RESOLUÇÃO CMAS Nº 006/2025/CMAS

Dispõe sobre o Protocolo de Atendimentos do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) do município de Mafra-SC.

O CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CMAS) de Mafra SC, no uso das atribuições que lhe confere a Lei 8.742 de 07 de dezembro de 1993, Lei Municipal nº 2.096, de 29 de abril de 1996 que cria o Conselho Municipal de Assistência Social, alterada pela pela Lei nº 4.605, de 23 de setembro de 2022 que reestrutura o conselho e dá outras providências;

Considerando a Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993, do LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social)que dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências;

Considerando a Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, que Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais;

Considerando a deliberação em reunião ordinária do Conselho Municipal de Assistência Social na data de 07 de outubro de 2025;

RESOLVE

Art. 1º Aprovar o Protocolo de Atendimentos do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), no âmbito da Política de Assistência Social do município de Mafra-SC, onde são ofertados os serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade no âmbito do SUAS, a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos.

Art. 3º O Protocolo de Atendimentos do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), anexo nesta resolução, deverá ser amplamente divulgado aos órgãos competentes e à sociedade civil, para conhecimento e implementação das diretrizes estabelecidas.

Art. 4º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Mafra SC, 10 de outubro de 2025.

Edson Eckel
Vice Presidente do Conselho Municipal de Assistência Social de Mafra, SC

PROTOCOLO DE ATENDIMENTOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



CREAS

2025

MAFRA/SC

PROTOCOLO DE ATENDIMENTOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

2025

ENTE FEDERATIVO
MUNICÍPIO DE MAFRA-SC

PREFEITO: EMERSON MAAS
VICE-PREFEITO: CARLOS NITZ
ENDEREÇO: AVENIDA PREFEITO FREDERICO HEYSE, Nº 1386, 1º ANDAR, EDIFÍCIO FRANCISCO GROSSEL - ALTO DE MAFRA
CEP: 89300-000
CONTATO: (47) 3641-4000
EMAIL: GABINETE@MAFRA.SC.GOV.BR
SITE: WWW.MAFRA.SC.GOV.BR

ÓRGÃO GESTOR DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HABITAÇÃO

ENDEREÇO: AVENIDA PREFEITO FREDERICO HEYSE, 623 - CENTRO I BAIXADA, CEP: 89300-182
CONTATO: (47) 9229-7438
EMAIL: ASSISTENCIASOCIAL@MAFRA.SC.GOV.BR
GESTORA RESPONSÁVEL: DANIELLE KONDLATSCH
PORTE DO MUNICÍPIO: MÉDIO PORTE
NÍVEL DE GESTÃO: PLENA

CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

ENDEREÇO: RUA TUPINAMBÁS, 100 – VISTA ALEGRE. CEP: 89300-228
CONTATO: (47) 3842-4463
E-MAIL: CREAS@MAFRA.SC.GOV.BR
COORDENADORA: ELIANE DE FÁTIMA CHAVES BERGAMINI

CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CMAS

PRESIDENTE: THIAGO AFONSO ENDLER
ENDEREÇO: AVENIDA PREFEITO FREDERICO HEYSE, 623 - CENTRO I BAIXADA. CEP: 89300-182
CONTATO: (47) 9229-7438
EMAIL: CMAS@MAFRA.SC.GOV.BR
INSTÂNCIA DE CONTROLE SOCIAL DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA:
(X) SIM ( ) NÃO

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

- Andreia Gaudencio Rauen Nardo - Assistente Social
- Eliane de Fátima Chaves Bergamini - Coordenadora do CREAS
- Fabiana Silveira - Agente Administrativa
- Gabrielle Korczagin Padilha - Psicóloga
- Juliane Ribeiro - Assistente Social
- Natália Bozza Pegoraro - Advogada
- Soely Koene Sallai - Psicóloga

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 6
PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE 8
SERVIÇOS OFERTADOS PELO CREAS 11
SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS - PAEFI 11
SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDA SOCIOEDUCATIVA (MSE) DE LIBERDADE ASSISTIDA (LA) E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE (PSC) 13
SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO RUA/ SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL 16
BENEFÍCIOS EVENTUAIS 17
ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS E RELATÓRIO MENSAL 17
COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE 18
COORDENADOR 18
ADVOGADO 19
ASSISTENTE SOCIAL 19
PSICÓLOGO 20
AGENTE ADMINISTRATIVO 21
ESTAGIÁRIOS 21
MOTORISTA 21
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS 21
O QUE NÃO CABE AO CREAS 22
FLUXOGRAMAS 23
DEMANDA ESPONTÂNEA 23
PAEFI 24
MEDIDA SOCIOEDUCATIVA 25
PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA 26
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 27

INTRODUÇÃO

Segundo a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a Assistência Social é uma Política de Seguridade Social não contributiva, sendo direito do cidadão e dever do Estado, que irá promover os mínimos sociais através de um conjunto integrado entre iniciativa pública e a sociedade, visando garantir o atendimento às necessidades básicas.

Os pilares da Assistência Social são a Proteção Social, Defesa de Direitos e a Vigilância Socioassistencial. Dentre os objetivos da Assistência Social destacamos:

I - a proteção social, que visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos, especialmente:

a) a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

b) o amparo às crianças e aos adolescentes carentes;

c) a promoção da integração ao mercado de trabalho;

d) a habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; e

e) a garantia de 1 (um) salário-mínimo de benefício mensal à pessoa com deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família;

II - a vigilância socioassistencial, que visa a analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos;

III - a defesa de direitos, que visa garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais.

O Sistema Único de Assistência Social - SUAS é um sistema público que organiza os serviços de assistência social, visando a garantia de direitos presentes na Constituição Federal de 1988. De acordo com Lopes (2016, p.271) o SUAS é:

> [...] o Sistema Público estatal brasileiro que regula, organiza, estrutura, planeja, coordena e executa a oferta dos serviços socioassistenciais em todo o território nacional, sob a responsabilidade de todos os entes federativos: União, Distrito Federal, Estados e Municípios. O SUAS concretiza e põe em ação a Política Nacional de Assistência Social; portanto, constitui-se em instrumento técnico, político e administrativo essencial à garantia

> do direito e acesso à assistência social pela população, preconizados pela primeira vez na Constituição Brasileira de 1988, no capítulo da ordem social, integrando o tripé da Seguridade Social brasileira.

O SUAS organiza as ações da assistência social em dois níveis de proteção social. A primeira é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é a unidade pública estatal responsável pela oferta dos serviços da Proteção Social Básica. A segunda é a Proteção Social Especial dividida em média e alta complexidade, destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco pessoal e social por violação de direitos. O Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) é a unidade pública responsável pela oferta de serviços de média complexidade da Proteção Social Especial.

PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE

De abrangência municipal ou regional, no CREAS são ofertados os serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade no âmbito do SUAS a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos, tendo como objetivo:

- Fortalecer a função protetiva da família;
- Potencializar os recursos para a superação da situação vivenciada;
- Auxiliar na reconstrução de relacionamentos familiares e comunitários;
- Proporcionar fonte de informações, orientações e apoio profissional;
- Contribuir para a garantia dos direitos das pessoas vítimas de violência;
- Estimular a inserção social dos indivíduos;
- Promover campanhas de prevenção aos diversos tipos de violência.

O CREAS de Mafra/SC tem o papel de executar, coordenar e fortalecer a articulação dos serviços socioassistenciais com as demais políticas públicas e com o sistema de garantia de direitos.

O CREAS de Mafra/SC foi inaugurado em 1º de junho de 2008, e permaneceu em sedes alugadas até março de 2016, quando passou a ocupar a atual e definitiva sede na Rua Tupinambás, 100, Centro I, que foi inaugurada em 1º de junho de 2016, atendendo de segunda a sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:00 horas.

A área de abrangência do CREAS corresponde a toda extensão territorial do Município. No ano de 2025 o CREAS conta com 13 trabalhadores. Os profissionais técnicos se dividem nos seguintes serviços: PAEFI (duas equipes), Serviço de Medidas Socioeducativas e Pessoas em Situação de Rua. No momento os profissionais disponíveis não atendem a equipe necessária diante da demanda.

Tabela 1: Profissionais que compõem a equipe do CREAS, Mafra/SC

FUNÇÃO	QUANTIDADE	CARGA HORÁRIA SEMANAL
Coordenadora	01	40 horas
Assistente Social	02	30 horas
Advogada	01	20 horas
Psicóloga	01	40 horas
Psicóloga	01	30 horas
Agente Administrativo	01	40 horas
Motorista	01	40 horas
Auxiliar de Serviços Gerais	01	15 horas
Estagiário	04	20 horas

Desses profissionais 06 são efetivos: 02 psicólogas, 01 assistente social, 01 advogada, 01 agente administrativo e 01 motorista, e 01 assistente social é empregada pública.

Tabela 2: Parâmetros para composição da equipe de referência do CREAS

PORTE	CAPACIDADE DE ATENDIMENTO/ACOMPANHAMENTO	EQUIPE DE REFERÊNCIA
Médio Porte	50 casos (famílias/indivíduos)	01 Coordenador 01 Assistente Social 01 Psicólogo 01 Advogado 02 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários) 01 Auxiliar Administrativo

A partir da referência apontada no quadro, o redimensionamento da equipe do CREAS deve, portanto, ser consequência de um planejamento de gestão, com previsão dos profissionais a serem acrescidos e seu perfil, considerando o disposto na Resolução CNAS nº 17/2011, além de outras adequações que se mostrarem necessárias para comportar esse redimensionamento, como infraestrutura condizente, por exemplo.

Com base no exposto, tendo em vista que a equipe do CREAS acompanha/atende 124 famílias/indivíduos (setembro/2025), de acordo os parâmetros de referência seriam necessárias três equipes para que atendessem a demanda. Sendo assim, a composição de técnicos necessária seria:

Tabela 3: Profissionais necessários para composição do CREAS Mafra/SC atualmente

PORTE	CAPACIDADE DE ATENDIMENTO/ACOMPANHAMENTO	EQUIPE DE REFERÊNCIA
Médio Porte	124 casos (famílias/indivíduos)	01 Coordenador 03 Assistentes Sociais 03 Psicólogos 01 Advogado 06 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários) 01 Auxiliar Administrativo

Portanto, conforme as tabelas apresentadas, o CREAS não possui atualmente equipe necessária para atender as demandas.

SERVIÇOS OFERTADOS PELO CREAS

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009) os serviços ofertados pelo CREAS são:

- 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.

No município de Mafra-SC são ofertados os seguintes serviços no CREAS: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) e Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC).

Realizamos no CREAS o serviço de atendimento para as pessoas em situação de rua, mas não em conformidade com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

- **SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS - PAEFI**

Descrição

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) consiste em um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a família com ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Buscando a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

O atendimento do PAEFI fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

O serviço deve garantir atendimento imediato e providências necessárias para a inclusão da família e seus membros em serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e restaurar o direito.

Objetivos

O Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos tem como objetivos:

- Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva;
- Processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários;
- Contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família;
- Contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos;
- Prevenir a reincidência de violações de direitos.

Equipe de referência

A Equipe do PAEFI é composta por 02 equipes técnicas formadas por 02 psicólogas, 01 assistente social e 01 advogada que está compartilhada com os demais serviços do CREAS.

Ambiente físico

A unidade que abriga o serviço tem espaços destinados à recepção, atendimento individualizado com privacidade, espaço para atividades em grupo, administrativas e espaço de convivência com acessibilidade, de acordo com as normas da ABNT.

Formas de acesso

Os usuários acessam o Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos através de:

- Demanda espontânea;
- Identificação e encaminhamento dos serviços de proteção e vigilância social;
- Encaminhamento de outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública.

Público-alvo

O público-alvo do PAEFI são famílias e indivíduos, de qualquer idade, que vivenciem situações de risco pessoal e social por violação de direitos, tais como:

- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;

- **SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDA SOCIOEDUCATIVA (MSE) DE LIBERDADE ASSISTIDA (LA) E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE (PSC)**

Descrição

Conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o serviço tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, conforme determinação judicial.

Deve contribuir para o acesso a direitos e para a ressignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens. Para a oferta do serviço faz-se necessário a observância da responsabilização face ao ato infracional praticado, cujos direitos e obrigações devem ser assegurados de acordo com as legislações e normativas específicas para o cumprimento da medida.

O Serviço de MSE em Meio Aberto deve garantir aquisições aos adolescentes, que consistem nas seguranças de acolhida, de convivência familiar e comunitária e de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social.

Conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente, o Serviço de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) é a realização de tarefas gratuitas de interesse geral, por período não excedente a seis meses, junto a entidades assistenciais, hospitais, escolas e

outros estabelecimentos congêneres e programas comunitários ou governamentais. São executadas mediante elaboração e monitoramento do Plano Individual de Atendimento (PIA), bem como acompanhamento e orientação por profissional de nível superior. Já a Liberdade Assistida (LA) é orientação por profissional de nível superior do CREAS pelo prazo mínimo de seis meses, com monitoramento das metas do PIA.

Objetivos

- Realizar acompanhamento social a adolescentes durante o cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade e sua inserção em outros serviços e programas socioassistenciais e de políticas públicas setoriais;
- Criar condições para a construção/reconstrução de projetos de vida que visem à ruptura com a prática de ato infracional;
- Estabelecer contratos com o adolescente a partir das possibilidades e limites do trabalho a ser desenvolvido e normas que regulem o período de cumprimento da medida socioeducativa;
- Contribuir para o estabelecimento da autoconfiança e a capacidade de reflexão sobre as possibilidades de construção de autonomias;
- Possibilitar acessos e oportunidades para a ampliação do universo informacional e cultural e o desenvolvimento de habilidades e competências;
- Fortalecer a convivência familiar e comunitária.

Equipe de referência

O CREAS conta com equipe técnica formada por 01 assistente social e 01 advogada que está compartilhada com os demais serviços do CREAS.

Ambiente físico

O equipamento tem espaços destinados à recepção, sala de atendimento individualizado com privacidade, para o desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias, atividades de convivência e atividades administrativas, com acessibilidade em todos seus ambientes, de acordo com as normas da ABNT.

Formas de acesso

Os adolescentes e jovens são encaminhados pela Primeira Vara Cível da Comarca de Mafra/SC.

Público-alvo

Os usuários desse serviço são adolescentes de 12 a 18 anos incompletos, ou jovens de 18 a 21 anos, em cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, aplicada pela Primeira Vara Cível da Comarca de Mafra/SC e suas famílias.

Trabalho social essencial ao serviço

- Acolhida;
- Escuta;
- Estudo social;
- Diagnóstico socioeconômico;
- Referência e contrarreferência;
- Trabalho interdisciplinar;
- Articulação interinstitucional com os demais órgãos do sistema de garantia de direitos;
- Produção de orientações técnicas e materiais informativos;
- Monitoramento e avaliação do serviço;
- Proteção social proativa;
- Orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais;
- Construção de plano individual e familiar de atendimento, considerando as especificidades da adolescência;
- Orientação sociofamiliar;
- Acesso a documentação pessoal;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais;
- Estímulo ao convívio familiar, grupal e social;
- Mobilização para o exercício da cidadania;
- Desenvolvimento de projetos sociais;
- Elaboração de relatórios e/ou prontuários.

Impacto social esperado

As Medidas Socioeducativas visam contribuir para:

- Vínculos familiares e comunitários fortalecidos;
- Redução da reincidência da prática do ato infracional;
- Redução do ciclo da violência e da prática do ato infracional.

- **SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO RUA/ SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL**

O Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, assim como o Serviço Especializado em Abordagem Social, não está estruturado no município e nem conta com uma equipe específica.

O atendimento as pessoas em situação de rua é realizado no CREAS por demanda espontânea, busca ativa ou encaminhamento dos demais serviços socioassistenciais, políticas setoriais, sistemas de garantias de direitos, entre outros.

No atendimento realizado pelos técnicos do CREAS será identificado as demandas de cada usuário como: encaminhamento a Casa de Passagem, fornecimento de benefício eventual de passagem, solicitação de documentos, encaminhamentos as demais políticas setoriais, oferta de benefício eventual cobertor, e outras intervenções que se fizerem necessário. Em cada atendimento é ofertado o kit segurança alimentar.

A Secretaria Municipal de Assistência Social e Habitação conta com protocolo de atendimento à população em situação de rua no âmbito da política de Assistência Social, aprovado pelo Conselho Municipal de Assistência Social através da Resolução do CMAS nº 009/2024/CMAS de 03/09/2024.

Em situações de baixa temperatura deve ser verificado o protocolo da Alta Complexidade/PLANCON.

Nos encaminhamentos para a Casa de Passagem, conforme previsto na Tipificação, incumbe a esta a responsabilidade por todos os atendimentos destinados a essa população enquanto permanecer no local.

BENEFÍCIOS EVENTUAIS

Benefícios eventuais podem ser ofertados pelo CREAS para famílias e indivíduos que se encontram em acompanhamento e atendimento. Os benefícios ofertados são aqueles que se encontram descritos na Lei Municipal n° 4.670 de 21 de julho de 2023.

ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS E RELATÓRIO MENSAL

De acordo com a Nota Técnica N.02 de 2016 SNAS/MDS, o Relatório Mensal de Acompanhamentos dos Serviços contém dados quantitativos relacionados à oferta dos mesmos. Eles servem para subsidiar o planejamento, acompanhamento, monitoramento e avaliação de ações por parte dos gestores, sobretudo, para subsidiar a área de Vigilância Socioassistencial do órgão gestor da política de Assistência Social. A periodicidade do Relatório é mensal.

COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE

De acordo com as Orientações Técnicas do CREAS, as atribuições dos profissionais que compõem a Equipe do CREAS:

COORDENADOR

• 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

TÉCNICOS DE NÍVEL SUPERIOR

ADVOGADO

• Orientar os usuários nas situações de violação de direitos;

• Auxiliar, confeccionar, elaborar e embasar os ofícios, acordos, relatórios, e outros documentos destinados ao Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Polícia Civil;

• Orientação acerca de diversas questões jurídicas;

• Exercer atividades profissionais inerentes a sua área de atuação, nos termos da legislação reguladora do exercício da profissão e de acordo com as diretrizes do SUAS;

• Executar outras atividades correlatas e de competência do Advogado, definidas pelo gestor da política de assistência social.

ASSISTENTE SOCIAL

• 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;
• Alimentação de registros e sistemas de informação sobre as 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;
• Elaboração de Estudo Social e Parecer Social.

PSICÓLOGO

• 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;
• Alimentação de registros e sistemas de informação sobre as 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.

• Coordenar e manejar processos grupos considerando as diferenças individuais e socioculturais de seus membros.

• Acolhimento psicológico para usuários em situação de violação de direitos em decorrência de violências.

No contexto do trabalho social com famílias, a atuação da equipe multiprofissional deve ser orientada pela perspectiva interdisciplinar, compreendendo a complexidade das demandas sociais e evitando reducionismos tecnicistas (CFP, 2021). Isso significa que não se trata de dividir rigidamente as funções de cada profissional, mas de construir práticas integradas que valorizem a troca de saberes, a corresponsabilidade e o diálogo entre os diferentes campos de atuação (Brasil, 2009). Ainda que seja necessário estabelecer papéis e responsabilidades, tais definições devem ocorrer no interior da própria equipe, orientadas pela coordenação e pelas necessidades concretas do trabalho, sem perder de vista a centralidade do território e da comunidade como sujeitos integrantes desse processo (Brasil, 2009).

AGENTE ADMINISTRATIVO

• Rotinas administrativas da unidade, relacionadas a seu funcionamento e relação com o órgão gestor e com a rede;

• Avaliação de processos, fluxos de trabalho e resultados;

• Participação das atividades de capacitação e formação continuada da equipe do CREAS.

ESTAGIÁRIOS

• Recepção inicial e fornecimento de informações aos usuários;

• Agendamentos, contatos telefônicos.

MOTORISTA

• Dirigir e manobrar veículos e transportar pessoas, carga.

• Realizar verificações e manutenções básicas do veículo.

AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

• Executar trabalhos em geral de limpeza, para manutenção das condições de higiene e conservação do ambiente

O QUE NÃO CABE AO CREAS

De acordo com a Nota Técnica N.02 de 2016 SNAS/MDS, há instrumentos e procedimentos que extrapolam as funções dos técnicos do SUAS:

• Realização de Perícia;

• Inquirição de vítimas e acusados;

• Oitiva para fins judiciais;

• Produção de provas de acusação;

• Guarda ou tutela de crianças e adolescentes de forma impositiva aos profissionais do serviço de acolhimento ou ao órgão gestor da assistência social, salvo nas previsões estabelecidas em lei;

• Curatela de idosos, de pessoas com deficiência ou com transtorno mental aos profissionais de serviços de acolhimento ou ao órgão gestor da assistência social, salvo nas previsões estabelecidas em lei;

• Adoção de crianças e adolescentes;

• Averiguação de denúncia de maus-tratos contra crianças e adolescentes, idosos ou pessoas com deficiência, de violência doméstica contra a mulher.

As Orientações Técnicas do CREAS também destacam o que não cabe ao CREAS:

• Ocupar lacunas provenientes da ausência de atendimentos que devem ser ofertados na rede pelas outras políticas públicas e/ou órgãos de defesa de direito;

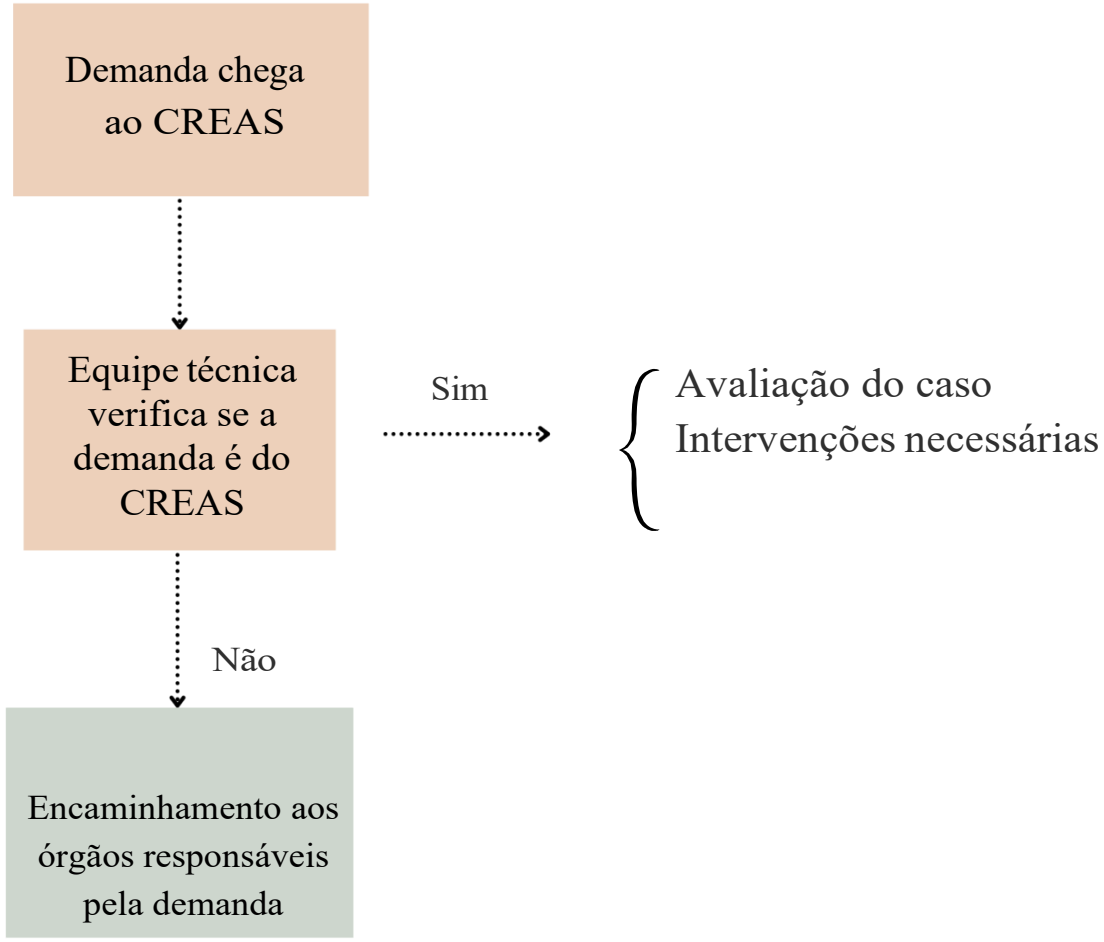
• Ter seu papel institucional confundido com o de outras políticas ou órgãos, e por conseguinte, as funções de sua equipe com as de equipes interprofissionais de outros atores da rede, como, por exemplo, da segurança pública (Delegacias Especializadas, unidades do sistema prisional, etc), órgãos de defesa e responsabilização (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Conselho Tutelar) ou de outras políticas (saúde mental, etc.);

• 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.

Outras solicitações que não cabem à Política de Assistência Social, podem ser verificadas nas Orientações Técnicas 01/2018 revisado em 2024, Mafra/SC.

FLUXOGRAMAS

DEMANDA ESPONTÂNEA



PAEFI

Encaminhamento Rede de Atendimento ou demanda espontânea

- Ministério Público
- Poder judiciário
- Conselho Tutelar
- DPCAMI
- Defensoria
- Outras Políticas Públicas
- Rede Socioassistencial

Equipe técnica verifica se a demanda é do CREAS através de análise documental ou atendimento

Sim

- Avaliação do caso
- Intervenções necessárias
- Resposta ao órgão demandante

Inserção no PAEFI

Não

- Atendimento pontual
- Registro em sistema
- Informe ao órgão/serviço demandante
- Arquivamento
- Contrareferência
- Orientações sociojurídicas

Sim

- Acompanhamento individual ou em grupo
- Registro em sistema dos atendimentos
- Envio de informe órgão/serviço demandante
- Orientações sociojurídicas

Não

Encaminhamento ao órgão responsável pela demanda

Resposta ao serviço demandante

Atingiu objetivos do PAEFI

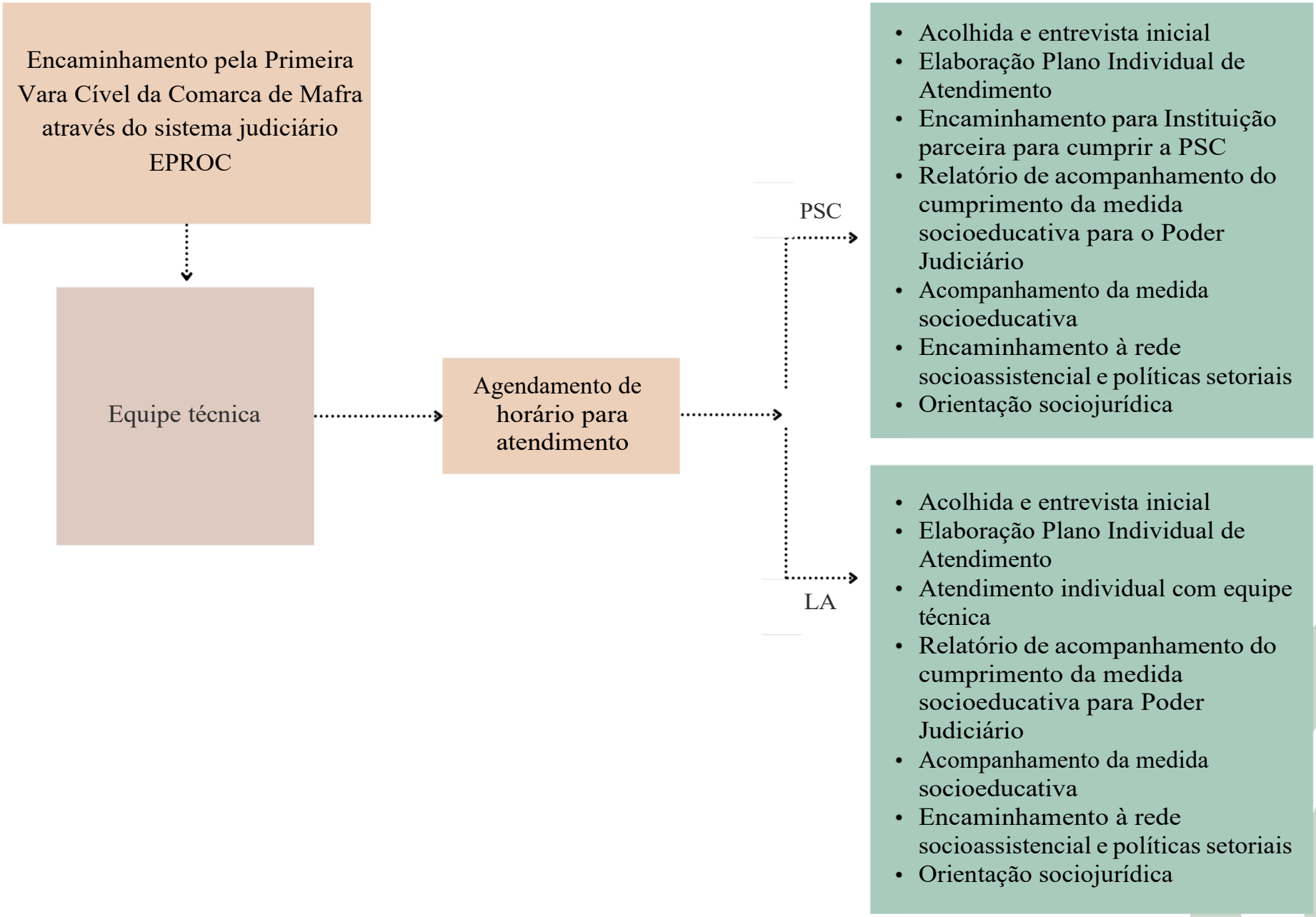
Sim

Desligamento e contrarreferência ao CRAS

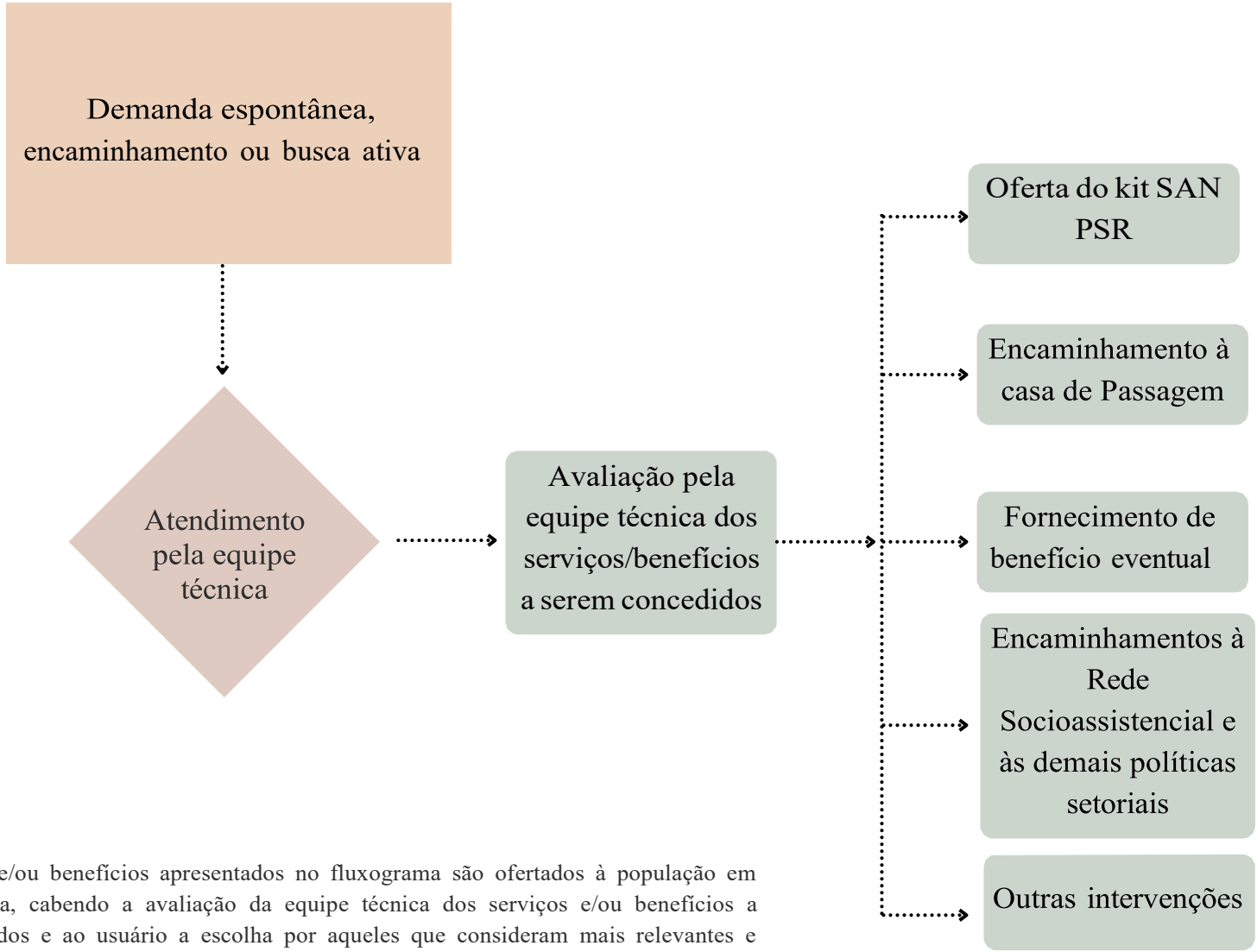
Não

Encaminhamento para a Alta Complexidade

MEDIDA SOCIOEDUCATIVA



PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA



[1] Os serviços e/ou benefícios apresentados no fluxograma são ofertados à população em situação de rua, cabendo a avaliação da equipe técnica dos serviços e/ou benefícios a serem concedidos e ao usuário a escolha por aqueles que consideram mais relevantes e significativos no momento. Essa lógica assegura a possibilidade de desenvolver autonomia e protagonismo em suas decisões individuais e coletivas. Importante destacar que a escolha por um serviço e/ou benefício não exclui o acesso aos demais, uma vez que todos se configuram como direitos dessa população, porém a concessão é estabelecida mediante avaliação técnica.

[2]Em baixas temperaturas verificar o Protocolo da Alta Complexidade/PLANCON.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Brasília, DF. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm. Acesso em: 9 jul. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Nota Técnica nº 02/2016/SNAS/MDS. Brasília, DF, 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações técnicas: Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Brasília, DF: MDS, 2009. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações técnicas: Centro de Referência de Assistência Social. Brasília, DF, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Referências técnicas para atuação de psicólogas(os) no CRAS/SUAS. 3. ed. Brasília, DF: CFP, 2021.

MAFRA (Município). Conselho Municipal de Assistência Social. Resolução nº 008/2024/CMAS, de 6 de agosto de 2024. Dispõe sobre a atualização da Orientação Técnica nº 01/2018, para subsidiar e uniformizar respostas às demandas dos órgãos externos ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS) Mafra-SC e define parâmetros de padronização para procedimentos técnicos utilizados. Disponível em: https://mafra.sc.gov.br/pagina-48577/. Acesso em: 9 jul. 2025.

MAFRA (Município). Conselho Municipal de Assistência Social. Resolução nº 009/2024/CMAS, de 3 de setembro de 2024. Dispõe sobre o Protocolo de Atendimento à População em Situação de Rua, no âmbito da Política de Assistência Social do município de Mafra-SC. Disponível em: https://mafra.sc.gov.br/pagina-48577/. Acesso em: 13 ago. 2025.

MAFRA (Município). Lei nº 4.670, de 21 de julho de 2023. Regulamenta o § 2º do art. 25 da Lei nº 4.091, de 3 de março de 2015, que dispõe sobre a organização da Política Municipal de Assistência Social e a implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, no município de Mafra, e dá outras providências. Disponível em: https://mafra.sc.gov.br/legislacao/lei-no-4-670-de-21-de-julho-de-2023/. Acesso em: 22 jul. 2025.