**FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO NO CRAS**

**FORMAS DE ACESSO AO CRAS**

**1.1 Procura espontânea**

A procura espontânea ocorre quando a família, grupo ou indivíduo vai até o CRAS de livre vontade para receber o atendimento.

**1.2 Busca ativa**

A busca ativa é uma estratégia para o conhecimento das condições de vida das famílias no território, bem como para localizá-las e contatá-las, seja através de visitas domiciliares ou de entrevistas marcadas no CRAS. Esta modalidade de acesso ao CRAS proporciona o atendimento a famílias que muitas vezes, por apresentarem alta vulnerabilidade, não acessam o serviço espontaneamente. São prioritárias na busca ativa as famílias beneficiárias dos programas de transferência de renda que não procuram os CRAS, as que não estão cumprindo as condicionalidades definidas pelos programas.

**1.3 Acesso por encaminhamento**

Os encaminhamentos realizados pela rede socioassistencial, serviços das demais políticas públicas e/ou pelo sistema de garantias de direitos são acolhidos no CRAS para cadastro e atendimento de pessoas e famílias. Nessa modalidade, pré-estabelecer um fluxo de procedimentos com os parceiros é fundamental para a potencialização da rede de serviços e para a promoção do acesso e garantia aos direitos dos usuários.

**2. RECEPÇÃO/PRÉ-ATENDIMENTO**

No primeiro contato da família ou indivíduo com o CRAS, são ouvidas suas necessidades, focalizando a queixa ou demanda principal. Em seguida é averiguado se a família possui Cadastro no CRAS e se estão cadastrados no Cadastro Único do Governo Federal.

O Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), é um instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda, a ser utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal voltados ao atendimento desse público. (MDS) É uma importante ferramenta de apoio às equipes de área para a implementação dos serviços de proteção social.

**2.1 Procedimentos**

• Na chegada ao CRAS a família ou indivíduo expõe sua solicitação e informa seu local de moradia

• Se for o caso de atendimento por outro CRAS, é feito o encaminhamento àquele de referência (listagem de CRAS com endereços, telefones e dia e horários do acolhimento coletivo)

• Quando a demanda não for por serviços de Assistência Social, é realizada orientação para encaminhamento a outros serviços e ofertada a possibilidade de acolhimento pelo técnico do CRAS

• Quando a demanda for por serviços de Assistência Social, é verificada sua situação cadastral no Serviço

• Se a família já estiver cadastrada no CRAS, seus dados (telefone e endereço) são atualizados;

• Se não estiver cadastrada no CRAS, é o momento de preenchimento do cadastro (Dados de Identificação);

• Se não houver possibilidade imediata de cadastramento, deve ser agendada outra data concomitante ao dia do Acolhimento pelo técnico do CRAS ou agendada visita domiciliar (nos casos de impossibilidade de retorno/comparecimento no Serviço), sendo orientada quanto à documentação necessária;

• Em seguida, é feito o agendamento para a reunião de acolhida/acolhimento coletivo.

• Ao identificar que se trata de usuário ou família já cadastrada/atendida/acompanhada no CRAS e retornou para atendimento conforme agendado, ou encaminhado pelo técnico de referência, providenciar o Cadastro/Prontuário e informar ao técnico a chegada do usuário; Caso não esteja agendado, realizar agendamento. Nos casos emergenciais, seguir orientações conforme item 2.1.1.

**Executor: Auxiliar Administrativo CRAS**

Obs.: É de extrema importância manter sempre atualizado o cadastro de cada família atendida

**2.1.1 Em situações emergenciais**

• Nas situações de emergência trazidas pela pessoa ou família, é feito o acolhimento e são realizados os encaminhamentos necessários, garantindo-lhes o acesso aos direitos sociais no menor tempo

• Quanto ao cadastramento, são realizados os mesmos procedimentos citados acima, antes ou após o atendimento

Executor: Acolhimento Emergencial: Técnico do CRAS

Cadastramento: Auxiliar Administrativo

**2.2 Metas**

• Cadastrar no CRAS Procura espontânea: 100% das pessoas que procuram o CRAS. É de extrema relevância ressaltar que o equipamento CRAS é referência para 5.000,00 famílias.

• Busca Ativa: 100% das famílias: dos beneficiários do BPC, das famílias em descumprimento de condicionalidades do Bolsa Família, dos idosos beneficiários do Renda Extra.

Estar ciente do Pacto de Aprimoramento do Município e atentar-se para o preenchimento correto do Relatório Estatístico Mensal é tarefa primordial, pois o trabalho que está sendo realizado pelas equipes não vem se traduzindo em dados para o município o que pode acarretar problemas como o repasse de recursos, por exemplo, conhecer o Pacto torna-se o primeiro passo para a correção deste equívoco. E assim, poderemos todos visualizar o trabalho desenvolvido pelas equipes. Após esta primeira aproximação outras estratégias poderão ser pensadas e assim todos poderão ver seu trabalho não só traduzidos em qualidade mas também quantitativamente.

|  |  |
| --- | --- |
| **PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA** | |
| PRIORIDADE | META |
| a) Acompanhamento familiar pelo PAIF | Atingir taxa de acompanhamento do PAIF das famílias cadastradas no CadÚnico de 15 % para municípios de Peq. I e 10% para os demais portes. |
| b) Acompanhamento pelo PAIF das famílias com membros beneficiários do BPC | Atingir taxa de acompanhamento do PAIF das famílias com membros beneficiários do BPC: 25 % para municípios de Peq. Porte I e 10% para os demais portes. |
| c) Cadastramento das famílias com beneficiários do BPC no CadÚnico | Atingir os seguintes percentuais de Cadastramento no CadÚnico das famílias com presença de beneficiários do BPC: Munic. Peq I – 70%; Munic. Peq II – 70%; Médio Porte – 60 %; Grande Porte – 60%; Metrópole – 50%. |
| d) Acompanhamento pelo PAIF das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família que apresentem outras vulnerabilidades sociais, para além da insuficiência de renda | Atingir taxa de acompanhamento pelo PAIF das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família de 15% para os municípios de Peq. Porte I e 10% para os demais portes. |
| e) Acompanhamento pelo PAIF das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família em fase de suspensão por descumprimento de condicionalidades, cujos motivos sejam da assistência social | Atingir 50% de taxa de acompanhamento das famílias em fase de suspensão do Programa Bolsa Família em decorrência do descumprimento de condicionalidades, cujos motivos sejam da assistência social com respectivo sistema de informação. |
| f) Reordenamento dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos | Atingir o percentual de 50% de inclusão do público prioritário no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. |
| g) Ampliação da cobertura da Proteção Social Básica nos municípios de grande porte e metrópoles | Referenciar 100% da população constante no CadÚnico com ½ SM ou 20% dos domicílios do município aos CRAS. |
| h) Adesão ao Programa BPC na Escola | Alcançar 100% de adesão dos municípios ao Programa BPC na Escola. |

• Acesso por encaminhamento: 100% daqueles que forem encaminhados pela rede intersetorial garantindo respostas em tempo hábil para todo o sistema de garantia de direitos, cumprindo os prazos solicitados legalmente.

**2.3 Instrumentos**

• Cadastro CRAS ( 1as Folhas do Prontuário SUAS)

• Formulário de encaminhamento e de contrarreferência

• Agenda

**3. REUNIÃO DE ACOLHIDA/ACOLHIMENTO COLETIVO**

Estratégia fundamental para a criação e o fortalecimento do vínculo entre o CRAS, família e comunidade, a reunião de acolhida é o espaço onde as novas famílias, grupos e indivíduos recebem as informações primordiais para o acesso aos direitos e serviços ofertados pelo CRAS e outras unidades da rede socioassistencial local. Privilegia-se a disseminação de informações na perspectiva dos direitos de cidadania. Neste espaço proporciona-se a não individualização da demanda, sendo assim, tornando-se um espaço de fortalecimento de demandas coletivas. Nas reuniões de acolhida, os participantes podem perceber que muitos dos seus problemas são também da comunidade e do bairro. Nesses momentos, é fundamental que se estabeleça um clima de empatia entre as famílias, grupos indivíduos e a equipe do CRAS. Ao término da reunião, os participantes devem ter conhecimento sobre o funcionamento do CRAS enquanto espaço público de referência, onde lhes serão ofertadas informações, orientações e serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica.

**3.1 Procedimentos**

• As famílias cadastradas participam de reunião, na qual são tratados temas como cidadania, direitos, corresponsabilidade da comunidade, da família e do usuário. São abordadas questões legais que fundamentam a Assistência Social como política pública: Constituição Federal, Lei Orgânica da Assistência Social, Política Nacional de Assistência Social, entre outras. Os participantes são informados também sobre os serviços socioassistenciais existentes na comunidade, os grupos, ações e atividades ofertadas no CRAS e orientados sobre a possibilidade de atendimento individualizado para oferta do acompanhamento familiar individualizado ou em grupo e construção do plano de acompanhamento familiar.

Executores: Técnico do CRAS

• É feito o agendamento para atendimento particularizado ou grupo de acompanhamento familiar.

Executores: Técnico do CRAS e/ou Auxiliar Administrativo

**3.2 Meta**

• No mínimo duas reuniões semanais, uma no período da manhã e outra no período da tarde, com, no mínimo, 20 minutos e, no máximo, 1 hora, e até 25 participantes.

**3.3 Recursos**

• Lista de presença para reunião

Material com conteúdo sobre: • Legislação na área de Assistência Social • Inclusão e proteção social • Matricialidade sociofamiliar • Função e abrangência do CRAS • Programas, projetos, benefícios e serviços da Rede Intersetorial • Principais recursos da comunidade • Outros

**4. ATENDIMENTO PARTICULARIZADO**

É um momento de escuta qualificada onde se procura acolher os anseios do indivíduo/família frente às suas necessidades pessoais, familiares e sociais, no sentido de resgatar sua condição de sujeito histórico. Entende-se que a escuta não acontece somente no momento da entrevista, mas em todo o processo de atendimento no CRAS. A entrevista, para preenchimento/atualização do Prontuário SUAS, porém, deve ser de qualidade diferenciada, com aprofundamento. Essa forma de atuação proporciona: • Atenção digna com qualidade, agilidade, privacidade e objetividade • Criação e fortalecimento do vínculo entre os atores envolvidos • Reconhecimento das demandas implícitas e explícitas constatadas no processo, sem julgamento preconcebido acerca do assunto e com o(s) encaminhamento(s) adequado(s) Essa forma de atuação reconhece: • As particularidades e singularidades em todos os processos relacionais e sociais vivenciados pelos usuários da Assistência Social • A importância do acesso ao direito • A importância da participação para que a família seja protagonista na construção e reconstrução de sua história. É importante que a intervenção técnica seja adequada às experiências, situações e contextos vividos pelas famílias. Portanto, ao entrar em contato com a realidade de uma família no CRAS, no momento da entrevista e da escuta, cabe refletir e levantar sobre a sua dinâmica. Por exemplo: qual a composição desta família? Quem são seus membros? Quantos homens e mulheres? A que grupos raciais ou étnicos pertencem? Qual a idade de seus membros? Que história de vida cada um deles tem para contar? Em que área vivem? De que serviços dispõem em sua comunidade? Quais as atividades desempenhadas no dia-a-dia pelos homens e mulheres, incluindo-se as crianças, os jovens e idosos? Como cada um dos membros da família usa o seu tempo? Quais as expectativas e necessidades de cada um dos membros da família com relação ao trabalho social que será realizado? É necessário o encaminhamento para serviços da Proteção Social Especial, ou de outras políticas públicas? Do que cada um mais gosta, ou menos gosta, de fazer? Estas e outras perguntas poderão auxiliar na realização dos acompanhamentos familiares e encaminhamentos necessários das famílias atendidas/acompanhadas. Este momento possibilita o olhar da integralidade do sujeito.

**4.1 Procedimentos**

• É feito o atendimento particularizado de cada usuário/família pelo técnico. Nesse momento é resgatado o cadastro já realizado, são prestadas informações **e realizados encaminhamentos necessários (Cadastrador CAD Único, Téc, Referência de Benefícios, SCFV, Grupos de Acompanhamento Familiar e/ou outros). Todas as informações e encaminhamentos devem ser registrados no prontuário**

Executore: Técnicos de referência da família

• Realizado os agendamentos encaminhados pelo Técnico CRAS (Cad, Beneficios, Grupos etc)

Executores: Auxiliar Administrativo

**4.2 Meta**

• 100% da demanda

**4.3 Instrumentos**

• Prontuário SUAS

• Formulário de encaminhamento e de contrarreferência