento, o monitoramento e a avaliação do trabalho desenvolvido no CREAS.

3.1 Planejamento do trabalho no CREAS

Falar de gestão dos processos de trabalho requer, necessariamente, que se aborde o planejamento do trabalho no CREAS. A partir de dados e informações do monitoramento e da avaliação, que apontem ações necessárias para o aprimoramento, o planejamento deve explicitar a proposta da Unidade e dos Serviços ofertados, considerando, objetivos e metas a atingir em um determinado período de tempo, bem como os meios e recursos necessários para seu alcance.

O PLANEJAMENTO PERMITE QUE A EQUIPE DO CREAS REFLITA SOBRE AS AÇÕES DESENVOLVIDAS, PROCESSOS DE TRABALHO ADOTADOS E OS RESULTADOS ALCANÇADOS.

Essa reflexão ajuda o grupo a compreender a complexidade das situações atendidas; a discutir os referenciais teórico-metodológicos e as estratégias de intervenção adotadas; as técnicas e os instrumentos utilizados; e a necessidade de aprimoramentos e mudanças. Consequentemente, o planejamento sistemático permitirá à equipe “a crítica dos processos e dos efeitos da ação planejada, com vistas ao embasamento do planejamento de ações posteriores” (BAPTISTA, 2000, p.15).

04 - Caderno CREAS.indd 53 29/11/2011 16:02:57

Em outro nível, o planejamento coordenado pelo órgão gestor visa à organização do CREAS e dos serviços na rede socioassistencial, de modo a assegurar observância e alinhamento com as diretrizes, objetivos e metas do SUAS.

É FUNDAMENTAL QUE O PLANEJAMENTO DO CREAS ESTEJA ALINHADO AO PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO GESTOR E QUE AMBOS ESTEJAM DIRECIONADOS AO CRESCENTE APRIMORAMENTO DA GESTÃO E QUALIFICAÇÃO DA OFERTA DOS SERVIÇOS.

Frente ao exposto, o planejamento deve ser participativo, dinâmico e contínuo, de modo a perpassar todos os processos de trabalho do CREAS e possibilitar mudanças, ajustes e medidas corretivas. Para tanto, recomenda-se que a equipe incorpore no seu cotidiano profissional reuniões para planejar e acompanhar as atividades, discutir aspectos pertinentes e relevantes da Unidade e dos serviços, visando ao aperfeiçoamento, à qualificação e à revisão das ações desenvolvidas.

A equipe do CREAS precisa atentar-se para o cotidiano de trabalho no espaço institucional, não permitindo que a rotina impossibilite a revisão das práticas adotadas. Assim, deve prevenir a mecanicidade e a rotina acrítica do trabalho, para não empobrecer as intervenções realizadas. Para isso, é necessário estabelecer uma agenda institucional de reuniões periódicas com o objetivo de debater, analisar e refletir sobre sua atuação e procedimentos adotados.

3.2 Coordenação dos recursos humanos e trabalho em equipe interdisciplinar no CREAS

Inicialmente, é importante mencionar que o trabalho interdisciplinar, base da atuação do CREAS, requer a adoção de estratégias que possibilitem a participação e o compartilhamento de concepções por todos os componentes da equipe. Ao compartilhar diretrizes e princípios, o trabalho interdisciplinar não dilui as competências e atribuições de cada profissional. Nesse sentido, é fundamental considerar os distintos olhares e con-

04 - Caderno CREAS.indd 54 29/11/2011 16:02:57

tribuições das diferentes áreas de formação, além da experiência profissional de cada integrante e sua função no CREAS.

A gestão dos processos de trabalho da equipe técnica abre um campo favorável para a troca de informações, experiências e conhecimentos, fundamental para a qualificação das ações desenvolvidas na Unidade.

A troca de conhecimentos entre os profissionais e o estudo intersorial das situações atendidas potencializa a capacidade de responder às demandas complexas, observada no cotidiano da Unidade. Dessa forma, o trabalho em equipe interdisciplinar, tendo por base objetivos comuns, poderá integrar os profissionais e contribuir para qualificar e dinamizar as ações e as rotinas de trabalho da Unidade.

A atuação em equipe, deve considerar os princípios éticos de cada profissão e o respeito ao sigilo profissional no CREAS. Para tanto, cabe a cada profissional, junto com a Coordenação, quando for o caso, avaliar os aspectos que podem ser compartilhados com a equipe para integrar as ações, de modo a evitar exposições desnecessárias da vida e das situações vivenciadas pelos usuários. Nessa perspectiva, ainda, é importante que a coordenação do CREAS, em conjunto com a equipe, avalie e defina as informações que irão compor os relatórios (de acompanhamento familiar, de atividades da Unidade, relatórios para o órgão gestor de Assistência Social, para os órgãos de defesa de direitos, quando for o caso, dentre outros) e, igualmente, a troca de informações de uma forma geral com a rede, observadas as questões relativas à ética profissional.

O desenvolvimento do trabalho em equipe interdisciplinar, o efetivo funcionamento da Unidade e a operacionalização da execução dos serviços especializados demandarão também a coordenação dos recursos humanos. Nessa direção, é importante que os profissionais tenham clareza quanto ao papel e competências do CREAS, bem como dos Serviços ofertados. É igualmente importante que haja compreensão da função e das atribuições dos profissionais da equipe. As rotinas administrativas precisam ser ampla-

04 - Caderno CREAS.indd 55 29/11/2011 16:02:57

mente conhecidas, bem como os procedimentos, instrumentos e sistemática adotada para o registro de informações.

Finalmente, no que diz respeito à coordenação dos recursos humanos e ao trabalho em equipe interdisciplinar, é importante que sejam viabilizados momentos de integração e reflexão em equipe que contribuam para o aprimoramento do trabalho desenvolvido. Cabe destacar que a coordenação do CREAS tem papel preponderante no que diz respeito à gestão dos processos de trabalho e coordenação da equipe da unidade.

Abaixo, apresentam-se algumas atividades que podem ser adotadas no CREAS, visando a melhoria do trabalho em equipe e do desenvolvimento do trabalho social.

3.2.1 Reuniões de Equipe

As reuniões de equipe tem como objetivo debater e solucionar os problemas identificados no trabalho, de natureza técnica-operativa ou de relacionamento interprofissional. Dentre outros aspectos, estes momentos também devem ser utilizados para se avaliar e reavaliar as ações desenvolvidas na Unidade, para planejar e organizar atividades de atendimento, revisar intrumentos de registro utilizados e as sistemáticas de preenchimento, monitorar as ações e os resultados obtidos, reorganizar fluxos internos de trabalho, discutir e definir estratégias de articulação e de trabalho em rede, dentre outros aspectos.

Recomenda-se que nessas reuniões sejam elaboradas pautas com os assuntos que serão discutidos, para dar direção e objetividade ao encontro. Também é importante o registro das discussões e dos encaminhamentos tomados em grupo, podendo ser anotados em ata, para que as decisões sejam monitoradas e possam subsidiar o planejamento das próximas reuniões.

Finalmente, destaca-se a impotância da participação de toda a equipe nas reuniões, com peridiocidade semanal, quinzenal ou mensal. Estas reuniões devem ser institucionalizadas como atividade cotidiana e periódica no CREAS.

04 - Caderno CREAS.indd 56 29/11/2011 16:02:57

3.2.2 Reuniões para estudos de casos

Estes momentos tem como objetivo reunir a equipe para estudar, analisar e avaliar as particularidades e especificidades das situações atendidas, de modo a ampliar a compreensão e possibilitar a definição de estratégias e metodologias de atendimento mais adequadas, além de serviços da rede que deverão ser acionados, tendo em vista o aprimoramento do trabalho.

NESSAS REUNIÕES, BUSCA-SE DISCUTIR DETERMINADOS CASOS E SITUAÇÕES EM ACOMPANHAMENTO, SENDO TAMBÉM UM MOMENTO PARA QUE A EQUIPE REAVALIE SUAS AÇÕES, DIMENSIONE OS RESULTADOS DO ATENDIMENTO E REDEFINA ESTRATÉGIAS E PROCEDIMENTOS.

A peridiocidade dos estudos de casos deve ser definida pela dinâmica do trabalho institucional da equipe e complexidade das situações atendidas. Porém, é importante que sejam agendados previamente, para garantir a presença do maior número de membros da equipe da Unidade.

Essas reuniões também poderão incluir a participação de outros profissionais da rede que estejam acompanhando o caso. Nessa hipótese, deve-se planejar a atividade de forma mais criteriosa, de modo a evitar exposição desnecessária de informações e dos usuários atendidos.

3.2.3 Supervisão e assessoria de profissional externo

A supervisão e assessoria de profissional externo permite uma maturação da equipe em relação ao processo de trabalho, bem como pode promover espaço de troca de experiência e aprendizagem que conduza à maior clarificação e transparência das funções e possibilidades de atuação de cada profissional. É um momento de reflexão do grupo que pode ser utilizado para o aperfeiçoamento profissional, das metodologias de trabalho e do acompanhamento especializado pela equipe do CREAS.

04 - Caderno CREAS.indd 57 29/11/2011 16:02:57

A SUPERVISÃO E ASSESSORIA DE PROFISSIONAL EXTERNO PODE AGREGAR APORTE TEÓRICO-METODOLÓGICO, CONTRIBUINDO PARA A AMPLIAÇÃO DE CONHECIMENTOS E REFLEXÃO DA EQUIPE EM RELAÇÃO AO ACOMPANHAMENTO DOS CASOS MAIS COMPLEXOS.

Deve ser realizada, necessariamente, com a assessoria de profissional especializado na área afeta às demandas da equipe, que não integra a equipe do CREAS. Este profissional pode ser do quadro funcional do orgão gestor de Assistêcia Social ou ser contratado especificamente com esta finalidade. A supervisão é importante para a qualificação da atenção ofertada, representando possibilidade de aperfeiçoamento metodológico, técnico-operacional e relacional da equipe do CREAS.

3.3 O Desenvolvimento do Trabalho Social no CREAS

O desenvolvimento do trabalho social pelos Serviços do CREAS pressupõe escuta qualificada e compreensão da situação vivenciada por cada família/indivíduo, considerando do seu contexto de vida familiar, social, histórico, econômico e cultural. A construção de projetos de vida e de novas possibilidades de relacionamento, com superação das situações adversas vivenciadas; a perspectiva do trabalho em rede para a atenção integral e o acesso a direitos; o desenvolvimento de potencialidades; e a ressignificação de vivências devem nortear a elaboração do Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar. A elaboração do Plano de Acompanhamento junto com as famílias e indivíduos é essencial para guiar o trabalho social no CREAS, bem como para delinear, junto aos usuários, a construção de novas perspectivas de vida.

O desenvolvimento do Plano de Acompanhamento implica na realização de atendimentos continuados, que podem ser realizados em formatos diversos (individual, familiar, em grupo, com grupos de famílias) - considerando as situações vivenciadas e as singularidades de cada família/indivíduo em acompanhamento, além de ações que oportunizem o fortalecimento da autonomia e o acesso a direitos. Implica, portanto, na realização de encaminhamentos e na articulação de processos de trabalho em rede para a atenção integral das famílias/indivíduos.

04 - Caderno CREAS.indd 58 29/11/2011 16:02:57

Frente a essas considerações, do ponto de vista metodológico faz-se importante compreender o trabalho social no CREAS a partir de três principais dimensões: Acolhida, Acompanhamento Especializado e Articulação em Rede. Atuando de forma complementar, estas três dimensões devem organizar e orientar o trabalho social especializado desenvolvido no âmbito dos Serviços do CREAS.

3.3.1 Acolhida

Como importante dimensão inerente ao trabalho social nos Serviços do CREAS, a acolhida deve ser compreendida sob duas perspectivas: a acolhida inicial das famílias/indivíduos e a postura acolhedora necessária ao longo de todo o período de acompanhamento.

A acolhida inicial tem como objetivo identificar as necessidades apresentadas pelas famílias e indivíduos, avaliar se realmente constitui situação a ser atendida nos Serviços do CREAS e identificar demandas imediatas de encaminhamentos. Esse momento irá nortear as primeiras ações do profissional, bem como contribuirá para o início da construção de vínculo de referência e de confiança, lançando as bases para a construção conjunta do Plano de Acompanhamento.

Poderá ser realizada por meio de diversas metodologias e se utilizar de diferentes técnicas. Como tem a finalidade de favorecer a aproximação dos usuários com o Serviço, possibilitar o início do estudo de cada situação e lançar as bases para a elaboração do Plano de Acompanhamento, os procedimentos para a acolhida inicial poderão demandar mais de um encontro com a família/indivíduo.

A postura acolhedora, de respeito à dignidade e não discriminação deve permear todo o trabalho social desenvolvido no CREAS, desde os momentos iniciais até o desligamento das famílias e indivíduos. Assim, é importante compreender que a acolhida se materializa também por meio da organização de um ambiente receptivo que expresse respeito e atitude ética dos profissionais. Nesse sentido, a equipe precisa estar preparada para acolher os usuários considerando a complexidade de cada situação, suas singularidades e demandas.

04 - Caderno CREAS.indd 59 29/11/2011 16:02:57

3.3.2 Acompanhamento Especializado

Compreende atendimentos continuados e uma gama de possibilidades para seu desenvolvimento, segundo as demandas e especificidades de cada situação (atendimentos individuais, familiares e em grupo; orientação jurídico-social; visitas domiciliares, etc.). Proporciona espaço de escuta qualificada e reflexão, além de suporte social, emocional e jurídico-social às famílias e aos indivíduos acompanhados, visando ao empoderamento, enfrentamento e construção de novas possibilidades de interação familiares e com o contexto social. Tem como ponto de partida a elaboração do Plano de Acompanhamento.

Construído de forma conjunta com cada família/indivíduo, o Plano de Acompanhamento deve delinear estratégias que serão adotadas no decorrer do acompanhamento especializados, bem como os compromissos de cada parte, em conformidade com as especificidades das situações atendidas.

A periodicidade dos atendimentos e a duração do acompanhamento especializado serão avaliadas pela equipe técnica do CREAS, considerando as demandas observadas e acordos firmados com os usuários.

As famílias e indivíduos devem ter a possibilidade de participar ativamente da construção do Plano de Acompanhamento, da definição dos encaminhamentos e da periodicidade dos atendimentos, para que o trabalho social no CREAS represente uma proposta de trabalho viável, que faça sentido em sua trajetória de vida.

3.3.3 Articulação em rede

Identificadas as demandas cujo atendimento ultrapassem as competências do CREAS, as famílias e indivíduos devem ser encaminhados para acessar serviços, programas e benefícios da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos. Estes encaminhamentos devem ser monitorados, no sentido de verificar seus

04 - Caderno CREAS.indd 60 29/11/2011 16:02:57

desdobramentos, e discutidos com outros profissionais da rede que também atendam a família ou indivíduo.

Para facilitar a intersetorialidade, necessária à efetivação do trabalho social no CREAS, é importante que a equipe conheça efetivamente a rede existente no seu território de atuação, incluindo, por exemplo, visitas para conhecer o funcionamento dos serviços e Unidades que a compõem, objetivos, público atendido, atividades desenvolvidas, horários de funcionamento, equipes profissionais, dentre outras informações que permitam estabelecer e fortalecer o desenvolvimento de ações articuladas e complementares.

Para qualificar a atenção às famílias, a articulação em rede pode comportar, ainda, o planejamento e desenvolvimento de atividades em parceria, além de estudos de casos conjuntos, dentre outras estratégias. Nessa direção, destacam-se, inclusive, as ações de intervenção no território, voltadas à prevenção e ao enfrentamento de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos. Estas podem se materializar, por exemplo, na forma de campanhas organizadas pelos órgãos gestores das diferentes áreas, envolvendo os órgãos de defesa de direitos. Devem considerar os temas relevantes, de acordo com as situações presentes nos territórios, e se utilizar de linguagem, instrumentos e metodologias adequadas para abordar cada temática.

Estas ações poderão incluir a participação dos profissionais do CREAS em atividades diversas (eventos, encontros, palestras, exposições de vídeos, debates, entre outras estratégias que envolvam a rede, a comunidade e/ou grupos). A participação da equipe do CREAS nas atividades direcionadas ao atendimento deste objetivo podem ser realizadas tanto na prórpia Unidade, quanto em outros espaços da comunidade, como escolas, centros comunitários, associações, espaços culturais, dentre outros.

- **Rede Essencial de Articulação do CREAS**

  Frente à complexidade das situações vivenciadas pelas famílias e indivíduos atendidos, a articulação em rede é vital para o sucesso das ações desenvolvidas no trabalho social no CREAS.

04 - Caderno CREAS.indd 61 29/11/2011 16:02:57

Nessa direção, destaca-se, que é particularmente importante a articulação do CREAS com:

- CRAS;
- Gestão do Cadastro Único para Programas Sociais e dos Programas de Transferência de Renda e Benefícios (PETI, Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada - BPC);
- Serviços de Saúde, em especial a Saúde Mental;
- Órgãos de Defesa de Direitos (Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública, Delegacias Especializadas);
- Rede de Educação;
- Serviços de Acolhimento;
- Trabalho e geração de renda.

A articulação do CREAS com outros atores da rede, para além dos elencados acima, pode qualificar ainda mais o atendimento ofertado (serviços das demais políticas públicas; Instituições de Ensino Superior; entidades que atuem na defesa de direitos; movimentos sociais, etc.).

Na articulação com a rede é importante fortalecer a identidade do CREAS, clarificando papéis e delimitando competências, de modo a assegurar o desenvolvimento de ações complementares e sinérgicas. A clarificação do papel e das competências do CREAS na rede é fundamental para se prevenir que os serviços ofertados sejam chamados a assumir funções para além daquelas que lhe concernem.

O ÓRGÃO GESTOR DE ASSISTÊNCIA SOCIAL TEM PAPEL PREPONDERANTE NA INTERLOCUÇÃO COM OUTRAS POLÍTICAS E ÓRGÃOS DE DEFESA DE DIREITOS E NA INSTITUCIONALIZAÇÃO DA ARTICULAÇÃO DO CREAS COM A REDE, INCLUSIVE, POR MEIO DA CONSTRUÇÃO E PACTUAÇÃO DE FLUXOS DE ARTICULAÇÃO E PROTOCOLOS INTERSETORIAIS DE ATENDIMENTO.

04 - Caderno CREAS.indd 62 29/11/2011 16:02:58

- **Articulação no âmbito do SUAS**

O CREAS deve trabalhar de forma articulada com a rede socioassistencial, de modo a viabilizar o acesso dos usuários a outros serviços, programas, projetos e benefícios do SUAS. Para tanto, devem ser estabelecidos processos de trabalho articulados com a rede socioassistencial no seu território de abrangência, incluindo parcerias de trabalho, definição de formas de encaminhamentos, fluxos, troca de informação e pactuação de protocolos de atendimento.

A articulação na rede socioassistencial se traduz por meio de conexões entre as Unidades do SUAS para que, de forma complementar e continuada, possam atender às demandas dos indivíduos e famílias. Nesse sentido, recomenda-se a definição de fluxos para o relacionamento entre essas Unidades, com vistas ao atendimento integrado, evitando a fragmentação e/ou a sobreposição das ações.

A adoção de fluxos deve subsidiar a prática cotidiana de encaminhamentos e relacionamento entre as Unidades do SUAS no acompanhamento a famílias e indivíduos. Para potencializar esta articulação podem ser utilizadas diversas estratégias, a exemplo de reuniões entre as instituições da rede, capacitações comuns e realização de eventos para a integração entre as equipes.

É importante que o CREAS articule-se com o CRAS, o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP), onde houver, e os demais serviços que integram a PSE de Alta Complexidade, preferencialmente por meio de fluxos e procedimentos para encaminhamentos, previamente definidos, de acordo com as particularidades e necessidades de cada caso.

Na mesma direção, é fundamental que o CREAS mantenha estreita articulação com a coordenação ou pessoa responsável pelo Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), tendo em vista a organização de fluxos e procedimentos para o acompanhamento especializado às famílias com crianças e adolescentes identificadas em situação de trabalho, conforme previsto nas normativas do Programa. Esta

04 - Caderno CREAS.indd 63 29/11/2011 16:02:58

articulação, também, é fundamental para garantir a inserção no PETI das crianças e adolescentes identificadas em situação de trabalho pelo Serviço Especializado em Abordagem Social, quando este for ofertado pelo CREAS. Destaca-se que a identificação da situação de trabalho infantil será seguida da inclusão da família no acompanhamento pelo PAEFI, dentre outras ações necessárias.

Em relação aos Serviços de Acolhimento, o CREAS tem papel fundamental no acompanhamento dos casos que envolvam situações de violência, tendo em vista o fortalecimento da função protetiva das famílias, na perspectiva da garantia do direito à convivência familiar e comunitária. Em função disso, a relação do CREAS com esses Serviços requer fluxos e procedimentos descritos e institucionalizados em âmbito local, com a definição das competências e responsabilidades de cada um. Quando da reinserção familiar, é importante prever a possibilidade da continuidade do acompanhamento no CREAS, de modo a evitar novo afastamento do convívio familiar e, por conseguinte, o retorno ao Serviço de Acolhimento.

O ÓRGÃO GESTOR DE ASSISTÊNCIA SOCIAL TEM PAPEL RELEVANTE DE COORDENADOR DO PROCESSO DE ARTICULAÇÃO ENTRE AS UNIDADES DA REDE SOCIOASSISTENCIAL DO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA DO CREAS, INCLUINDO TANTO AS DE NATUREZA PÚBLICA ESTATAL QUANTO AQUELAS DE NATUREZA PÚBLICA NÃO ESTATAL.

- **Articulação para a integração entre serviços, benefícios e transferência de renda no âmbito do SUAS**

A expansão de benefícios e programas de transferência de renda no Brasil nos últimos anos representou um importante avanço no que diz respeito à garantia do direito à renda. No entanto, a realidade cada vez mais mostra que os riscos e vulnerabilidades sociais que atingem famílias e indivíduos expõem desafios e demandas multifacetadas que extrapolam a dimensão da renda, demonstrando que, para respostas efetivas, é necessária a oferta da renda, simultânea e articuladamente, à oferta de serviços socioassistenciais.

04 - Caderno CREAS.indd 64 29/11/2011 16:02:58

Nessa perspectiva, o trabalho social desenvolvido no CREAS precisa fundamentar-se no que dispõe o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda no âmbito do SUAS, de modo a garantir o acompanhamento prioritário às famílias com membros beneficiários do BPC, famílias inseridas no Programa Bolsa Família (PBF) e no PETI, quando expostas a situações de risco pessoal e social, por violação de direitos.

Além de seguir as orientações dispostas no Protocolo quanto ao acompanhamento das famílias já beneficiárias dos programas de transferência de renda e benefícios socioassistenciais, os profissionais do CREAS deverão promover condições para o acesso das famílias acompanhadas que ainda não são beneficiárias e que apresentem o perfil necessário.

Frente a isto, destaca-se que devem ser efetivados os devidos encaminhamentos para inclusão no Cadastro Único para Programas Sociais, bem como para o acesso ao BPC, quando contemplado o perfil, sem prejuízo do acesso a outros benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda que possam ser viabilizados na realidade local, considerando demandas identificadas.

- **Articulação Intersetorial com a rede das demais políticas públicas**

A intersetorialidade pressupõe uma forma de gestão das políticas públicas que visa superar a fragmentação dos conhecimentos e das estruturas sociais para produzir efeitos mais significativos na vida da população. Representa a articulação de poderes, setores e saberes para enfrentar e responder, de formar integrada e com objetivos comuns, as questões sociais, considerando suas complexidades e expressões nos diferentes territórios.

O processo de construção da intersetorialidade exige um contínuo diálogo entre as diferentes áreas e pactuações de caráter coletivo, que devem considerar a diversidade, as particularidades, os limites e as especificidades de cada área, visando es-

04 - Caderno CREAS.indd 65 29/11/2011 16:02:58

tabelecer nexos de interdependência e complementaridade. Para tanto, é necessário criar espaços de comunicação, negociação, mediação e estratégias, no sentido de estabelecer convergência nas ações e nos resultados esperados.

A articulação intersetorial não está unicamente sob a governabilidade do CREAS e do órgão gestor da política de Assistência Social, depende, sobretudo, de um investimento político das diferentes áreas e das três esferas de Governo. É importante destacar que o Poder Executivo Municipal, Estadual e do DF tem o papel de articulador político entre as diversas áreas, com o objetivo de mobilizar, articular e criar as condições favoráveis para efetivar as ações intersetoriais. Além disso, tem o papel de mobilizar os órgãos de defesa de direitos para a construção conjunta de fluxos que possam contribuir para a qualificação da oferta da atenção pelo CREAS.

Nessa direção, ao identificar a rede de serviços no seu território de abrangência e as possibilidades e necessidades do trabalho intersetorial para atender as famílias e indivíduos, a equipe do CREAS, em conjunto com a equipe do órgão gestor de Assistência Social, precisa discutir possibilidades de institucionalização de fluxos com as diversas áreas. Ao órgão gestor cabe buscar o diálogo no âmbito da gestão das demais políticas para estabelecer pactuações, fluxos e procedimentos institucionalizados que qualifiquem a relação do CREAS no acompanahmento das situações vivenciadas pelas famílias e indivíduos, como, por exemplo, questões relacionadas à saúde mental, uso de crack e outras drogas; violência, dentre outras.

É importante ressaltar que os serviços especializados ofertados pelos CREAS somam-se às ações das demais políticas públicas (saúde, educação, trabalho e outras), na perspectiva de ampliar a capacidade das famílias e individuos no enfrentamento e superação das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, não se sobrepondo ou confundindo-se com os serviços de competência das outras políticas. Quando, por exemplo, o Serviço Especializado em Abordagem Social, ofertado no CREAS, identificar pessoas com necessidades relacionadas às áreas de saúde, educação, habitação, preparação e acesso ao trabalho, faz-se necessário promover articulações no âmbito dessas políticas para garantir o atendimento dessas demandas.

04 - Caderno CREAS.indd 66 29/11/2011 16:02:58

Para fortalecer a articulação intersetorial, sugere-se que, em âmbito local, sejam realizadas, permanentemente, reuniões com a rede para a revisão e o aperfeiçoamento dos fluxos definidos.

- **Articulação com os órgãos de defesa de direitos**

Os órgãos de defesa de direitos têm papel importante na garantia do acesso à justiça e a mecanismos jurídicos de proteção legal de direitos, tendo em vista assegurar a sua defesa e exigibilidade, bem como tomar as medidas relativas à responsabilização quando da violação de direitos. Em função das especificidades das suas competências, tem papel importante na rede de atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos.

Conforme já abordado, cabe ao órgão gestor de Assistência Social coordenar a definição do processo de articulação do CREAS com os órgãos de defesa de direitos, visando estabelecer um canal de comunicação claro e objetivo, onde sejam clarificadas as competências da Unidade, para evitar solicitações e demandas de trabalho que não são compatíveis com as suas atribuições.

No processo de articulação, a construção de fluxos locais entre o CREAS e os órgãos de defesa de direito são importantes para definir os acessos e os encaminhamentos a serem adotados por ambos. Um importante papel do CREAS é informar as famílias e aos indivíduos em situação de violação de direitos, quais órgãos podem ser acessados a partir das especificidades de suas demandas, assim como promover os encaminhamentos necessários. Para tanto, a equipe do CREAS precisa conhecer a localização desses órgãos, suas competências, procedimentos e rotinas de acesso.

Destaca-se abaixo, alguns órgãos de defesa de direitos que, em razão de sua finalidade e competência, compõem a rede de articulação do CREAS:

- Poder Judiciário;
- Ministério Público;

04 - Caderno CREAS.indd 67 29/11/2011 16:02:58

- Defensoria Pública;
- Conselho Tutelar;
- Delegacias/Delegacias Especializadas;
- Serviços de assessoramento jurídico e assistência judiciária;
- ONGs que atuam com defesa de direitos, a exemplo dos Centros de Defesa.

3.4 Registro de Informação

O registro de informação constitui procedimento a ser adotado pelo CREAS para gerar conhecimento e instrumentalizar a gestão, o monitoramento e a avaliação. No que diz respeito, particularmente, aos registros de acompanhamento familiar, é imprescindível manter registros de freqüência, permanência, desligamento e atividades desenvolvidas.

Os registros devem ser realizados por meio de instrumentais que permitam armazenar um conjunto de informações pertinentes ao trabalho social desenvolvido, tais como: ações realizadas, situações atendidas, instrumentos, métodos e procedimentos adotados, encaminhamentos realizados e resultados atingidos.

Algumas das informações ficarão restritas à Unidade, como os registros sobre o acompanhamento familiar em prontuários, enquanto outros dados e informações importantes para o monitoramento e/ou avaliação das ações realizadas, precisam ser compartilhados com o órgão gestor que, por sua vez, deverá agregá-los e sistematizá-los. Para viabilizar esta sistematização, as informações provenientes das ações e serviços ofertados pelo CREAS, bem como pelas unidades específicas referenciadas, devem ser consolidadas e enviadas periodicamente ao órgão gestor.

Recomenda-se, quando possível, que os registros e os fluxos de informação sejam organizados de forma padronizada e informatizada, com o intuito de agilizar e otimizar o processo de gestão, monitoramento e avaliação. O registro e acesso a informações deve observar a questão ética, a necessidade de segurança e sigilo de determinadas informações, além das recomendações dos conselhos de categoria profissional, sempre que couber.

04 - Caderno CREAS.indd 68 29/11/2011 16:02:58

3.4.1 Informações sobre o acompanhamento das famílias e indivíduos

As informações sobre o acompanhamento das famílias e indivíduos no CREAS contribui para a organização e sistematização das informações de cada situação acompanhada, devendo ser registradas em instrumentais adequados a este fim. Sua utilização deve ser restrita à equipe do CREAS que deverá atentar-se ao sigilo e privacidade necessários, de acordo com o código de ética dos profissionais implicados no acompanhamento.

Para o registro de informações sobre o acompanhamento, pode-se adotar diferentes instrumentais, dentre os quais:

Prontuários:

Para registro de informações sobre o trabalho social desenvolvido no CREAS, recomenda-se a adoção de prontuário, preferencialmente padronizado, no qual podem ser registrados: os dados socioeconômicos e o histórico das famílias; os eventos decorrentes dos riscos pessoais e sociais, por violação de direitos; o acesso a programas, benefícios e serviços; as informações sobre a evolução do acompanhamento familiar; os encaminhamentos realizados e aspectos do acompanhamento dos encaminhamentos; o desligamento das famílias/indivíduos. As informações registradas no prontuário podem ser coletadas nas visitas domiciliares, nos atendimentos individuais, familiares e em grupo realizados; nas discusões de caso; dentre outros momentos.

Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar:

No âmbito dos serviços ofertados no CREAS é necessário, ainda, que, para cada família/indivíduo, seja traçado o Plano de Acompanhamento. Nesse instrumento, faz-se necessário o apontamento de objetivos, estratégias e recursos que possam contribuir para o trabalho social, considerando as particularidades e o protagonismo de cada família e indivíduo. Construído gradualmente e de forma participativa ao longo da vinculação e acompanhamento, deve ser continuamente revisto pela equipe. O Plano tem a função de, instrumentalmente, organizar a atuação interdisciplinar no CREAS, delineando, operacional e metodologicamente, o caminho a ser seguido por todos os profissionais, possibilitando o monitoramento e a avaliação dos resultados alcançados com os usuários. Portanto, é fundamental garantir a sua dinamicidade, reformulações e aprimoramento,

04 - Caderno CREAS.indd 69 29/11/2011 16:02:58

baseados nas intervenções realizadas, nos resultados alcançados e no processo vivenciado por cada indivíduo ou família.

Relatórios:

Para além dos prontuários e do Plano de Acompanhamento, a elaboração de relatórios é realizado pela equipe do CREAS, sempre que necessário. Como visto anteriormente, os relatórios podem dispor de informações sobre as ações desenvolvidas e os progressos em relação às famílias e aos indivíduos acompanhados. Quando couber, poderá também dispor de outras informações, observada a pertinência, relevância e benefício para os usuários. Os relatórios sobre o acompanhamento, todavia, não devem se confundir com a elaboração de "laudos periciais", que constituem atribuição das equipes interprofissionais dos órgãos de defesa e responsabilização. Cabe ao CREAS, tão somente e quando necessário e/ou solicitado por estes órgãos, o encaminhamento de relatórios com informações gerais sobre os atendimentos realizados, resguardando-se o que dispõe o código de ética e as orientações dos respectivos conselhos de categoria profissional, bem como observando a função de proteção social da Assistência Social.

Conforme dispõe o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda no âmbito do SUAS (2009), o acompanhamento prioritário às famílias em descumprimento de condicionalidades deve ser realizado pelo CREAS, quando verificada situações de risco pessoal e social, e de violação de direitos. Nesses casos, é importante que os registros decorrentes deste acompanhamento sejam lançados no Sistema de Gestão e Condicionalidades do Programa Bolsa Família (SICON), ferramenta eletrônica disponibilizada pelo MDS. O acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades pelo CREAS e o registro no SICON orientam-se pelos parâmetros estabelecidos no mencionado Protocolo.

3.4.2 Informações para monitorar e avaliar ações e serviços

O registro das informações realizado no CREAS constitui importante meio para conhecer e analisar os riscos sociais e pessoais, por violação de direitos, existentes no território. Nessa perspectiva, a disponibilização de algumas destas informações ao órgão gestor

04 - Caderno CREAS.indd 70 29/11/2011 16:02:58

de Assistência Social torna-se fundamental para o planejamento, o monitoramento e a avaliação de ações, sobretudo, para subsidiar a área de vigilância socioassistencial que retroalimentará o CREAS com o conhecimento produzido em seu âmbito.

De modo a instrumentalizar e constribuir com o órgão gestor, um conjunto de informações devem ser encaminhadas pelo CREAS com organização e periodicidade definidas, tais como: número de famílias e indivíduos em acompanhamento e caracterização das situações acompanhadas; número de encaminhamentos realizados; número de novos acompanhamentos e desligamentos; demandas reprimidas; rede existente e necessária; principais dificuldades; dentre outras.

Para a disponibilização de informações ao órgão gestor, é importante observar orientações de normativas de âmbito nacional em vigor como, por exemplo, a Resolução CIT Nº 4, de 24 de maio de 2011, que institui parâmetros nacionais para o registro das informações relativas aos serviços ofertados nos CRAS e CREAS.

As informações encaminhadas pelo CREAS ao órgão gestor, além de essenciais para o monitoramento e avaliação das ações em âmbito local, são imprescindíveis para alimentação e preenchimento de sistemas de âmbito municipal, estadual e nacional. Como exemplo, pode-se mencionar: os sistemas da Rede SUAS e o formulário eletrônico específico sobre os CREAS, disponibilizado anualmente pelo MDS em razão do Censo SUAS/CREAS[8], instrumento de monitoramento nacional.

Recomenda-se, nesse sentido, que as informações a serem encaminhadas ao órgão gestor, tais como aquelas necessárias ao preenchimento dos sistemas existentes, sejam mensalmente organizadas, o que implica na necessidade de definir instrumentos próprios e profissional (is) responsável (is) por fazer a sistematização.

[8] Constitui ferramenta oficial de coleta de informação para o processo de monitoramento dos CREAS, disponibilizado eletronicamente pelo MDS. Tem o objetivo de conhecer e monitorar as Unidades CREAS no Brasil, de modo a subsidiar decisões e ações no sentido do aprimoramento da gestão do SUAS, das próprias unidades implantadas e da qualidade dos serviços ofertados.

04 - Caderno CREAS.indd 71 29/11/2011 16:02:58

Utilizar os registros do CREAS de forma a possibilitar a gestão da informação, contribui para a qualificação das ofertas da Unidade e a consolidação do SUAS. Frente a isto, é fundamental que os profissionais se apropriem das informações, enxergando nestas importante objeto de trabalho para discussão e aprimoramento.

04 - Caderno CREAS.indd 72 29/11/2011 16:02:58

Capítulo 4

4. A implantação do CREAS

O processo de implantação do CREAS é orientado pelas normativas, regulações e pactuações vigentes na política de Assistência Social. Conforme abordado anteriormente, a implantação precisa considerar o diagnóstico socioterritorial com dados sobre a incidência de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, o levantamento das demandas e o mapeamento dos serviços, programas e projetos existentes no território.

Cabe ao órgão gestor de Assistência Social a realização desse diagnóstico que antecede a implantação do CREAS e que permite analisar a incidência das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos registradas pelos órgãos de proteção, defesa e responsabilização e diversos outros aspectos, tais como: cultura e valores locais que favorecem a ocorrência e/ou recorrência das situações de violação; porte do município; densidade populacional; extensão territorial; fronteiras intermunicipais, interestaduais e internacionais; malha rodoviária; dentre outros.

As informações que compõem o diagnóstico devem retratar a realidade e podem ser extraídas das estatísticas oficiais; do banco de dados do órgão gestor da Assistência Social, de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais; dos conselhos de políticas públicas e de direitos e das organizações não governamentais. Para além destas informações, a composição do diagnóstico poderá contemplar relatos e considerações das lideranças comunitárias, dos profissionais que já atuam nos territórios; dentre outras fontes de informações que estejam disponíveis e que contribuam para a compreensão do território e sua dinâmica.

04 - Caderno CREAS.indd 73 29/11/2011 16:02:59

Nessa direção, para a composição do diagnóstico socioterritorial é importante considerar as potencialidades do território e sua dinâmica, no sentido de inibir e/ou resistir às situações de violação de direitos e a capacidade de organização que emerge dos coletivos na construção de estratégias afirmativas de cidadania. Esses fatores devem ser relacionados com os aspectos econômicos, culturais, políticos, históricos e sociais que compõe o cenário local.

O diagnóstico é determinante para a definição do número de CREAS necessários para atender as demandas observadas em cada município/DF, bem como da abrangência de cada Unidade, e das áreas para sua implantação.

Destaca-se que um ponto significativo do diagnóstico é o mapeamento dos serviços de PSE de Média Complexidade já existentes. Essas informações contribuirão para apontar o (s) serviço (s) que deve (m) ser ofertado (s) pelo CREAS, os serviços que poderão ser prestados por unidades específicas referenciadas no território de abrangência do CREAS e, inclusive, serviços de PSE de Média Complexidade que devem ser reordenados, para atender aos parâmetros do SUAS.

O número de CREAS a ser implantado no município/DF deve considerar a projeção da demanda a ser atendida. Além disto, o porte do município também constitui uma referência importante para dimensionar o número de CREAS a ser implantado em cada localidade, conforme tabela abaixo.

Quadro 3 – Parâmetros de referência para a definição número de CREAS, considerando o porte do município

Porte do Município	Número de habitantes	Parâmetros de referência
Pequeno Porte I	Até 20.000	Cobertura de atendimento em CREAS Regional; ou Implantação de CREAS Municipal, quando a demanda local justificar.

04 - Caderno CREAS.indd 74 29/11/2011 16:02:59

Pequeno Porte II	De 20.001 a 50.000	Implantação de pelo menos 01 CREAS.
Médio Porte	De 50.001 a 100.000	Implantação de pelo menos 01 CREAS.
Grande Porte, Metrópoles e DF	A partir de 100.001.	Implantação de 01 CREAS a cada 200.000 habitantes.

É importante mencionar que o quadro acima apresenta parâmetros de referência, sendo o diagnóstico socioterritorial e os dados de vigilância socioassistencial fundamentais para a definição mais apropriada do quantitativo de unidades CREAS necessárias, considerando a realidade de cada território. Ressalte-se, ainda, que estes parâmetros de referência constituem metas a serem alcançadas por meio de um processo de gradativa implementação do SUAS no país.

4.1 Etapas para a implantação do CREAS

O órgão gestor de Assistência Social é o responsável pela coordenação do processo de planejamento que conduzirá à implantação do CREAS, definindo etapas, metas, responsáveis, recursos e prazos, com a devida previsão no Plano Municipal/DF de Assistência Social e no orçamento público, a ser submetido à aprovação do Conselho de Assistência Social.

Para a implantação do CREAS algumas etapas são necessárias, tendo em vista o cumprimento das exigências para instalação da Unidade em determinado território e a oferta de serviço (s). As etapas apontadas a seguir constituem recomendações que não necessariamente precisam ocorrer na ordem apresentada, pois a implantação está condicionada à realidade local e autonomia do município/DF na condução do processo.

04 - Caderno CREAS.indd 75 29/11/2011 16:02:59

Quadro 4 - Etapas que podem compor o planejamento da implantação do CREAS

- Elaboração de diagnóstico socioterritorial que permita identificar:
    - Particularidades do território (história; cultura; aspectos geográficos – rodovias, fronteiras, extensão; movimentos sociais; rede pré-existente; densidade populacional etc.);
    - Dados da incidência de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, e suas especificidades: identificação de demandas, avaliação de relevância e pertinência de implantação da Unidade;
    - Mapeamento da rede de serviços, programas e projetos que poderá ser articulada ao CREAS.
- Identificação do quantitativo de Unidades CREAS necessárias, considerando a realidade local, o quantitativo de Unidade (s) já existente (s), se for o caso, e o quantitativo a implantar;
- Definição do território de abrangência de cada Unidade CREAS, no caso de municípios com mais de uma Unidade;
- Definição dos serviços que cada Unidade CREAS deverá ofertar, considerando a oferta obrigatória do PAEFI em todas as Unidades e a possibilidade de oferta dos demais, conforme avaliação e planejamento gestão local;
- Definição dos serviços que serão referenciados a cada Unidade CREAS, considerando a rede existente no território;
- Levantamento de custos e planejamento financeiro-orçamentário para a manutenção do CREAS e do (s) serviço (s) ofertado (s);
- Elaboração de projeto técnico-político da Unidade, que aborde aspectos de seu funcionamento interno, serviço (s) ofertado (s), metodologia de trabalho que será adotada pela equipe, relacionamento com os usuários e com a rede;
- Definição de local com infraestrutura adequada e localização estratégica para implantação do CREAS;
- Organização de equipamentos, mobiliário e materiais necessários ao efetivo funcionamento do CREAS;

04 - Caderno CREAS.indd 76 29/11/2011 16:02:59

- Planejamento de política de capacitação e educação permanente;
- Mobilização da rede e definição de fluxos de articulação no âmbito do SUAS - com o (s) serviço (s) referenciado (s), o (s) CRAS, serviço (s) de acolhimento e demais unidades, serviços, programas, projetos e benefícios existentes;
- Mobilização da rede das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos para a construção e pactuação de fluxos de articulação intersetorial e interinstitucional;
- Planejamento dos procedimentos para o monitoramento e a avaliação
- Inscrição do (s) serviço (s) do CREAS no Conselho Municipal do Direito da Criança e do Adolescente, quando for o caso;
- Encaminhamento da proposta de implantação do CREAS para aprovação do Conselho Municipal/DF de Assistência Social, incluindo a destinação de recursos públicos necessários.

A partir da definição do número de Unidades a serem implantadas, faz-se importante a verificação dos custos para a implantação e o planejamento da sua manutenção.

Com base no quantitativo de Unidades que serão implantadas, será preciso definir a área de abrangência de cada CREAS e mapear sua rede de articulação (CRAS, demais unidades da rede socioassistencial, demais políticas públicas setoriais e órgãos de defesa de direito).

Nesse sentido, é fundamental conhecer os serviços ofertados na rede, suas características, critérios de acesso, horários de funcionamento, sistemáticas de atendimento, dentre outras informações que poderão colaborar para a articulação e integração do trabalho. Também devem ser reconhecidos os movimentos e os grupos organizados que atuam na área de abrangência do CREAS, pois essas iniciativas podem, posteriormente, articular-se para somar ao trabalho em rede.

04 - Caderno CREAS.indd 77 29/11/2011 16:02:59

No processo de planejamento e implantação do CREAS faz-se necessário envolver outras instâncias, de modo a abranger ações para: elaborar ou revisar o Plano de Assistência Social, incluindo orçamento, ações e atividades que serão realizadas para a implantação ou expansão de CREAS no território, bem como apresentá-lo, discuti-lo e aprová-lo no Conselho de Assistência Social; discutir o planejamento e a construção de fluxos de articulação com os demais serviços e unidades da rede socioassistencial, órgãos de defesa de direitos e outras políticas públicas setoriais; socializar informações sobre o processo de implantação e/ou expansão dos CREAS junto a à rede de articulação, com o intuito de dar publicidade a suas competências, atribuições e finalidades, a fim de construir possibilidades de trabalho em conjunto.

Na operacionalização da implantação do CREAS é necessário prever recursos para garantir as condições físicas, recursos humanos e materiais institucionais para seu funcionamento. Nesse sentido, deve ser previsto imóvel compatível com as necessidades dos serviços a serem ofertados; e assegurada a aquisição de equipamentos, materiais permanentes, de consumo e socioeducativos necessários; além da composição da equipe.

Em relação à equipe será necessário prever recursos para a admissão e capacitação e realizar estudo para definir o quadro de profissionais necessários para suprir a demanda, a partir das referências previstas na NOB-RH/SUAS, considerando a capacidade de atendimento da Unidade. A capacitação deve ser processual, ou seja, planejada e executada de forma a garantir a formação continuada à equipe.

Tendo em vista as especificidades do trabalho desenvolvido nos CREAS e as particularidades do território em que está localizado, é importante que o órgão gestor planeje e adote medidas para garantir segurança aos profissionais e aos usuários no desenvolvimento das ações, seja no interior da unidade, seja no território.

04 - Caderno CREAS.indd 78 29/11/2011 16:03:00

4.2 Localização do CREAS

O CREAS deve ter localização estratégica, prioritariamente de fácil acesso à população a ser atendida, devendo-se observar a disponibilidade de transporte público e a proximidade dos locais de maior concentração do público a ser atendido.

Apenas por meio de uma análise local, o órgão gestor poderá definir a melhor localização para a implantação do CREAS. Entretanto, a fim de assegurar a facilidade de acesso aos usuários, sugere-se:

- Em Municípios/DF com 1 (um) CREAS: localização da Unidade preferencialmente em área central, com facilidade de acesso e maior circulação da população, e/ou em localidade estratégica para facilitar a articulação com a rede (CRAS, Poder Judiciário, Conselho Tutelar, etc.). A área central geralmente é onde está concentrada a infraestrutura municipal de transportes, fato este que facilita o acesso da população, além de unidades e órgãos da rede que devem manter articulação com o CREAS. Essa proximidade propicia uma ambiência favorável para o CREAS desenvolver um trabalho em rede, além de permitir aos usuários residentes em áreas distantes e/ou rural o acesso ao conjunto destes equipamentos com otimização de tempo e redução de custo, além da própria circulação da família;

– Em Municípios/DF com mais de 1 (um) CREAS: localização da Unidade em territórios com maior incidência de situações de risco pessoal e social, com violação de direitos. Podem também constituir referência para a implantação destas unidades: a territorialização e localização dos equipamentos da rede essencial de articulação do CREAS (territorialização dos CRAS, rede socioassistencial, Saúde Mental, Poder Judiciário, Conselho Tutelar, entre outros); e a divisão administrativa do município, quando for o caso; observada a facilidade de acesso por parte dos usuários.

Uma maior proximidade das famílias aos CREAS abre um campo favorável para que o trabalho atinja seus objetivos.

04 - Caderno CREAS.indd 79 29/11/2011 16:03:00

A localização estratégica no território colabora para que o CREAS torne-se referência para a população e/ou comunidade. Essa referência contribui para estabelecer um canal de comunicação e confiança com as famílias, que identificam na Unidade um espaço de proteção no meio em que vivem e convivem.

Além de localização estratégica e a facilidade de acesso a meio de transporte público, é importante assegurar às equipes do CREAS possibilidades e meios para o deslocamento no território, sempre que necessário.

Finalmente, deve ser publicizado à população as formas de acesso, a oferta de serviços, o endereço e o horário de funcionamento da Unidade.

04 - Caderno CREAS.indd 80 29/11/2011 16:03:00

Capítulo 5

5. Infraestrutura, Identificação e Recursos Humanos do CREAS[9]

O efetivo reconhecimento do CREAS como unidade pública estatal de referência para o desenvolvimento de trabalho social especializado com famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, perpassa aspectos como sua infraestrutura, necessária identificação e recursos humanos. A sua especificidade, associada às demandas complexas que são foco da sua ação, determina a necessidade de planejar e organizar o seu funcionamento de modo a atender requisitos mínimos para o desenvolvimento do trabalho.

5.1 Infraestrutura do CREAS

Para promover uma acolhida adequada e escuta qualificada aos usuários, o ambiente físico do CREAS deve ser acolhedor e assegurar espaços para a realização de atendimentos familiar, individual e em grupo, em condições de sigilo e privacidade. Para isso, recomenda-se que seja implantado em edificação que disponha dos espaços essenciais para o desenvolvimento das suas atividades, não devendo, portanto, ser implantado em local improvisado.

Para que o ambiente seja acolhedor, além da postura ética, de respeito à dignidade, diversidade e não-discriminação a ser compartilhada por toda a equipe, o espaço físico do CREAS deve contar com condições que assegurem:

- Atendimento em condições de privacidade e sigilo;
- Adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade e limpeza;
- Segurança dos profissionais e público atendido;

[9] A elaboração deste capítulo foi particularmente subsidiada por debates e construções que envolveram, além da equipe do DPSE, a equipe da Coordenação-Geral de Serviços de Vigilância Social do Departamento de Gestão do SUAS da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS/MDS) e do Departamento de Gestão da Informação da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI/MDS).

04 - Caderno CREAS.indd 81 29/11/2011 16:03:00

- Acessibilidade a pessoas com deficiência, idosos, gestantes e crianças, dentre outros;
- Espaços reservados e de acesso restrito à equipe para guarda de prontuários. Em caso de registros eletrônicos, devem igualmente ser adotadas medidas para assegurar o acesso restrito aos prontuários, dados e informações;
- Informações disponíveis em local visível sobre: serviços ofertados, situações atendidas e horário de funcionamento da Unidade.

A infraestrutura física do CREAS deve ser compatível com os serviços ofertados, recursos humanos disponíveis e capacidade instalada para atendimento às demandas que emergem no seu território de abrangência. Os espaços do CREAS devem, portanto, dispor de quantidade e dimensões suficientes, sendo a infraestrutura ampliada sempre que necessário.

ESPAÇOS ESSENCIAIS

Constituem espaços essenciais que todo CREAS deve dispor:

- **Espaço para recepção;**
- **Salas específicas para uso da coordenação, equipe técnica ou administração;**
- **Salas de atendimento (individual, familiar e em grupo), em quantitativo condizente com o (s) serviço (s) ofertado (s) e a capacidade de atendimento da Unidade**

  Recomendável: municípios de Grande Porte, Metrópole e DF: no mínimo 4 salas de atendimento; municípios de Pequeno Porte I e II e Médio Porte: no mínimo:3 salas de atendimento;
- **No mínimo 2 Banheiros coletivos, com adaptação para pessoas com mobilidade reduzida como, por exemplo, pessoas com deficiência e idosos;**
- **Copa e/ou cozinha.**

04 - Caderno CREAS.indd 82 29/11/2011 16:03:02

Além dos espaços essenciais, as Unidades CREAS poderão contar com outros espaços, dependendo das possibilidades e necessidades apresentadas (almoxarifado ou similar, espaço externo para atividade de convívio etc.).

Para o bom funcionamento do CREAS é importante observar se o seu espaço físico oferece dimensões e ambientes necessários aos serviços que serão ofertados, pois instalações inadequadas podem implicar prejuízos ao desenvolvimento das ações, exigindo mudança ou adequação do local. O ideal é que o planejamento da implantação ou adequação dos CREAS inclua a previsão de funcionamento em imóvel próprio e adequado, para que, no futuro, a Unidade não precise ser deslocada para outro local.

Ao fixar-se em determinado local, o CREAS torna-se referência para as famílias e os indivíduos do seu território de abrangência. Assim, mudanças de local de funcionamento da Unidade podem acarretar em dificuldades de acesso por parte dos usuários atendidos e até mesmo em descontinuidade do atendimento, principalmente se a unidade for deslocada para um local distante.

Nos casos em que for necessária a mudança, que esta seja realizada de modo planejado, sendo os usuários comunicados previamente, de forma a não comprometer o seu reconhecimento como referência no território e para assegurar a continuidade dos acompanhamentos realizados.

Frente à sua representatividade no território, é importante que o CREAS seja implantado em imóvel exclusivo. Todavia, o compartilhamento do imóvel será permitido desde que se assegure ao CREAS placa de identificação e espaços exclusivos para a realização de suas atividades. Nessa direção, o CREAS poderá compartilhar com outras Unidades e serviços os seguintes espaços:

04 - Caderno CREAS.indd 83 29/11/2011 16:03:02

- Entrada ou porta de acesso;
- Copa ou Cozinha;
- Almoxarifado ou similar, desde que os materiais do CREAS sejam guardados com reserva;
- Espaço externo;
- Banheiros.

No que diz respeito ao compartilhamento dos banheiros é preciso observar se o quantitativo é suficiente para atender as demandas, inclusive os banheiros adaptados às pessoas com mobilidade reduzida como as pessoas com deficiência e idosos. O endereço também poderá ser compartilhado, desde que seja afixada a placa de identificação do CREAS em local de fácil visualização.

Em relação ao compartilhamento do imóvel, recomenda-se não compartilhar o espaço físico do CREAS com unidades administrativas (sede do órgão gestor, ou sede da Prefeitura etc.). Além disso, o CREAS não deve ser instalado em imóvel compartilhado com ONG, Serviço de Acolhimento e órgãos de defesa de direitos (Poder Judiciário, Delegacias, Conselho Tutelar, Ministério Público; Disque Denúncia).

Em algumas localidades o CREAS poderá estar localizado em núcleos mais ampliados de atendimento à população, onde se agregam diversos serviços da assistência social, da educação, da saúde, dentre outros. Esta estratégia pode facilitar o acesso da população a diversos serviços que funcionam no mesmo local. Entretanto, caso o CREAS funcione nesse conglomerado, o órgão gestor de Assistência Social deverá atentar-se para a necessidade de assegurar a exclusividade dos espaços essenciais à Unidade, conforme já mencionado, bem como a sua identificação.

Para além do espaço físico, o desenvolvimento das ações no CREAS exige a disponibilização de equipamentos e recursos materiais essenciais que toda Unidade deve dispor

04 - Caderno CREAS.indd 84 29/11/2011 16:03:02

e, ainda, equipamentos e materiais desejáveis que possam contribuir para qualificar as ações e assegurar a sua efetividade. No quadro abaixo se apresenta exemplos de equipamentos e recursos materiais que o órgão gestor de Assistência Social deve disponibilizar aos CREAS.

EQUIPAMENTOS E RECURSOS MATERIAIS ESSENCIAIS
• Mobiliário, computadores, telefone (s); • Acesso à internet; • Material de expediente e material para o desenvolvimento de atividades individuais e coletivas (pedagógicos, culturais, esportivos etc.); • Veículo para utilização pela equipe; • Arquivos, armários ou outros, para guarda de prontuários físicos, em condições de segurança e sigilo; • Impressora; • Bancos de dados necessários ao desenvolvimento das atividades do(s) Serviço(s).
EQUIPAMENTOS E RECURSOS MATERIAIS DESEJÁVEIS
• Material multimídia, tais como: TV, equipamento de som, aparelho de DVD, máquina fotográfica, máquina copiadora, filmadora, DATASHOW etc.; • Acervo bibliográfico; • Mural com informações de interesse dos usuários, como: horário de atendimento e funcionamento da Unidade; endereços de serviços da rede de articulação do CREAS etc.

Em relação aos equipamentos e recursos materiais, destaca-se que o CREAS necessita de condições de conectividade para que tenha mais agilidade nos processo de trabalho e maior integração e articulação com a rede, para isso, se faz necessário linha telefônica e computador com acesso a internet.

Outro item relevante para o desempenho das atividades do CREAS é o veículo. Com ele a equipe realiza as visitas domiciliares necessárias, acompanha famílias e indivíduos em áreas afastadas no território, participa de reuniões e encontros com a rede e realiza os deslocamentos necessários para o trabalho de abordagem de rua e/ou busca ativa.

04 - Caderno CREAS.indd 85 29/11/2011 16:03:03

5.1.1 Organização do Espaço Físico

Os espaços do CREAS devem ser organizados de forma a favorecer a acolhida, a expressão e o diálogo entre equipe e usuários, bem como garantir atendimento em condições de privacidade, sigilo e dignidade. Esses espaços devem, ainda, estar adaptados para atendimento a usuários nos diferentes ciclos de vida, e oferecer acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida, a exemplo de pessoas com deficiência, idosos e gestantes. Para isso, a Unidade deve contar com espaços com acessibilidade que permitam a circulação com segurança, além de mobiliários e materiais próprios e específicos para promover o atendimento, considerando as particularidades e necessidades dos usuários.

Nessa direção, no CREAS deve-se assegurar as seguintes condições para acessibilidade das pessoas com mobilidade reduzida:

- Acesso principal adaptado com rampas e rota acessível desde a calçada até a recepção do CREAS
- Rota acessível aos principais espaços do CREAS (recepção, sala de atendimentos e sala(s) de uso coletivo);
- Rota acessível ao banheiro;
- Banheiros adaptados.

É importante mencionar que as condições de acessibilidade devem incluir, também, meios para o acesso de pessoas com outras dificuldades e deficiências, a exemplo da deficiência visual, auditiva etc., de modo a superar barreiras arquitetônicas e atitudinais que, por vezes, impossibilitam o acesso ao CREAS. Nessa direção, é imprescindível que no âmbito da Unidade se possa contar com suportes como, por exemplo, treinamento para auxiliar pessoas com deficiência visual; placas de identificação em Braile; suporte eventual de profissional com domínio de LIBRAS, ou capacitação de profissional nesta língua; dentre outras medidas que possam ser adotadas.

04 - Caderno CREAS.indd 86 29/11/2011 16:03:03

PARA ASSEGURAR AS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE NO CREAS, RECOMENDA-SE CONSULTAR E OBSERVAR AS NORMATIVAS RELACIONADAS ABAIXO:

- **NBR 9050 REFERENTE À ACESSIBILIDADE A EDIFICAÇÕES, MOBILIÁRIO, ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS;**
- **LEI Nº 10.098, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2000, QUE ESTABELECE NORMAS GERAIS E CRITÉRIOS BÁSICOS PARA A PROMOÇÃO DA ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E COM MOBILIDADE REDUZIDA;**
- **DECRETO Nº 5.296, DE 02 DE DEZEMBRO, DE 2004 QUE REGULAMENTA A LEI Nº 10.098/2000.**

Abaixo, apresenta-se o detalhamento dos espaços físicos que compõem a Unidade CREAS:

•**Recepção:** é o ambiente destinado à acolhida das famílias e indivíduos. É onde, geralmente, se dará o primeiro contato das famílias com a equipe e a Unidade. Deve possuir uma organização que favoreça contato de forma respeitosa, evitando exposições desnecessárias.

Esse espaço deve dispor de mobiliário necessário para os profissionais que trabalham na recepção (balcão ou mesa etc.) e mobiliário para acomodar os usuários enquanto aguardam atendimento, como cadeiras ou sofás. O espaço da recepção pode acomodar também um espaço para as crianças, como, por exemplo, um cantinho com tapete emborrachado e brinquedos.

Na recepção é importante manter informações afixadas em local visível sobre os serviços ofertados pelo CREAS e horário de funcionamento da Unidade. Outra estratégia de comunicação que pode ser veiculada na recepção é a utilização de um mural para divulgar as atividades desenvolvidas, como por exemplo: eventos e reuniões; endereços de outros serviços socioassistenciais, dos órgãos de defesa de

04 - Caderno CREAS.indd 87 29/11/2011 16:03:03

direitos e dos demais serviços que compõe a rede de articulação do CREAS. Podem também ser afixados cartazes que versam sobre os direitos socioassistenciais, campanhas de enfrentamento às situações de violação de direitos, dentre outras.
É importante que todas as informações disponibilizadas tenham uma linguagem simples e acessível.

•**Sala de Atendimento Individual e Familiar:** destinada ao atendimento individual e familiar, seu ambiente deve garantir privacidade, para que as famílias e indivíduos possam dialogar com os profissionais em condições de sigilo. Desta forma, não se recomenda a utilização de divisórias para divisão de salas, o que, possivelmente, não garante uma acústica capaz de assegurar o sigilo no atendimento. Além do mobiliário necessário, como mesa e cadeiras, é recomendável que nestas salas se tenha disponível material socioeducativo e informativo para ser utilizado nas atividades desenvolvidas. Recomenda-se que as salas utilizadas para atendimento disponham também de mobiliário infantil.

Destaca-se que esses espaços devem ter acesso restrito, não se caracterizando como um espaço comum e de circulação livre, devendo ser utilizado, de forma privativa, pelos usuários em atendimento e profissionais do CREAS.

•**Sala para Atividades em Grupo:** destinada à realização de atividades coletivas, pode ser utilizada para o desenvolvimento de trabalhos com famílias, grupos e até com a comunidade. Recomenda-se que possam acomodar no mínino 15 pessoas e possuam mobiliário de fácil deslocamento, com o intuito de organizar o local para o desenvolvimento de atividades com pequenos grupos ou grupos mais numerosos. A flexibilidade do mobiliário colabora para viabilizar um espaço mais adequado à realização das atividades que, dependendo da técnica de trabalho, pode exigir arranjos distintos no ambiente, seja para aproximar os componentes do grupo, seja para garantir maior circulação dos participantes, dentre outras situações.

04 - Caderno CREAS.indd 88 29/11/2011 16:03:03

•**Salas específicas para uso da Coordenação, equipe técnica ou administração:** destinada às atividades da coordenação e atividades administrativas pertinentes à equipe . Este é o espaço comum à equipe do CREAS, onde podem ser guardados os arquivos com registros e relatórios de gestão da Unidade e relatórios e prontuários das famílias, observados os devidos cuidados em relação à segurança e sigilo das informações e o manuseio apenas por pessoas autorizadas da equipe. Para a maior segurança, recomenda-se que os arquivos disponham de chaves. Essa sala deve comportar os equipamentos e mobiliários necessários (mesas, cadeiras, computador). Este espaço pode ser utilizado, ainda, para a elaboração de relatórios, reuniões de equipe, estudos etc.

•**Banheiros**: o CREAS deve possuir no mínimo 2 (dois) banheiros coletivos, feminino e masculino, assegurando-se banheiros com acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, em quantidade compatível com a demanda de usuários e o número de trabalhadores.

•**Copa ou Cozinha**: importante espaço de apoio à equipe que também pode ser utilizado para preparo de café e, quando couber, para a preparação de lanches destinados aos usuários, quando no decorrer do desenvolvimento de atividades em grupo.

•**Espaço Externo**: São ambientes de convívio para utilização no desenvolvimento de atividades coletivas, incluindo as atividades abertas à comunidade. O mobiliário também deve ser móvel para adequá-lo de acordo com a atividade realizada e com o número de pessoas participantes.

•**Almoxarifado ou simila**r: espaço para a guarda de materiais de expediente, de higiene e limpeza, materiais socioeducativos a serem utilizados nas atividades desenvolvidas com as famílias e indivíduos nos atendimentos, dentre outros. Na ausência deste espaço, estes materiais podem ser acomodados em armários nas salas de atendimento ou até mesmo na sala administrativa, quando a utilização desses

04 - Caderno CREAS.indd 89 29/11/2011 16:03:03

espaços for considerada adequada. Em caso de compartilhamento deste espaço com outra unidade, recomenda-se que os materiais do CREAS sejam guardados em armários específicos ou similar com chaves para acesso exclusivo de profissionais do CREAS.

Os espaços sugeridos não devem limitar ou esgotar as possibilidades de organização da estrutura física do CREAS. É possível agregar outros espaços para qualificar o funcionamento dessa Unidade. De todo modo, é fundamental que a privacidade de alguns de seus ambientes seja assegurada, tendo em vista a realização dos atendimentos e outras atividades que exijam sigilo.

5.2 Identificação

Independente da (s) fonte (s) de financiamento é fundamental que todos os CREAS tenham afixado placa de identificação em local visível, de modo a dar visibilidade a Unidade e garantir seu fácil reconhecimento e identificação pelos usuários, pela rede e pela comunidade, em todo o território nacional. Quando no município ou DF houver mais de um CREAS, para cada Unidade poderá ser acrescido um nome fantasia para melhor identificação e localização pelos usuários. O nome fantasia pode fazer referência ao bairro ou território onde esteja implantado, por exemplo.

Nessa direção, recomenda-se que todas as Unidades CREAS utilizem o modelo padrão, disponibilizado pelo MDS, conforme disposto a seguir.

Figura 1 – Modelo de placa padrão para identificação do CREAS

04 - Caderno CREAS.indd 90 29/11/2011 16:03:04

Respeitando o modelo apresentado, a placa poderá ser confeccionada na direção horizontal ou vertical, a depender do local disponível para sua fixação. Não há uma medida padrão para a confecção da placa, seu tamanho também pode variar de acordo com o espaço disponível na fachada onde funciona o CREAS. Recomenda-se que a placa de identificação seja disposta na fachada frontal da Unidade. O MDS disponibiliza o modelo de placa para identificação do CREAS no seu sítio eletrônico.

5.3 Período de funcionamento

O CREAS deve funcionar para atendimento ao público, no mínimo cinco dias por semana, por oito horas diárias, totalizando quarenta horas semanais, assegurada a presença de equipe profissional de nível superior, além dos demais profissionais necessários ao bom funcionamento dos serviços.

EM FUNÇÃO DOS HORÁRIOS E LOCAIS DE TRABALHO DAS FAMÍLIAS A SEREM ATENDIDAS, EM ALGUMAS LOCALIDADES, PODERÁ SER NECESSÁRIO FLEXIBILIZAR OS HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE PARA POSSIBILITAR A AMPLIAÇÃO DO ACESSO E ATENDIMENTO À POPULAÇÃO NOS SERVIÇOS OFERTADOS. ASSIM, A UNIDADE PODERÁ FUNCIONAR, POR EXEMPLO, DAS 08 HORAS DA MANHÃ ÀS 20 HORAS OU, ATÉ MESMO, POR ALGUMAS HORAS NOS FINAIS DE SEMANA.

É importante destacar que no CREAS poderá ter profissionais com jornadas de trabalho inferiores a quarenta horas semanais, inclusive em razão de legislação ou regime de trabalho específico. Nesses casos, faz-se necessário que o órgão gestor disponha de planejamento que assegure, nas quarenta horas semanais de funcionamento mínimo da Unidade, a presença de profissionais de nível superior, além dos demais profissionais necessários para não comprometer a qualidade do atendimento.

Quando o Serviço Especializado em Abordagem Social for ofertado no CREAS e a realidade do território exigir a realização de atividades no período noturno, a Unidade não precisará, necessariamente, estar aberta para atendimento ao público neste período.

04 - Caderno CREAS.indd 91 29/11/2011 16:03:04

Todavia, cabe ao órgão gestor avaliar e planejar a oferta do Serviço, bem como a necessidade de funcionamento do CREAS no período noturno, de acordo com a realidade e as demandas do território.

Em todo caso, deve-se respeitar o período mínimo de funcionamento da Unidade (cinco dias da semana e quarenta horas semanais) e o horário de funcionamento deve ser planejado e previsível, com divulgação ampla no território e em local visível na Unidade. O horário de funcionamento do CREAS deve manter uma constância, sendo desaconselhável mudanças constantes, em curto período de tempo, que possam comprometer o acesso das famílias ao CREAS.

5.4 Os Recursos Humanos do CREAS

Os recursos humanos constituem elemento fundamental para a efetividade do trabalho e para a qualidade dos serviços prestados pelo CREAS. A vinculação dos profissionais com a família/indivíduo constitui um dos principais elementos que qualificam a oferta do trabalho social especializado.

A partir dos parâmetros previstos na NOB-RH/SUAS (2006) relativos à equipe de referência do CREAS, os recursos humanos de cada unidade devem ser dimensionados, considerando os serviços ofertados, a demanda por acompanhamento especializado e a capacidade de atendimento das equipes. Assim, a equipe de referência do CREAS, indicada na NOB-RH/SUAS (2006), deverá ser ampliada de acordo com a realidade do município/DF, considerando os índices de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, e a capacidade de atendimento de cada Unidade.

Nesse contexto, a NOB-RH/SUAS (2006) já indicava a capacidade de atendimento como parâmetro para o dimensionamento das equipes do CREAS, uma vez que demanda e capacidade de atendimento podem variar, conforme a realidade de cada território e de cada Unidade.

04 - Caderno CREAS.indd 92 29/11/2011 16:03:04

Quanto à definição da equipe de referência do CREAS, a NOB-RH/SUAS (2006) prevê na sua composição profissionais de nível médio e nível superior de formações específicas (Serviço Social, Psicologia, Direito), tendo em vista as especificidades do acompanhamento familiar especializado realizado nesta Unidade de referência. Além destes profissionais, os CREAS podem contar, em sua equipe, com outros profissionais de nível superior, em observância à Resolução do CNAS Nº 17/2011, cuja área de formação e perfil (conhecimentos teóricos, habilidades metodológicas, postura profissional) devem ser definidos com base na especificidade dos serviços ofertados pela Unidade.

É importante evidenciar que, ao considerar a dinâmica populacional brasileira, a Política Nacional de Assistência Social (2004) prevê na caracterização dos municípios brasileiros a presença de metrópoles, municípios de grande e médio porte e municípios de pequeno porte I e II. Esta caracterização constitui importante indicador para a organização da oferta de serviços especializados no CREAS e para a construção de indicativos sobre a capacidade de atendimento das Unidades.

Com o amadurecimento da implantação do SUAS, a Portaria Nº 843, de 28 de dezembro de 2010, ao dispor sobre a composição das equipes de referência do CREAS, passou a considerar, para além do nível de gestão, disposto na NOB-RH/SUAS (2006), o porte dos municípios como um elemento fundamental no planejamento da capacidade de atendimento e da definição das equipes do CREAS, conforme demonstra o quadro abaixo.

04 - Caderno CREAS.indd 93 29/11/2011 16:03:04

Quadro 5 - Parâmetros para composição da equipe de referência do CREAS

Municípios		Capacidade de Atendimento/ Acompanhamento	Equipe de Referência
Porte	Nível de gestão		
Pequeno Porte I e II e Médio Porte	Gestão inicial, básica ou plena	50 casos (famílias/ indivíduos)	1 Coordenador 1 Assistente Social 1 Psicólogo 1 Advogado 2 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários) 1 Auxiliar administrativo
Grande Porte, Metrópole e DF	Gestão inicial, básica ou plena	80 casos (famílias/ indivíduos)	1 Coordenador 2 Assistentes Sociais 2 Psicólogos 1 Advogado 4 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários) 2 Auxiliares Administrativos

A partir da referência apontada no quadro, o redimensionamento da equipe do CREAS deve, portanto, ser conseqüência de um planejamento de gestão, com previsão dos profissionais a serem acrescido e seu perfil, considerando o disposto na Resolução CNAS Nº 17/2011, além de outras adequações que se mostrem necessárias para comportar este redimensionamento, como infra-estrutura condizente, por exemplo.

Em razão da complexidade das situações atendidas no CREAS, a equipe deverá dispor de qualificação técnica compatível, reunindo um conjunto de conhecimentos, técnicas e habilidades condizentes com a natureza e objetivos dos serviços ofertados, bem como com as atribuições e competências do CREAS.

5.4.1 Composição dos Recursos Humanos

A natureza da atenção ofertada pelo CREAS, e o caráter público estatal da Unidade, implicam na composição da equipe de trabalho por servidores públicos efetivos. O vínculo de trabalho dos profissionais, decorrente da aprovação em concurso público como in-

04 - Caderno CREAS.indd 94 29/11/2011 16:03:04

dica a NOB-RH/SUAS, garante a oferta contínua e ininterrupta dos serviços, fortalece o papel dos trabalhadores na relação com os usuários, consolida a equipe como referência no território e favorece a construção de vínculo.

O VÍNCULO DE TRABALHO EFETIVO CONTRIBUI PARA DIMINUIR A ROTATIVIDADE DE PROFISSIONAIS E PARA POTENCIALIZAR OS INVESTIMENTOS DE RECURSOS PÚBLICOS EM CAPACITAÇÃO COM BASE NO PRINCÍPIO DA EDUCAÇÃO PERMANENTE.

Não é recomendável, portanto, que os profissionais que trabalham no CREAS sejam contratados de forma precarizada por meio de contratos temporários, terceirização e outras modalidades que não asseguram direitos trabalhistas e a permanência na Unidade, além de não atenderem os preceitos que regem a Administração Pública.

No caso da excepcional contratação não efetuada por meio de concurso público, esta deverá ser realizada mediante processo seletivo regido pelos critérios da transparência, impessoalidade, legalidade, moralidade, publicidade, em acordo coma Constituição Federal Brasileira e, ainda, considerando a capacidade técnica para o desenvolvimento das atribuições pertinentes. É importante, ainda, que ao compor os editais de concurso público, seleção pública, ou seleção simplificada o órgão gestor atente-se ao perfil profissional necessário para a atuação no CREAS.

Vale ressaltar, igualmente, que o ingresso dos trabalhadores por meio de concurso público contribui para o desenvolvimento da gestão do trabalho, em consonância à Lei n.º 8.742/1993 alterada pela Lei n.º 12.435/2011, com investimentos no sentido da qualificação e valorização do trabalhador que agregam qualidade, compromisso e motivação aos profissionais, o que pode refletir diretamente na qualidade de atendimento ofertado à população.

Assegurada a contração em conformidade com os preceitos da Administração Pública, recomenda-se que o gestor disponha de planejamento que permita equilíbrio entre per-

04 - Caderno CREAS.indd 95 29/11/2011 16:03:04

manência e alternância dos mesmos profissionais na equipe do CREAS. Em função da natureza dos atendimentos e da forma como a especificidade do trabalho executado no CREAS pode repercutir na qualidade de vida do trabalhador, o órgão gestor e a coordenação da unidade devem avaliar a necessidade de alternância entre trabalho no CREAS e trabalho em outros postos da Secretaria (gestão, outros serviços da PSE, PSB), com planejamento devido para não impactar de modo negativo no funcionamento da Unidade e no trabalho desenvolvido com as famílias.

Muitas vezes esta possibilidade de mobilidade do trabalhador no âmbito da gestão e execução dos serviços pode representar, inclusive, qualificação do trabalho e ampliação dos conhecimentos por parte do profissional, prevenção de doenças ocupacionais e, até mesmo, fortalecimento do trabalho com a rede socioassistencial, pela possibilidade do profissional atuar em outros equipamentos e serviços ou até mesmo no órgão gestor da Assistência Social.

É PRECISO RECONHECER AS REAIS DIFICULDADES DOS PROFISSIONAIS NA REALIZAÇÃO DO ACOMPANHAMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS EM SITUAÇÃO DE RISCO PESSOAL E SOCIAL, POR VIOLAÇÃO DE DIREITOS, NOS SERVIÇOS DO CREAS, EM DECORRÊNCIA DAS SITUAÇÕES COMPLEXAS COM AS QUAIS SE DEPARAM E DO IMPACTO QUE ESTE TRABALHO CAUSA NA VIDA DOS TRABALHADORES.

NESSA DIREÇÃO, CABE À COORDENAÇÃO DO CREAS ASSEGURAR MOMENTOS DE INTEGRAÇÃO EM EQUIPE, TROCA DE EXPERIÊNCIAS, REFLEXÃO E DISCUSSÃO DE CASOS. CABE AO ÓRGÃO GESTOR, POR SUA VEZ, O PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE AÇÕES DE CAPACITAÇÃO CONTINUADA E EDUCAÇÃO PERMANENTE, INCLUINDO ATÉ MESMO MOMENTOS COM ASSESSORIA DE PROFISSIONAL EXTERNO, ALÉM DE MEDIDAS PREVENTIVAS VOLTADAS À QUALIDADE DE VIDA E SEGURANÇA DOS TRABALHADORES E USUÁRIOS DO CREAS.

04 - Caderno CREAS.indd 96 29/11/2011 16:03:04

A atuação de estagiários no CREAS pode ser efetivada desde que sejam atendidos os dispositivos previstos em lei[10], sendo obrigatório que o estágio seja regulado por meio de Termo de Compromisso entre o órgão gestor da política de Assistência Social e a instituição de ensino superior. Obrigatoriamente, os estagiários devem contar com a supervisão de um técnico de nível superior da equipe do CREAS, que seja da sua área de formação. Em hipótese alguma os estagiários poderão substituir um profissional de nível superior ou médio que componha a equipe do CREAS.

5.4.2 Perfil e atribuições da equipe

O trabalho social especializado desenvolvido no CREAS com as famílias e indivíduos requer profissionais habilitados e com perfil apropriado. Os profissionais precisam ter um conjunto de conhecimentos e habilidades que sejam compatíveis com a natureza e com os objetivos dos serviços ofertados pelo CREAS, bem como com as atribuições pertinentes.

Apresenta-se, abaixo, perfil desejável e atribuições do coordenador, dos técnicos e demais profissionais que compõe a equipe do CREAS.

Quadro 6 – Perfil e principais atribuições do Coordenador do CREAS

Perfil
• Escolaridade de nível superior de acordo com a NOB/RH/2006 e com a Resolução do CNAS nº 17/2011; • Experiência na área social, em gestão pública e coordenação de equipes; • Conhecimento da legislação referente à política de Assistência Social, direitos socioassistenciais e legislaçõe s relacionadas a segmentos específicos (crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, mulheres etc.); • Conhecimento da rede de proteção socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, do território; • Habilidade para comunicação, coordenação de equipe, mediação de conflitos, organização de informações, planejamento, monitoramento e acompanahmento de serviços.

[10] Lei Federal de Estágio Nº 11.788 de 25 de setembro de 2008, publicada no Diário Oficial em 26 de setembro de 2008.

04 - Caderno CREAS.indd 97 29/11/2011 16:03:04

Principais Atribuições
• Articular, acompanhar e avaliar o processo de implantação do CREAS e seu (s) serviço (s), quando for o caso; • Coordenar as rotinas administrativas, os processos de trabalho e os recursos humanos da Unidade; • Participar da elaboração, acompanhamento, implementação e avaliação dos fluxos e procedimentos adotados, visando garantir a efetivação das articulações necessárias; • Subsidiar e participar da elaboração dos mapeamentos da área de vigilância socioassistencial do órgão gestor de Assistência Social; • Coordenar a relação cotidiana entre CREAS e as unidades referenciadas ao CREAS no seu território de abrangência; • Coordenar o processo de articulação cotidiana com as demais unidades e serviços socioassistenciais, especialmente os CRAS e Serviços de Acolhimento, na sua área de abrangência • Coordenar o processo de articulação cotidiana com as demais políticas públicas e os órgãos de defesa de direitos, recorrendo ao apoio do órgão gestor de Assistência Social, sempre que necessário; • Definir com a equipe a dinâmica e os processos de trabalho a serem desenvolvidos na Unidade; • Discutir com a equipe técnica a adoção de estratégias e ferramentas teórico-metodológicas que possam qualificar o trabalho; • Definir com a equipe os critérios de inclusão, acompanhamento e desligamento das famílias e indivíduos nos serviços ofertados no CREAS; • Coordenar o processo, com a equipe, unidades referenciadas e rede de articulação, quando for o caso, do fluxo de entrada, acolhida, acompanhamento, encaminhamento e desligamento das famílias e indivíduos no CREAS; • Coordenar a execução das ações, assegurando diálogo e possibilidades de participação dos profissionais e dos usuários; • Coordenar a oferta e o acompanhamento do (s) serviço (s), incluindo o monitoramento dos registros de informações e a avaliação das ações desenvolvidas; • Coordenar a alimentação dos registros de informação e monitorar o envio regular de informações sobre o CREAS e as unidades referenciadas, encaminhando-os ao órgão gestor; • Contribuir para a avaliação, por parte do órgão gestor, dos resultados obtidos pelo CREAS; • Participar das reuniões de planejamento promovidas pelo órgão gestor de Assistência Social e representar a Unidade em outros espaços, quando solicitado; • Identificar as necessidades de ampliação do RH da Unidade e/ou capacitação da equipe e informar o órgão gestor de Assistência Social; • Coordenar os encaminhamentos à rede e seu acompanhamento.

04 - Caderno CREAS.indd 98 29/11/2011 16:03:04

Quadro 07 – Perfil e principais atribuições do Técnico de Nível Superior do CREAS

Perfil
• Escolaridade mínima de nível superior, com formação em Serviço Social, Psicologia, Direito; • Conhecimento da legislação referente à política de Assistência Social, direitos socioassistenciais e legislações relacionadas a segmentos específicos (crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, mulheres etc.); • Conhecimento da rede socioassistencial, das políticas públicas e órgãos de defesa de direitos; • Conhecimentos teóricos, habilidades e domínio metodológico necessários ao desenvolvimento de trabalho social com famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos (atendimento individual, familiar e em grupo); • Conhecimentos e desejável experiência de trabalho em equipe interdisciplinar, trabalho em rede e atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos; • Conhecimentos e habilidade para escuta qualificada das famílias/indivíduos.
Principais Atribuições
• Acolhida, escuta qualificada, acompanhamento especializado e oferta de informações e orientações; • Elaboração, junto com as famílias/indivíduos, do Plano de acompanhamento Individual e/ou Familiar, considerando as especificidades e particularidades de cada um; • Realização de acompanhamento especializado, por meio de atendimentos familiar, individuais e em grupo; • Realização de visitas domiciliares às famílias acompanhadas pelo CREAS, quando necessário; • Realização de encaminhamentos monitorados para a rede socioassistencial, demais políticas públicas setoriais e órgãos de defesa de direito; • Trabalho em equipe interdisciplinar; • Orientação jurídico-social (advogado); • Alimentação de registros e sistemas de informação sobre das ações desenvolvidas; • Participação nas atividades de planejamento, monitoramento e avaliação dos processos de trabalho; • Participação das atividades de capacitação e formação continuada da equipe do CREAS, reuniões de equipe, estudos de casos, e demais atividades correlatas; • Participação de reuniões para avaliação das ações e resultados atingidos e para planejamento das ações a serem desenvolvidas; para a definição de fluxos; instituição de rotina de atendimento e acompanhamento dos usuários; organização dos encaminhamentos, fluxos de informações e procedimentos.

04 - Caderno CREAS.indd 99 29/11/2011 16:03:04

Quadro 08 - Perfil e principais atribuições do Orientador Social do CREAS

Perfil
• Escolaridade mínima de nível médio completo; • Conhecimento básico sobre a legislação referente à política de Assistência Social, de direitos socioassistenciais e direitos de segmentos específicos; • Conhecimento da realidade social do território e da rede de articulação do CREAS; • Habilidade para se comunicar com as famílias e os indivíduos; • Conhecimento e experiência no trabalho social com famílias e indivíduos em situação de risco.
Principais Atribuições
• Recepção e oferta de informações às famílias do CREAS; • Realização de abordagem de rua e/ou busca ativa no território; • Participação das reuniões de equipe para o planejamento de atividades, avaliação de processos, fluxos de trabalho e resultados; • Participação das atividades de capacitação e formação continuada da equipe do CREAS.

Quadro 09 - Perfil e principais atribuições do Auxiliar Administrativo do CREAS

Perfil
• Escolaridade mínima de nível médio completo; • Conhecimento sobre rotinas administrativas; • Domínio de informática e internet; • Desejável conhecimento sobre gestão documental.
Principais Atribuições
• Apoio aos demais profissionais no que se refere às funções administrativas da Unidade; • Recepção inicial e fornecimento de informações aos usuários; • Agendamentos, contatos telefônicos; • Rotinas administrativas da unidade, relacionadas a seu funcionamento e relação com o órgão gestor e com a rede; • Participação das reuniões de equipe para o planejamento de atividades, avaliação de processos, fluxos de trabalho e resultados; • Participação das atividades de capacitação e formação continuada da equipe do CREAS.

04 - Caderno CREAS.indd 100 29/11/2011 16:03:05

A seguir, destacam-se algumas normativas e legislações que os profissionais do CREAS devem conhecer.

- Constituição da República Federativa do Brasil (1988)
- Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993)Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004).
- Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS (2005).
- Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS (2006).
- Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13 de julho de 1990 e suas alterações: Lei 11.829, de 25 de novembro de 2008).
- Política Nacional do Idoso (Lei 8.842 de 4 de janeiro de 1994).
- Política Nacional para a Inclusão da Pessoa com Deficiência, 1999.
- Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil, 2000.
- Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003).
- Plano Nacional de Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil e Proteção ao Trabalhador Adolescente, 2004.
- Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde – CIF. Organização Mundial de Saúde, 2004.
- Plano Nacional de Promoção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária, 2006.
- Lei Maria da Penha (Lei 11.340 de 2006).
- Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, 2006.
- Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher, 2007.
- Legislações referentes ao Benefício de Prestação Continuada (BPC): Decreto Nº 6.214, de 26 de setembro de 2007; Decreto Nº 6.564, de 12 de setembro de 2008 e Portaria MDS Nº 44, de 25 de fevereiro de 2009.
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, 2008.
- Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Conselho Nacional de Assistência Social e Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. Brasília, 2009.
- SINASE – Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo, 2009.
- Protocolo de gestão integrada de serviços, benefícios e transferência de renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, 2009.
- Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução Nº 109, de 11 de novembro de 2009.

04 - Caderno CREAS.indd 101 29/11/2011 16:03:05

• Plano Nacional de Promoção da Cidadania e Direitos Humanos de LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais), 2009.
• Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), 2009.
• Estatuto de Promoção da Igualdade Racial, 2010.
• Plano Integrado de Enfrentamento ao Crack e outras Drogas. Decreto nº 7.179, de 20 de maio de 2010.
• Legislações sobre o Cadastro Único para Programas Sociais e o Programa Bolsa Família;
• Instrução Operacional SENARC/SNAS Nº 07, de 22 de novembro de 2010. Orientações aos municípios e ao DF para a inclusão de pessoas em situação de rua no Cadastro Único para Programas Sociais.
• Cadernos de orientação técnicas sobre o PETI – Gestão e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, 2010;
• "Lei do SUAS". Lei Nº 12.435, de 6 de julho de 2011 que altera a LOAS e dispõe sobre a organização da Assistência Social.

5.5 Capacitação da equipe do CREAS

As situações vivenciadas pelas famílias e indivíduos que aportam no CREAS são multideterminadas e complexas, exigindo da equipe capacidade teórico-metodológica e técnico-operacional. Nesse sentido, é indispensável que o órgão gestor de Assistência Social institua processos de formação e capacitação para qualificar as ações especializadas propostas pelos serviços.

Recomenda-se que as ações de capacitação sejam disponibilizadas à toda equipe de trabalho do CREAS, com base no princípio da educação permanente. Estas ações devem abordar temáticas que contribuam para a melhoria da qualidade do trabalho social desenvolvido, relacionando-o às demandas específicas de cada serviço e às funções que cada profissional desempenha no CREAS.

Capacitação Inicial

Pode ser ofertada quando um profissional for introduzido nas atividades e serviço (s) ofertado (s) pelo CREAS. No caso de Unidades já implantadas, quando o profissional passe a integrar uma equipe já composta, essa capacitação pode se operacionalizar por meio do acompanhamento da rotina de trabalho instituída na Unidade, pelo acesso às informações sobre metodologias de trabalho adota-

04 - Caderno CREAS.indd 102 29/11/2011 16:03:05

das, situações atendidas na Unidade, os fluxos e processos de trabalho, instrumentos de registro de informação, dentre outras.

A partir do acesso a estes conhecimentos e informações, o profissional vai gradativamente se inserindo e adaptando-se à rotina de trabalho, sendo fundamental, nesse momento, garantir espaços para discusão de dúvidas e indagações. É importante também disponibilizar ao profisional materiais institucionais, textos, livros e outros que abordem aspectos conceituais e metodológicos do CREAS e serviço (s) ofertado (s), para que se aproprie tecnicamente da realidade em que vai trabalhar.

Também há outras possibilidades de capacitação que podem ser adotadas no momento inicial, para que o profissional gradativamente se aproprie da função que lhe é devida, como: acompanhamento dos atendimentos realizados por profissionais mais experientes; e supervisão dos atendimentos iniciais por profissional mais experiente da equipe; além de outros como organização de momentos de integração em equipe para troca de informações e de experiências, estudos de caso e grupos de estudos.

Educação Permanente

A educação permanente na Assistência Social não se caracteriza como uma ação esporádica ou pontual, mas constitui-se, fundalmentalmente, em um processo contínuo de formação e qualificação profissional da equipe do CREAS. Pode ser organizada pela própria coordenação da unidade em parceria com a equipe, com o planejamento e desenvolvimento, na rotina de trabalho, de atividades como: momentos em grupo para a leitura, debate, reflexão e discussão de temáticas relevantes para o aperfeiçoamento do trabalho.

Também pode ser oportunizada por meio da participação da equipe em cursos, seminários, palestras e outros que são ofertados pelos órgãos gestores de Assistência Social (municipal, DF, estadual e federal), pelos órgão de defesa de di-

04 - Caderno CREAS.indd 103 29/11/2011 16:03:05

reitos, universidades, órgão gestor das demais políticas públicas, dentre outros. Nessas situações, nem sempre a totalidade da equipe poderá ter acesso a esses momentos de capacitação, em razão de vagas limitadas, recursos disponíveis e/ou por uma questão de organização da própria Unidade. Nesses casos, recomenda-se que os participantes possam socializar conhecimento com os demais membros da equipe.

Na possibilidade da equipe identificar alguma demanda de formação (aperfeiçoamento, capacitação, especialização, mestrado profissional, dentre outras) mais específica, decorrente da necessidade do trabalho e que irá qualificar o as ações-desenvolvidas no (s) serviço (s), o órgão gestor de Assistência Social deve analisar as possibilidades de ofertá-la ou apoiá-la.

É importante ressaltar que, de acordo com a NOB-SUAS, constitui responsabilidade dos município, DF, Estados e União, implantar planos, programas e ações destinadas à capacitação e formação dos profissionais que atuam no SUAS, iniciativas que respondam às necessidades de aprimoramento da equipe de trabalho na sua totalidade - coordenação, técnicos , profissionais de nível médio e auxiliares.

Para além das normativas e legislações da área de Assistência Social, Direitos Humanos e segmentos específicos, a exemplo de crianças, adolescentes, mulheres, idosos, pessoa com deficiência, dentre outros, a seguir sugere-se alguns temas que podem subsidiar a Capacitação Incial e o processo de Educação Permanente dos trabalhadores do CREAS.

- **Metodologias do trabalho social com famílias em situação de risco social e violação de direitos;**
- **Trabalho em grupo;**
- **Território e redes sociais;**
- **Trabalho em rede;**

04 - Caderno CREAS.indd 104 29/11/2011 16:03:05

- Cultura e violência;
- Violência urbana e violência intrafamiliar;
- Busca ativa e metodologias para abordagem social;
- Diversidade sexual e étnico-racial;
- Cidadania e participação social;
- Técnicas e instrumentos de registro de informações;
- Trabalho interdisciplinar e gerenciamento de conflitos em equipe;
- Planejamento Social;

Com relação à capacitação inicial, ou seja, quando o profissional for introduzido nas atividades desenvolvidas no CREAS, também sugere-se observar e considerar os temas elencados abaixo para facilitar a sua inserção e adaptação à rotina de trabalho.

- Perfil e realidade das famílias e indivíduos mais frequentemente atendidas pelos Serviços do CREAS;
- Serviços ofertados e suas especificidades;
- Instrumentais, fluxos e procedimentos adotados para os processos de trabalho interno da unidade e de articulação em rede;
- Formas e procedimentos adotados para o acesso e desligamento dos usuários atendidos;
- Aspectos téorico-metodológicos que balizam a análise e a intervenção nas situações de violação de direitos;
- Competências e atribuições dos demais serviços socioassistenciais, das políticas públicas e dos órgão de defesa de direito que compõe a rede;
- Metodologias utilizadas pela equipe no trabalho com as famílias e indivíduos.

04 - Caderno CREAS.indd 105 29/11/2011 16:03:05

Capítulo 6

6. Monitoramento, Avaliação e Controle Social do CREAS

Com base na organização e sistematização de informações, a coordenação do CREAS e o órgão gestor de Assistência Social tem a função de monitorar e avaliar as ações realizadas, aperfeiçoando e/ou redimensionando as mesmas, no sentido de qualificar a prestação do (s) serviço (s) ofertado (s).

O monitoramento e a avaliação são ferramentas de gestão distintas que operacionalmente relacionam-se entre si e têm como objetivo, respectivamente, acompanhar o desenvolvimento das ações e avaliar seus resultados, incluindo o impacto das ações na vida das famílias/indivíduos acompanhados pelo CREAS.

MONITORAR E AVALIAR CONSISTE EM UM EXERCÍCIO PERMANENTE E UM COMPROMISSO COM AS REPERCUSSÕES DE TODO O TRABALHO SOCIAL DESENVOLVIDO COM O CONJUNTO DE USUÁRIOS.

O monitoramento pode ser realizado a partir da coleta de dados quantitativos e qualitativos, de forma sistemática, que permita a análise de informações e auxilie no gerenciamento das ações realizadas. Subsidia o planejamento e permite avaliar ações, bem como redimensionar o trabalho. Por meio de sua realização sistemática, é possível verificar a necessidade de mudanças de rumo e alterações no planejamento e nos procedimentos adotados, visando garantir a qualidade do trabalho social desenvolvido.

A avaliação permite aferir se as ações propostas e definidas no planejamento atingiram os resultados esperados. Por isto, precisa ser abrangente e não uma ação unilateral, somente da coordenação da Unidade e/ou do órgão gestor.

Em relação ao CREAS, cabe à coordenação da Unidade o acompanhamento e monitoramento cotidiano das rotinas de trabalho e das ações planejadas, bem como a avaliação

04 - Caderno CREAS.indd 106 29/11/2011 16:03:05

contínua dos resultados obtidos nos processos de trabalho, incluindo as ações desenvolvidas no (s) serviço (s).

Por sua vez, ao órgão gestor compete a responsabilidade pelo monitoramento e a avaliação que permitam identificar e viabilizar os aprimoramentos necessários na Unidade, na oferta do (s) serviço (s) e no trabalho em rede, considerando as normas e os parâmetros do SUAS, a intencionalidade da atenção e a qualificação do atendimento prestado. Nessa perspectiva e por meio de análises mais amplas que considerem também a realidade na qual se insere a Unidade, é necessário que os processos de monitoramento e avaliação do órgão gestor permitam, inclusive: monitorar resultados ao longo do tempo; analisar relações e integração entre a oferta de serviços, benefícios e programas de transferência de renda; e identificar pactuações intersetoriais necessárias para fortalecer as possibilidades de atuação em rede.

Para o desempenho de seu papel, contudo, o órgão gestor precisa ser instrumentalizado com um conjunto de informações encaminhadas pela coordenação do CREAS com organização e periodicidade definidas entre si.

A partir do exposto, é importante mencionar a relevância da construção de um ambiente facilitador da avaliação conjunta dos processos de trabalho e das ações desenvolvidas no CREAS. Nesse sentido, para além dos profissionais da Unidade, o processo avaliativo poderá envolver os usuários e, até mesmo, representantes da sua rede de articulação, para que, de fato, se possa mensurar a efetividade dos resultados alcançados e as necessidades de aperfeiçoamento.

A gestão democrática e a avaliação participativa dos serviços inerentes à política de Assistência Social têm por finalidade, também, dar maior transparência à gestão e facilitar o diálogo com trabalhadores, usuários e colaboradores.

04 - Caderno CREAS.indd 107 29/11/2011 16:03:05

Por fim, ressalta-se a importância de se realizar o monitoramento e a avaliação de modo integrado à área de vigilância socioassistencial, com vistas a zelar pelo padrão de qualidade na oferta dos serviços socioassistenciais e analisar a adequação entre a oferta de serviços e as necessidades de proteção social especial da população.

Os instrumentais de registro devem contemplar os dados e informações necessárias ao processo de monitoramento e avaliação, incluindo as articulações em rede e as parcerias realizadas para o atendimento aos usuários.

Medidas que podem qualificar o processo de monitoramento e avaliação do CREAS:

- **Padronização dos instrumentais de registro e coleta de dados e informações;**
- **Desenvolvimento de ferramentas para armazenamento, sistematização e análise dos dados e informações;**
- **Seleção/construção de indicadores, a partir dos objetivos da Unidade e do (s) Serviço (s) ofertado (s);**
- **Participação dos usuários no processo de monitoramento e avaliação, com possibilidades de realizar proposições.;**
- **Integração com as ações da vigilância socioassistencial.**

6.1 Controle Social

Prevista na LOAS, a participação da população na política de Assistência Social acontece, primordialmente, no âmbito dos Conselhos de Assistência Social (CAS), órgãos deliberativos de composição paritária, instituídos nas três esferas de governo e vinculados ao Poder Executivo.

Este canal de participação e envolvimento da sociedade viabiliza o envolvimento político dos movimentos sociais, das organizações sociais, dos trabalhadores e, principalmente, dos usuários da Assistência Social, que ganham voz no processo de efetivação da política, enquanto direito de cidadania.

04 - Caderno CREAS.indd 108 29/11/2011 16:03:05

Nas respectivas esferas de governo, os CAS são responsáveis pelo controle social que, dentre outras coisas, envolve: a normatização de ações e a regulação da prestação de serviços; o zelo pela efetivação do SUAS; a apreciação e aprovação da proposta orçamentária da Assistência Social; a aprovação de critérios de transferência de recursos para os Estados, Municípios e Distrito Federal; o acompanhamento e a avaliação da gestão dos recursos, bem como o desempenho dos programas, projetos e serviços.

Nessa direção, aos CAS cabe realizar o controle social do CREAS, ou seja, acompanhá-lo e fiscalizá-lo desde a sua implantação, de modo a garantir o seu pleno funcionamento nas diversas localidades.

Observada a intersetorialidade do CREAS com outras políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, ao CAS cabe, ainda, articular-se com os conselhos das demais políticas públicas e os conselhos de direitos existentes, com o objetivo de fortalecer a integração das ações de acompanhamento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos.

04 - Caderno CREAS.indd 109 29/11/2011 16:03:05

Referências

BAPTISTA, Myrian Veras. Planejamento social: intencionalidade e instrumentação. São Paulo: Veras Editora; Lisboa: CPIHTS, 2000.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Decálogo dos direitos socioassistenciais. Brasília, 2009. Disponível em:<http://www.mds.gov.br/cnas/metas-e-estrategias-plano-decenal>. Acesso em: 18 out. 2010.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social. Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006. Brasília, 2006.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social. Resolução nº 130, de 15 de julho de 2005. Brasília, 2005.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social. Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. Brasília, 2005.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 17, de 20 de junho de 2011. Brasília, 2011.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Brasília, 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social e Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes. Resolução Conjunta nº1, de 18 de junho de 2009. Brasília, 2009.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 1988.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei Federal nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Brasília, 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e 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 de setembro de 2009. Brasília, 2009.

04 - Caderno CREAS.indd 110 29/11/2011 16:03:05

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria Especial de Direito Humanos, Conselho Nacional de Assistência Social e Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. Plano Nacional de Promoção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária. Brasília, 2006.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Secretaria Nacional de Assistência Social. Capacitação de conselheiros de assistência social: guia de estudos. Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social. Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, Secretaria Nacional de Assistência Social. CRAS: A melhoria da estrutura física para o aprimoramento dos serviços: orientações para gestores e projetistas municipais. Brasília, 2009.

DENISE, Ratmann Arruda Colin e FOELER, Marcos Bittencourt. LOAS: Lei Orgânica da Assistência Social anotada. São Paulo: Veras Editora, 1999.

DECRETO nº 5.296/2004 (02/12/04)

JACCOUD, Luciana. Proteção social no Brasil: debates e desafios. In: Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.

LEI nº 12.435/ 2011, (06/07/2011).

LEI nº 11.788/2008, (25/09/2008)

MAGALHÃES, Selma Marques. Avaliação e linguagem: relatórios, laudos e pareceres. São Paulo: Veras Editora; Lisboa: CPIHTS, 2003.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. Novas propostas e velhos princípios: a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar. In: Política social, família e juventude: uma questão de direitos. São Paulo, Cortez, 2006.

MUNIZ, Egli. SUAS e os serviços socioassistenciais. In: Serviço Social & Sociedade nº 88. São Paulo:Cortez, 2006.

OLIVEIRA, Jeanny Rose Manccini de e HILARIO, Sandra Inês Dallagnol. Protocolo de gestão do CREAS: referenciais teóricos e operacionais. Fundação de Ação Social. Prefeitura Municipal de Curitiba. Curitiba, 2011.

04 - Caderno CREAS.indd 111 29/11/2011 16:03:05

PEREIRA-PEREIRA, Potyara Amazoneida. Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem-estar. In: Política social, família e juventude: uma questão de direitos. São Paulo, Cortez, 2006.

RESOLUÇÃO CIT nº 4/2011, (24/05/2011)

SANICOLA, Lia. As dinâmicas da rede e o trabalho social. São Paulo: Veras, 2008.

SANTOS, Milton. O espaço do cidadão. São Paulo: Ed. Universidade de São Paulo, 2007.

SPOSATI, Aldaíza. Especificidade e intersetorialidade da política de assistência social. In: Serviço Social & Sociedade nº 77. São Paulo: Cortez, 2004.

_____. A menina LOAS: um processo de construção da assistência social. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In: Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.

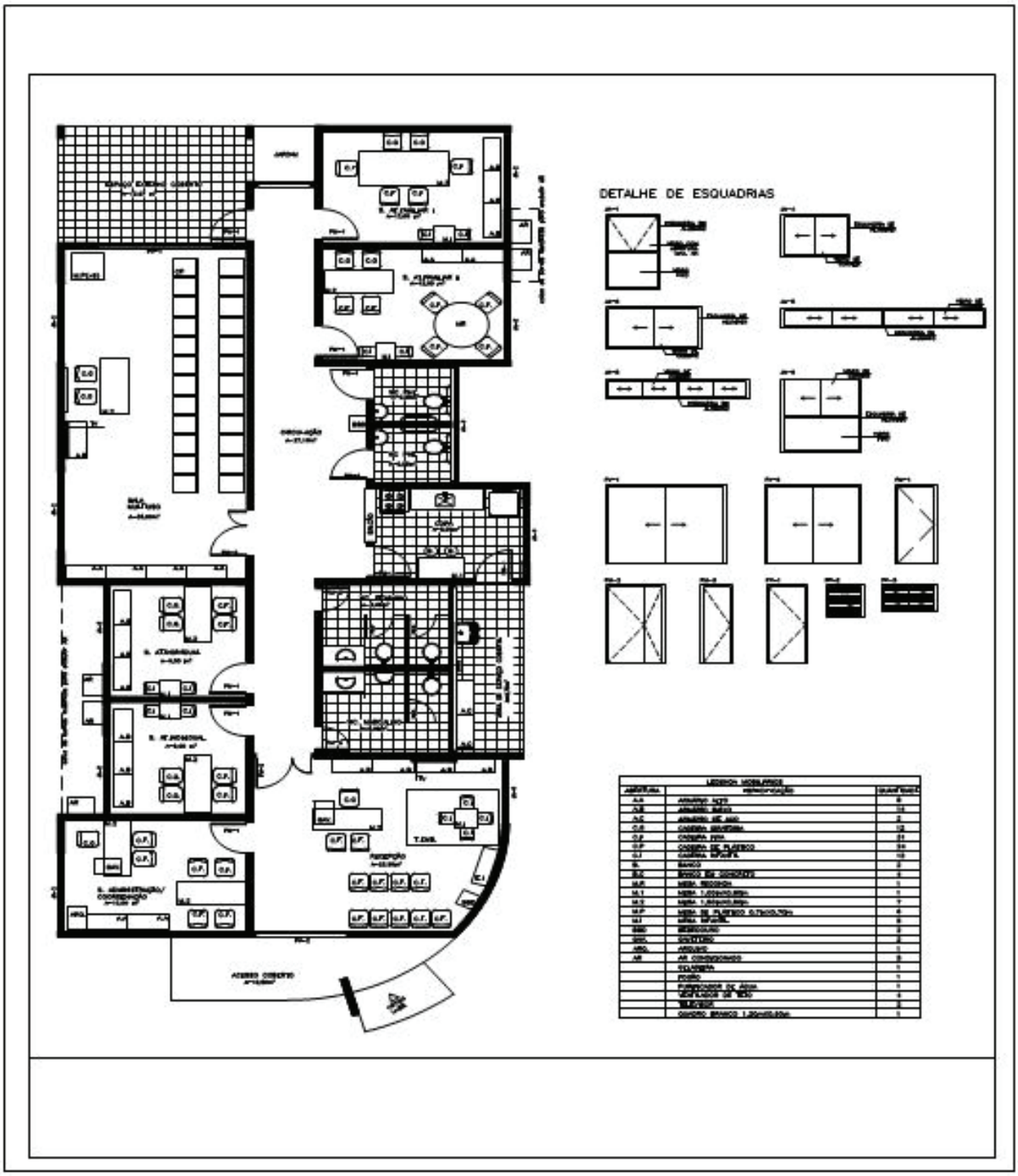
_____. FALCÃO, Maria do Carmo; TEIXEIRA, Sônia Maria Fleury. Os direitos (dos desassistidos) sociais. São Paulo: Cortez, 2006.

YAZBEK, Maria Carmelita. As ambigüidades da Assistência Social brasileira após dez anos de LOAS. In: Serviço Social & Sociedade nº 77. São Paulo: Cortez, 2004.

04 - Caderno CREAS.indd 112 29/11/2011 16:03:05

Anexo A

Modelo de Planta Arquitetônica do CREAS[11]



[11] A planta apresentada é meramente sugestiva e pode ser acessada no sítio eletrônico do MDS.

04 - Caderno CREAS.indd 113 29/11/2011 16:03:06

Anexo B

Tabela com especificações do Espaço Físico do CREAS[12]

Ambientes	Quantidade	Área (m²)	Total (m²)
Recepção	01	23,30	23,30
Administração	01	12,00	12,00
Sala de Atendimento Individual	02	9,00	18,00
Sala de Atendimento Familiar	02	12,00	24,00
Sala de Múltiplo Uso	01	35,00	35,00
Banheiros Coletivos	02	6,08	12,16
Banheiros PCD	02	2,55	5,10
Copa	01	8,00	8,00
Varanda	01	10,50	10,50
Espaço externo coberto	01	13,07	13,07
Área de serviço coberta	01	6,75	6,75
Circulação	01	27,10	27,10
Total da área útil			**194,98**
Total de Edificação			**216,60**

[12] As especificações dessa tabela são meramente sugestivas e consideram a planta sugerida para a Unidade CREAS apresentada no Anexo A.

04 - Caderno CREAS.indd 114 29/11/2011 16:03:07

Anexo C

Tabela com mobiliário do CREAS[13] - Consolidado

Materiais	Quant.
Mesa 0,92m (92x61,5cm)	1
Mesa 1,52m (152x61,5cm)	7
Mesa 2,0m (200x94cm)	1
Mesa Redonda 1,20m	1
Armário Alto (89x38x158cm)	8
Armário baixo (89x38x68,5cm)	14
Armário em aço (1,98x0,90x0,40m)	2
Arquivo (47x57x133,5cm)	1
Gaveteiro (42x60,5x50cm)	2
Estante infantil	1
Computador	2
Multifuncional	2
Cadeiras Secretária giratória	12
Cadeiras Secretária Fixas	31
Cadeiras Plástico	24
Cadeira Infantil Plástico	12
Mesinha Infantil Plástico	5
Mesa Plástica 70cm	6
Quadro Branco 120x90cm	1
Banco em aço 50cm	2
Ventilador de teto	4
Bebedouro	2
Televisor 40"	2

[13] As especificações dessa tabela são meramente sugestivas e consideram a planta sugerida para a Unidade CREAS apresentada no Anexo A.

04 - Caderno CREAS.indd 115 29/11/2011 16:03:07

Aparelho de DVD	2
Aparelho de Som	1
Tapete Emborrachado Colorido EVA	1
Ar Condicionado	5
Refrigerador Duplex	1
Microondas	1
Fogão de 4 Bocas	1
Cafeteira Elétrica	1
Liquidificador	1
Botijão de Gás	1
Purificador de água	1

04 - Caderno CREAS.indd 116 29/11/2011 16:03:07

Anexo D

Tabela de Sugestão de mobiliário do CREAS por ambiente[14]

Relação do mobiliário do CREAS	
Material	**Quant.**
Recepção	
Mesa 1,52m	1
Armário baixo	4
Estante infantil	1
Computador	1
Multifuncional	1
Cadeiras secretária giratoria	1
Cadeiras secretária fixa	11
Ventilador de teto	1
Bebedouro	1
Televisor LCD	1
Aparelho DVD	1
Cadeira infantil plástico	4
Mesa infantil plástico	1
Tapete borracha col.	1
Gaveteiro	1
Sala Administração/Coordenação	

[14] As especificações dessa tabela são meramente sugestivas e consideram a planta sugerida para a Unidade CREAS apresentada no Anexo A.

04 - Caderno CREAS.indd 117 29/11/2011 16:03:07

Mesa 1,52m	2
Gaveteiro	1
Cadeiras secretária giratória	1
Cadeira secretária fixa	6
Computador	1
Ar condicionado	1
Multifuncional	1
Armário alto	2
Arquivo	1
Sala Atividade Coletiva Comunitárias	
Mesa 1,52m	1
Cadeiras secretária giratória	2
Cadeira plástico	24
Televisor LCD	1
Aparelho DVD	1
Aparelho de som	1
Ventilador de teto	3
Armário alto	4
Armário baixo	1
Mesa plástica	6
Quadro Branco 120x90cm	1

04 - Caderno CREAS.indd 118 29/11/2011 16:03:07

Sala de Atendimento Individual (2 unid.)	
Mesa 1,52m	2
Cadeiras secretária fixa	4
Cadeira secretária giratória	4
Armário baixo	6
Mesinha infantil	2
Cadeira infantil	4
Ar condicionado	2
Sala de Atendimento Familiar Modelo I	
Mesa 2m	1
Cadeiras secretária fixa	4
Cadeira secretária giratória	2
Armário baixo	3
Mesinha infantil	1
Cadeira infantil	2
Ar condicionado	1
Sala de Atendimento Familiar Modelo II	
Mesa 1,52m	1
Mesa redonda 1,20m	1
Cadeiras secretária fixa	6
Cadeira secretária giratória	2
Armário alto	2
Mesinha infantil	1

04 - Caderno CREAS.indd 119 29/11/2011 16:03:08

Cadeira infantil	2
Ar condicionado	1
Copa	
Mesa 0,92m	1
Fogão 4 bocas	1
Geladeira c/ refrigerador	1
Microondas	1
Botijão de gás	1
Cafeteira elétrica	1
Banco em aço 50cm	2
Liquidificador	1
Purificador de água	1
Circulação	
Bebedouro	1
Área de Serviço	
Armário em aço	2

04 - Caderno CREAS.indd 120 29/11/2011 16:03:08