



Prefeitura Municipal de Rio Bom

Atos Oficiais

Outros Atos Oficiais



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO



RIO BOM -2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrb@riobom.pr.gov.br

MOISÉS JOSÉ DE ANDRADE

PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIO BOM-PR

MARIA APARECIDA NOVAES DOS SANTOS

SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

ELABORAÇÃO :

TÉCNICOS DO CRAS E ÓRGÃO GESTOR



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrb@riobom.pr.gov.br

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. PORTAS DE ENTRADA.....	9
3. OBJETIVOS DO PROTOCOLO.....	16
4. ETAPAS DO ATENDIMENTO.....	16
5. ARTICULAÇÃO COM A REDE SOCIOASSISTENCIAL.....	17
6. INSTRUMENTOS DE GESTÃO.....	19
7. SERVIÇOS OFERTADOS.....	26
8. DOCUMENTAÇÃO E MONITORAMENTO.....	27
9. REFERÊNCIAS.....	28



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

1-INTRODUÇÃO

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a principal porta de entrada da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Seu protocolo de atendimento visa garantir acolhimento, escuta qualificada e encaminhamentos adequados às famílias em situação de vulnerabilidade. O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF. É uma unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

Esta unidade pública do SUAS é referência para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, no seu território de abrangência.

O CRAS possui as funções exclusivas de oferta pública do trabalho social com famílias do PAIF e de gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica. O trabalho social com famílias do PAIF é desenvolvido pela equipe de referência do CRAS e a gestão territorial pelo coordenador do CRAS, auxiliado pela equipe técnica, sendo, portanto, funções exclusivas do poder público.

Além do PAIF, oferta obrigatória e exclusiva do CRAS, outros serviços socioassistenciais de proteção social básica podem ser implementados nessa unidade, desde que haja espaço físico, equipamentos, recursos materiais e humanos compatíveis.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

A função de gestão territorial da Proteção Social Básica compreende: a articulação da rede socioassistencial de proteção social básica referenciada ao CRAS. A articulação da rede socioassistencial de proteção social básica referenciada ao CRAS, processo que consiste no estabelecimento de contatos, alianças, fluxos de informações e encaminhamentos entre o CRAS e as demais unidades de proteção social básica no território;

A promoção da articulação intersetorial, que se refere à articulação entre setores e saberes, para responder, de forma integrada, a um objetivo comum. A intersetorialidade se materializa mediante a criação de espaços de comunicação, do aumento da capacidade de negociação e da disponibilidade em se trabalhar com conflitos.

Já a busca ativa, que refere-se à procura intencional, realizada pela equipe de referência do CRAS, das ocorrências que influenciam o modo de vida da população em determinado território. Tem como objetivo identificar as situações de vulnerabilidade e risco social, ampliar o conhecimento e a compreensão da realidade social, para além dos estudos e estatísticas.

Dessa forma, o protocolo de atendimento do CRAS (Centro de Referência da Assistência Social), será articulado com a rede socioassistencial, estabelecerá diretrizes e fluxos que visam garantir um atendimento integrado, humanizado e eficiente às famílias em situação de vulnerabilidade social. Estará diretamente ligada à qualidade, organização e efetividade dos serviços prestados à população em situação de vulnerabilidade.

Buscando assegurar que o atendimento seja realizado de forma igualitária, ética e humanizada, respeitando os direitos dos usuários, o protocolo facilitará o acesso aos serviços da Proteção Social Básica, como o PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) e o SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos). E serão definidas a organização e padronização dos serviços fortalecendo o vínculo com o usuário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

Essa organização e padronização Estabelecerá etapas claras para o atendimento, desde o acolhimento até o encaminhamento evitando com isso, improvisações e garantindo que todos os profissionais sigam procedimentos uniformes. A definição dos fluxos de atendimento desde a recepção até chegar a outros serviços garantirá a eficiência, pois serão estabelecidos critérios para acolhimento, escuta qualificada, registro de informações e encaminhamentos, promovendo uma atuação técnica e coordenada. Evitando perdas de tempo e frustrações por encaminhamentos equivocados.

A estruturação do protocolo promoverá confiança e vínculo entre o usuário e a equipe do CRAS, de forma essencial para o sucesso dos programas socioassistenciais, pois, acolhimento humanizado, escuta ativa e respeito à individualidade são pilares que aumentam a adesão e o engajamento das famílias.

Essa estruturação permitirá o planejamento estratégico das ações com base nas demandas reais da comunidade e facilitará o monitoramento e avaliação dos atendimentos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.

Em suma, o protocolo orientará o encaminhamento adequado para outros serviços da rede socioassistencial, saúde, educação, entre outros, promovendo a intersetorialidade. Portanto, o protocolo de atendimento passará por algumas etapas:

- Acolhida inicial: Realizada por profissionais capacitados, com escuta qualificada e identificação das demandas.
- Registro e avaliação: Cadastro no CadÚnico e avaliação socioeconômica para definição do tipo de atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

- Encaminhamento interno: Inserção em serviços como PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) e SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos).

- Encaminhamento externo: Quando necessário, o CRAS articula com a rede socioassistencial (, saúde, educação, habitação, etc.) para garantir o atendimento integral.

- Acompanhamento familiar: Monitoramento contínuo das famílias atendidas, com foco na superação das vulnerabilidades

Além disso, a articulação com a rede socioassistencial será por meio:

- Referência e contra referência: O CRAS atua como ponto de referência no território, mantendo comunicação contínua com outros serviços.
- Fluxos pactuados: Estabelecimento de fluxos e protocolos entre os serviços para evitar descontinuidade no atendimento.
- Trabalho intersetorial: Participação em fóruns, comissões e grupos de trabalho para fortalecer a rede de proteção social.

Essa articulação terá como objetivos, a garantia o acesso a direitos sociais, a promoção do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento do SUAS como política pública integrada e evitar sobreposição ou lacunas nos atendimentos sendo essencial para garantir a efetividade da política de assistência social e a proteção dos direitos das populações em situação de vulnerabilidade.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

2. PORTA DE ENTRADA

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) estabelece que o CRAS é a porta de entrada da Proteção Social Básica, servindo como ponto de acesso para a rede socioassistencial. As normas da NOB (Norma Operacional Básica), como a NOB-SUAS de RH, definem a estrutura e o funcionamento do CRAS, que é responsável por organizar a rede de serviços e garantir que famílias em vulnerabilidade social tenham acesso a direitos, benefícios e programas.

Segundo a NOB, o cras é o ponto de acesso à rede, pois funciona como a primeira unidade da Assistência Social a ser procurada por famílias que precisam de apoio ou acesso a serviços e benefícios. Em razão de ter foco na Proteção Social Básica oferece serviços como o Programa de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

A NOB estabelece ainda que o CRAS tem o papel de organizar o trabalho em rede, ou seja, articula as unidades da rede socioassistencial e outras políticas públicas para direcionar as famílias aos serviços necessários.

As formas de acesso ao CRAS vão desde a procura espontânea, quando o usuário busca o serviço por iniciativa própria, à busca ativa quando é realizada por técnicos do CRAS para localizar famílias em vulnerabilidade. E também por encaminhamentos: Feitos por escolas, unidades de saúde, Conselho Tutelar, entre outros parceiros da rede.

A função do CRAS é ser o ponto de partida para as famílias que precisam de apoio, conectando-as com a rede de proteção social e auxiliando-as a conquistar seus direitos e estabelecer de fluxos de comunicação com: CREAS, Saúde (UBS, CAPS), Educação (escolas, EJA), Justiça (Defensoria, Ministério Público) e Organizações da sociedade civil sempre registrando os



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

encaminhamentos e retornos e realizando reuniões periódicas de alinhamento entre os serviços.

Entre os serviços ofertados estão: PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) e o SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos) para diferentes faixas etárias. Além de ofertar oficinas temáticas, grupos de convivência, orientação socio familiar.

No que se refere a documentação e monitoramento, o CRAS se utiliza da Ficha de atendimento individual/familiar, do Registro de encaminhamentos e retornos e dos Relatórios mensais de atendimentos e ações intersetoriais.

3.OBJETIVOS DO PROTOCOLO

- Garantir atendimento qualificado e humanizado às famílias em situação de vulnerabilidade.
- Promover a articulação entre o CRAS e os serviços da rede socioassistencial.
- Organizar fluxos de encaminhamento e retorno entre os serviços.

4.ETAPAS DO ATENDIMENTO NO CRAS

4.1 Acolhida

A acolhida no CRAS é muito mais do que uma simples recepção — é o primeiro passo para construir vínculos de confiança e garantir que cada pessoa se sinta respeitada, ouvida e valorizada. Ela deve ser feita com sensibilidade, empatia e profissionalismo. Uma boa acolhida se caracteriza pela humanização do atendimento que envolve: Escuta ativa e sem julgamentos, postura acolhedora, com atenção ao tom de voz, linguagem corporal e empatia, além de chamar o usuário pelo nome e respeitar sua história.

A acolhida deve ter um ambiente preparado, ou seja espaço limpo, organizado e confortável, cartazes informativos, materiais explicativos e sinalização clara. E privacidade para conversas mais delicadas. Primando sempre por uma escuta atenta



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

e respeitosa por parte da equipe para identificação da demanda e da situação de vulnerabilidade.

A informação e a orientação são fundamentais durante a acolhida e devem ser com explicações claras sobre os serviços disponíveis no CRAS, com esclarecimento sobre direitos e possibilidades de encaminhamento evitando linguagem técnica ou burocrática. Na acolhida a identificação das Demandas permite a compreensão das necessidades reais da família ou indivíduo, o registro adequado das informações para encaminhamentos futuros e avaliação inicial para possível inserção em programas como PAIF ou SCFV.

Por meio da acolhida são construídos os vínculos, estes sempre mostrando disponibilidade e respeito, a garantir que o usuário se sinta parte ativa do processo e a promoção da autonomia e protagonismo.

4.2 REGISTRO E CADASTRO

Ocorre durante a acolhida ou após a escuta qualificada. São anotadas informações básicas: nome, endereço, composição familiar, situação socioeconômica e serve para organizar o fluxo de atendimento e identificar demandas prioritárias. O registro e o cadastro envolvem a coleta de dados pessoais e familiares.

4.3 VERIFICAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS.

A verificação ou atualização do Cadastro Único para Programas Sociais é fundamental para garantir que as famílias continuem tendo acesso aos benefícios oferecidos pelo Governo Federal, como Bolsa Família, Tarifa Social de Energia, Minha Casa Minha Vida, entre outros. A verificação do cadastro pode ser feita online pelo site CadÚnico ou pelo aplicativo oficial e a atualização cadastral deve ser feita a cada dois anos ou sempre que houver mudanças na família: Mudança de endereço,



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

alteração na renda, nascimento ou falecimento de membros e mudança de escola das crianças.

Além disso, pode ser feita: presencialmente no CRAS ou em postos do Cad.Único e Online, caso não haja alterações significativas, pelo aplicativo “Cadastro Único” com login Gov.br.

4.4. ENTREVISTA TÉCNICA

A entrevista técnica no CRAS é uma etapa essencial do atendimento, realizada geralmente por um assistente social ou psicólogo. Ela tem como objetivo compreender a realidade da família ou indivíduo, identificar vulnerabilidades e planejar intervenções adequadas. É onde o profissional aplica seus conhecimentos técnicos para garantir que os direitos sociais sejam respeitados e que os encaminhamentos sejam justos e eficazes. Sempre realizada pelo assistente social ou psicólogo. Que fazem a avaliação da situação socioeconômica e identificação de necessidades, definem as estratégias de intervenção. E planejam o acompanhamento ou encaminhamento para serviços da rede.

Para a entrevista são utilizados a ficha de atendimento técnico, o Prontuário SUAS (Sistema Único de Assistência Social) e o Registro de encaminhamentos e plano de acompanhamento familiar.

O profissional age com postura, com escuta empática, sem julgamentos, com respeito à autonomia e à privacidade da família e com compromisso ético com o sigilo e com os direitos humanos. E os resultados esperados nesta entrevista são :definição de estratégias de intervenção, Encaminhamento para programas como PAIF, SCFV, , entre outros e o fortalecimento da rede de proteção social. Essa entrevista é o coração do trabalho técnico no CRAS — é onde se transforma escuta em ação

4.5. ENCAMINHAMENTOS

A etapa de encaminhamentos no CRAS é onde a equipe técnica articula a rede de proteção social para atender às necessidades que não podem ser resolvidas



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

diretamente no CRAS. É uma ação estratégica, ética e fundamentada na escuta qualificada e na análise da situação da família ou indivíduo.

O CRAS utiliza de dois tipos de Encaminhamento: Interno: para serviços dentro da própria rede socioassistencial, como PAIF, SCFV e Externo: para outras políticas públicas, como saúde, educação, habitação, justiça, trabalho, entre outros. Ambos são importantes, pois fortalece a articulação da rede de proteção social, garante que o usuário não fique desassistido e promove o acesso integral aos direitos sociais.

4.6. ACOMPANHAMENTO FAMILIAR

O acompanhamento familiar no CRAS é uma das ações mais importantes da Proteção Social Básica. Visa fortalecer os vínculos familiares e comunitários, promover o acesso a direitos e apoiar as famílias em situação de vulnerabilidade social. É realizado principalmente por meio do PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família). É um processo contínuo e planejado de apoio às famílias, com base em sua realidade social, econômica e emocional. O objetivo é promover autonomia, prevenir situações de risco e ampliar o acesso à rede de proteção social.

4.6.1 Etapas do Acompanhamento Familiar

-Diagnóstico Social

- Realizado por meio de entrevista técnica e visitas domiciliares.
- Identifica vulnerabilidades, potencialidades e demandas da família.

-Plano de Acompanhamento Familiar (PAF)

- Documento técnico que organiza as ações a serem desenvolvidas com a família.
- Define metas, prazos e responsáveis.
- Deve ser construído com a participação da família.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

- Intervenções

- Oficinas, grupos de convivência, encaminhamentos intersetoriais (saúde, educação, habitação).
- Apoio psicossocial e orientação sobre direitos.

-Monitoramento e Avaliação

- Acompanhamento periódico da evolução da família.
- Reavaliação do plano e ajustes conforme necessário.
- Registro no Prontuário SUAS.

As etapas são importantes e tem por finalidade

- Fortalecer a função protetiva da família.
- Prevenir situações de ruptura de vínculos.
- Promover inclusão social e acesso a políticas públicas.
- Estimular o protagonismo e a autonomia família

4.7.Inserção no PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família), se necessário.

A inserção no PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) não é obrigatória, mas pode ser fundamental para famílias em situação de vulnerabilidade social. O PAIF é um serviço oferecido nos CRAS (Centros de Referência da Assistência Social) e tem como objetivo fortalecer os vínculos familiares, promover o acesso a direitos e melhorar a qualidade de vida. Podem ser inseridas famílias que enfrentam:

- Pobreza ou dificuldade de sustento
- Moradia precária ou ausência de serviços públicos
- Fragilidade nos vínculos familiares ou comunitários
- Situações de discriminação ou violência
- Presença de idosos ou pessoas com deficiência em situação de risco



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

4.8. Realização de visitas domiciliares, oficinas, grupos de convivência

As visitas domiciliares, oficinas e grupos de convivência — são pilares fundamentais do PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) e do SCFV (Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos). Elas não são apenas atividades pontuais, mas estratégias pensadas para fortalecer vínculos familiares e comunitários, promover autonomia e prevenir situações de risco social.

Visitas domiciliares

- Realizadas por profissionais do CRAS para compreender melhor a realidade da família
- Permitem um olhar mais sensível e contextualizado sobre as vulnerabilidades
- Facilitam o acesso a direitos e serviços públicos

Oficinas

- Podem ser temáticas (como culinária, artesanato, educação financeira)
- Estimulam habilidades, criatividade e autoestima
- Promovem a troca de experiências entre os participantes

Grupos de convivência

- Reúnem pessoas com perfis semelhantes (idosos, adolescentes, famílias)
- Trabalham temas como cidadania, saúde, cultura e relações interpessoais
- Fortalecem o sentimento de pertencimento e solidariedade

Essas ações são organizadas conforme a faixa etária e as necessidades dos participantes, e têm como objetivo prevenir a institucionalização, estimular o protagonismo e melhorar a qualidade de vida.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

4.9. Monitoramento da evolução da situação da família

O monitoramento da evolução da situação da família no âmbito do PAIF é uma etapa essencial do acompanhamento familiar. Ele permite avaliar se as ações planejadas estão surtindo efeito, identificar novas demandas e ajustar intervenções conforme necessário. Não é apenas uma tarefa técnica — é um processo contínuo, ético e sensível que respeita a trajetória e os direitos das famílias.

O monitoramento envolve:

- Registro sistemático das informações coletadas nos atendimentos, visitas domiciliares e atividades
- Atualização do Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) com metas, prazos e indicadores de progresso
- Avaliação periódica dos avanços e dificuldades enfrentadas pela família
- Participação ativa da família, que deve ser envolvida na construção e revisão das ações

Ferramentas e estratégias utilizadas

- Fichas de atendimento e prontuários sociais
- Indicadores sociais e territoriais
- Reuniões de equipe para análise de casos
- Articulação com outros serviços da rede (saúde, educação, habitação)

As finalidades do Finalidade do monitoramento:

- Evitar a cronificação das vulnerabilidades
- Promover autonomia e protagonismo familiar
- Garantir que o atendimento seja eficaz, ético e centrado na família



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

Segundo o Guia de Orientação Técnica sobre o acompanhamento familiar no PAIF, o monitoramento deve considerar a centralidade na família, respeitando sua história, cultura e contexto social. Isso significa olhar para além da demanda imediata e compreender a família em sua integralidade.

5- ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DE REFERÊNCIA DO CRAS

- **Acolhida e orientação:** Receber e orientar famílias usuárias, oferecendo informações e encaminhamentos adequados.
- **Planejamento e execução do PAIF:** Implementar o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), adaptado às características do território.
- **Atendimentos e visitas domiciliares:** Realizar atendimentos individualizados e visitas às famílias referenciadas.
- **Atividades coletivas e comunitárias:** Promover ações que envolvam a comunidade e fortaleçam vínculos sociais.
- **Mediação de grupos familiares:** Facilitar encontros e diálogos entre famílias para troca de experiências e apoio mútuo.
- **Acompanhamento de condicionalidades:** Monitorar famílias em descumprimento de condicionalidades de programas sociais.
- **Busca ativa:** Identificar e incluir famílias em situação de vulnerabilidade que ainda não acessam os serviços.
- **Encaminhamentos com acompanhamento:** Articular com a rede socioassistencial e outros setores para garantir atendimento integral.
- **Registro e planejamento coletivo:** Alimentar sistemas de informação e planejar ações em equipe.
- **Participação em reuniões e articulações locais:** Contribuir para o planejamento municipal e fortalecer parcerias no território



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

6. ARTICULAÇÃO COM A REDE SOCIOASSISTENCIAL

A articulação com a rede socioassistencial é uma das funções mais estratégicas do CRAS e da equipe do PAIF. Ela garante que as famílias em situação de vulnerabilidade tenham acesso integral aos seus direitos, por meio da conexão entre diferentes serviços, programas e políticas públicas.

Para uma boa articulação com a rede socioassistencial é necessário:

- **Construir parcerias locais:** O CRAS deve estabelecer vínculos com escolas, unidades de saúde, conselhos tutelares, organizações da sociedade civil, entre outros.
- **Encaminhar com responsabilidade:** Não basta indicar outro serviço — é preciso acompanhar o encaminhamento e garantir que a família seja efetivamente atendida.
- **Participar de fóruns e comissões:** A equipe do CRAS deve estar presente em espaços de discussão intersetorial, como comissões de políticas públicas e conselhos municipais.
- **Mapear recursos do território:** Conhecer os serviços disponíveis na área de abrangência e manter esse mapeamento atualizado.
- **Promover ações integradas:** Realizar campanhas, eventos e atendimentos conjuntos com outros setores, como saúde, educação e segurança alimentar.

7-INSTRUMENTOS DE GESTÃO

Os instrumentos de gestão no CRAS são fundamentais para organizar, planejar, monitorar e avaliar as ações da equipe e garantir que os serviços ofertados estejam alinhados com os princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Eles dão materialidade ao trabalho e ajudam a transformar intenções em ações



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

concretas. Para que a gestão no CRAS seja eficaz é importante os instrumentos de gestão certos:

- Prontuário SUAS: Ferramenta padronizada para registrar atendimentos, acompanhamentos e encaminhamentos das famílias. Permite construir o histórico da relação da família com o serviço.
- Plano de Ação do PAIF :Documento que organiza as metas, atividades e estratégias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) no território.
- Mapeamento da Rede Socioassistencial :Identificação dos serviços, programas e equipamentos disponíveis no território para articulação e encaminhamentos.
- Agenda de Atividades :Planejamento mensal ou semanal das ações da equipe: atendimentos, visitas domiciliares, grupos, oficinas, reuniões intersetoriais etc.
- Relatórios de Gestão: Produzidos periodicamente para avaliar os resultados das ações, identificar desafios e propor melhorias.
- Instrumentos de monitoramento e avaliação : Indicadores, fichas de acompanhamento e registros que permitem verificar a efetividade dos serviços prestados.
- Plano de Acompanhamento Familiar : Documento técnico que orienta o trabalho com famílias em situação de vulnerabilidade, com metas e estratégias específicas.
- Instrumentos de controle de benefícios eventuais: Registros e critérios para concessão de auxílios como cestas básicas, passagens, entre outros.
- Registros de reuniões e articulações :Atas e relatórios que documentam encontros com a rede, conselhos e fóruns locais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

Esses instrumentos não são apenas burocráticos — eles são estratégicos.

Quando bem utilizados, ajudam a equipe a tomar decisões mais eficazes, garantir transparência e fortalecer a proteção social no território.

8.SERVIÇOS OFERTADOS

O CRAS oferece serviços essenciais para a proteção social básica, voltados ao fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, à prevenção de situações de risco e à promoção da cidadania. O CRAS oferece serviços essenciais para a proteção social básica, voltados ao fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, à prevenção de situações de risco e à promoção da cidadania. Entre os principais serviços ofertados pelo CRAS:

1) PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

Segundo as normativas do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família é um serviço ofertado obrigatoriamente nos CRAS e tem como objetivo principal fortalecer os vínculos familiares e comunitários, além de prevenir situações de risco social

De acordo com a Cartilha PAIF do Ministério do Desenvolvimento Social:

“O PAIF é um serviço continuado da proteção social básica que visa à prevenção de situações de risco, ao fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e à melhoria da qualidade de vida das famílias.”

Ele é estruturado com base em ações individualizadas e coletivas, como:

- Acolhida e escuta qualificada
- atendimentos e visitas domiciliares
- Grupos de famílias
- Encaminhamentos intersetoriais
- Ações comunitárias e oficinas temáticas

Princípios que orientam o PAIF



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

- **Territorialidade:** o serviço é organizado conforme as características sociais e econômicas do território.
- **Universalidade do acesso:** qualquer família pode ser atendida, especialmente aquelas em situação de vulnerabilidade.
- **Intersetorialidade:** articulação com outras políticas públicas como saúde, educação e habitação.
- **Participação social:** as famílias são reconhecidas como protagonistas do processo de transformação.

2) SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é regulamentado pelas normas do SUAS (Sistema Único de Assistência Social), especialmente pela Resolução CNAS nº 109/2009, que aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Segundo essa normativa, o SCFV é um serviço da proteção social básica, ofertado de forma complementar ao trabalho social com famílias (PAIF), e tem como foco o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, a prevenção de situações de risco social e a promoção da convivência.

Segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais o SCFV tem a finalidade de promover a convivência, o fortalecimento de vínculos e a prevenção de situações de isolamento, violência e vulnerabilidade social.

- **Público-alvo:** Pessoas em situação de vulnerabilidade, organizadas por faixa etária:
 - Crianças até 6 anos
 - Crianças e adolescentes de 6 a 15 anos
 - Idosos
- **Forma de atendimento:** Realizado em grupos, com atividades planejadas conforme a faixa etária e perfil dos participantes.
- **Atividades previstas:**
 - Oficinas artísticas, culturais, esportivas e lúdicas
 - Roda de conversa e debates temáticos



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

- Projetos intergeracionais
- Ações de valorização da história de vida e identidade
- **Impacto esperado:**
 - Fortalecimento da autoestima
 - Sentimento de pertencimento
 - Redução do isolamento social
 - Prevenção de situações de risco

3) Cadastro Único para Programas Sociais

O Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) é o principal instrumento do Governo Federal para identificar e caracterizar famílias de baixa renda no Brasil.

De acordo com o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, é um registro nacional que reúne informações socioeconômicas de famílias em situação de vulnerabilidade e permite ao governo planejar políticas públicas e direcionar benefícios de forma mais eficiente.

Por essa razão, é essencial para o acesso a diversos benefícios e programas sociais, e sua gestão é feita localmente, principalmente pelos CRAS. No Cad.Único é realizada a Inscrição e atualização de dados para acesso a benefícios como Bolsa Família, BPC, Tarifa Social de Energia Elétrica, entre outros.

Quem pode se cadastrar:

- Famílias com renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa (em 2025, cerca de R\$ 759).
- Famílias com renda total de até três salários mínimos, desde que tenham membros em situação de vulnerabilidade.
- Pessoas que moram sozinhas também podem se cadastrar.

O cadastro é porta de entrada para mais de 30 programas sociais, como:

Programa Social	Benefício Principal
-----------------	---------------------



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

Bolsa Família	Transferência direta de renda
Tarifa Social de Energia Elétrica	Desconto na conta de luz
Benefício de Prestação Continuada (BPC)	Renda para idosos e pessoas com deficiência
Minha Casa Minha Vida	Acesso à moradia popular
Carteira da Pessoa Idosa	Gratuidade em transporte interestadual
Isonção de Taxas em Concursos Públicos	Facilita acesso a oportunidades de emprego
ID Jovem	Benefícios culturais e transporte para jovens

O CadÚnico deve ser atualizado sempre que houver mudanças na composição familiar, endereço, renda ou escola dos filhos. A falta de atualização pode levar à suspensão de benefícios. Documentos necessários para o cadastro:

- Documento com foto do responsável familiar (RG, CNH ou CTPS)
- CPF do responsável e dos demais membros da família
- Comprovante de residência (preferencialmente conta de luz)
- Certidão de nascimento ou casamento, título de eleitor, entre outros

4) Orientações sobre benefícios assistenciais

As orientações sobre benefícios assistenciais fazem parte das atribuições fundamentais do CRAS dentro da Proteção Social Básica do SUAS. Elas visam garantir que as famílias em situação de vulnerabilidade tenham acesso aos seus direitos de forma clara, segura e humanizada. São apoios financeiros ou materiais oferecidos pelo poder público para atender necessidades básicas e emergenciais de indivíduos ou famílias em situação de risco social. Eles se dividem em:

1. Benefícios Eventuais

Previstos na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e regulamentados pelos municípios:

- Auxílio natalidade: apoio para o nascimento de crianças
- Auxílio funeral: apoio em caso de falecimento de membro da família
- Cesta básica ou alimentação emergencial



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

- Passagens ou transporte para situações urgentes
- Apoio em calamidades públicas (enchentes, incêndios etc.)

2. Benefício de Prestação Continuada (BPC)

Previsto no artigo 20 da LOAS:

- Renda mensal de 1 salário mínimo para:
 - Idosos com 65 anos ou mais sem meios de prover a própria subsistência
 - Pessoas com deficiência de qualquer idade, com impedimentos de longo prazo

O CRAS oferece as seguintes informações:

- 1) Informa os critérios de acesso: renda per capita, documentação, situação de vulnerabilidade
- 2) Apoia na solicitação e encaminhamento: ajudar a preencher formulários, reunir documentos e acessar sistemas como o CadÚnico
- 3) Esclarece sobre prazos e atualizações: orientar sobre a necessidade de manter os dados atualizados
- 4) Acompanha famílias beneficiárias: garantir que o benefício esteja contribuindo para a superação da vulnerabilidade
- 5) Evita judicialização desnecessária: oferecer alternativas administrativas antes de recorrer à justiça

5) Encaminhamentos para a rede socioassistencial e intersetorial

Os encaminhamentos para a rede socioassistencial e intersetorial são uma das funções mais estratégicas do CRAS dentro do SUAS. Eles garantem que as famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade tenham acesso integral aos serviços e políticas públicas que não podem ser ofertados diretamente pelo CRAS, mas que são essenciais para a superação das suas dificuldades.

Segundo as orientações técnicas, o encaminhamento é muito mais do que preencher um formulário. Ele representa:



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

- O reconhecimento da demanda da família
- A compreensão da limitação do serviço local
- A articulação com outros serviços especializados
- O direcionamento responsável e acompanhado para o

atendimento adequado.

Exemplos de encaminhamentos realizados:

Origem do Encaminhamento	Destino
CRAS → UBS	Acesso à saúde básica, vacinação, acompanhamento médico
CRAS → CAPS	Apoio psicológico e psiquiátrico especializado
CRAS → Conselho Tutelar	Proteção de direitos de crianças e adolescentes
CRAS → Escolas	Acompanhamento escolar, inclusão e permanência

A intersetorialidade é um princípio do SUAS que busca superar a fragmentação das políticas públicas e promover ações integradas entre assistência social, saúde, educação, habitação, justiça, entre outras. Essa articulação fortalece a rede de proteção social e garante que os usuários sejam atendidos de forma integral e humanizada.

3. AÇÕES COMUNITÁRIAS E CAMPANHAS EDUCATIVAS

As ações comunitárias e campanhas educativas são parte essencial da atuação do CRAS dentro da Proteção Social Básica do SUAS. Elas têm como objetivo mobilizar a comunidade, promover direitos, prevenir situações de risco social e fortalecer vínculos comunitários. São atividades realizadas com a comunidade local, com foco em:

- Diagnóstico participativo: ouvir os moradores sobre os problemas e potencialidades do território
- Mobilização social: envolver lideranças, grupos e instituições locais



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrb@riobom.pr.gov.br

- Promoção de direitos: divulgar informações sobre saúde, educação, assistência social, moradia, entre outros
- Fortalecimento da rede de apoio: criar espaços de convivência e articulação entre serviços

9.DOCUMENTAÇÃO E MONITORAMENTO

A documentação e o monitoramento no âmbito do CRAS são pilares da gestão qualificada da Assistência Social. Eles garantem que os serviços ofertados sejam registrados, acompanhados e avaliados de forma sistemática, permitindo a melhoria contínua das ações e a transparência na execução da política pública. A documentação envolve o registro técnico e administrativo das atividades realizadas, incluindo:

- Prontuário SUAS: instrumento oficial para registrar atendimentos, acompanhamentos e encaminhamentos das famílias.
- Relatórios mensais e anuais: síntese das ações desenvolvidas, metas alcançadas e desafios enfrentados.
- Registros de visitas domiciliares e atendimentos individualizados
- Listas de presença e relatórios de atividades de grupos e oficinas
- Formulários de encaminhamento e concessão de benefícios eventuais
- Plano de Acompanhamento Familiar: documento técnico que orienta o trabalho com famílias em situação de vulnerabilidade.

Esses registros são fundamentais para garantir a continuidade do atendimento, o respeito aos direitos dos usuários e a qualidade técnica dos serviços.

O monitoramento é o processo de coleta, análise e uso de dados para acompanhar a execução dos serviços e programas. No CRAS, ele é realizado por meio de:

- RMA – Registro Mensal de Atendimentos: sistema oficial do SUAS que coleta dados sobre atendimentos, acompanhamentos, benefícios e atividades realizadas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

- Indicadores de desempenho: como número de famílias acompanhadas, frequência de atividades, taxa de atualização do CadÚnico etc.
- Avaliação de resultados: análise dos impactos das ações sobre a realidade das famílias e do território.
- Linha de base e metas: definição de parâmetros para comparar avanços e identificar fragilidades



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BOM

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Rua Ayrton Senna da Silva, s/n – Centro - Fone (43) 3468 1124

CEP: 86.830-000 Rio Bom – Paraná

Email: social_pmrbr@riobom.pr.gov.br

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Norma Operacional Básica NOB/Suas). Brasília, 2005.

. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Proteção e Atenção Integral à Família. Disponível em: Proteção e Atenção Integral à Família — Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. Acesso em :22/08/2025.

Secretaria Nacional de Assistência Social. LOAS anotada. Lei Orgânica de Assistência Social. Brasília, MDS, 2009 a. 129

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF. V. 1. Brasília, DF, 2012.

. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF. V. 2. Brasília, DF, 2012.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social, PNAS/2004. Brasília, MDS, 2005.

. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Brasília, DF, 2014. (reimpressão)

Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. 1ª. Ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009 b.

CAPACITASUAS. A vigilância socioassistencial: garantia do caráter público da política de Assistência Social. MDS, 2013.

Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. 72 p



Prefeitura Municipal de Rio Bom

Atos Oficiais

Resoluções



CONSELHO MUNICIPAL DOS DIREITOS DA MULHER

Resolução nº. 15/2025, de 26 de maio de 2025

Tramite: Senna da Silva, S/N - Fone/ (43) 3468 1124 RIO BOM -PR

E-mail: cmdm@riobom.pr.gov.br

RESOLUÇÃO Nº. 05 /2025

SÚMULA:. Aprovar o Plano Municipal de Políticas para as Mulheres-PMPM 2025-2029 do Município de Rio Bom –Pr.

O Conselho Municipal dos Direitos da Mulher do Município no uso das atribuições que lhe confere a Lei Federal nº 7.353, de 29 de agosto de 1985 e a Lei Municipal nº. 015, de 17 de junho de 2025.

Considerando a deliberação da Plenária realizada em 03 de setembro de 2025.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Plano Municipal de Políticas para as Mulheres-PMPM 2025-2029 do Município de Rio Bom –Pr.

Art. 2º. – Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Bom, Rio Bom, 04 de setembro de 2025.

Maria Aparecida Novaes dos Santos
Presidente do CMDM