

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome  
Sistema Único de Assistência Social  
Proteção Social Básica



# Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social - CRAS

Brasília - 2009

**Luiz Inácio Lula da Silva** - Presidente da República Federativa do Brasil

**José Alencar Gomes da Silva** - Vice-Presidente da República Federativa do Brasil

**Patrus Ananias de Sousa** - Ministro de Estado do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

**Arlete Avelar Sampaio** - Secretária Executiva

A stylized graphic of a house with a starburst on its roof, set against a light blue background with clouds. A white rectangular box with a green border is centered over the house.

**CRAS**

Centro de Referência de Assistência Social



# Orientações Técnicas

## Centro de Referência de Assistência Social - CRAS

**Expediente**

Esta é uma publicação técnica da Secretaria Nacional de Assistência Social

**Secretária Executiva Adjunta**

Rosilene Cristina Rocha

**Secretária Nacional de Assistência Social**

Ana Lígia Gomes

**Diretor-Executivo do Fundo Nacional de Assistência Social**

Fernando Antônio Brandão

**Diretora do Departamento de Gestão do SUAS**

Simone Aparecida Albuquerque

**Diretora do Departamento de Benefícios Assistenciais**

Maria José de Freitas

**Diretora do Departamento de Proteção Social Especial**

Valéria Maria Massarani Gonelli

**Diretora do Departamento de Proteção Social Básica**

Aidê Cançado Almeida

**Coordenadora-Geral de Acompanhamento das Ações de Proteção Social Básica**

Helena Ferreira de Lima

Assessora Técnica do Departamento de Proteção Social Básica

Priscilla Maia de Andrade

**Texto**

Priscilla Maia de Andrade

Aidê Cançado Almeida

Helena Ferreira de Lima

**Colaboração**

Edgar Pontes de Magalhães

Flávio José Rodrigues de Castro

Renata de Araújo Rios

**Revisão**

Ricardo Dayan Lins Freitas

**Assessoria de Comunicação do MDS**

Ângela Carrato - Coordenadora da Assessoria de Comunicação Social

Gilmar Santos - Coordenador de Publicidade

Daniel Tavares - Projeto Gráfico/Diagramação

Carlos Araújo - Ilustrações

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.

ISBN 978-85-60700-29-5

1. Centro de Referência de Assistência Social - CRAS. 2. Sistema Único de Assistência Social. 3. Políticas Públicas. I. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. II. Título.

# Sumário

<b>Apresentação .....</b>	<b>5</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 1</b>	
<b>O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS .....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 2</b>	
<b>O CRAS no Plano Municipal de Assistência Social.....</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo 3</b>	
<b>As Funções do CRAS .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Gestão Territorial da Proteção Social Básica .....</b>	<b>20</b>
<i>3.1.1 Articulação da Rede Socioassistencial de PSB referenciada ao CRAS e dos serviços nele ofertados ....</i>	<i>21</i>
<i>3.1.2 Promoção da Articulação Intersetorial .....</i>	<i>26</i>
<i>3.1.3 Busca Ativa no Território do CRAS .....</i>	<i>29</i>
<i>3.1.4. Produção de material socioeducativo .....</i>	<i>31</i>
<b>3.2 Oferta do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) e de outros serviços socioassistenciais de proteção básica.....</b>	<b>31</b>
<b>Capítulo 4</b>	
<b>Implantação e Organização do Trabalho do CRAS.....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 Localização, segundo as singularidades dos territórios .....</b>	<b>34</b>
<b>4.2 Atividades necessárias à Implantação .....</b>	<b>37</b>
<b>4.3 Planejamento, organização do trabalho e registro de informações.....</b>	<b>39</b>
<i>4.3.1 Planejamento e Organização do Trabalho em Equipe .....</i>	<i>40</i>
<i>4.3.2 Registro de Informações .....</i>	<i>42</i>
<b>4.4 Monitoramento SUAS - Censo CRAS .....</b>	<b>44</b>
<b>Capítulo 5</b>	
<b>Estrutura, Período de Funcionamento e Identificação do CRAS .....</b>	<b>47</b>
<b>5.1 Espaço Físico do CRAS.....</b>	<b>48</b>

5.1.1 Índice de Desenvolvimento do CRAS e a dimensão “estrutura física” .....	57
5.2 Identificação do CRAS .....	58
5.3 Período de Funcionamento do CRAS .....	59
5.3.1 Índice de Desenvolvimento do CRAS e a dimensão funcionamento do CRAS .....	60
<b>Capítulo 6</b>	
<b>Equipe de Referência do CRAS .....</b>	<b>61</b>
6.2 O enfoque interdisciplinar e o trabalho em equipe.....	64
6.3 Índice de Desenvolvimento do CRAS e a dimensão recursos humanos .....	65
<b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>67</b>

# Apresentação

**É** com grande satisfação que apresentamos a publicação *Orientações Técnicas da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS*.

Essa publicação, destinada a gestores e trabalhadores do SUAS, subsidia o funcionamento do CRAS por todo o país, representando mais um fio da extensa rede de proteção e promoção social que estamos construindo no Brasil. Proteção e promoção social que, desde o início do governo Lula, foram ganhando espaço como prioridade, a partir do reconhecimento de que só há desenvolvimento se o crescimento econômico for somado à proteção social, ou seja, que as ações sociais de Estado são fundamentais para o processo de desenvolvimento de um país.

Foi acreditando nessa premissa que o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), desde a sua criação em 2004, tem trabalhado para consolidar essa rede baseada na garantia de direitos, implementando de forma republicana por meio de políticas públicas descentralizadas e articuladas.

Com este espírito, o Ministério ampliou e aprimorou o maior programa do mundo de transferência de renda com condicionalidades – o Bolsa Família, fortaleceu o Benefício de Prestação Continuada - BPC, instituiu o Sistema de Segurança Alimentar e Nutricional – SISAN, aprimorou ações voltadas à geração de trabalho e renda para famílias em situação de vulnerabilidade social e instituiu e consolidou o Sistema Único de Assistência Social – o SUAS. Também implementou um sistema de monitoramento e avaliação de suas ações.

Na consolidação do SUAS destacam-se a reorganização dos serviços por nível de proteção, a centralidade do Estado no acompanhamento às famílias, a territorialização das ações e a oferta de serviços da Proteção Social Básica, prioritariamente para famílias beneficiárias de transferência de renda. O aumento do cofinanciamento federal do Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF) ofertado nos CRAS também é um avanço incontestado do Sistema: saímos de 454 CRAS co-financiados pelo MDS em 2003, para 3.920 CRAS em 2009 - o que possibilita referenciar mais de 14 milhões de famílias e promover o atendimento anual de 2,5 milhões de famílias. Se somarmos a esses CRAS os que são cofinanciados por Estados, DF e Municípios, chegamos a 5.128 CRAS, em 3.808 municípios. Diante desses números é inegável a importância dessa Unidade na consolidação de uma rede de proteção de assistência social no Brasil.

E a presente publicação é também mais um elemento fortalecedor do SUAS: é fruto de um processo de amadurecimento da Política Nacional de Assistência Social e do aprimoramento do Sistema, possível a partir de uma escuta atenta das muitas reflexões e questões apontadas pelos gestores, técnicos e estudiosos da Política Nacional de Assistência Social, durante reuniões técnicas, consultorias, seminários, processos de monitoramento e acompanhamento da implantação dos CRAS, capacitações técnicas realizadas em Estados e Municípios e análise dos resultados do Monitoramento SUAS - Censo CRAS, que ocorre desde o ano de 2007.

Que esta publicação, que tem a pretensão de aprimorar a atuação preventiva, protetiva e proativa dessa Unidade, possa preparar e motivar cada vez mais os gestores e trabalhadores do SUAS, para que avancemos na direção de um padrão societário mais justo e solidário, no qual cada criança,

jovem, idoso, mulher, sejam elas de áreas urbanas, rurais, de povos indígenas ou quilombolas e todos os demais segmentos sociais que engrandecem esse país tenha melhores condições de vida, oportunidade de realizar seus potenciais e contribuir para a construção de um Brasil de todos.

Boa leitura

Um abraço fraterno



**Patrus Ananias**

Ministro do Desenvolvimento Social e Combate à Fome



# Introdução

**A**s *Orientações Técnicas da Proteção Social Básica do SUAS – Centro de Referência de Assistência Social – CRAS* traz um conjunto de diretrizes e informações para apoiar os municípios e o Distrito Federal no planejamento, implantação e funcionamento do CRAS. Apoiar também os Estados e União no processo de acompanhamento da implantação destas unidades e aprimoramento das que já foram implantadas, contribuindo para a consolidação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Objetiva-se, com esta publicação, mostrar que o funcionamento adequado do CRAS fortalece o Sistema do qual ele faz parte. O CRAS é a unidade em torno da qual se organizam os serviços de proteção básica, do que decorre sua função de gestão local. Espaço físico, organização do mesmo e das atividades, funcionamento e recursos humanos devem manter coerência com a concepção de trabalho social com famílias, diferenciando o serviço que deve dos que podem ser ofertados no CRAS.

A implantação desta Unidade pressupõe diálogo com os elementos fundamentais do Sistema Único de Assistência Social, tais como: proteção básica e especial (articulação e fluxos na relação com os serviços socioassistenciais do território e com proteção especial); responsabilidade das três esferas na oferta e cofinanciamento da proteção básica; e rede que integra o SUAS - pública e privada sem fins lucrativos, no território de abrangência dos CRAS. Além disso, chama-se atenção para a importância da articulação do PAIF (Programa de Atenção Integral à Família) aos demais serviços setoriais, uma responsabilidade do gestor municipal.

Esta publicação destina-se a gestores, coordenadores e equipes técnicas responsáveis pela implantação, organização e consolidação da Proteção Social Básica de Assistência Social, sua articulação com a Proteção Social Especial e com os demais serviços locais. Também é um importante documento para os Conselhos de Assistência Social e demais atores sociais que participam do controle social da política de assistência social.

O capítulo 1 apresenta a definição do CRAS, a partir dos eixos do SUAS, quais sejam a matricialidade sociofamiliar e a territorialização, e do seu papel de referência e contrarreferência no Sistema, destacando-se os direitos dos usuários do CRAS.

O capítulo 2 mostra que a implantação e o funcionamento do CRAS, unidade descentralizada de assistência social, devem ser resultado de um processo de planejamento, traduzido no Plano Municipal (ou do Distrito Federal) de Assistência Social.

O capítulo 3 apresenta as funções que diferenciam o CRAS de qualquer outra unidade da rede socioassistencial de proteção básica: a gestão territorial e a oferta do Programa de Atenção Integral à Família - PAIF.

O capítulo 4 trata do processo de implantação e organização do trabalho do CRAS, discorrendo sobre sua localização e atividades necessárias à implantação, bem como sobre o planejamento, organização do trabalho e registro de informações que garantam o preenchimento anual do Censo CRAS. Possibilita-se, assim, o acompanhamento da evolução dos indicadores dimensionais e sintético, de desenvolvimento dos CRAS.

O capítulo 5 introduz duas dimensões de desenvolvimento do CRAS, a saber o espaço físico e o período de funcionamento. Salienta ainda a obrigatoriedade de instalação da placa de identificação do CRAS, conforme previsto em Resolução 06, de 01 de julho de 2008, da Comissão Intergestores Tripartite (CIT).

O último capítulo trata de mais uma dimensão do Índice de Desenvolvimento do CRAS, os recursos humanos. Apresenta a composição, perfil e atribuições da equipe de referência, a necessidade e importância do enfoque interdisciplinar e o trabalho em equipe, reconhecendo os profissionais do CRAS como a principal tecnologia viabilizadora dos direitos socioassistenciais.

Reconhecendo que o SUAS está em construção, que suas bases conceituais, normativas e operativas requerem amadurecimento para que se consolidem, esta publicação traduz o acúmulo da Secretaria Nacional de Assistência Social no diálogo com as demais políticas e programas do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, ocorrido desde a publicação das Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (2006). Ganhou maior consistência com o amadurecimento decorrente da contribuição de vários consultores e produtos de consultoria, se orientou por discussões estratégicas sobre a Política, ocorridas em reuniões com presença de especialistas, bem como da CIT. Visitas técnicas a municípios e eventos realizados em todo o Brasil nos ajudaram a decidir sobre seu conteúdo e forma, distinguindo esta publicação de uma segunda, sobre o PAIF. A linguagem direta e simples, bem como as ilustrações sugestivas visam contribuir para que este seja um material amplamente utilizado, discutido e aprofundado pelas equipes de gestores e conselheiros e apreendido por diferentes atores do Sistema.

Dar conteúdo técnico à Política Nacional, preservando o diálogo com as especificidades decorrentes da diversidade cultural, étnica e social, próprias da realidade brasileira, é ainda um desafio, que poderá ser superado por meio da produção de materiais complementares, nos próximos anos. Esta produção depende do conhecimento de boas práticas e das necessárias adequações delas decorrentes, a fim de que o SUAS se traduza em conquistas importantes para os povos e comunidades tradicionais, indígenas, população rural e demais segmentos populacionais do nosso país

Espera-se que as informações aqui contidas incentivem gestores, técnicos, conselheiros de assistência social e demais atores sociais a buscarem o aprimoramento contínuo do CRAS, como importante unidade constitutiva do Sistema Único de Assistência Social; o fortalecimento da rede de proteção social nos territórios e a universalização dos direitos socioassistenciais.

## Capítulo 1

# O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS

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. Dada sua capilaridade nos territórios, se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social.

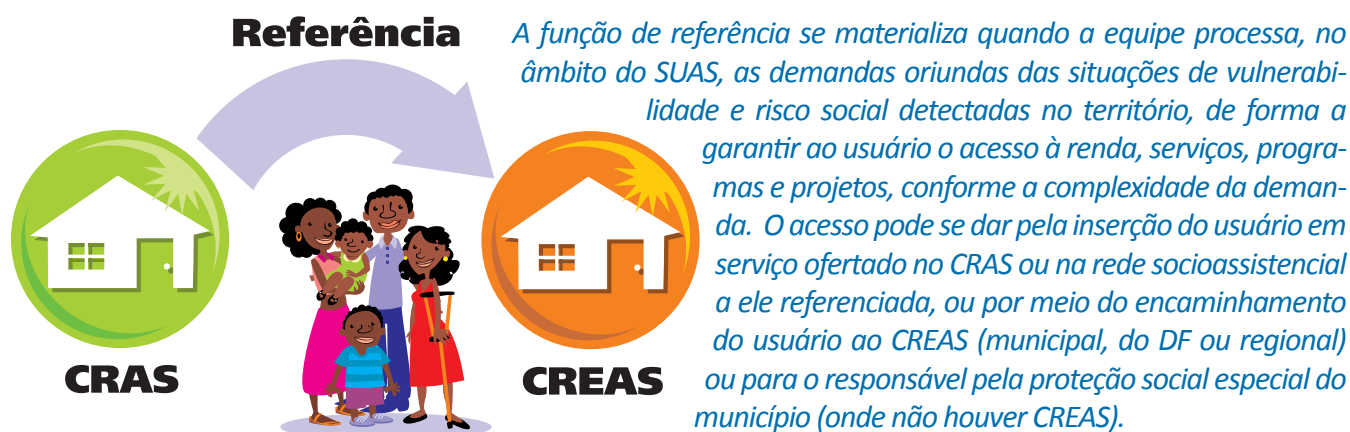
O CRAS é uma unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do 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. Estes serviços, de caráter preventivo, protetivo e proativo, podem ser ofertados diretamente no CRAS, desde que disponha de espaço físico e equipe compatível. Quando desenvolvidos no território do CRAS, por outra unidade pública ou entidade de assistência social privada sem fins lucrativos, devem ser obrigatoriamente a ele referenciados.

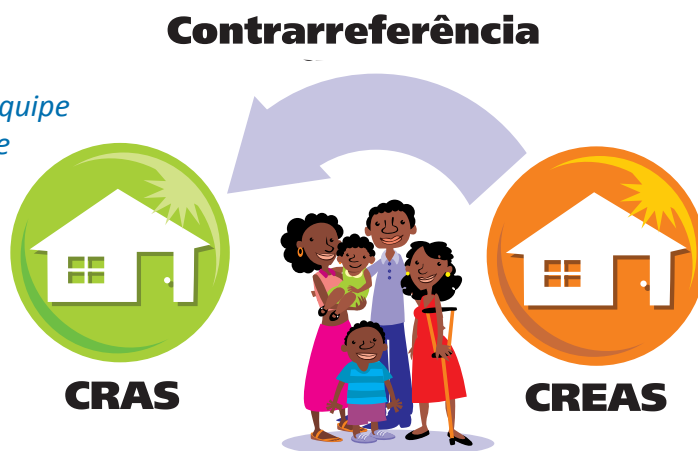
A oferta dos serviços no CRAS deve ser planejada e depende de um bom conhecimento do território e das famílias que nele vivem, suas necessidades, potencialidades, bem como do mapeamento da ocorrência das situações de risco e de vulnerabilidade social e das ofertas já existentes.

1. Constituem Serviços da Proteção Social Básica do SUAS aqueles previstos na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

Ao afirmar-se como unidade de acesso aos direitos socioassistenciais, o CRAS efetiva a referência e a contrarreferência do usuário na rede socioassistencial do SUAS:



*A contrarreferência é exercida sempre que a equipe do CRAS recebe encaminhamento do nível de maior complexidade (proteção social especial) e garante a proteção básica, inserindo o usuário em serviço, benefício, programa e/ou projeto de proteção básica.*



O CRAS é, assim, uma unidade da rede socioassistencial de proteção social básica que se diferencia das demais, pois além da oferta de serviços e ações, 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. Esta última função demanda do CRAS um adequado conhecimento do território, a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial a ele referenciadas e o gerenciamento do acolhimento, inserção, do encaminhamento e acompanhamento dos usuários no SUAS.

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 e não de entidades privadas de assistência social.

Todo Centro de Referência de Assistência Social - CRAS em funcionamento desenvolve, obrigatoriamente, a gestão da rede socioassistencial de proteção social básica do seu território e oferta do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF, independentemente da(s) fonte(s) de financiamento (se municipal, federal e/ou estadual).

As funções do CRAS não devem ser confundidas com as funções do órgão gestor da política de assistência social municipal ou do DF: os CRAS são unidades locais que têm por atribuições a organização da rede socioassistencial e oferta de serviços da proteção social básica em determinado território, enquanto o órgão gestor municipal ou do DF tem por funções a organização e gestão do SUAS em todo o município. Para uma melhor apreensão das atribuições dessas unidades, segue abaixo quadro comparativo:

### Atribuições do CRAS e Órgão Gestor Municipal ou do DF

CRAS	Órgão Gestor Municipal ou do DF
Fornecimento de informações e dados para o Órgão Gestor Municipal ou do DF sobre o território para subsidiar: <ul style="list-style-type: none"> <li>a elaboração Plano Municipal de Assistência Social;</li> <li>o planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços ofertados no CRAS;</li> <li>a alimentação dos Sistemas de Informação do SUAS;</li> <li>os processos de formação e qualificação da equipe de referência;</li> </ul>	Elaboração do Plano Municipal de Assistência Social. Planejamento, execução físico-financeiro, monitoramento e avaliação dos serviços socioassistenciais do SUAS. Alimentação dos Sistemas de Informação e Monitoramento do SUAS.
Oferta do PAIF e outros serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica.	Supervisão, apoio técnico da oferta do PAIF e demais serviços socioassistenciais ofertados, tanto nas unidades públicas, quanto nas entidades privadas sem fins lucrativos, prestadora de serviços.
Gestão territorial da rede socioassistencial da PSB	Gestão da rede socioassistencial do município Gestão do processo de conveniamento das entidades privadas sem fins lucrativos de assistência social – quando for o caso

O CRAS assume como fatores identitários dois grandes eixos estruturantes do Sistema Único de Assistência Social - SUAS: a matricialidade sociofamiliar e a territorialização.



O SUAS, ao eleger a matricialidade sociofamiliar como uma de suas bases estruturantes, organiza toda a rede socioassistencial para o apoio às famílias, a fim de assegurar a toda a população o direito à convivência familiar, seguindo o pressuposto de que para a família prevenir, proteger e manter seus membros é necessária a ação efetiva do poder público. O CRAS, assim, considera as famílias como um espaço de ressonância e sinergia dos interesses e necessidades coletivas e de mobilização à participação e ao protagonismo social, ou seja, como um vetor de mudança da realidade social.

*A territorialização refere à centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e risco sociais, bem como para seu enfrentamento. A adoção da perspectiva da territorialização se materializa a partir da descentralização da política de assistência social e consequente oferta dos serviços socioassistenciais em locais próximos aos seus usuários. Isso aumenta sua eficácia e efetividade, criando condições favoráveis à ação de prevenção ou enfrentamento das situações de vulnerabilidade e risco social, bem como de identificação e estímulo das potencialidades presentes no território.*



Destaca-se que território não se restringe à delimitação espacial. Constitui um espaço humano, habitado. Ou seja, o território não é somente uma porção específica de terra, mas uma localidade marcada pelas pessoas que ali vivem. É nos espaços coletivos que se expressam a solidariedade, a extensão das relações familiares para além da consanguinidade, o fortalecimento da cumplicidade de vizinhança e o desenvolvimento do sentimento de pertença e identidade. O conceito de território, então, abrange as relações de reconhecimento, afetividade e identidade entre os indivíduos que compartilham a vida em determinada localidade.

Nessa direção, as características de determinada localidade são intrinsecamente ligadas às formas de relacionamento social predominantes, que por sua vez são diretamente influenciados pelos contextos social, cultural e econômico do território. É no território que se evidenciam as contradições da realidade: os conflitos e desigualdades que perpassam e resignificam as relações familiares e comunitárias.

Assim, como no âmbito local se expressam as desigualdades sociais, também é no território que se encontram as potencialidades para o enfrentamento destas desigualdades. Todavia, voltar-se para o território não significa esperar que somente a solidariedade e a sinergia comunitária serão capazes de enfrentar as situações de desproteção social. Ao contrário, significa o reconhecimento pela política de assistência social que a organização dos serviços por territórios torna possível, com uma boa gestão, construir a perspectiva do alcance da universalidade de cobertura da política de assistência social, a partir de suas particularidades e especificidades, bem como o compromisso do poder público com a oferta adequada e acessível a serviços.

O CRAS materializa a presença do Estado no território, possibilitando a democratização do acesso aos direitos socioassistenciais e contribuindo para o fortalecimento da cidadania. Ao eleger a territo-



rialização como eixo estruturante do SUAS, reconhece-se que a mobilização das forças no território e a integração de políticas públicas podem potencializar iniciativas e induzir processos de desenvolvimento social. A integração de políticas, por sua vez, é potencializada pela clareza de objetivos e pela definição de diretrizes governamentais.

A democratização do acesso aos direitos socioassistenciais e o aprimoramento permanente dos serviços socioassistenciais ofertados no CRAS ainda devem ser garantidos por meio do estímulo à participação dos usuários nos processos de planejamento e avaliação dos serviços da Unidade, seja mediante realização de reuniões com os usuários ou fóruns com representantes das famílias referenciadas e da rede socioassistencial local .

## Direitos das Famílias Usuárias do CRAS

O CRAS , como vimos, é o ponto focal de acesso e promoção dos direitos socioassistenciais no território, por se caracterizar como a unidade do SUAS mais capilarizada e que se localiza próximo aos seus usuários. Para cumprir com efetividade tal prerrogativa, o CRAS deve assegurar as famílias usuárias de seus serviços os seguintes direitos:

- de conhecer o nome e a credencial de quem o atende (profissional técnico, estagiário ou administrativo do CRAS);
- à escuta, à informação, à defesa, à provisão direta ou indireta ou ao encaminhamento de suas demandas de proteção social asseguradas pela Política Nacional de Assistência Social;
- a dispor de locais adequados para seu atendimento, tendo o sigilo e sua integridade preservados;
- de receber explicações sobre os serviços e seu atendimento de forma clara, simples e compreensível;
- de receber informações sobre como e onde manifestar seus direitos e requisições sobre o atendimento socioassistencial;
- a ter seus encaminhamentos por escrito, identificados com o nome do profissional e seu registro no Conselho ou Ordem Profissional, de forma clara e legível;
- a ter protegida sua privacidade, dentro dos princípios e diretrizes da ética profissional, desde que não acarrete riscos a outras pessoas;
- a ter sua identidade e singularidade preservadas e sua história de vida respeitada;
- de poder avaliar o serviço recebido, contando com espaço de escuta para expressar sua opinião;
- a ter acesso ao registro dos seus dados, se assim o desejar;
- a ter acesso às deliberações das conferências municipais, estaduais e nacionais de assistência social.





# O CRAS no Plano Municipal de Assistência Social

A assistência social centra esforços na prevenção e enfrentamento de situações de vulnerabilidade e risco sociais, por meio de intervenções territorializadas e com foco nas relações familiares e comunitárias. Para cumprir tal finalidade, faz-se necessário planejar. Este planejamento consiste em uma estratégia de ação que estabeleça metas, procedimentos e métodos, compatibilizando necessidades e demandas com recursos e tempo disponíveis, de forma a possibilitar a organização do Sistema Único de Assistência Social no município. O planejamento baseia-se em uma leitura da realidade e visa promover uma mudança na situação encontrada, segundo objetivos estabelecidos pela Política Nacional de Assistência Social.

O processo de planejamento se materializa no Plano Municipal (ou do DF) de Assistência Social: instrumento de gestão da política de assistência social no âmbito local. O Plano deve ser elaborado pelo órgão gestor, aprovado pelo conselho de assistência social, manter coerência com a Política Nacional de Assistência Social, NOB-SUAS e NOB-RH e ser expresso no orçamento.

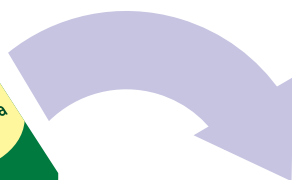
O Plano constitui elemento estratégico para a consolidação do SUAS, para a municipalização, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e para a universalização da rede de proteção social de assistência social, devendo prever resultados e impactos sobre as situações de vulnerabilidade e risco sociais identificados nos territórios.

O Plano Municipal (ou do DF) de Assistência Social é uma ferramenta obrigatória de gestão da política de assistência social nas três esferas de governo. Sua construção e implementação está prevista na LOAS, PNAS (2004) e NOB/SUAS (2005). São elementos constituintes do Plano:

1. Realização de estudos e diagnósticos da realidade;
2. Mapeamento e identificação da cobertura da rede prestadora de serviços;
3. Definição de objetivos;
4. Estabelecimento de diretrizes e prioridades;
5. Determinação de metas e previsão de custos;
6. Previsão de fontes de financiamento (recursos municipais e estaduais e federais);
7. Estabelecimento das ações de monitoramento e avaliação.



O desafio é conhecer a realidade do município e nela atuar, priorizando as situações de maior vulnerabilidade, dada a complexidade dos processos sociais de desproteção social e a extensão de necessidades e demandas a serem atendidas. Assim, a definição dos territórios de vulnerabilidade e o planejamento, no tempo (curto, médio e longo prazos), da instalação de CRAS em todos os territórios, deve necessariamente ser objeto do Plano, já que a universalização da proteção básica é importante objetivo a ser alcançado pela Política Nacional de Assistência Social. Além do conhecimento da incidência de situações de vulnerabilidade e risco, é relevante que se tenha um levantamento de todas as unidades da rede socioassistencial já existentes ou necessárias para o atendimento das famílias em situação de vulnerabilidade social de determinada localidade, partindo do pressuposto de que é preciso planejar o hoje e o amanhã.



**CRAS**

*A implantação do CRAS é uma estratégia de descentralização e hierarquização de serviços de assistência social e, portanto, elemento essencial do processo de planejamento territorial e da política de assistência social do município. Deve-se prever a gradual cobertura, de todos os territórios vulneráveis existentes e reconhecidos no Plano Municipal, com o Centro de Referência de Assistência Social. A universalização da Proteção Básica deverá ser alcançada até 2015, de acordo com o Plano Decenal SUAS – Plano 10.*

Para o planejamento da cobertura gradual de CRAS no município, sugere-se a utilização de cadastros de programas sociais (Cadastro Único e BPC), cadastros de serviços socioassistenciais governamentais e não-governamentais e estudos já existentes (estaduais, municipais ou do DF). Recomenda-se, ainda, a realização de estudo sobre a realidade socioeconômica do município, que possibilite conhecer a incidência de situações de trabalho infantil, negligência, violência, entre outros, de modo a traçar quais territórios devem ser priorizados com a instalação do(s) CRAS.

É importante adotar uma referência para territorialização, com vistas a identificar os microterritórios e regiões com incidência de população em situação de vulnerabilidade, que deverão merecer estudos mais específicos e levantamentos complementares, bem como ser prioritariamente cobertos<sup>2</sup>.

Tais estudos e análises contribuem para o planejamento da descentralização da assistência social em cada município ou DF, ou seja, para a definição de quais são os territórios de vulnerabilidade social, onde estão localizados, que serviços dispõem, quantas famílias ali residem, quais suas características, necessidades e potencialidades, quantos CRAS serão necessários no município, que serviços deverão ser ofertados.

2. Alguns municípios já desenvolveram índices de vulnerabilidade territorial, o que facilita esse processo de priorização dos territórios. Para aqueles que ainda não desenvolveram tais ferramentas, recomenda-se a priorização dos territórios com maior incidência de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família e do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, bem como de famílias com beneficiários do Benefício de Prestação Continuada - BPC.

Identificadas as áreas de maior incidência de situações de vulnerabilidade e risco social, o gestor deve organizar o espaço do município (ou DF) em territórios e indicar, no Plano Municipal de Assistência Social (ou do DF), estes territórios; definir o número de CRAS a serem implantados; o número de famílias referenciadas a cada CRAS; as ofertas de serviços já existentes e os necessários, se estes últimos serão ofertados no CRAS ou em outras unidades, a possibilidade de racionalização de espaços que já ofertam serviços e os prazos para a progressiva implantação do(s) CRAS e dos serviços. Para a definição de prazos, deve-se levar em consideração a disponibilidade orçamentária de longo prazo, a disponibilidade de terrenos e edificações, recursos humanos e materiais necessários à sua efetiva implantação em condições adequadas e tempo para procedimentos administrativos.

O planejamento da oferta de CRAS no município ou DF deve ser analisado tendo em vista as ofertas já existentes no território, já que no CRAS poderão ser ofertados outros serviços além da Proteção e Atenção Integral à Família, desde que se planeje espaço físico e recursos humanos compatíveis com as ofertas. Municípios sem rede socioassistencial devem prever constituição de rede, ou prever oferta, no CRAS, de serviços continuados de proteção básica. Para tanto, devem planejar a construção/reforma de unidades, de forma a que o espaço físico seja compatível com os serviços ofertados<sup>3</sup>.

Destaca-se, ainda, que o Plano deve prever a oferta de serviços tanto de Proteção Social Básica quanto de Proteção Social Especial - condição essencial para o funcionamento do SUAS, especialmente para viabilizar a função de referência e contrarreferência própria do Sistema, bem como a articulação das unidades estatais e privadas de assistência social com vistas à formação da rede socioassistencial. Não basta o município possuir serviços similares, que duplicam e superpõem ações sem vínculos ente si. É necessário prever a organização da proteção social de assistência social: a agregação das unidades de assistência social por nível de proteção, a adequação dos serviços às necessidades do território e o referenciamento de serviços ao CRAS, de forma que, gradativamente, a rede de proteção social do SUAS consiga responder à demanda por serviços, universalizar seu atendimento e garantir o acesso aos direitos socioassistenciais.

Além disso, a elaboração do Plano deve ser antecedida de uma análise do índice de desenvolvimento<sup>4</sup> de cada CRAS já implantado. Caso necessário, o Plano deve prever metas e prazos para que o índice de desenvolvimento de cada CRAS já implantado progrida gradualmente. Para tanto, deve-se prever metas de curto, médio e longo prazos, de forma a alcançar a gradação suficiente no que se refere às atividades ofertadas, horário de funcionamento, recursos humanos e espaço físico, pois a universalização dos CRAS é tão importante quanto a oferta adequada dos serviços.

No plano deve-se prever metas de curto prazo que contribuem para uma melhor gestão territorial, como por exemplo: “até 2010, ter cadastradas, no CRAS, todas as famílias que recebem o PBF e o BPC residentes no território; ou “acompanhar por meio de visita domiciliar ou entrevista todas as famílias em situação de descumprimento de condicionalidades (compreendidas aqui como as famílias em maior vulnerabilidade ou risco social)”.

3. Para mais informações sobre espaço físico ver capítulo 5.

4. Para mais informações sobre o Índice de Desenvolvimento dos CRAS, ver capítulo 4.

O acompanhamento do cumprimento de metas previstas no Plano requer, do gestor municipal de assistência social, a produção sistemática de dados e informações sobre a realidade social e local e o constante monitoramento e avaliação das ações implementadas.

O Plano não pode ser um instrumento formal: planejar, executar, monitorar e avaliar fazem parte de um processo integrado, de revisão sistemática do próprio Plano, de (re)definição permanente dos caminhos a serem percorridos para o alcance dos objetivos da política de assistência social, se não se quer cair na improvisação – emergencial e pontual, sem direção e continuidade. Neste sentido, o coordenador do CRAS deve participar dos momentos de planejamento municipal da política de assistência social, de maneira a subsidiar a elaboração do Plano Municipal, com informações sobre o trabalho desenvolvido no CRAS, como, por exemplo, as necessidades de serviços e investimento no aprimoramento da gestão, detectados ao longo de determinado período.

# As Funções do CRAS

Vimos, no capítulo 1, que o CRAS é uma unidade singular da proteção básica, ou seja, uma unidade que se diferencia das demais, pois é a única unidade que desempenha as funções de gestão da proteção básica no seu território e de oferta do Programa de Atenção Integral à Família - PAIF.

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<sup>5</sup>.

Já a função de gestão territorial compreende: a articulação da rede socioassistencial de proteção social básica referenciada ao CRAS; a promoção da articulação intersetorial e a busca ativa, todas realizadas no território de abrangência dos CRAS.



5. O PAIF e demais serviços socioassistenciais de proteção básica constam de normativas específicas. Serão detalhados em Cadernos de Orientações Técnicas da Proteção Básica (Caderno sobre o Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família - PAIF, Cadernos do Projovem Adolescente e Cadernos sobre os demais Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos).



*Sua singularidade deve-se, portanto, ao fato de ser a única unidade de proteção básica que tem as funções exclusivas de ofertar o Programa de Atenção Integral à Família - PAIF e de fazer a gestão da proteção básica no território de abrangência do CRAS.*

Estas funções viabilizam o CRAS como unidade efetivadora da referência e contrarreferência do usuário na rede socioassistencial do SUAS. Viabilizam-no também como porta de entrada para os usuários e como unidade de referência para os serviços das demais políticas públicas no seu território de abrangência.

A articulação da rede socioassistencial de proteção social básica referenciada ao CRAS e as diretrizes que norteiam a busca ativa são de responsabilidade do gestor de assistência social. A promoção da articulação intersetorial é uma determinação do poder executivo municipal, do DF, estadual ou federal, cabendo ao gestor de assistência social influir e colaborar para que ocorra.

As duas funções do CRAS são complementares e interdependentes, conforme demonstra a ilustração anterior. A oferta do PAIF viabiliza o encaminhamento dos usuários para os serviços (no CRAS ou no território) e disponibiliza informações – sobre demandas a serem respondidas, potencialidades a serem fortalecidas - que contribuem para a definição de serviços socioassistenciais necessários. Por outro lado, a gestão da proteção básica no território assegura que a ação com a família, exercida por meio do PAIF, seja o eixo em torno do qual os serviços locais se organizam e que os encaminhamentos feitos pelo CRAS tenham efetividade e resolutividade.



*Como toda unidade que oferta serviços, o funcionamento do CRAS pressupõe organização do trabalho da equipe de referência do CRAS e planejamento das ações, que será abordado no Capítulo 4.*

### 3.1 Gestão Territorial da Proteção Social Básica

A gestão territorial da proteção básica responde ao princípio de descentralização do SUAS e tem por objetivo promover a atuação preventiva, disponibilizar serviços próximo do local de moradia das famílias, racionalizar as ofertas e traduzir o referenciamento dos serviços ao CRAS em ação concreta, tornando a principal unidade pública de proteção básica uma referência para a população local e para os serviços setoriais.

**Dentre as ações de gestão territorial da proteção social básica, destacam-se:**

1. articulação da rede socioassistencial de proteção social básica referenciada ao CRAS;
2. promoção da articulação intersetorial, e
3. busca ativa.

A articulação da rede socioassistencial de proteção social básica viabiliza o acesso efetivo da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social; contribui para a definição de atribuições das unidades, para a adoção de fluxos entre o Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) e os serviços de convivência; e promove a gestão integrada de serviços e benefícios, permitindo o acesso dos beneficiários de transferência de renda aos serviços socioassistenciais locais, com prioridade para os mais vulneráveis.

A promoção da articulação intersetorial propicia o diálogo da política pública de assistência social com as demais políticas e setores e o acesso das famílias aos serviços setoriais. Potencializa os objetivos das Agendas Sociais<sup>6</sup> do governo federal (quando for o caso) e de agendas estaduais ou municipais intersetoriais; contribui para a definição da prioridade de acesso, aos serviços públicos, pelas famílias em situação de maior vulnerabilidade social.

Já a busca ativa é uma importante ferramenta de proteção social, pois disponibiliza informações sobre o território, essenciais para o planejamento local e para a ação preventiva da Proteção Básica, por meio da identificação de vulnerabilidades e potencialidades, permitindo assim compreender melhor a realidade social, para nela atuar.

*A responsabilidade pela gestão da proteção social básica é da secretaria municipal (ou do DF) de Assistência Social, ou congêneres. Porém, a gestão territorial, que deve estar em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão gestor, é responsabilidade do coordenador do CRAS, que deve contar com o auxílio dos demais componentes da equipe de referência.*



### 3.1.1 Articulação da Rede Socioassistencial de PSB referenciada ao CRAS e dos serviços nele ofertados

A articulação é o processo pelo qual se cria e mantém conexões entre diferentes organizações, a partir da compreensão do seu funcionamento, dinâmicas e papel desempenhado, de modo a coordenar interesses distintos e fortalecer os que são comuns. A articulação da rede de proteção social básica, referenciada ao CRAS, consiste no estabelecimento de contatos, alianças, fluxos de informações e encaminhamentos entre o CRAS e as demais unidades de proteção social básica do território.

Visa promover o acesso dos usuários do PAIF aos demais serviços socioassistenciais de proteção básica e ainda possibilita que a família de usuário(s) de serviço(s) da rede local tenha assegurado seu acompanhamento, pelo PAIF, caso se encontre em situação de maior vulnerabilidade ou risco social.

---

6. A Agenda Social do Governo Federal é uma estratégia de potencialização do combate à pobreza na cidade e no campo, por meio de ações que visam consolidar a política social como garantidora de direitos; reduzir as desigualdades sociais; fortalecer a gestão integrada para promoção de oportunidades e emancipação das famílias mais pobres; fortalecer e aprimorar a articulação intergovernamental – entre ministérios, secretarias especiais, estatais e bancos públicos – e a pactuação federada com Estados e Municípios. Entre essas ações, destacam-se o plano de desenvolvimento da educação e as medidas para redução das desigualdades, especialmente a ampliação dos benefícios do Bolsa Família, a geração de oportunidades às famílias mais pobres, a ampliação dos serviços socioassistenciais, a reestruturação dos programas para a juventude e o fortalecimento dos direitos da cidadania para crianças e adolescentes, mulheres, comunidades quilombolas e povos indígenas. Para mais informações consultar: [http://www.portalfederativo.gov.br/pub/Inicio/Publicacoes/Layout\\_Revista\\_Munic%EDpios\\_29.01.08.pdf](http://www.portalfederativo.gov.br/pub/Inicio/Publicacoes/Layout_Revista_Munic%EDpios_29.01.08.pdf)

Se houver outros serviços, além do PAIF, ofertados no CRAS, o coordenador é responsável pela articulação destes serviços ao PAIF.

A figura a seguir ilustra a articulação da rede de proteção social básica referenciada a um CRAS:



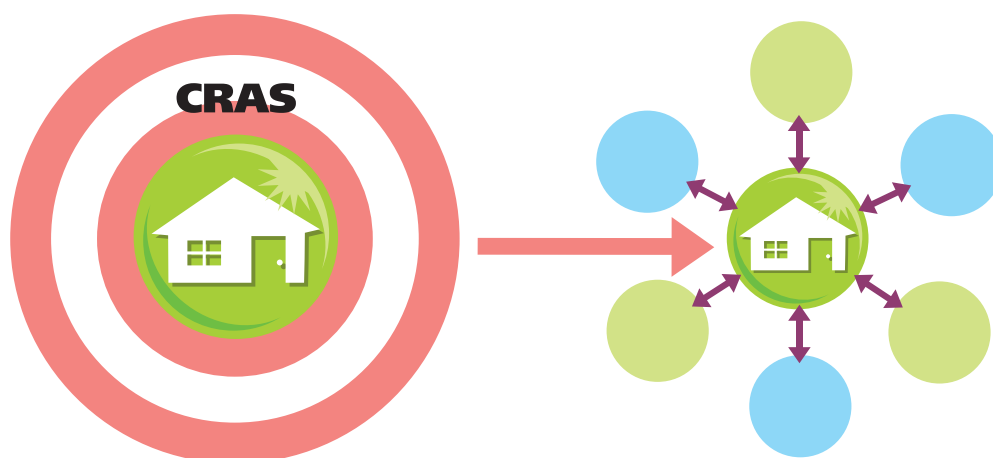
Os serviços de convivência e projetos de proteção social básica, desenvolvidos no território de abrangência do CRAS, devem ser a ele referenciados. Estar referenciado ao CRAS significa receber orientações emanadas do poder público, alinhadas às normativas do Sistema Único e estabelecer compromissos e relações, participar da definição de fluxos e procedimentos que reconheçam a centralidade do trabalho com famílias no território e contribuir para a alimentação dos sistemas da RedeSUAS (e outros). Significa, portanto, estabelecer vínculos com o Sistema Único de Assistência Social.

O coordenador do CRAS, responsável pela articulação da rede de serviços de proteção básica local, deve organizar, segundo orientações do gestor municipal (ou do DF) de assistência social, reuniões periódicas com as instituições que compõem a rede, a fim de instituir a rotina de atendimento e acolhimento dos usuários; organizar os encaminhamentos, fluxos de informações, procedimentos, estratégias de resposta às demandas; e traçar estratégias de fortalecimento das potencialidades do território. Deverá ainda avaliar tais procedimentos, de modo a ajustá-los e aprimorá-los continuamente.



Trata-se de gerenciar, a partir do CRAS e de maneira coordenada com a rede socioassistencial, o acolhimento, inserção, o encaminhamento e acompanhamento dos usuários no SUAS. Os critérios de acesso dos usuários, seu desligamento do serviço e os objetivos a serem cumpridos, entre outros, devem ser acordados entre as organizações que compõem a rede e a coordenação do CRAS. Ressalta-se a centralidade da ação pública no acesso dos usuários ao Sistema, na disponibilização de vagas pelos serviços referenciados ao CRAS, de forma a criar as condições necessárias para o exercício da referência e contrarreferência, tendo como eixo central o trabalho social com famílias.

### O ponto focal da rede socioassistencial territorial local é o CRAS.



Esta ação contribui para dar unidade aos objetivos e concepção do SUAS; para alinhar os serviços socioassistenciais à PNAS, NOB-SUAS, e para fazer cumprir as normativas de vinculação ao Sistema: instituições necessariamente reconhecidas pelo Conselho de Assistência Social, ofertando serviços de acordo com Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais<sup>7</sup> e com os parâmetros de qualidade estabelecidos. Contribui ainda para a definição da periodicidade de envio de informações para o CRAS necessárias à alimentação da RedeSUAS e de outros sistemas, bem como para o acompanhamento dos serviços.

O gestor municipal, ou quem ele designar, tem como atribuição garantir a articulação das unidades da rede socioassistencial do território de abrangência do CRAS, tanto as entidades de assistência social privadas sem fins lucrativos quanto as públicas. No caso das ofertas por entidades privadas sem fins lucrativos, deve ser assegurado que os convênios sejam firmados com entidades de assistência social, cujos serviços ofertados estejam no âmbito da proteção social básica e garantam as seguranças de convivência e de fortalecimento de vínculos e/ou de renda e autonomia. Devem prever cláusulas que se refiram especificamente à cooperação com os CRAS, de encaminhamento ao CRAS, da obrigatoriedade de reservar vagas para encaminhamentos realizados pelo PAIF e de reconhecimento do PAIF como o serviço a partir do qual demandas são identificadas e atendidas.

7. Documento que normatiza todos os serviços socioassistenciais do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, estabelecendo nomenclaturas padrões e regulamentando os conteúdos das provisões de cada serviço ofertado no âmbito da política de assistência social.

Há o reconhecimento de que alguns municípios ainda não dispõem de rede socioassistencial ou esta continua em formação. Destaca-se, nesses casos, a necessidade, mais relevante, do estabelecimento da articulação entre serviços, benefícios e transferência de renda, a fim de auxiliar na constituição de redes de proteção social e materialização da política de assistência social nos territórios.

Nos municípios onde não há rede socioassistencial local, ou esta encontra-se em fase de constituição, o coordenador do CRAS, sob orientação do gestor de assistência social, deve promover a articulação entre benefícios, transferências de renda e serviços, garantindo que as informações sejam compartilhadas, de modo a iniciar a estruturação de uma rede de proteção social de assistência social nos territórios. Tal articulação permite, por exemplo, que as situações de descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família sejam conhecidas e acompanhadas e que retornos sejam dados ao responsável pelo Programa Bolsa Família. Outro exemplo é a identificação de famílias com crianças e adolescentes beneficiários do BPC fora da escola. Nessa situação é importante a atuação dos técnicos do CRAS na sensibilização da família e da escola do território para a garantia do acesso à educação desses usuários, bem como para o acompanhamento dessas famílias pelo PAIF, de modo a assegurar os demais direitos dos beneficiários e suas famílias<sup>8</sup>.

A articulação da rede socioassistencial presume o estabelecimento de conexão e fluxos entre o CRAS e o(s) responsável(is) pelo Programa Bolsa Família no município ou DF, assim como com as agências do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), para a garantia do acesso ao BPC, a fim de contribuir para a gestão integrada de serviços e benefícios, permitindo o acesso dos beneficiários de transferência de renda aos serviços socioassistenciais locais, com prioridade para os mais vulneráveis<sup>9</sup>.



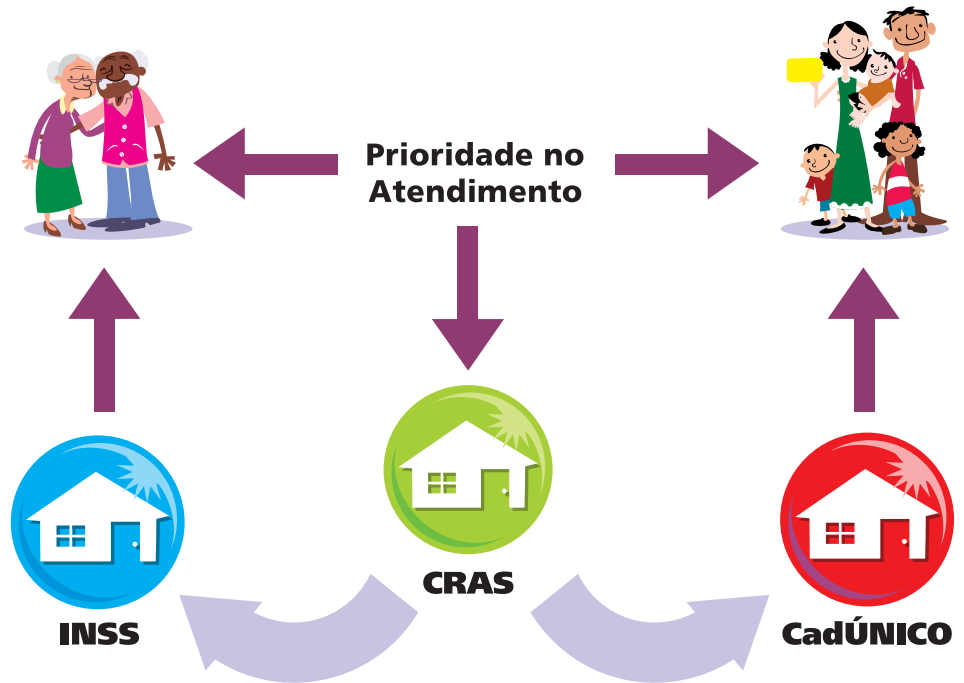
*Com o intuito de acordar procedimentos para a gestão integrada dos serviços, benefícios e transferências de renda para acompanhamento das famílias do PBF, PETI e PBC no âmbito do SUAS, foi pactuado na Comissão Intergestores Tripartite - CIT, o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. A gestão integrada é uma estratégia para qualificar e potencializar o impacto dos benefícios assistenciais, transferência de renda e dos serviços do SUAS, pois vincula segurança de renda às seguranças de convívio familiar, comunitário e de desenvolvimento da autonomia previstas na Política Nacional de Assistência Social, de modo a materializar os direitos socioassistenciais.*

8. Em 2007, foi criado o Programa de Acompanhamento e Monitoramento do Acesso e Permanência na Escola das Pessoas com Deficiência Beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social - BPC/LOAS, com prioridade para aquelas na faixa etária de zero a dezoito anos, conhecido como BPC na ESCOLA. Para mais informações acessar: [http://www.mds.gov.br/suas/revisoes\\_bpc/bpc-na-escola](http://www.mds.gov.br/suas/revisoes_bpc/bpc-na-escola).

9. Dentre os mais vulneráveis encontram-se as famílias em descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família e os beneficiários do Benefício de Prestação Continuada de Assistência Social, conforme se verá no Caderno do PAIF.

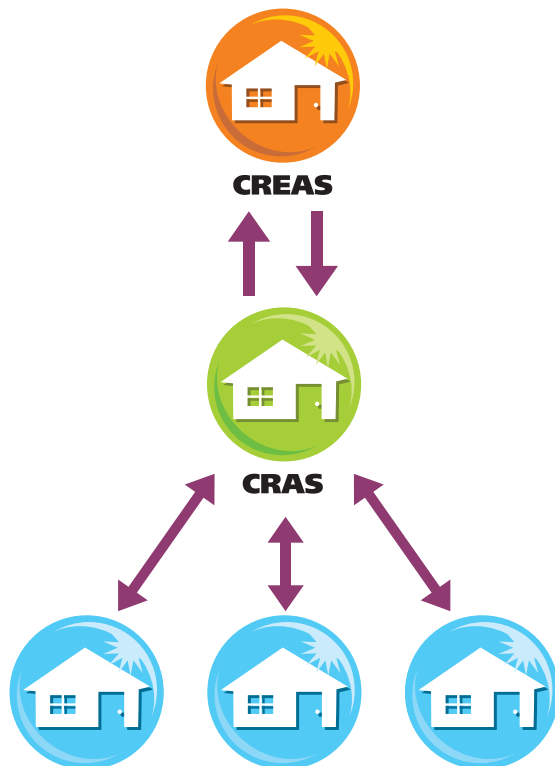
A seguir, um esquema que ilustra a articulação entre serviços, benefícios e transferência de renda:

*Há municípios onde a gestão do CadÚnico é feita no próprio CRAS. Mesmo nestes casos deve-se manter a idéia de articulação especificada na ilustração, pois a articulação com a coordenação do Cadastro e com o responsável pela gestão do Programa Bolsa Família é imprescindível para possibilitar a gestão territorial do CRAS.*



A articulação da rede socioassistencial de proteção social básica requer também a conexão do CRAS a um CREAS (ou, na sua ausência, a quem for designado para coordenar a proteção social especial no município ou DF), efetivando o papel de referência e contrarreferência do CRAS no território e fortalecendo o SUAS.

### Rede Socioassistencial da PSB



### Rede Socioassistencial da PSB

*Para o exercício da referência e contrarreferência, é necessário que o gestor municipal defina os fluxos e procedimentos de encaminhamentos entre a proteção básica e especial, e que o coordenador do CRAS garanta, no âmbito da proteção básica, que estes fluxos e procedimentos funcionem.*

### 3.1.2 Promoção da Articulação Intersetorial

A intersectorialidade se refere à articulação entre setores e saberes, para responder, de forma integrada, a um objetivo comum. É uma nova maneira de trabalhar, de governar e de construir políticas públicas, que possibilita a superação da fragmentação dos conhecimentos e das estruturas sociais, para produzir efeitos mais significativos na vida da população, respondendo com efetividade a problemas sociais complexos.

A promoção da articulação intersectorial depende de uma ação deliberada, que pressupõe a ideia de conexão, vínculo, relações horizontais entre parceiros, interdependência de serviços, respeito à diversidade e às particularidades de cada setor.

A intersectorialidade se materializa mediante a criação de espaços de comunicação, do aumento da capacidade de negociação e da disponibilidade em se trabalhar com conflitos. Sua efetividade depende de um investimento dos municípios e DF, na promoção da intersectorialidade local, bem como da capacidade em estabelecer e coordenar fluxos de demandas e informações entre as organizações e atores sociais envolvidos.



*A articulação intersectorial não está sob a governabilidade da política de Assistência Social. Para que aconteça, é necessário um papel ativo do poder executivo municipal ou do DF, como articulador político entre as diversas secretarias que atuam nos territórios dos CRAS, de modo a priorizar, estimular e criar condições para a articulação intersectorial local. O gestor de assistência social pode, no entanto, influir para que seja definida a prioridade de articulação das ações no território de abrangência do CRAS. A articulação intersectorial deve envolver escolas, postos de saúde, unidades de formação profissional, representantes da área de infraestrutura, habitação, esporte, lazer e cultura, dentre outros.*

Para que a intersectorialidade ocorra, é necessário que os setores dialoguem entre si, se conheçam e construam forma(s) de trabalhar conjuntamente. No caso da Assistência Social, a interlocução com os demais setores e a construção de agendas comuns dependem de uma boa compreensão por parte dos demais setores, da PNAS, do SUAS, das NOB-SUAS e RH; bem como das funções do CRAS, serviços ofertados, prioridades de acesso, fluxos de encaminhamento etc.

O objetivo da articulação intersectorial é proporcionar a melhoria das condições de vida das famílias, possibilitando o acesso a serviços, especialmente para os que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social. Deve favorecer a troca de experiências e a busca de apoio e de soluções para problemas comuns, de maneira a constituir uma rede de proteção social.

*Na ação intersetorial, a discussão de priorização de acesso, com base nas vulnerabilidades e riscos sociais, assume um papel importante. Uma criança ou adolescente com deficiência deve ter prioridade de acesso à escola e ao serviço socioassistencial de convivência. Sua família também deve ter atenção prioritária no acesso aos serviços socioassistenciais e demais políticas setoriais, de forma a fortalecer a rede de proteção social a essa criança ou adolescente e sua família.*



As agendas sociais do governo federal e algumas agendas estaduais ou locais fortalecem a ação intersectorial em territórios com presença de CRAS, estimulando o diálogo entre políticas públicas. Nestes casos, o CRAS deve contribuir para potencializar a ação do Estado em territórios de pobreza, violência ou mesmo com acesso dificultado aos serviços públicos. Ao fortalecer as agendas intersectoriais, a assistência social potencializa sua ação.

## Agendas Sociais do Governo Federal

### Territórios da Cidadania

Tem como objetivos promover o desenvolvimento econômico e universalizar programas básicos de cidadania por meio de uma estratégia de desenvolvimento territorial sustentável. O foco é a redução da pobreza e das desigualdades no meio rural. Prevê como estratégias fundamentais a participação social e a integração de ações entre Governo Federal, estados e municípios. São o público-alvo os agricultores familiares, assentados da reforma agrária, quilombolas, indígenas, extrativistas, entre outros. Todos os municípios que fazem parte da Agenda Social Territórios da Cidadania e que estão habilitados em gestão básica ou plena do SUAS, são cofinanciados pelo governo federal para desenvolver o PAIF. Para mais informações, consultar o site [www.territoriosdacidadania.gov.br](http://www.territoriosdacidadania.gov.br).

### PRONASCI/Território da Paz

O Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (PRONASCI) articula políticas públicas de segurança com projetos sociais e prioriza a prevenção. São denominadas de “Território de Paz” as localidades escolhidas para a implantação de várias ações do Pronasci, que buscam envolver a po-

pulação, especialmente a juventude, em atividades voltadas para a promoção da cidadania, dos direitos humanos, da inclusão social e para a redução da criminalidade e da violência na comunidade. Articula ações intersetoriais em áreas consideradas prioritárias. O MDS tem envidado esforços para ampliar a cobertura de CRAS em municípios que aderiram ao PRONASCI. Para mais informações, consultar o site <http://www.mj.gov.br/data/Pages/MJE24D0EE7ITEMIDF7316436C7B442728214A0E68B0E89C4PTBRIE.htm>.

## Juventude/ PROJOVEM

A agenda social da Juventude, expressa no PROJOVEM (Programa Nacional de Inclusão de Jovens), busca assegurar direitos e gerar oportunidades para jovens entre 15 e 29 anos, articulando ações entre os setores de assistência social, educação, trabalho e juventude, direitos humanos, saúde, meio ambiente, esporte, lazer e cultura. Tem como eixos estruturantes a elevação da escolaridade, qualificação profissional e o desenvolvimento humano. A modalidade Projovem Adolescente, destinada aos jovens de 15 a 17 anos, só pode ser desenvolvida se o serviço for ofertado no CRAS ou no seu território de abrangência, devendo ser referenciado ao CRAS. Para mais informações, consultar o site [http://www.mds.gov.br/suas/guia\\_protecao/projovem](http://www.mds.gov.br/suas/guia_protecao/projovem).

A promoção da articulação intersetorial é uma importante ferramenta de garantia de direitos, pois potencializa a rede de proteção social, com a integração de diversos saberes e práticas, capazes de apresentar respostas inovadoras à complexidade das situações de vulnerabilidade e risco social dos territórios.

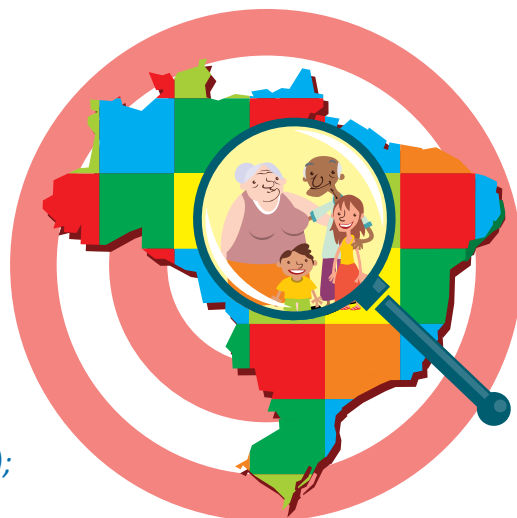
A articulação intersetorial deve ser uma estratégia de potencialização de resultados, por isso não deve ser mero arranjo informal: recomenda-se que seja institucionalizada e normatizada, propiciando uma ação contínua e efetiva.

A promoção da articulação intersetorial no território de abrangência do CRAS é uma ação coletiva, compartilhada e integrada a objetivos e possibilidades de outras áreas, tendo por escopo garantir a integralidade do atendimento aos segmentos sociais em situação de vulnerabilidade e risco social.



### 3.1.3 Busca Ativa no Território do CRAS

*A busca ativa 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. Contribui para o conhecimento da dinâmica do cotidiano das populações (a realidade vivida pela família, sua cultura e valores, as relações que estabelece no território e fora dele); os apoios e recursos existentes e, seus vínculos sociais.*



A busca ativa atua sobre as situações de vulnerabilidade, risco e potencialidade social identificadas. Apóia-se em informações disponíveis, como aquelas sobre famílias - ou jovens - em descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família (e outras fontes).

É uma importante fonte de notificação das situações de vulnerabilidade e risco sociais, bem como das potencialidades identificadas no território<sup>10</sup>, essencial à ação preventiva e à priorização do acesso dos mais vulneráveis aos serviços de assistência social<sup>11</sup>. É, portanto, elemento essencial ao desenvolvimento do PAIF.

A realização de diagnósticos a partir de indicadores generalizantes apresenta limites e, por isso, quanto mais os técnicos conhecerem as características e especificidades dos territórios, mais aumentam as chances de eles obterem uma fotografia viva das dinâmicas da realidade local. Assim, a busca ativa complementa a gestão territorial. Contribui para o planejamento local e para a ação preventiva da Proteção Básica, propiciando à equipe do CRAS um adequado conhecimento do território.

A equipe deve incorporar, no processo de trabalho, as informações originárias da busca ativa, utilizando-as para definir ações estratégicas, urgentes, preventivas e de rotina. Dentre as informações estratégicas e urgentes, destacam-se aquelas que se referem às famílias em descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família. A análise das causas de descumprimento de condicionalidades (por famílias e por jovens) evidenciam situações de risco ou de maior vulnerabilidade social. Faz-se necessário tratar com urgência as situações de descumprimento de condicionalidades das famílias que correm risco de perder o benefício (no quarto registro de descumprimento de condicionalidades, o benefício da família será suspenso por 60 dias e no quinto registro de descumprimento a família poderá ter o benefício cancelado)<sup>12</sup>.

10. A busca ativa, realizada pela equipe do CRAS, contribui para a vigilância social do município, de responsabilidade do órgão gestor municipal (ou do DF) de assistência social. Enquanto o Sistema de Vigilância Social do SUAS não for instituído, os municípios devem registrar as situações encontradas, tomando como base as informações a serem prestadas no Censo CRAS.

11. Dentre os mais vulneráveis encontram-se: 1. famílias – e jovens – em situação de descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família. 2. famílias do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI em descumprimento de condicionalidades; 3. famílias com pessoas com deficiência de 0 a 18 anos beneficiários do BPC; 4. famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família e/ou em situação de risco com jovens de 15 a 17 anos; 5. famílias residentes no território do CRAS com presença de pessoas que não possuem documentação civil básica; 6. famílias com crianças de 0 a 6 anos em situação de vulnerabilidade/ou risco social; 7. famílias com indivíduos reconduzidos ao convívio familiar, após cumprimento de medidas protetivas e/ou outras situações de privação do convívio familiar e comunitário, e 8. famílias com pessoas idosas.

12. Para mais informações sobre descumprimento de condicionalidades do PBF, consultar: <http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/condicionalidades/advertencias-e-sancoes>.

A busca ativa identifica também as potencialidades e recursos culturais, econômicos, sociais, políticos, a oferta de serviços setoriais e acessos da população a esses serviços, as redes de apoio informais das famílias e as necessidades de articulação da rede socioassistencial para a efetividade da proteção social. Contribui ainda para a definição de projetos coletivos a serem priorizados ou incentivados e identifica e estimula os potenciais sociais existentes, favorecendo a participação cidadã das famílias atendidas pelo PAIF.

Para agir preventivamente é necessário dispor de informação, conhecer o território e as famílias que nele vivem. A identificação e o conhecimento das situações de vulnerabilidade e risco social devem ser utilizados como fonte para o planejamento municipal, para a definição de serviços socioassistenciais a serem ofertados em cada território e para a ação preventiva nos territórios dos CRAS.

O conhecimento das vulnerabilidades sociais, das situações de desigualdades a partir dos territórios, tem por princípio a dimensão ética de incluir 'os invisíveis'. A busca ativa tem por foco os potenciais usuários do SUAS cuja demanda não é espontânea ou encaminhada por outras instâncias, bem como considera as informações estratégicas para a ação coletiva. Contribui também para a sensibilização da população do território para participação em ações, serviços e projetos ofertados pelo CRAS e demais unidades da rede socioassistencial do seu território.

#### **São estratégias da busca ativa:**

- deslocamento da equipe de referência para conhecimento do território;
- contatos com atores sociais locais (líderes comunitários, associações de bairro etc);
- obtenção de informações e dados provenientes de outros serviços socioassistenciais e setoriais;
- campanhas de divulgação, distribuição de panfletos, colagem de cartazes e utilização de carros de som.

Outra estratégia de realização da busca ativa é a utilização de dados das famílias do território de atuação do CRAS provenientes do Cadastro Único de Programas Sociais e das listagens:

- a) dos beneficiários do Benefício de Prestação Continuada – BPC;
- b) dos beneficiários do PETI;
- c) dos beneficiários do Programa Bolsa Família; e
- d) dos beneficiários do Programa Bolsa Família em descumprimento de condicionalidades.

A busca ativa possibilita o conhecimento do território e das famílias. Isto pode ocorrer na ação cotidiana dos técnicos, quando estes treinam o olhar de modo a perceber que cada atividade, contato ou ação intencional disponibiliza informações que, sistematizadas, constituem um diagnóstico social que contribui para a ação preventiva e para o planejamento de serviços necessários.



*As necessidades são ditadas pelo território: só conhecendo suas características pode-se saber quais serviços serão ofertados, ações socioassistenciais desenvolvidas, atenções necessárias, a quem se destinam, quais objetivos se quer atingir, qual metodologia adotar, onde serão ofertados, com que frequência, qual a sua duração, os profissionais responsáveis, qual o papel da rede socioassistencial no atendimento dessa demanda e os demais serviços setoriais necessários. Nessa direção, a busca ativa é fundamental para a construção do Plano Municipal (ou do DF) de Assistência Social: as informações sobre vulnerabilidades, riscos e potencialidades do território aprimoram o diagnóstico social do município, constituindo-se como elementos importantes para a definição de metas e aprimoramento dos serviços socioassistenciais no município.*



### 3.1.4. Produção de material socioeducativo

Refere-se à produção de materiais socioeducativos, com intuito de dar concretude às atividades coletivas/comunitárias, sensibilizar a comunidade para alguma questão, mobilizar para a realização de eventos ou campanhas, divulgar as atividades do PAIF e outros serviços socioassistenciais: as ofertas e as formas de acesso, ou subsidiar a realização de atividades socioeducativas. Quando realizados com recursos da União, os materiais de apoio às atividades socioeducativas publicados devem conter a logomarca do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, mediante sua aprovação.

## 3.2 Oferta do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) e de outros serviços socioassistenciais de proteção básica

O CRAS tem por função ofertar, de forma exclusiva e obrigatória, o Programa de Atenção Integral à Família – PAIF, independentemente de sua fonte financiadora, conforme vimos no Capítulo 1.



*O PAIF é o principal serviço de Proteção Social Básica, ao qual todos os outros serviços desse nível de proteção devem articular-se, pois confere a primazia da ação do poder público na garantia do direito à convivência familiar e assegura a matricialidade sociofamiliar no atendimento socioassistencial, um dos eixos estruturantes do SUAS.*

O PAIF, reconhecendo a família como espaço privilegiado de proteção e desenvolvimento das pessoas, tem por objetivo o fortalecimento da convivência familiar e comunitária – uma das garantias afiançadas pela PNAS (2004) e somente pode ser ofertado pelo poder público, por meio da equipe de referência<sup>13</sup> do CRAS.

Conforme vimos no capítulo 2, outros serviços socioassistenciais de proteção social básica, especialmente aqueles de caráter preventivo, proativo e coletivo, também podem ser ofertados no CRAS, desde que respondam a uma demanda do território, sejam articulados ao PAIF e fortaleçam sua implementação e que contribuam para o cumprimento dos objetivos da proteção social básica do SUAS.

Todavia, caso se opte pela oferta de outros serviços no CRAS, tais como os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - para crianças; idosos; adolescentes e jovens – como o Projovem Adolescente; ou projetos de inclusão produtiva, é preciso dispor de espaço físico, material, equipamentos e de equipe de profissionais compatível com as orientações específicas de cada serviço, e de modo a não prejudicar o desenvolvimento do PAIF<sup>14</sup>.

A publicação Orientações Técnicas da Proteção Social Básica: Programa de Atenção Integral à Família – PAIF tratará especificamente desse assunto.

---

13. Para mais informações, consultar o Capítulo 6.

14. O espaço físico do CRAS, necessário ao desenvolvimento do PAIF e da gestão territorial, será apresentado no Capítulo 4.

## Capítulo 4

# Implantação e Organização do Trabalho do CRAS

O processo de implantação do CRAS deve ser compreendido como o conjunto de providências que deverão ser tomadas pelo órgão gestor municipal de assistência social ou congêneres, com vistas ao cumprimento das exigências de instalação dessa unidade pública em determinado território e à oferta de serviços de qualidade.

*Desde o momento da implantação é preciso definir os instrumentos de monitoramento das ações e serviços nele ofertados, de acompanhamento das famílias e de registro de informações nacionalmente pactuadas.*



Vimos, no capítulo 2, que a definição das áreas de instalação de CRAS é parte do planejamento da descentralização da assistência social, que deve favorecer o conhecimento das desigualdades sociais intraurbanas e necessidades de oferta de serviços que contribuam para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, prevenção de situações de riscos e constituição da rede de proteção social no(s) território(s) de vulnerabilidade social.

O Plano Municipal (ou do DF) de Assistência Social deverá definir a quantidade de CRAS necessária a ser instalada em cada localidade, bem como a capacidade de atendimento de cada unidade, o que depende do número de famílias referenciadas e dos serviços que serão prestados diretamente no CRAS.

A localização do CRAS é fator determinante para que ele viabilize, de forma descentralizada, o acesso aos direitos socioassistenciais. O fato de esta unidade de proteção básica ter características que nenhuma outra possui, e dada sua centralidade no território, sua implantação deve ser precedida de planejamento - específico para cada unidade -, detalhando o que foi previsto no Plano Municipal

ou do DF, de modo a garantir que o prazo estabelecido seja cumprido. Há, portanto, um período necessário para que atividades sejam desenvolvidas, até que a unidade “CRAS” esteja instalada e se encontre em funcionamento.

Já a organização do trabalho do CRAS diz respeito aos processos imprescindíveis à efetividade das funções do CRAS: planejamento, organização do trabalho em equipe e registro de informações. Essas ações constituem atividades “meio” sem as quais os objetivos “fim” dos CRAS não são alcançados.

#### 4.1 Localização, segundo as singularidades dos territórios

O CRAS deve localizar-se em áreas que concentram situações de vulnerabilidade e risco social. Todavia, a Norma Operacional Básica/SUAS (2005) reconhece que diagnosticar a incidência de situações de vulnerabilidade e risco social é uma tarefa complexa, em especial no que diz respeito à obtenção de informações sociais intraurbanas municipais, bem como informações de difícil mensuração ou sobre as quais não se dispõe de estatísticas nacionais, tais como situações de violência, negligência e abandono.



*Ao reconhecer esta dificuldade, a NOB-SUAS admite que os CRAS sejam instalados, prioritariamente, em territórios com maior concentração de famílias com renda per capita mensal de até ½ salário mínimo, uma vez que as vulnerabilidades sociais podem ser agravadas pela situação de empobrecimento das famílias. Em geral, territórios com concentração de famílias pobres são mais vulneráveis pois, desprovidos de serviços, o que evidencia a necessidade de uma maior atenção do Estado.*

Nos municípios de pequeno porte I e II, o CRAS pode localizar-se em áreas centrais, ou seja, áreas de maior convergência da população, sempre que isso representar acesso mais facilitado para famílias vulneráveis, das áreas urbanas e rurais. Todavia, essa escolha deve ser criteriosa, e não uma regra, já que os municípios são bastante distintos uns dos outros. A dispersão territorial, características mais urbanas ou rurais, presença de população indígena, dentre outros, tornam cada município único e, por conseguinte, com necessidades específicas. Assim, alguns municípios de pequeno porte optarão pela instalação do CRAS no centro da cidade, enquanto outros decidirão implantar o CRAS em território vulnerável, afastado do centro da cidade. Outros ainda constatarão a necessidade de mais de um CRAS para cobertura dos territórios.

Nos municípios de médio e grande porte, bem como nas metrópoles, o CRAS deve situar-se nos territórios de maior vulnerabilidade. Em caso de impossibilidade temporária (não existência de imóvel compatível, grande incidência de violência, dentre outros), a unidade deve ser instalada em local próximo ao território de abrangência, a fim de garantir o efetivo referenciamento das famílias em situação de vulnerabilidade e seu acesso à proteção social básica.

Nestes municípios, em que será necessária a instalação de vários CRAS visando universalizar a Proteção Social Básica, para a cobertura de todas as áreas vulneráveis, os CRAS poderão ter territórios maiores do que o

padrão estipulado pela NOB-SUAS, desde que disponham de recursos humanos compatíveis com o referenciamento de um número maior de famílias e que esteja previsto no Plano Municipal de Assistência Social.

Experiências de implantação de CRAS em metrópoles e cidades de grande porte mostram a necessidade de referenciamento de grandes áreas para que nenhum território vulnerável fique sem cobertura de CRAS. Essa estratégia deve ter caráter provisório. A medida em que novos CRAS forem implantados, deve ser realizado um novo referenciamento das famílias, se aproximando, assim, paulatinamente no que está previsto na NOB – SUAS.

No caso de territórios de baixa densidade demográfica, com espalhamento ou dispersão populacional (áreas rurais, comunidades indígenas, quilombolas, calhas de rios, assentamentos etc), o CRAS deverá instalar-se em local de melhor acesso para a população e poderá realizar a cobertura dessas áreas por meio de equipes volantes ou de unidades itinerantes, responsáveis pelo deslocamento dos serviços.

Este deslocamento se justifica pela necessidade de viabilizar o acesso dos usuários aos serviços de proteção básica do SUAS, por intermédio do trabalho social com famílias. O serviço deve ser planejado, continuado, monitorado e avaliado. Não se trata, portanto, da oferta de atividades esporádicas, nem exclusivamente de busca ativa<sup>15</sup>.

*As equipes volantes podem existir em regiões nas quais há a instalação de um CRAS que deve cobrir uma área grande, ou mesmo populações dispersas, como municípios com Povos e Comunidades Tradicionais. Já os CRAS itinerantes, constituídos de embarcações, podem ser criados em situações específicas, nas quais sua fixação territorial é impossibilitada devido às características naturais do território onde as famílias referenciadas residem, tais como calhas de rios e regiões ribeirinhas.*



A definição do número de famílias a serem referenciadas aos CRAS deve guardar relação com o porte do município, como prevê a NOB-SUAS. No caso dos municípios de médio e grande porte e metrópoles, faz-se necessário analisar se todos os territórios têm 5.000 famílias, ou se a organização intraurbana do município, em territórios de vulnerabilidade, acarretou constituição de alguns territórios menores (devido a obstáculos geográficos, problemas sociais, dentre outros). Nesses casos, podem ser implantados CRAS que referenciam até 2.500 famílias.

Assim, o número de famílias que vivem no território constitui parâmetro para a capacidade de atendimento do CRAS. O quadro a seguir mostra que quanto mais famílias referenciadas, maior deve ser a capacidade de atendimento/ano do CRAS.

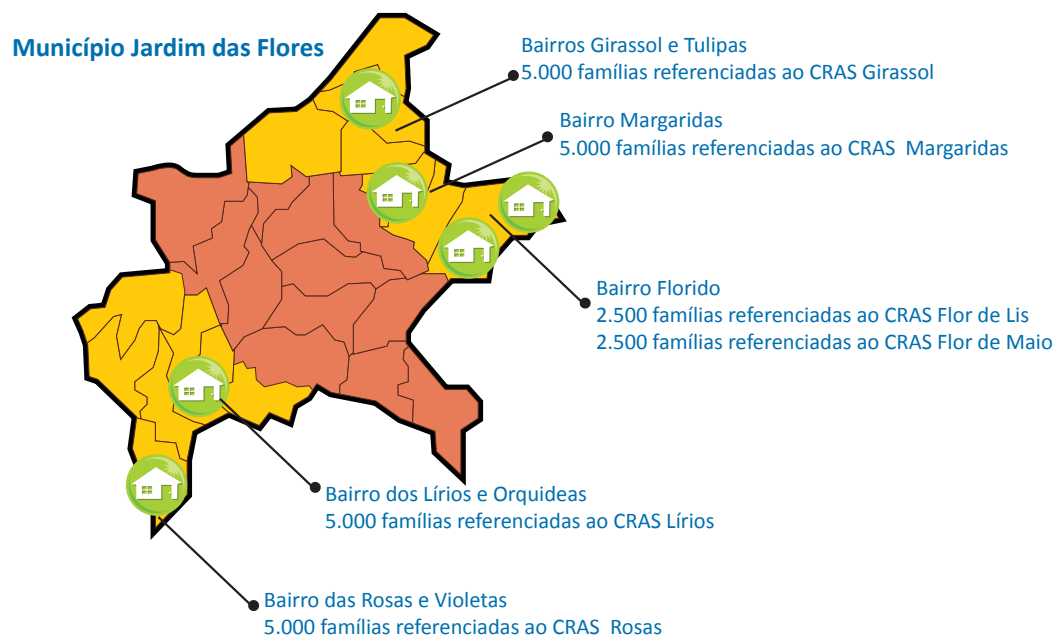
Famílias referenciadas*	Capacidade de atendimento anual**
Até 2.500	500 famílias
3.500	750 famílias
5.000	1.000 famílias

\* São aquelas que vivem no território de abrangência do CRAS.

\*\* A capacidade de atendimento é estimada. Consiste em uma proporção do número de famílias referenciadas. O Censo CRAS 2008 solicita informações sobre o volume real de atendimentos realizados pelos CRAS.

15. Para mais informações sobre a busca ativa, ver capítulo 3.

Com a finalidade de organizar e planejar a cobertura da proteção social básica nos territórios, recomenda-se que o Plano Municipal (ou do DF) de Assistência Social apresente o mapa do município, dividido em territórios de vulnerabilidade e com a indicação de quantas famílias vivem em cada território e que serão, conseqüentemente referenciadas a cada CRAS. Desse modo, por exemplo, um município de grande porte pode ter quatro CRAS em territórios que referenciam 5.000 famílias e dois CRAS em territórios que referenciam 2.500 famílias, conforme ilustração abaixo.



#### Legenda

**Territórios laranja:** alto índice de situações de vulnerabilidade e risco social.

**Territórios marrons:** baixo índice de situações de vulnerabilidade social.

**Pontos verdes:** CRAS.

Esta decisão deverá ser embasada em estudo sobre a descentralização da assistência social no município (ou DF) e constar no Plano Municipal (ou do DF), aprovado pelo Conselho Municipal (ou Distrital) de Assistência Social. O Plano deve conter, ainda, conforme visto no capítulo 2, a cronograma de cobertura de CRAS em todos os territórios vulneráveis do município.

A definição da estrutura física e da equipe de referência do CRAS deve considerar também o número de famílias referenciadas e os serviços que serão nele ofertados, conforme capítulo 5.

O próximo item apresenta as atividades imprescindíveis ao processo de implantação do CRAS. Tem o intuito de orientar os gestores da política de assistência social, que poderão modificar o rol apresentado, substituindo e agregando tarefas que melhor respondam às especificidades dos municípios.

## 4.2 Atividades necessárias à Implantação

A implantação do CRAS deve ser planejada e cronologicamente organizada, de forma a identificar os processos que podem ser executados simultaneamente, aqueles que estão em andamento e as projeções para o futuro. Recomenda-se que seja feita a descrição das atividades necessárias em cada etapa do projeto de implantação, definidas as responsabilidades dos atores envolvidos e os prazos para seu cumprimento.

Constituem atividades necessárias à implantação de um CRAS e à oferta dos serviços socioassistenciais, em especial do PAIF: a) elaborar diagnóstico socioterritorial e identificar necessidades de serviços; b) planejar com outras instâncias sociais a implantação da unidade; c) implantar as condições físicas, institucionais e materiais necessárias; e d) selecionar, admitir e capacitar a equipe de referência. O quadro abaixo detalha tais atividades:

### Elaborar Diagnóstico Socioterritorial e Identificar Necessidades de Serviços

- Conhecer a realidade municipal mediante as estatísticas oficiais, do banco de dados da vigilância social do órgão gestor municipal de assistência social, do diálogo com os profissionais da área, lideranças comunitárias, banco de dados de outros serviços socioassistenciais ou setoriais, organizações não-governamentais, conselhos de direitos e de políticas públicas, grupos sociais e cadastramentos.
  - Dispor de informações sobre famílias do Programa Bolsa Família em cada território, beneficiários do BPC, incidência de descumprimento de condicionalidades, trabalho infantil, violência etc.
  - Analisar os aspectos econômicos, culturais, políticos, históricos, as forças sociais e potencialidades presentes nos territórios.
  - Buscar conhecer os acessos da população aos serviços.
  - Identificar a rede socioassistencial governamental e não-governamental e descrever suas características, localização, formas de acessos e ofertas de serviços.
  - Caracterizar as necessidades de articulação, extensão e hierarquização da rede.
  - Identificar a rede existente no território: serviços de saúde, de cultura, educação (creches, escolas) e demais serviços setoriais.
- Identificar as redes de apoio informais existentes, como grupos de mulheres, associação de moradores.
  - Planejar e adequar as ações do PAIF, segundo as particularidades do território.
  - Identificar serviços que serão ofertados no CRAS, além do PAIF.
  - Identificar necessidades e possibilidades de oferta de serviços fora do CRAS, mas no seu território de abrangência.

### Planejar com Outras Instâncias Sociais a Implantação da Unidade

- Apresentar, discutir e aprovar a organização do município segundo territórios de vulnerabilidade, de forma a concretizar a descentralização da assistência social, e inserir este planejamento no Plano Municipal de Assistência Social.
- Aprovar o plano de implantação do(s) CRAS no Conselho Municipal (ou Distrital) de Assistência Social.
- Desenvolver formas participativas de planejamento e gestão, envolvendo profissionais da rede socioassistencial, organizações governamentais e não-governamentais, forças sociais parceiras e outros.
- Apresentar a proposta do CRAS na Câmara Legislativa, órgãos do judiciário, políticas setoriais e para demais setores sociais, esclarecendo sobre suas funções e finalidades.



## Implantar as Condições Físicas, Institucionais e Materiais

- Prever recursos para implantar as condições físicas, institucionais e materiais no CRAS.
- Construir, buscar e definir o imóvel com localização adequada e compatível com as necessidades dos programas, serviços e projetos que serão implementados.
- Prever, no tempo, recursos e meios para aquisição de materiais permanentes e de consumo: linha e aparelho telefônico, computador conectado à internet, impressora, fax, móveis e utensílios, TV, vídeo, veículo, materiais socioeducativos, livros e material de orientação profissional, cadeiras, mesas, armários, arquivos, dentre outros.

## Selecionar, Admitir e Capacitar a Equipe de Referência

- Prever recursos para admissão e capacitação de pessoal, considerando a NOB-RH.
- Deliberar sobre perfis desejáveis para as funções da equipe de referência, conforme o estabelecido na NOB-RH, características do território e serviços a serem ofertados.
- Definir as formas de seleção da equipe de referência e tornar pública a seleção.
- Admitir a equipe de referência.
- Definir conteúdos e estratégias do processo de formação continuada.



*As ações constantes do quadro constituem um roteiro sugestivo, que não esgota todo o rol de atividades necessárias para a instalação do CRAS. As ações não serão desenvolvidas necessariamente na ordem apresentada, mas de forma articulada, havendo atividades concomitantes no tempo.*

O efetivo cumprimento dessas ações é importante para o funcionamento do CRAS e dos serviços, programas e projetos nele ofertados, pois a localização do CRAS e a escolha dos serviços a serem ofertados, a partir do diagnóstico socioterritorial, o planejamento conjunto da instalação do CRAS com as demais instâncias sociais do município e do território, a implantação de condições físicas, institucionais e materiais adequadas e a seleção e admissão, de forma transparente e pública, da equipe de referência do CRAS, bem como sua qualificação para a implementação dos serviços socioassistenciais a serem ofertados constituem elementos essenciais para a qualidade dessa unidade e dos serviços nela ofertados, para o efetivo desempenho do papel de gestão territorial da rede de proteção básica e para a ampliação e consolidação da rede de proteção social do SUAS.

Implantado o CRAS, é importante iniciar a busca ativa<sup>16</sup>, definindo a metodologia de trabalho que leve a equipe a conhecer o “território vivo”<sup>17</sup>, o que pode ensejar o re-planejamento das atividades inicialmente previstas e a adequação dos serviços ofertados. Com o tempo, as atividades devem ser ajustadas à realidade e sofrer modificações sempre que necessário.

16. Para mais informações sobre busca ativa, ver capítulo 3.

17. Milton Santos utiliza o termo “território vivo” para revisar a concepção tradicional da geografia, que considera o território apenas como quadro negro sobre o qual a sociedade reescreve sua história. Para esse teórico, ao contrário, o território é um organismo vivo: o território é também dinâmico, de forma que a sociedade incide sobre o território e esse, na sociedade. A implementação da política de assistência social, nessa ótica, extrapola as ações prestadas nos equipamentos da política de assistência em resposta à procura da população e se desloca para o movimento ativo de conhecer a realidade, identificando forças e potencialidades dos territórios e compreendendo que a população tem necessidades, mas tem também possibilidades, potencialidades e capacidades. Trata-se de conhecer as formas de viver, os grupos que se associam para desenvolver projetos coletivos, as redes extensas e informais de ajuda, os serviços disponíveis, enfim, a dinâmica da vida das famílias e do território.



O início das atividades deve ser precedido da organização do trabalho da equipe e da definição dos instrumentos necessários ao monitoramento dos serviços e ao acompanhamento das famílias usuárias do CRAS. Além disso, é relevante garantir, desde o início, a coleta de informações necessárias à alimentação dos sistemas da RedeSUAS e outros nacionalmente instituídos, em especial o Censo CRAS. Tudo isso será feito sob a coordenação da Secretaria Municipal (ou do DF), de Assistência Social, que deve prever momentos que envolvam participação das equipes de todos os CRAS do município (ou DF) intercalados com momentos de trabalho específicos da equipe de cada CRAS, estes últimos sob liderança do coordenador do CRAS.

### 4.3 Planejamento, organização do trabalho e registro de informações

O efetivo funcionamento pressupõe o planejamento das atividades, organização do trabalho em equipe, bem como definição das informações a serem coletadas (instrumentos, frequência de registro e responsáveis). Esta tarefa deve ser coordenada pela Secretaria Municipal de Assistência Social (ou do DF), ou congêneres.

A organização do trabalho em equipe envolve reuniões de planejamento da equipe de cada CRAS, bem como da Secretaria com todos os CRAS. A equipe de cada CRAS deverá definir, a partir do planejamento geral, as ações rotineiras de organização da unidade, fundamentais para o cumprimento de suas funções, bem como seu gradual aperfeiçoamento.

#### Dentre as ações relativas ao registro de informações destacam-se:

1. definição dos instrumentos para monitoramento das ações e serviços (do CRAS, unidades públicas e das entidades privadas sem fins lucrativos de assistência social, que ofertam serviços de proteção básica), definição dos responsáveis por seu preenchimento, frequência e fluxo de encaminhamento;
2. definição de informações que deverão ser sistematizadas (e frequência de sistematização destas informações), de modo a garantir a adequada alimentação dos sistemas da RedeSUAS e outros nacionalmente instituídos.
3. definição de fluxos e instrumentos de encaminhamento entre proteção básica e especial;
4. definição de instrumento para registro do acompanhamento das famílias usuárias e sistemática de trabalho interna ao CRAS, de forma a potencializar o uso deste instrumento.

*O uso da informação é um dos elementos necessários à boa gestão. Assim, todos os profissionais que trabalham na proteção básica devem zelar para que as informações sejam prestadas com fidedignidade, transparência e no prazo estipulado.*



A padronização dos instrumentos para todos os CRAS do município, a forma de organização da unidade, frequência de reuniões da equipe com coordenador, com entidades do território, dentre outros, deve ser objeto de trabalho entre a equipe da secretaria e os coordenadores de CRAS. Estes últimos, por sua vez, devem planejar semanalmente as ações com sua equipe, viabilizar a troca de

experiências entre os técnicos, aprimorar o trabalho interdisciplinar, melhorar os processos de gestão e contribuir para o planejamento da Assistência Social no município/DF.

Reuniões sistemáticas da Secretaria Municipal (ou do DF) de Assistência Social ou congêneres com os coordenadores de CRAS, ao longo do ano, contribuem para o aprimoramento dos fluxos, procedimentos e para o planejamento anual de ações, bem como para uma adequada previsão orçamentária. Reuniões com as famílias que vivem nos territórios dos CRAS são também importantes momentos de avaliação do trabalho desenvolvido, dos serviços prestados e de compreensão de aspectos importantes para o planejamento das ações.

#### 4.3.1 Planejamento e Organização do Trabalho em Equipe

O planejamento da Secretaria Municipal (ou do DF) de Assistência Social ou congêneres, com todos os CRAS, deve ser formalizado em instrumento próprio. Possibilita-se, assim, visualizar de modo crítico a realidade; avaliar os caminhos escolhidos; definir alternativas e novas possibilidades e construir um referencial futuro, antecipando os resultados esperados. O planejamento é um processo cíclico e continuado, pois permite a constante realimentação de informações, capazes de suscitar novas propostas e soluções para situações inesperadas, conferindo assim dinamismo e aprimoramento às ações realizadas.

É muito importante que as reuniões de planejamento tratem das características do trabalho social com famílias em cada território, dos serviços a serem implementados em cada CRAS (PAIF e outros) e/ou no seu território de abrangência, das exigências do município e que deem orientações sobre a gestão da proteção básica nos territórios de cada CRAS.

A partir da escolha da concepção de trabalho social com famílias do PAIF que será adotada, é importante que se desenhe a(s) metodologia(s) a serem implantada(s), de acordo com as características dos territórios, planeje a organização do espaço físico, defina os equipamentos necessários, os processos de trabalho, a carga horária, e a rotina de planejamento das atividades semanais (acolhida, acompanhamento de famílias e de indivíduos, grupo/oficina de convivência e atividades socioeducativas, visitas domiciliares, busca ativa, atividades coletivas – campanhas, palestras - e acompanhamento dos serviços prestados no território de abrangência do CRAS).

Além disso, as reuniões devem prever espaço para tratar da organização do trabalho, definição de instrumentos a serem adotados para todos os CRAS (de acompanhamento dos serviços; de atendimento e acompanhamento dos usuários; de encaminhamento para serviços da proteção básica, outros setores e para proteção especial), periodicidade e fluxo de informações, para que os CRAS exerçam sua função de gestão da proteção básica no território e de porta de entrada para o SUAS.

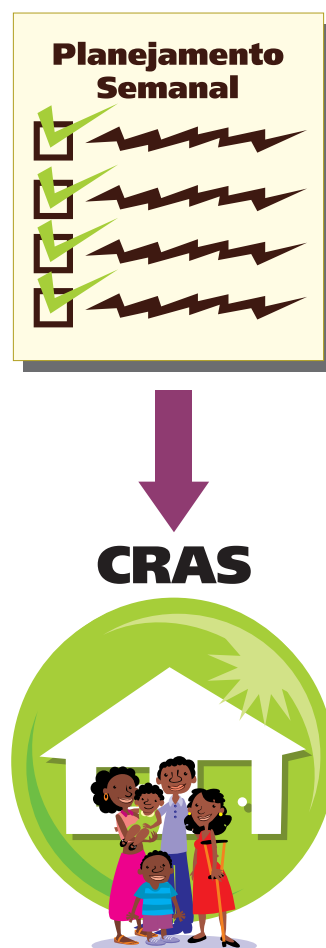
É de suma importância definir quais informações devem ser regularmente encaminhadas para a Secretaria Municipal (todas relacionadas à gestão, em especial, aquelas que permitem a atualização de informações dos aplicativos da RedeSUAS e do Censo CRAS) e quais devem ser analisadas, organizadas e discutidas pela equipe de profissionais do CRAS (relativas ao atendimento e acompanhamento das famílias; frequência aos serviços de convivência da proteção básica ofertados no CRAS ou no seu território de abrangência; situações de vulnerabilidade e risco).

Os coordenadores de CRAS devem planejar coletivamente as atividades sob sua responsabilidade, em especial aquelas relacionadas à gestão do território e do CRAS como unidade do SUAS; de pessoal e dos serviços ofertados pelo CRAS; e da gestão da informação. Nessa direção, antes de a equipe iniciar o trabalho, o gestor deve assegurar capacitação dos profissionais envolvidos. O ideal é que esta formação seja continuada e que se prevejam momentos de estudo e aprimoramento da ação.

Cada CRAS deve alimentar o processo de planejamento das atividades com sua equipe, dando consistência ao planejamento geral e condições de aprimoramento da ação.

*As reuniões periódicas de planejamento com toda a equipe de referência do CRAS, entre profissionais de nível superior e coordenador, deve ser parte do processo de trabalho do CRAS, sendo imprescindível para a garantia da interdisciplinaridade do trabalho da equipe. Além disso, cabe ao coordenador detectar necessidades de capacitação da equipe, redirecionar, junto com o grupo, objetivos e traçar novas metas a fim de efetivar o CRAS como unidade pública que possibilita o acesso aos direitos socioassistenciais nos territórios. Estes momentos, que devem ser preferencialmente semanais, são ainda importantes para possibilitar a troca de experiências entre os profissionais.*

Os profissionais de nível médio também devem participar de reuniões de equipe, principalmente aqueles que desenvolvem funções relacionadas à oferta de serviços de convivência e fortalecimento de vínculos no CRAS.



Ressalta-se, ainda, a importância de, com certa regularidade, o planejamento e avaliação do processo de trabalho contarem com a participação dos usuários dos serviços ofertados no CRAS.

O coordenador do CRAS deve assegurar também agenda para o cumprimento de tarefas relacionadas à gestão da proteção básica no território, de forma a dar consistência ao vínculo SUAS<sup>18</sup> e à rede socioassistencial local, referenciada ao CRAS.

### 4.3.2 Registro de Informações

O registro de informações constitui elemento fundamental para gestão, monitoramento e avaliação, e conseqüentemente, para o aprimoramento das ações e serviços do CRAS e dos serviços a ele referenciados. Deve ser realizado por meio de instrumentais que facilitem armazenar os dados dos usuários; os atendimentos realizados no CRAS ou nos serviços a ele referenciados; os acompanhamentos em curso; os encaminhamentos para serviços da proteção básica e especial e as informações necessárias à alimentação dos sistemas da RedeSUAS, do Censo CRAS e de outros sistemas municipais ou do DF.



*As informações a que nos referimos constituem unidades de registro e instrumentais diferentes, que se inserem em dois processos distintos: monitorar as ações e acompanhar as famílias. Estes processos, embora distintos, podem se comunicar, dependendo da complexidade de informatização de que os entes federados dispõem. No entanto, esta distinção é importante, na medida em que traz implicações para o fluxo das informações: por exemplo, o que se referir a prontuário (registro) das famílias não precisa (nem deve) ser comunicado ao gestor municipal, enquanto tudo o que se referir a monitoramento e avaliação deverá ser comunicado, inclusive informações que deverão ser registradas no Censo CRAS (anual). Sempre que possível, deverá ser utilizada a via eletrônica para o registro de informações.*

#### **a) Informações para o acompanhamento das famílias:**

A fim de coletar e organizar tais informações, recomenda-se a adoção, pelo CRAS, de prontuários, preferencialmente padronizados pelo órgão gestor da assistência social do município, para uso da rede socioassistencial. Assim, sugere-se o registro, no prontuário, do histórico pessoal/familiar; os eventos de violência ou negligência doméstica; casos de violação de direitos, como trabalho infantil; a condição de pertencimento a programas ou benefícios de transferência de renda; os encaminhamentos realizados para a rede socioassistencial e para a rede intersetorial; o retorno/acompanhamento dos encaminhamentos realizados; a inserção em serviços de convivência ou socioeducativos; as visitas domiciliares e entrevistas realizadas e a descrição do plano de acompanhamento familiar, quando pertinente.

18. O vínculo SUAS é o vínculo pelo qual é estabelecida a relação entre as entidades de Assistência Social e o SUAS, a partir do reconhecimento dessas entidades, como parceiras da política pública de Assistência Social, desde que cumpram alguns requisitos.

*É fundamental que o prontuário tenha campo para registro do nº do NIS/ NIT do responsável familiar e do membro efetivamente atendido. Esse procedimento auxilia no registro do número de famílias atendidas, bem como na articulação/integração entre serviços, benefícios e transferência de renda. Caso a família ainda não estiver no CadÚnico, é preciso encaminhá-la para providenciar sua inserção e obter o nº do seu NIS.*



Algumas informações deverão ser consolidadas, organizadas e enviadas mensalmente para o órgão gestor, especialmente as que se referem à incidência de vulnerabilidade e risco social no território; número de famílias atendidas e acompanhadas; perfil das famílias (se beneficiárias de transferência de renda ou de benefício de prestação continuada), dentre outras<sup>19</sup>. Estas informações servirão para alimentar o sistema de vigilância social do município, bem como o Censo CRAS.

As demais informações são de uso exclusivo da equipe do CRAS, responsável pelo PAIF, podendo ser utilizadas com finalidade estrita de aprimoramento do trabalho técnico da equipe e/ou para definição de procedimentos metodológicos, resguardando o sigilo das informações confidenciais.

#### **b) Informações para monitorar ações e serviços:**

Todos os serviços socioassistenciais – ofertados no CRAS ou a ele referenciados - deverão manter registros de frequência, permanência, desligamento e atividades desenvolvidas, conforme definido pelo gestor<sup>20</sup>. Os registros de encaminhamento (para serviços da proteção básica e especial, bem como para outros setores) também são importante fonte de informação sobre a vigilância social<sup>21</sup>, especialmente se registradas as situações que originaram os referidos encaminhamentos.

As informações provenientes das entidades de assistência social sem fins lucrativos que ofertam serviços no território, bem como daqueles ofertadas diretamente no CRAS, devem ser consolidadas ao final de cada mês, analisadas pelo coordenador e gestor municipal, no processo de monitoramento e avaliação da gestão e da efetividade dos serviços, resguardando o sigilo de informações confidenciais.



*Como vimos, a coordenação-geral, definição de informações a serem prestadas e sua regularidade, dos fluxos, procedimentos, instrumentos e atribuições relativos ao registro de ações e serviços realizados nos CRAS (PAIF ou outros serviços de proteção básica) ou nas entidades de assistência social privadas sem fins lucrativos do território, são atribuições do gestor municipal de assistência social (ou do DF). O coordenador do CRAS tem como responsabilidade fazer cumprir estas determinações, no território sob sua responsabilidade, além de subsidiar o gestor com informações importantes para o processo de planejamento (necessidades das famílias e recursos para atenção a elas), gestão, monitoramento e avaliação. Essa atividade deve ser regulada pelo município e DF, mantendo coerência com a regulação federal.*

19. É importante verificar, no instrumento do Censo CRAS, quais informações relativas ao atendimento, acompanhamento, vulnerabilidades, deverão ser disponibilizadas ao órgão gestor.

20. Alguns serviços de proteção básica, como o projuvem adolescente, já dispõem de instrumento padrão. Se a oferta do serviço for indireta, ou seja, por entidade conveniada, é importante que seja definida a obrigatoriedade e frequência do fornecimento de informações.

21. A vigilância social é o desenvolvimento da capacidade e de meios de gestão assumidos pelo órgão público gestor da Assistência Social para conhecer a presença das formas de vulnerabilidade social da população e do território pelo qual é responsável (NOB-SUAS).

### c) Registros necessários à alimentação do Censo CRAS, da RedeSUAS e outros:

Os registros necessários à alimentação do Censo CRAS são provenientes tanto da sistematização de informações sobre atendimento, acompanhamento e encaminhamento de famílias e indivíduos, quanto dos registros das informações destinadas a monitorar serviços e ações.

Recomenda-se que as equipes do CRAS mantenham registro de todas as informações necessárias ao correto preenchimento anual dos subsistemas da Rede-SUAS, sistemas municipais e/ou estaduais e do Censo CRAS.

Para tanto, faz-se necessário conhecer os instrumentos de registro dos serviços e unidades de proteção básica, dentre eles o instrumento do Censo CRAS, além de outros<sup>22</sup>, e armazenar, com a regularidade necessária, as informações para preenchimento dos sistemas. O instrumento utilizado no Censo CRAS deverá, portanto, ser objeto de conhecimento e discussão das equipes de referência dos CRAS, coordenadores e gestor municipal. As informações devem ser mensalmente sistematizadas. Há necessidade de definir quem será responsável por encaminhar as informações, em quais instrumentos e quem sistematizará.

Além disso, é importante que a equipe se aproprie dos resultados e informações sistematizados, fazendo disto objeto de trabalho, de discussão e de aprimoramento da gestão, planejando a melhoria dos serviços prestados. O grande desafio é, portanto, utilizar a informação de forma a possibilitar a gestão da informação, contribuindo para a consolidação do SUAS e a qualificação dos seus quadros técnicos.

Para tanto, sugere-se tratar a informação, tendo em vista indicadores previamente definidos. Com este intuito e com base nas informações disponíveis no Censo CRAS, o MDS propôs monitorar a rede de CRAS por meio da adoção do Índice de Desenvolvimento dos CRAS, que é apresentado a seguir.

## 4.4 Monitoramento SUAS - Censo CRAS





O Censo CRAS é a base oficial de informações para o processo de monitoramento anual dos CRAS, coordenado pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e pela Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, iniciado em 2007 sob a denominação “Ficha de Monitoramento do CRAS”. Tem por finalidade conhecer o índice de desenvolvimento de cada CRAS no Brasil (indicador sintético), a partir da definição de indicadores para cada uma das seguintes dimensões: “estrutura física”, “funcionamento”, “recursos humanos” e “atividades”. Disponibiliza, ainda, informações sobre as ações e serviços desenvolvidos, características do público, atendimentos e acompanhamentos realizados, vulnerabilidades presentes no território, dentre outros. Cria condições para análise, a cada ano<sup>23</sup>, da situação dos CRAS, definição e pactuação de pontos a serem superados, metas a serem alcançadas para que todos os CRAS alcancem a gradação SUFICIENTE e verificação do cumprimento das metas de desenvolvimento dos CRAS. É, portanto, um instrumento estratégico para o SUAS.

22. Citamos, como exemplo, os instrumentais já disponibilizados pelo MDS para preenchimento, por municípios e DF, das principais informações que serão objeto de monitoramento quando o Sisjovem for implantado.

23. O formulário do Censo CRAS 2008 contém informações organizadas em seis blocos: identificação do CRAS; estrutura física; horário de funcionamento, serviços e atendimentos; informação, registro e documentação; articulação; e recursos humanos. Os formulários são aprimorados anualmente, resguardadas informações relativas aos índices dimensionais, que compõem o indicador sintético de desenvolvimento do CRAS.



Para cada dimensão (estrutura física, funcionamento, recursos humanos e atividades) foram definidos critérios, basicamente sobre atendimento ou não de um conjunto de quesitos e instituídas quatro graduações (superior, suficiente, regular e insuficiente) de desenvolvimento do CRAS, conforme quadro abaixo:

Gradações		Significado
	Superior	Possui quesitos complementares aos desejáveis para o cumprimento das funções do CRAS.
	Suficiente	Possui quesitos desejáveis para o cumprimento das funções do CRAS.
	Regular	Possui os quesitos mínimos para o cumprimento das funções do CRAS.
	Insuficiente	Não possui quesitos mínimos para o cumprimento das funções do CRAS.

A definição dos elementos que compõem a graduação **SUFICIENTE** de cada dimensão fundamentou-se em instruções e normativas da política de assistência social, destacando-se a NOB/SUAS, NOB-RH/SUAS, orientações técnicas para o CRAS, Plano Decenal de Assistência Social, dentre outras. São eles:

**Estrutura Física** - disponibilidade de espaços físicos que garantam o cumprimento das funções do CRAS, em especial a oferta do Programa de Atenção Integral à Família - PAIF;

**Funcionamento** - cumprimento do período de funcionamento esperado para um equipamento público (5 dias semanais e 8 horas diárias);

**Recursos Humanos** - composição da equipe de referência do CRAS conforme estabelecido pela NOB-RH/SUAS;

**Atividades Realizadas** - oferta do Programa de Atenção Integral à Família - PAIF.

Os quesitos que compõem cada uma das graduações, para cada uma das quatro dimensões, serão apresentados em “boxes” ao final dos capítulos 5 e 6 desta publicação e na publicação que tratará do Programa de Atenção Integral à Família.



Com base no Censo, é apurada a gradação de cada uma das 4 dimensões, para cada CRAS.

A incidência de gradações, obtida em cada uma das 4 dimensões, gera um índice de desenvolvimento de cada CRAS (indicador sintético), numa escala que varia de 1 a 10.



*O Censo CRAS, instrumento do SUAS, destina-se ao monitoramento de todos os CRAS, independentemente de sua fonte de financiamento. Somente compõem o SUAS os CRAS registrados anualmente no Censo.*

# Estrutura, Período de Funcionamento e Identificação do CRAS

O efetivo funcionamento do CRAS é imprescindível para o desempenho de suas funções e oferta com qualidade de serviços socioassistenciais. Constituem alguns dos elementos a serem observados para o funcionamento do CRAS: seu espaço físico, período de funcionamento e sua identificação. A preocupação com esses itens deve-se ao fato de que o SUAS pretende superar a prática da assistência social como uma política pobre, destinada aos mais pobres, por meio de ações pobres, ofertadas em unidades pobres.

Cuidar dos atributos de funcionamento do CRAS significa, além de garantir um ambiente de caráter público adequado, inaugurar uma era na qual os direitos socioassistenciais não possuam status inferior aos demais direitos sociais e na qual os usuários dessa política possam acessá-los ao adentrar um equipamento do SUAS, ao reconhecê-lo em qualquer território do país e acioná-lo em um horário adequado as suas necessidades.

O CRAS não pode ser compreendido simplesmente como uma edificação. A disposição dos espaços e sua organização refletem a concepção sobre trabalho social com famílias adotada pelo município. Assim, são fatores que influenciam a estrutura e o funcionamento do CRAS: as rotinas e metodologias adotadas; as características do território e da população a ser atendida; a importância dada à participação das famílias no planejamento e avaliação dos serviços prestados e ações desenvolvidas; a incidência de determinadas vulnerabilidades no território; os recursos materiais e equipamentos disponíveis; o papel desempenhado pela equipe de referência e sua concepção sobre famílias etc.

*O funcionamento do CRAS deve acontecer em consonância com as leis e regulamentações vigentes e em articulação com outros setores.*



A seguir, abordaremos o espaço físico e o horário de funcionamento do CRAS como elementos básicos para a qualidade da unidade pública. Veremos que a estrutura e o período de funcionamento devem ser adequados, de forma a responder aos direitos dos usuários do SUAS. Além disso, será abordada a necessidade de identificação padrão da principal unidade de proteção básica: o CRAS.

## 5.1 Espaço Físico do CRAS

O espaço físico constitui fator determinante para o reconhecimento do CRAS como lócus no qual os direitos socioassistenciais são assegurados. É imprescindível que a infra-estrutura e os ambientes do CRAS respondam a requisitos mínimos para a adequada oferta dos serviços socioassistenciais de proteção social básica nele ofertados. Todos os CRAS são obrigados a dispor dos espaços necessários à oferta do principal serviço, o Programa de Atenção Integral à Família – PAIF, bem como para a função de gestão territorial da proteção básica.



*O CRAS é a unidade pública responsável pela oferta do Programa de Atenção Integral às Famílias - PAIF e, dessa forma, deve dispor de espaços que possibilitem o desenvolvimento das ações previstas por este Serviço.*

O espaço físico é reflexo de uma concepção. Deve ser organizado de modo que as famílias que vivem no território de abrangência do CRAS o reconheçam como uma unidade pública que possibilita o acesso a direitos. Assim, os CRAS não podem ser instalados em edificações inadequadas e improvisadas.

Alguns cuidados devem ser observados na adequação do espaço físico do CRAS, tais como a instalação do CRAS preferencialmente em imóvel estatal, em especial imóvel adquirido pela gestão municipal para essa finalidade. Essa recomendação baseia-se no fato de que pesquisas realizadas sobre o CRAS apontam que a propriedade do imóvel é importante para que a unidade se constitua como referência para a população. Ademais, o imóvel deve possuir características dimensionais e ambientais adequadas, elementos que podem mais facilmente ser resolvidos em imóveis públicos, com construção ou reformas.

O aluguel, modalidade mais frequentemente encontrada, por vezes é a única alternativa em locais de vulnerabilidade ou mesmo enquanto a unidade pública é construída. Deve-se atentar para a importância do tempo de duração do aluguel, já que a permanência do CRAS em determinado local é importante para que se torne referência. A cessão formal de imóveis é outra alternativa, desde que fique assegurado tempo suficiente até que se construa ou adquira a sede definitiva.



*O imóvel do CRAS, seja alugado, cedido ou público, deve assegurar a acessibilidade para pessoas com deficiência e idosos. Constitui fator relevante para a escolha do imóvel a possibilidade de adaptação de forma a garantir o acesso a todos os seus usuários.*

Em imóveis locados ou cedidos também há maior dificuldade de adequação dimensional e ambiental. E sob essa condição a unidade fica também sujeita a eventuais mudanças compulsórias de localização, para devolução do imóvel ou qualquer outro motivo, colocando em risco um ativo de importância para o SUAS: a identificação e referência do CRAS como “espaço” de proteção social de assistência social das famílias referenciadas.



*O CRAS deve ser uma unidade de referência para as famílias que vivem em um território. A mudança de endereço pode constituir um fator que põe em risco esta referência.*

*Conforme previsto na Resolução da Comissão Intergestores Tripartite Nº 06 de 01 de julho de 2008, NÃO É PERMITIDO que esta unidade pública estatal seja implantada em associações comunitárias e ONG's. Também não é admitido o compartilhamento de espaço físico do CRAS com estruturas administrativas, tais como secretarias municipais de assistência social ou outras secretarias municipais e/ou estaduais, prefeituras, subprefeituras, entre outras.*



**CRAS**

É possível a instalação do CRAS em espaços compartilhados, respeitadas as exceções constantes do destaque acima, desde que sejam tomadas providências que assegurem a identidade da unidade, tais como a presença de uma entrada exclusiva para acesso ao CRAS, garantia e exclusividade dos ambientes destinados à oferta do PAIF e de sua função de gestão local da rede socioassistencial da proteção social básica e a identificação adequada do CRAS, de forma a manter o caráter público e de vínculo da unidade ao SUAS.



*Nos CRAS com espaços compartilhados, também é imprescindível que as atribuições da equipe de referência do CRAS sejam exclusivas para o cumprimento das funções da Unidade, ou seja, a equipe do CRAS ou parte dela não poderá acumular atividades referentes a outros serviços, senão os serviços socioassistenciais ofertados pelo CRAS.*

O espaço físico do CRAS deve necessariamente possuir ambientes que garantam a oferta do PAIF, compatível com a capacidade/ano de atendimento de cada CRAS<sup>24</sup>, além de ambiente específico que garanta o cumprimento de sua função de gestão territorial da proteção social básica.

Caso se opte pela oferta de outros serviços de convivência - para jovens, idosos, crianças e adolescentes - bem como de projeto de inclusão produtiva no CRAS, o espaço físico deverá ser maior do que o sugerido para o PAIF e adequado para tal, de maneira a cumprir as orientações técnicas, específicas para cada serviço de convivência<sup>25</sup> ou projeto. Assim não haverá prejuízos para o desenvolvimento do PAIF e se garante a oferta adequada dos demais serviços de proteção básica.

### **Constituem espaços que todo CRAS deve dispor:**

- Recepção;
- Sala de atendimento;
- Sala de uso coletivo;
- Sala administrativa;
- Copa; e
- Banheiros.

A seguir será detalhado cada um desses espaços, com recomendações e sugestões para sua organização. Os ambientes do CRAS devem ser capazes de exteriorizar valores e edificar uma identidade que reflita o seu caráter público e de concretização de direitos.

24. Para mais informações sobre capacidade de atendimento do CRAS, ver Capítulo 4.

25. Nestes casos, sugere-se pesquisar as regulações específicas, como a do Projovem Adolescente.

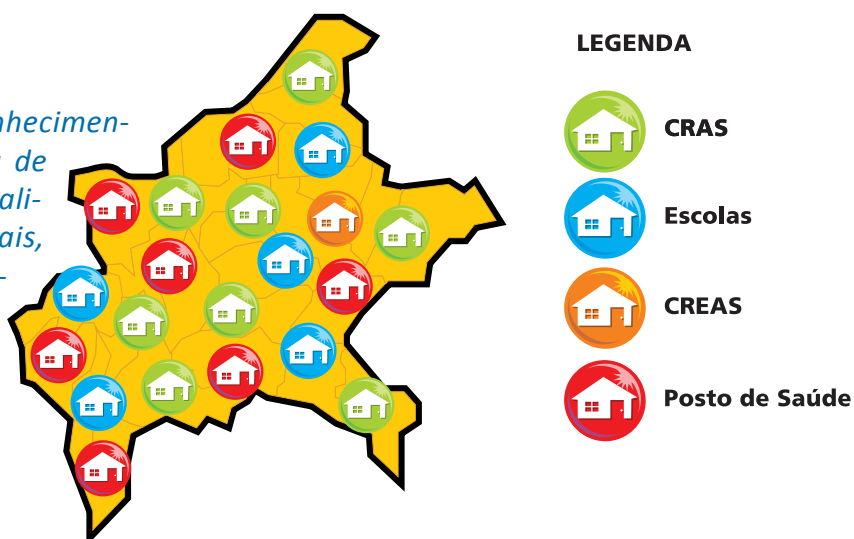
Uma primeira recomendação é que todos os ambientes do CRAS sejam providos de adequada iluminação, ventilação, conservação, privacidade, salubridade e limpeza. Os espaços devem expressar a cultura local, de forma a estimular a expressão e o sentimento de pertença das famílias usuárias do CRAS.

## Detalhando cada espaço:

### Recepção

Espaço destinado à espera, transição, encaminhamentos e, principalmente, ao acolhimento e atendimento inicial de famílias e indivíduos. Assim, não deve ser apenas um ambiente de espera, mas também de acolhimento e informação. Sua organização deve facilitar o contato inicial da família com profissionais do CRAS, a qual deve se sentir acolhida, em espaço de garantia de direitos. Recomenda-se que esse ambiente possua 12m<sup>2</sup>, de modo a acomodar um pequeno balcão de recepção e até quatro lugares de espera. Também sugere-se que esse espaço contenha objetos identitários da população local, material informativo sobre os serviços e ações desenvolvidos nos CRAS, os nomes dos técnicos e coordenador da unidade, bem como seu horário de funcionamento. Na recepção deve-se afixar cartazes (ou informações) que traduzam os direitos socioassistenciais dos usuários, favoreçam a visualização da rede de serviços do território e informações geográficas (mapas ou quadros) sobre o território de abrangência do CRAS. Também sugere-se reservar um mural para a divulgação de eventos, campanhas, reuniões de fóruns, conselhos, cursos e outras informações referentes ao seu território de abrangência, e que possam ser de interesse da população. Ainda nessa direção, é importante disponibilizar os endereços de outros CRAS existentes no município, CREAS, outras unidades da rede socioassistencial, unidades de segurança alimentar e nutricional e do local de gestão do Cadastro Único.

*Mapas que auxiliem no reconhecimento do território de abrangência de cada CRAS, inclusive com a localização dos demais serviços setoriais, devem ser afixados em local visível para a população, em áreas de fácil acesso do CRAS, como em murais na recepção.*



Recomenda-se, ainda, que as informações sejam disponibilizadas em linguagem simples e acessível, utilizando-se imagens e desenhos, de modo a facilitar a compreensão dos usuários, bem como ser atrativos e capazes de despertar a curiosidade das famílias.

*É interessante ter folhetos e outros materiais informativos sobre direitos socioassistenciais, livros, revistas, ou mesmo exibição de DVDs, que possam mobilizar as pessoas e tornar o momento de espera mais agradável. Pode-se desenvolver projetos de leitura para os que esperam, ou mesmo pequenos esquetes promovidos por adolescentes ou jovens dos Serviços de Convivência, que levem à reflexão sobre direitos socioassistenciais, ou mesmo sobre incidência de situações de risco no território. O momento de espera pode se tornar um momento educativo e que facilite a interação entre as pessoas que vivem naquele território.*

### *Sala de Atendimento*

Espaço destinado ao atendimento individualizado de famílias e indivíduos. Deve possuir 12 m<sup>2</sup>, de modo a abrigar até 10 pessoas e ser um ambiente que garanta a privacidade do atendimento prestado. As famílias e ou indivíduos devem sentir-se seguros para relatar as situações vivenciadas e para a construção de vínculo com os profissionais do CRAS. Como na recepção, a sala de atendimento deve conter material informativo e que possibilite a identificação com a população do seu território de abrangência.

As salas de atendimento não devem ser atribuídas aos técnicos de nível superior, isto é, as salas não devem receber a denominação de “sala da (o) assistente social” e “sala da (o) psicóloga (o)”. A atenção promovida pela equipe de referência do CRAS é interdisciplinar e os espaços físicos devem refletir essa concepção. Assim, o atendimento particularizado, as entrevistas ou qualquer outra atividade, deverão ser desenvolvidas por qualquer profissional de nível superior que componha a equipe de referência do CRAS e que tenha esta competência.



## Sala de Uso Coletivo

Espaço que deve permitir uso múltiplo e otimizado, destinado à realização de atividades coletivas, com prioridade absoluta para a realização de atividades com grupos de famílias, do PAIF. Destina-se também à realização de palestras, reuniões, exposições, apresentações, entre outros. A sala de uso coletivo deve ser ampla, com 35m<sup>2</sup>, de maneira a acomodar até 30 pessoas de modo confortável, contar com mobiliário que possa ser deslocado e que garanta a livre circulação dos usuários dos serviços, de forma a possibilitar interação entre os participantes, produções coletivas e em pequenos grupos, além do desenvolvimento de dinâmicas e técnicas de trabalho em grupos. No caso dos CRAS que possuam duas ou mais salas de uso coletivo, é recomendável que exista uma estrutura móvel entre elas, de forma a ser possível juntá-las a fim de se obter espaços mais amplos para as atividades com um maior número de participantes e, ou abertas à comunidade. É aconselhável que esta sala tenha um posicionamento estratégico e acesso facilitado pelo usuário do CRAS. Da mesma forma, a sala de atendimento, deve assegurar privacidade, de modo que as famílias reunidas em seu ambiente não se sintam constrangidas em participar e/ou compartilhar vivências nos grupos.

As atividades coletivas e abertas à comunidade, desde que prescindam de privacidade, também podem ser realizadas em áreas externas, caso o CRAS disponha. Todavia, a presença e/ou utilização desses espaços externos não substituem a obrigatoriedade de o CRAS possuir sala de uso coletivo.

Por fim, recomenda-se, como nos demais ambientes do CRAS, a presença de materiais informativos sobre os direitos socioassistenciais, elementos identitários da população local e materiais produzidos pelos próprios usuários, tais como jornal-mural<sup>26</sup>, cartazes e faixas.

## Sala Administrativa

Espaço destinado às atividades administrativas, tais como o registro de informações, produção de dados, arquivo de documentos, alimentação de sistemas de informação. Este espaço, para uso da coordenação e dos profissionais do CRAS, é muito importante para o desenvolvimento da função do CRAS de gestão territorial da rede de Proteção Social Básica e para a organização das informações relativas aos serviços prestados no CRAS e no território de abrangência, bem como informações sobre as famílias e as situações de vulnerabilidade e risco. Considerando que este espaço tenha que abrigar ao menos uma mesa para a coordenação, uma mesa de reunião para a equipe técnica, duas mesas de computadores e arquivos, estima-se seu tamanho em 20m<sup>2</sup>.

---

26. O jornal mural é um meio de comunicação simples e eficiente. Consiste na construção de um grande painel, em local de grande convergência das famílias onde serão afixados e periodicamente atualizados notícias, informes, ilustrações, entre outros. Serve não apenas para difundir conteúdos informativos, mas também para estimular a comunidade a expressar cotidianamente sua realidade social e cultural por meio de textos, poesias, além de outras manifestações como fotos, desenhos, colagens. O jornal mural no CRAS é um produto do trabalho coletivo dos seus usuários, expresso em suas paredes!

## Banheiros

Os CRAS devem possuir banheiros para uso feminino e masculino, bem como banheiros que garantam a acessibilidade para pessoas com deficiência. Sugere-se que os CRAS possuam um conjunto de banheiros: 1 para uso feminino, 1 para uso masculino, 1 para uso feminino adaptado e 1 para uso masculino adaptado. Esse conjunto ocupa em média 10 m<sup>2</sup>.

## Copa

A copa ou cozinha é um espaço importante nos CRAS para o preparo de lanches oferecidos aos usuários, em especial no decorrer do desenvolvimento de grupos de famílias ou serviços de convivência, bem como para o uso da equipe de referência do CRAS. Estima-se que 5m<sup>2</sup> são suficientes para acomodar esse ambiente do CRAS.

**Segue abaixo quadro com resumo dos espaços, usos, metragens e quantidade de ambientes, segundo capacidade de atendimento anual do CRAS\*:**

Espaço	Uso	Metragem	Qtd por capacidade de atendimento anual do CRAS		
			CRAS 500	CRAS 750	CRAS 1000
Recepção	Espaço destinado à espera, transição, encaminhamentos e, em especial, ao acolhimento e atendimento inicial de famílias e indivíduos.	12m <sup>2</sup>	1	1	1
Sala de atendimento	Espaço destinado ao atendimento particularizado de famílias e indivíduos.	12m <sup>2</sup> (capacidade para 10 pessoas)	1	1	2
Sala de uso coletivo	Espaço que deve permitir uso múltiplo e otimizado, destinado à realização de atividades coletivas, com prioridade para a realização de atividades com grupos de famílias.	35m <sup>2</sup> (capacidade para 30 pessoas)	1	1	2
Sala administrativa	Espaço destinado às atividades administrativas, tais como o registro de informações, produção de dados, arquivo de documentos, alimentação de sistemas de informação.	20m <sup>2</sup>	1	1	1
Copa	Espaço destinado para o preparo de lanches oferecidos aos usuários e para uso da equipe de referência do CRAS.	5m <sup>2</sup>	1	1	1
Conjunto de banheiros **	-----	10m <sup>2</sup>	1	1	1

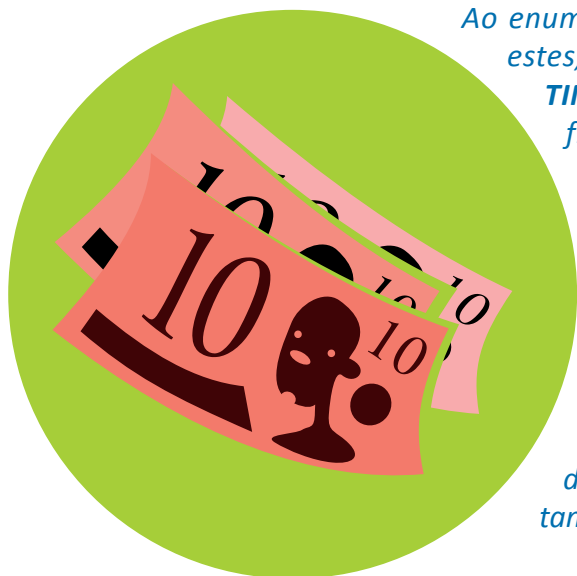
\* Recomenda-se que os CRAS com maior capacidade de atendimento anual possuam um número maior de salas de atendimento e salas de uso coletivo, pois sua demanda por atendimento e equipe de referência é maior.

\*\* Entende-se por conjunto de banheiros: 1 para uso feminino, 1 para uso masculino, 1 para uso feminino adaptado e 1 para uso masculino adaptado.

Os espaços listados acima não esgotam as possibilidades de estrutura física do CRAS. Ao contrário, para o funcionamento qualificado dessa Unidade, a existência de outros espaços físicos é relevante, tais como, área externa e área de serviço.

Além dos espaços físicos, o CRAS deve contar com mobiliário adequado para cada um dos ambientes. Livros, cd's, dvd's, televisor, aparelho de DVD, som, microfone, máquina fotográfica e outros materiais são recomendáveis. É ainda determinante que o CRAS disponha de equipamentos e condições de conectividade e que permitam agilidade dos processos de trabalho e maior interação com a rede socioassistencial e setorial, tais como linha telefônica e computador com acesso a internet.

Outro item essencial para o desenvolvimento do PAIF é o automóvel, sobretudo para a realização de visitas domiciliares e para o acompanhamento de famílias em áreas dispersas do território de abrangência do CRAS.



Ao enumerar itens que os CRAS devem possuir, ressalta-se que estes, se caracterizados como **DESPESAS DE CAPITAL/INVESTIMENTO**, não podem ser adquiridos com recursos do cofinanciamento federal para o PAIF – o Piso Básico Fixo.

Os recursos deste Piso **não podem** ser utilizados para a aquisição de materiais permanentes, caracterizados como **INVESTIMENTO**, assim como não podem ser utilizados para pagamento de encargos sociais e trabalhistas e de servidores públicos.

O uso do Piso para o financiamento de qualquer espécie de benefício assistencial, tais como benefícios eventuais, também é **proibido**<sup>27</sup>.

Os recursos do Piso Básico Fixo destinam-se somente às despesas de **CUSTEIO**, tais como despesas com os procedimentos metodológicos, ações do PAIF e despesas com prestação de serviços de terceiros.

Para mais informações, consultar a Portaria nº 442 de 26/08/2005 do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e Portaria nº 448 de 13/09/2002 da Secretaria do Tesouro Nacional – Ministério da Fazenda (A Portaria nº 448 normatiza custeio e investimento para todas as políticas públicas federais. Seu uso, dessa forma, deve considerar também os objetivos do PAIF para esclarecer o que cabe ou não adquirir com os recursos do Piso Básico Fixo).

A organização do espaço físico do CRAS deve considerar a diversidade do público que frequenta essa unidade socioassistencial, de modo a respeitar as especificidades de todos os membros das famílias: crianças pequenas, adolescentes, jovens e idosos, para que nenhum

27. A oferta de benefícios eventuais pode ser realizada no CRAS, desde que conte com espaços físicos e profissionais específicos para tal oferta. Ou seja, não podem ser utilizados os espaços descritos anteriormente, que se referem especificamente à oferta do PAIF, tampouco atribuir essa função a equipe de referência do CRAS.

usuário do CRAS sinta-se alheio ao serviço ofertado, devido às características ambientais da unidade. Por exemplo, é importante que o CRAS possua mobiliários próprios para crianças e brinquedos à disposição, de forma a assegurar a acolhida delas, e possua cartazes que façam referência aos diferentes ciclos de vida da população e suas especificidades.



**Atenção especial deve ser dada à acessibilidade. Os espaços físicos devem atender às normas de acessibilidade da ABNT<sup>28</sup>, em particular devem possuir:**

- a) acesso principal adaptado com rampas, com rota acessível desde a calçada até a recepção do CRAS;**
- b) rota acessível aos principais espaços do CRAS (recepção, sala de atendimentos, sala de uso coletivo e banheiros);**
- c) banheiro adaptado para pessoas com deficiência;**
- d) pessoas disponíveis e treinadas para o atendimento de pessoas com deficiência (com conhecimento em Libras<sup>29</sup>, treinados em auxiliar pessoas em cadeiras de roda, com deficiência visual, entre outros). Também é importante que o CRAS adquira materiais favorecedores do atendimento socioassistencial destinado a pessoas com deficiência, tais como material informativo em braille, em áudio, entre outros.**

*O espaço físico do CRAS itinerante deve possuir os mesmos ambientes e respeitar as mesmas características que o espaço físico das unidades fixas. Caso a unidade móvel não comporte os espaços físicos desejáveis, estes devem ser garantidos em outros espaços disponíveis no(s) território(s) atendido(s).*



**CRAS**

Também as equipes volantes devem contar com espaço físico, no território atendido, que garanta privacidade, bem como as outras características dos ambientes do CRAS.

28. As normas de acessibilidade são reguladas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A norma que se refere à acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos é a NBR 9050. Para mais informações acesse o site: [www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br). Outro documento importante no que se refere à acessibilidade é o Decreto -Lei nº 5296 de 02/12/2004, que regulamenta o atendimento às necessidades específicas de pessoas portadoras de deficiência no que concerne a projetos de natureza arquitetônica e urbanística, de comunicação e informação, de transporte coletivo, bem como a execução de qualquer tipo de obra, quando tenham destinação pública ou coletiva.

29. Libras – linguagem brasileira de sinais.



**CRAS**





O espaço físico do CRAS que referencia povos e comunidades tradicionais deve ser expressão da sua cultura. O projeto arquitetônico deve levar em conta a organização sociocultural da população atendida e respeitar os elementos identitários dos grupos.

O material de construção, a estética, a disposição interna e externa do espaço e a adequação dos serviços devem ser discutidos e planejados em conjunto com lideranças desses povos e comunidades, representantes dos grupos de usuários e órgãos responsáveis pela questão indígena, quilombolas e de outros povos e comunidades tradicionais.

Por fim, ressalta-se que o CRAS deve explicitar, no nível estético e simbólico, não apenas valores da boa arquitetura e da boa engenharia, mas, sobre eles, valores da política pública de assistência social e do território onde se instala.

### 5.1.1 Índice de Desenvolvimento do CRAS e a dimensão “estrutura física”

Apresenta-se a seguir os itens que compõem cada uma das graduações do Índice de Desenvolvimento do CRAS (conforme visto no capítulo 4), para a dimensão “**estrutura física**” do CRAS.

Monitoramento SUAS – Censo CRAS	
Dimensão: Estrutura Física	
Gradação de Desenvolvimento	Itens
 Superior (possui todos os itens)	Local para recepção Sala para entrevista que possibilite o atendimento individual Salão para reunião com grupos de famílias Banheiro Condições de acessibilidade para pessoas idosas e pessoas com deficiência <i>Imóvel próprio</i>
 Suficiente (possui todos os itens)	Local para recepção Sala para entrevista que possibilite o atendimento individual Salão para reunião com grupos de famílias Banheiro <i>Condições de acessibilidade para pessoas idosas e pessoas com deficiência</i>
 Regular (possui todos os itens)	Local para recepção Sala para entrevista que possibilite o atendimento individual Salão para reunião com grupos de famílias Banheiro
 Insuficiente (não possui algum dos itens)	Local para recepção Sala para entrevista que possibilite o atendimento individual Salão para reunião com grupos de famílias Banheiro

**Observação Importante:** em breve, a sala administrativa comporá o IDC, e sua instalação será incentivada por meio do Plano de Metas de Desenvolvimento dos CRAS<sup>30</sup>. Recomenda-se, assim, que os gestores municipais de assistência social ou congêneres já iniciem as medidas cabíveis para a instalação/estruturação desse espaço no CRAS.

## 5.2 Identificação do CRAS



*Todos os CRAS deverão receber identificação por meio de uma placa, de modo a garantir a visibilidade da unidade e o acesso facilitado das famílias beneficiárias, bem como sua vinculação ao SUAS.*

Cumprindo a prerrogativa do SUAS, o CRAS deve ter a mesma nomenclatura em todo o país e significado semelhante para a população em qualquer território da federação. Desse modo, a placa de identificação do CRAS possui uma identidade visual, cujo modelo e especificações padrão encontram-se disponíveis no sítio do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome ([www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br), link “SUAS”, campo “Proteção Social Básica”).

*O nome fantasia é a denominação atribuída a cada CRAS a fim de melhor identificá-lo, particularmente quando o município possui mais de um CRAS. O nome fantasia pode fazer referência ao bairro e/ou território no qual está instalado: por exemplo, um CRAS localizado no bairro “Girassóis” pode receber a denominação de CRAS Girassóis, bem como pode fazer referência a personalidades, como por exemplo: CRAS Machado de Assis.*



Independentemente das fontes de financiamento do PAIF, o CRAS deve adotar a placa padrão citada anteriormente, instalá-la na frente do prédio (ao lado da porta), resguardando a identificação dos entes federados que cofinanciam o PAIF<sup>31</sup>.

No caso de CRAS com espaço físico compartilhado, a placa de identificação deve ser localizada ao lado da porta de acesso ao CRAS, se esta se localizar na frente do prédio ou em outro lugar que garanta sua visibilidade.

30. Processo que será pactuado pela CIT para promover a melhoria gradual do Índice de Desenvolvimento dos CRAS.

31. Conforme estabelecido na Resolução da Comissão Intergestores Tripartite Nº 06 de 01 de julho de 2008, os CRAS que recebem cofinanciamento da União para a implementação do PAIF deverão ter a placa padrão.

## 5.3 Período de Funcionamento do CRAS

*O período de funcionamento do CRAS deve estar em consonância com características dos serviços ofertados na unidade: caráter continuado, público e adequado para o atendimento de todos aqueles que o demandam, de modo a ampliar a possibilidade de acesso dos usuários aos seus direitos socioassistenciais. Para refletir tais características, o CRAS deve funcionar, no mínimo, cinco dias por semana, por oito horas diárias, totalizando 40 horas semanais, com a equipe de referência do CRAS completa. Esse horário pode ser flexível, permitindo que a unidade funcione aos finais de semana e horários noturnos, desde que isso ocorra para possibilitar uma maior participação das famílias e da comunidade nos serviços, ações e projetos ofertados.*



*Destaca-se que o horário de funcionamento do CRAS não corresponde necessariamente à jornada de trabalho da equipe de referência do CRAS, pois essa decisão é do gestor municipal. Caso a jornada de trabalho da equipe seja de 4 horas diárias, será necessário dispor de duas equipes de referência para cumprir as 8 horas diárias de funcionamento do CRAS.*





Os técnicos da equipe de referência do CRAS também devem se revezar ao se afastar para o período de férias, licenças, entre outros, de modo que os serviços e ações operacionalizados nos CRAS não sejam descontinuados.

A fim de democratizar o acesso ao CRAS, sugere-se que o horário de funcionamento do CRAS seja decidido em conjunto com as famílias referenciadas, seja amplamente divulgado e mantenha regularidade, ou seja, não é recomendável mudanças no horário de funcionamento em um curto período de tempo.



### 5.3.1 Índice de Desenvolvimento do CRAS e a dimensão funcionamento do CRAS

A seguir, são apresentados os critérios que compõem cada uma das gradações de desenvolvimento para a dimensão “funcionamento” do CRAS.

<b>Monitoramento SUAS – Censo CRAS</b> <b>Dimensão: Funcionamento</b>	
<b>Gradação de Desenvolvimento</b>	<b>Critérios</b>
 <b>Superior</b>	5 dias na semana e mais de 8 horas/dia ou mais de 5 dias na semana com 8 ou mais horas/dia
 <b>Suficiente</b>	5 dias na semana e 8 horas/dia
 <b>Regular</b>	5 dias na semana ou mais, com 6 ou 7 horas/dia
 <b>Insuficiente</b>	Inferior a 5 dias na semana ou a 6 horas/dia

Este capítulo tratou de duas das quatro dimensões que compõem o Índice de Desenvolvimento do CRAS. A dimensão, relativa às atividades, será abordada na publicação Orientações Técnicas: Programa de Atenção Integral à Família - PAIF. A dimensão de recursos humanos será retratada no próximo capítulo, destinado à equipe de referência do CRAS. Foi dedicado um capítulo exclusivo aos profissionais que atuam no CRAS, dada a relevância para o Sistema Único de Assistência Social.

## Capítulo 6

### Equipe de Referência do CRAS

A equipe de referência do CRAS é constituída por profissionais responsáveis pela gestão territorial da proteção básica, organização dos serviços ofertados no CRAS e pela oferta do PAIF. Sua composição é regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS e depende do número de famílias referenciadas ao CRAS, conforme quadro abaixo:

Famílias referenciadas	Capacidade de atendimento anual	Equipe de referência	
Até 2.500	500 famílias	Dois técnicos com nível médio e dois técnicos com nível superior, sendo um assistente social e outro preferencialmente psicólogo.	As equipes de referência do CRAS devem contar sempre com um coordenador com nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e/ou benefícios socioassistenciais.
3.500	750 famílias	Três técnicos com nível médio e três técnicos com nível superior, sendo dois assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo.	
5.000	1.000 famílias	Quatro técnicos com nível médio e quatro técnicos com nível superior, sendo dois assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS*.	

\* É a partir da realização do diagnóstico territorial que o gestor municipal de assistência social (ou do DF), juntamente com o Coordenador do CRAS, define o profissional que deverá compor a equipe de referência. Poderão compor a equipe: pedagogo, sociólogo, antropólogo ou outro profissional com formação compatível com a intervenção social realizado pelo PAIF.

A NOB-RH/SUAS determina que toda a equipe de referência do CRAS seja composta por servidores públicos efetivos. A baixa rotatividade é fundamental para que se garanta a continuidade, eficácia e efetividade dos serviços e ações ofertados no CRAS, bem como para potencializar o processo de formação permanente dos profissionais.

Para municípios (ou DF) que estão estabelecendo vínculos de trabalho precários, como contratos particulares, terceirização, pregão, dentre outros, recomenda-se a adequação da contratação dos profissionais da equipe de referência dos CRAS ao disposto na NOB/RH.

A seleção desses profissionais, se ainda não efetuada por meio de concurso público, deverá ser realizada mediante de processo seletivo regido pelos critérios da transparência, impessoalidade e capacidade técnica para o desenvolvimento das atribuições, nos termos do artigo 37 da Constituição Federal.

32. A equipe de referência do CRAS é constituída por todos os profissionais que atuam no CRAS. A equipe de referência normatizada pela NOB-RH trata apenas do padrão mínimo estabelecido para cada CRAS a partir de sua capacidade de atendimento. Assim, todos os profissionais que atuam em determinado CRAS constituem sua equipe de referência, mesmo que seu número supere o estabelecido pela NOB-RH.



*A realização de concursos públicos e a garantia dos direitos trabalhistas desses profissionais devem, portanto, constituir prioridade dos órgãos gestores da assistência social, nas três esferas de governo.*

Os trabalhadores constituem a principal tecnologia da política de assistência social. Assim, é por intermédio de profissionais qualificados, comprometidos e devidamente remunerados que serão garantidos os direitos socioassistenciais dos usuários dos CRAS.

A equipe de referência dos CRAS pode ser, ainda, complementada por estagiários. A regulação da inserção de estagiários no SUAS está prevista na NOB-RH/SUAS, mas de modo preliminar recomenda-se que o estágio realizado no CRAS seja regulado por meio de convênio entre o órgão gestor da política de assistência social (municipal, do DF e/ou estadual) e instituições de ensino superior. Os estagiários devem, obrigatoriamente, contar com a supervisão de um técnico de nível superior da equipe de referência do CRAS. Destaca-se que os estagiários não podem, em hipótese alguma, substituir os profissionais que compõem a equipe de referência do CRAS, sejam os profissionais de nível superior ou médio.

*Segundo a NOB-RH/SUAS, o Estado tem papel importante na assessoria aos municípios com presença de Povos e Comunidades Tradicionais. Nestes casos, devem compor a equipe de referência de Gestão do SUAS dos Estados profissionais com curso superior em ciências sociais com habilitação em antropologia ou graduação concluída em qualquer formação, acompanhada de mestrado e/ou doutorado em antropologia.*



## **6.1 Perfil e Atribuições da Equipe de Referência do CRAS**

A equipe de referência do CRAS é interdisciplinar e os perfis devem convergir de forma a favorecer o desenvolvimento das funções do CRAS. O trabalho social com famílias depende de um investimento e uma predisposição de profissionais de diferentes áreas a trabalharem coletivamente, com objetivo comum de apoiar e contribuir para a superação das situações de vulnerabilidade e fortalecer as potencialidades das famílias usuárias dos serviços ofertados no CRAS. São atribuições e perfis dos técnicos e coordenador do CRAS<sup>32</sup>:

32. Além de colaborar na organização dos métodos de trabalho no CRAS, esse quadro visa subsidiar os municípios e DF na organização dos seus processos seletivos.

## Técnico de Nível Médio

### Perfil:

São dois os perfis possíveis para o técnico de nível médio da equipe de referência do CRAS. Recomenda-se a presença dos dois perfis na equipe, a fim de suprir as demandas que as funções do CRAS requerem.

### Perfil 1 “Agente Administrativo”:

Escolaridade de nível médio completo, com conhecimento para o desenvolvimento das rotinas administrativas do CRAS.

### Perfil 2 “Agente Social e/ou Orientador Social”:

Escolaridade de nível médio completo, com experiência de atuação em programas, projetos, serviços e/ou benefícios socioassistenciais; conhecimento da PNAS; noções sobre direitos humanos e sociais; sensibilidade para as questões sociais; conhecimento da realidade do território e boa capacidade relacional e de comunicação com as famílias.

### Atribuições:

#### Perfil 1 “Agente Administrativo”:

- Apoio ao trabalho dos técnicos de nível superior da equipe de referência do CRAS, em especial no que se refere às funções administrativas;
- Participação de reuniões sistemáticas de planejamento de atividades e de avaliação do processo de trabalho com a equipe de referência do CRAS;
- Participação das atividades de capacitação (ou formação continuada) da equipe de referência do CRAS.

#### Perfil 2 “Agente Social”:

- Recepção e oferta de informações às famílias usuárias do CRAS;
- Mediação dos processos grupais, próprios dos serviços de convivência e fortalecimentos de vínculos, ofertados no CRAS (função de orientador social do Projovem Adolescente, por exemplo);
- Participação de reuniões sistemáticas de planejamento de atividades e de avaliação do processo de trabalho com a equipe de referência do CRAS;
- Participação das atividades de capacitação (ou formação continuada) da equipe de referência do CRAS.

## Técnico de Nível Superior

### Perfil:

Escolaridade mínima de nível superior, com formação em serviço social, psicologia e/ou outra profissão que compõe o SUAS (dependendo do número de famílias referenciadas ao CRAS e porte do município, conforme a NOB-RH); com experiência de atuação e/ou gestão em programas, projetos, serviços e/ou benefícios socioassistenciais; conhecimento da legislação referente à política nacional de assistência social; domínio sobre os direitos sociais; experiência de trabalho em grupos e atividades coletivas; experiência em trabalho interdisciplinar; conhecimento da realidade do território e boa capacidade relacional e de escuta das famílias.

### Atribuições:

- Acolhida, oferta de informações e realização de encaminhamentos às famílias usuárias do CRAS;
- Planejamento e implementação do PAIF, de acordo com as características do território de abrangência do CRAS;
- Mediação de grupos de famílias dos PAIF;
- Realização de atendimento particularizados e visitas domiciliares às famílias referenciadas ao CRAS;
- Desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias no território;
- Apoio técnico continuado aos profissionais responsáveis pelo(s) serviço(s) de convivência e fortalecimento de vínculos desenvolvidos no território ou no CRAS;
- Acompanhamento de famílias encaminhadas pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ofertados no território ou no CRAS;
- Realização da busca ativa no território de abrangência do CRAS e desenvolvimento de projetos que visam prevenir aumento de incidência de situações de risco;
- Acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades;
- Alimentação de sistema de informação, registro das ações desenvolvidas e planejamento do trabalho de forma coletiva.
- Articulação de ações que potencializem as boas experiências no território de abrangência;
- Realização de encaminhamento, com acompanhamento, para a rede socioassistencial;
- Realização de encaminhamentos para serviços setoriais;
- Participação das reuniões preparatórias ao planejamento municipal ou do DF;
- Participação de reuniões sistemáticas no CRAS, para planejamento das ações semanais a serem desenvolvidas, definição de fluxos, instituição de rotina de atendimento e acolhimento dos usuários; organização dos encaminhamentos, fluxos de informações com outros setores, procedimentos, estratégias de resposta às demandas e de fortalecimento das potencialidades do território.

## Coordenador do CRAS

### Perfil:

Escolaridade mínima de nível superior, concursado, com experiência em gestão pública; domínio da legislação referente à política nacional de assistência social e direitos sociais; conhecimento dos serviços, programas, projetos e/ou benefícios socioassistenciais; experiência de coordenação de equipes, com habilidade de comunicação, de estabelecer relações e negociar conflitos; com boa capacidade de gestão, em especial para lidar com informações, planejar, monitorar e acompanhar os serviços socioassistenciais, bem como de gerenciar a rede socioassistencial local.

### Atribuições:

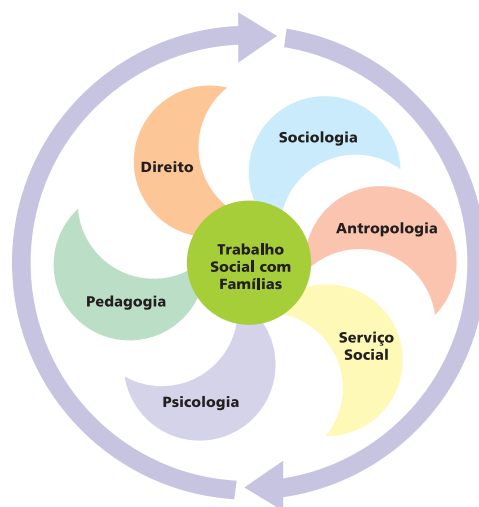
- Articular, acompanhar e avaliar o processo de implantação do CRAS e a implementação dos programas, serviços, projetos de proteção social básica operacionalizadas nessa unidade;
- Coordenar a execução e o monitoramento dos serviços, o registro de informações e a avaliação das ações, programas, projetos, serviços e benefícios;
- Participar da elaboração, acompanhar e avaliar os fluxos e procedimentos para garantir a efetivação da referência e contrarreferência;
- Coordenar a execução das ações, de forma a manter o diálogo e garantir a participação dos profissionais, bem como das famílias inseridas nos serviços ofertados pelo CRAS e pela rede prestadora de serviços no território;
- Definir, com participação da equipe de profissionais, os critérios de inclusão, acompanhamento e desligamento das famílias, dos serviços ofertados no CRAS;
- Coordenar a definição, junto com a equipe de profissionais e representantes da rede socioassistencial do território, o fluxo de entrada, acompanhamento, monitoramento, avaliação e desligamento das famílias e indivíduos nos serviços de proteção social básica da rede socioassistencial referenciada ao CRAS;
- Promover a articulação entre serviços, transferência de renda e benefícios socioassistenciais na área de abrangência do CRAS;
- Definir, junto com a equipe técnica, os meios e as ferramentas teórico-metodológicos de trabalho social com famílias e dos serviços de convivência;
- Contribuir para avaliação, a ser feita pelo gestor, da eficácia, eficiência e impactos dos programas, serviços e projetos na qualidade de vida dos usuários;
- Efetuar ações de mapeamento, articulação e potencialização da rede socioassistencial no território de abrangência do CRAS e fazer a gestão local desta rede;
- Efetuar ações de mapeamento e articulação das redes de apoio informais existentes no território (lideranças comunitárias, associações de bairro);
- Coordenar a alimentação de sistemas de informação de âmbito local e monitorar o envio regular e nos prazos, de informações sobre os serviços socioassistenciais referenciados, encaminhando-os à Secretaria Municipal (ou do DF) de Assistência Social;
- Participar dos processos de articulação intersetorial no território do CRAS;
- Averiguar as necessidades de capacitação da equipe de referência e informar a Secretaria de Assistência Social (do município ou do DF);
- Planejar e coordenar o processo de busca ativa no território de abrangência do CRAS, em consonância com diretrizes da Secretaria de Assistência Social (do município ou do DF);
- Participar das reuniões de planejamento promovidas pela Secretaria de Assistência Social (do município ou do DF), contribuindo com sugestões estratégicas para a melhoria dos serviços a serem prestados;
- Participar de reuniões sistemáticas na Secretaria Municipal, com presença de coordenadores de outro(s) CRAS (quando for o caso) e de coordenador(es) do CREAS (ou, na ausência deste, de representante da proteção especial).

## 6.2 O enfoque interdisciplinar e o trabalho em equipe

O enfoque interdisciplinar é adotado como processo de trabalho no âmbito do SUAS, a partir da compreensão de que o principal objeto de ação da política de assistência social - as vulnerabilidades e riscos sociais - não são fatos homogêneos e simples, mas complexos e multifacetados, que exigem respostas diversificadas alcançadas por meio de ações contextualizadas e para as quais concorrem contribuições construídas coletivamente e não apenas por intermédio do envolvimento individualizado de técnicos com diferentes formações.

O trabalho interdisciplinar exige que uma equipe multiprofissional supere a abordagem tecnicista, segundo a qual o trabalho de profissionais de diferentes áreas é focado como uma atribuição específica e independente.

*A interdisciplinaridade é um processo dinâmico, consciente e ativo, de reconhecimento das diferenças e de articulação de objetos e instrumentos de conhecimento distintos, que contribui para a superação do isolamento dos saberes.*



A interdisciplinaridade é um processo de trabalho recíproco, que proporciona um enriquecimento mútuo de diferentes saberes, que elege uma plataforma de trabalho conjunta, por meio da escolha de princípios e conceitos comuns. Esse processo integra, organiza e dinamiza a ação cotidiana da equipe de trabalho e demanda uma coordenação, a fim de organizar as linhas de ação dos profissionais em torno de um projeto comum.

Os profissionais da psicologia não devem adotar o atendimento psicoterapêutico no CRAS. Assim, esses profissionais não devem “patologizar” ou categorizar os usuários do CRAS nos seus atendimentos, mas intervir de forma a utilizar dos seus recursos teóricos e técnicos para: a) compreender os processos subjetivos que podem gerar ou contribuir para a incidência de vulnerabilidade e risco social de famílias e indivíduos; b) contribuir para a prevenção de situações que possam gerar a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, e c) favorecer o desenvolvimento da autonomia dos usuários do CRAS. Esses profissionais devem fazer encaminhamentos psicológicos para os serviços de saúde, quando necessários.





A fim de subsidiar a atuação de assistentes sociais e psicólogos, trabalhadores do SUAS, o Conselho Federal de Serviço Social e o Conselho Federal de Psicologia elaboraram, em 2007, a Cartilha ‘Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social’ (disponível nos sites: [www.cfess.org.br](http://www.cfess.org.br) e [www.cfp.org.br](http://www.cfp.org.br)).

Salienta-se que o trabalho em equipe não pode negligenciar a definição de responsabilidades individuais e competências. Deve-se buscar identificar papéis, atribuições, de modo a estabelecer objetivamente quem, dentro da equipe interdisciplinar, encarrega-se de determinadas tarefas.

### 6.3 Índice de Desenvolvimento do CRAS e a dimensão recursos humanos

Conforme vimos no capítulo 4, o índice de desenvolvimento dos CRAS (indicador sintético), apresenta o estágio de desenvolvimento de cada CRAS. É obtido pelas combinações dos graus de desenvolvimento das quatro dimensões: “estrutura física”, “funcionamento”, “recursos humanos” e “atividades”. No capítulo 5, foram apresentadas as duas primeiras dimensões. A última será apresentada na publicação que tratará do PAIF.

O quadro que segue explicita os critérios que compõem cada uma das graduações de desenvolvimento para a dimensão “recursos humanos” do CRAS. Ressalta-se que a graduação SUFICIENTE refere-se à exigência da NOB-RH, apresentada no início deste capítulo.

Monitoramento SUAS – Censo CRAS			
Dimensão: Recursos Humanos			
Gradação de Desenvolvimento	Critérios		
	5.000 famílias referenciadas	3.500 famílias referenciadas	Até 2.500 famílias referenciadas
 <b>Superior</b>	<b>Nove ou mais profissionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>cinco ou mais de Nível Superior;</li> <li>quatro ou mais de Nível Médio.</li> </ul> <b>Devendo haver, pelo menos:</b> dois Assistentes Sociais, um Psicólogo e um coordenador de nível superior estatutário.	<b>Sete ou mais profissionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>quatro ou mais de Nível Superior;</li> <li>três ou mais de Nível Médio.</li> </ul> <b>Devendo haver, pelo menos:</b> um Assistente Social e um coordenador de nível superior estatutário.	<b>Cinco ou mais profissionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>três ou mais de Nível Superior;</li> <li>dois ou mais de Nível Médio.</li> </ul> <b>Devendo haver, pelo menos:</b> um Assistente Social e um coordenador de nível superior estatutário.
 <b>Suficiente</b>	<b>Oito ou mais profissionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>quatro ou mais de Nível Superior;</li> <li>quatro ou mais de Nível Médio.</li> </ul> <b>Devendo haver, pelo menos:</b> dois Assistentes Sociais e um Psicólogo.	<b>Seis ou mais profissionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>três ou mais de Nível Superior;</li> <li>três ou mais de Nível Médio.</li> </ul> <b>Devendo haver, pelo menos:</b> um Assistente Social.	<b>Quatro ou mais profissionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>dois ou mais de Nível Superior;</li> <li>dois ou mais de Nível Médio.</li> </ul> <b>Devendo haver, pelo menos:</b> um Assistente Social.
 <b>Regular</b>	<b>Seis ou mais profissionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>quatro ou mais de Nível Superior.</li> </ul>	<b>Cinco ou mais profissionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>três ou mais de Nível Superior.</li> </ul>	<b>Quatro ou mais profissionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>dois ou mais de Nível Superior.</li> </ul>
 <b>Insuficiente</b>	Menos de Seis profissionais ou menos de quatro profissionais com Nível Superior.	Menos de cinco profissionais ou menos de três profissionais com Nível Superior.	Menos de quatro profissionais ou menos de dois profissionais com Nível Superior.

Por fim, ressalta-se que esta publicação não resume todas as informações e parâmetros necessários ao desenho da principal unidade da proteção social básica do SUAS: o CRAS. Reconhece-se o avanço rumo à qualificação desse locus, mas acredita-se que esse é realmente um trabalho contínuo. À medida que se implementa, monitora e avalia o SUAS, novas normatizações serão necessárias, pois as políticas públicas necessitam de ininterrupto aperfeiçoamento para o cumprimento de seu objetivo maior: a concretização de direitos.

É a partir dessa premissa que se acredita que as *Orientações Técnicas: Centro de Referência em Assistência Social - CRAS* é um instrumento fundamental para o aprimoramento continuado dos padrões de atendimento dos serviços socioassistenciais e, em consequência, da consolidação de uma rede de proteção de assistência social no país.

A publicação que abordará o Programa de Atenção Integral à Família – PAIF tratará de mais alguns parâmetros de implementação da política de assistência social, sobretudo no que se refere ao trabalho social com famílias.



## Referências Bibliográficas

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. São Paulo. Saraiva, 2005.

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

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

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social. *Orientações para o acompanhamento das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família no âmbito do Suas*. Brasília, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social. *Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (Cras)*. Brasília, 2006.

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

CASTRO. F. J. R. Características Espaciais Necessárias ao CRAS para Adequação às Prescrições Normativas no âmbito do SUAS e à Integração das Políticas do MDS. Brasília, 2007. MDS/UNESCO.

CASTRO. F. J. R. Proposta de Modelagem de Processo de Construção de CRAS. Brasília, 2007. MDS/UNESCO.

CHIACHIO. N.B. Proposta de Manuais de Orientação para Estruturação de Sistemas Locais e Estaduais de Assistência Social. Brasília, 2006. MDS/UNESCO.

MAGALHÃES. E.P. Elaboração de um Modelo de Análise da Gestão Local a partir de quatro dimensões: descentralização, intersetorialidade, participação e informação com vistas das necessidades da articulação entre o PAIF e o PBF. Brasília, 2006. MDS/PNUD.

MAGALHÃES. E.P. Documento Técnico sobre Indicadores para Monitorar e Avaliar a Implantação dos CRAS e a Implementação do PAIF. Brasília, 2008. MDS/PNUD.

SANTOS. M. Metamorfose do Espaço Habitado: fundamentos teóricos e metodológicos da geografia. São Paulo. Hucitec, 1988.

Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS / Conselho Federal de Psicologia (CFP). - Brasília, CFP, 2007.







[www.mds.gov.br/suas/protecaosocialbasica](http://www.mds.gov.br/suas/protecaosocialbasica)  
[protecaosocialbasica@mds.gov.br](mailto:protecaosocialbasica@mds.gov.br)  
0800- 7072003