

**PREFEITURA MUNICIPAL DE TELÊMACO BORBA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
DIVISÃO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA**



**PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DOS CENTROS DE
REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DO
MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA**

CRAS

TELÊMACO BORBA

2023

Cleverson Silva dos Santos – Secretário Municipal de Assistência Social

Giovana Decol Souza – Chefe da Divisão de Proteção Social Básica

Marcio Alexandre Domingues – Coordenador do Cadastro Único

Ana Carlyne Carneiro Goes – Coordenadora do CRAS Rio Alegre

Flávia Bueno da Luz – Coordenadora do CRAS Monte Alegre

Jéssica Emanuele Martins Lopes – Coordenadora do CRAS Cidade Nova

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. GEORREFERÊNCIA.....	7
2.1 CRAS CIDADE NOVA.....	7
2.2 CRAS MONTE ALEGRE.....	7
2.3 CRAS RIO ALEGRE.....	8
3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, PROGRAMAS E BENEFÍCIOS OFERTADOS PELOS CRAS.....	9
3.1 CADASTRO ÚNICO.....	9
3.1.1 Descrição.....	9
3.1.2 Público Alvo.....	9
3.1.3 Profissional Responsável pelo Atendimento.....	9
3.1.4 Operacionalização.....	9
3.2 PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA.....	10
3.2.1 Descrição.....	10
3.2.2 Público Alvo.....	10
3.2.3 Profissional Responsável pelo Atendimento.....	10
3.2.4 Operacionalização.....	10
3.3 SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF).....	11
3.3.1 Descrição.....	11
3.3.2 Público Alvo.....	11
3.3.3 Profissional Responsável pelo Atendimento.....	11
3.3.4 Operacionalização.....	12
3.4 SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS (SCFV).....	12
3.4.1 Descrição.....	13
3.4.2 Público Alvo.....	13
3.4.3 Profissional Responsável pelo Atendimento.....	13
3.4.4 Operacionalização.....	14
3.5 BENEFÍCIOS EVENTUAIS.....	14
3.5.1 Descrição.....	14

3.5.2	Público Alvo.....	15
3.5.3	Profissional Responsável pelo Atendimento.....	15
3.5.4	Operacionalização.....	15
3.6	BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC).....	17
3.6.1	Descrição.....	17
3.6.2	Público Alvo.....	17
3.6.3	Profissional Responsável pelo Atendimento.....	18
3.6.4	Operacionalização.....	18
3.7	PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL.....	19
3.7.1	Descrição.....	19
3.7.2	Público Alvo.....	19
3.7.3	Profissional Responsável pelo Atendimento.....	19
3.7.4	Operacionalização.....	19
3.8	PASSE LIVRE INTERESTADUAL.....	20
3.8.1	Descrição.....	20
3.8.2	Público Alvo.....	20
3.8.3	Profissional Responsável pelo Atendimento.....	21
3.8.4	Operacionalização.....	21
3.9	PROGRAMA NOSSA GENTE PARANÁ.....	22
3.9.1	Descrição.....	22
3.9.2	Público Alvo.....	22
3.9.3	Profissional Responsável pelo Atendimento.....	22
3.9.4	Operacionalização.....	23
3.10	PROGRAMA COMIDA BOA.....	24
3.10.1	Descrição.....	24
3.10.2	Público Alvo.....	24
3.10.3	Profissional Responsável pelo Atendimento.....	24
3.10.4	Operacionalização.....	24
3.11	PROGRAMA LEITE DAS CRIANÇAS.....	25
3.11.1	Descrição.....	25
3.11.2	Público Alvo.....	25
3.11.3	Profissional Responsável pelo Atendimento.....	25
3.11.4	Operacionalização.....	25

3.12	OUTRAS DEMANDAS.....	26
3.12.1	Descrição.....	26
3.12.2	Público Alvo.....	26
3.12.3	Profissional Responsável pelo Atendimento.....	26
3.12.4	Operacionalização.....	26
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28

1. INTRODUÇÃO

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 Distrito Federal. 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 (BRASIL, 2009).

No município de Telêmaco Borba, o processo de implantação dos CRAS aconteceu no ano de 2010, mais especificamente no dia 27 de outubro de 2010, sendo inicialmente os CRAS Monte Alegre (Avenida Samuel Klabin, nº 725, fundos da Casa do Artesão – Centro) e o CRAS Jardim Bandeirantes (Rua Bandeira, s/n – Bairro Jardim Bandeirantes).

A implantação dos dois CRAS ocorreu de maneira tardia, em razão de algumas dificuldades e exigências estabelecidas pela nova configuração e/ou concepção da Política de Assistência Social no Brasil, como por exemplo, o aumento do número de funcionários pela descentralização dos serviços.

Cabe ressaltar que o processo para implantação dos referidos equipamentos e/ou serviços baseou-se nas orientações da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, que institui o SUAS e foi aprovada no ano de 2004.

Além da PNAS também foram consideradas as diretrizes da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS, do ano de 2005, a qual reafirma os reordenamentos previstos na PNAS e detalha a operacionalização do SUAS, especificando as responsabilidades das três esferas de governo: municipal, estadual e federal.

A Política de Assistência Social no âmbito municipal desde a inauguração dos referidos equipamentos redefiniu a maneira de atuação, que até então, ocorria quase que em sua totalidade através da sede da Secretaria Municipal de Assistência Social - SMAS, atual Órgão Gestor da SMAS. Os benefícios eventuais eram concedidos somente junto ao Órgão Gestor, bem como os acompanhamentos socioassistenciais eram realizados pela equipe técnica existente no local, com exceção do Serviço de

Acolhimento que já realizava os acompanhamentos familiares das Medidas de Proteção encaminhadas pelo Poder Judiciário.

Com relação aos CRAS, cabe ressaltar que atualmente o Município conta com três unidades, sendo que uma nova unidade foi inaugurada no ano de 2014 (CRAS Rio Alegre, localizado na Rua Irlanda, s/n – Bairro Jardim Europa) e com o CRAS Jardim Bandeirantes informado acima, o processo foi de mudança de endereço e nome, que desde o ano de 2014 está identificado como CRAS Cidade Nova (na Rua Rio Branco, nº 1090 - Bairro São João).

A mudança de endereço do então CRAS Jardim Bandeirantes para CRAS Cidade Nova ocorreu em razão do atendimento e acesso dos(as) usuários(as) aos serviços ter sido considerado não satisfatório, devido ao fato do antigo local não se localizar em um território de vulnerabilidade e contar com poucas linhas de ônibus, transporte este utilizado por grande parte da população atendida.

Assim, com o passar dos anos, buscou-se planejar e replanejar as ações e estratégias conforme as demandas e necessidade apresentadas pelo Município, bem como, visando atender as normativas inerentes à Política de Assistência Social. Dessa forma, afim de facilitar o cotidiano de trabalho, padronizar e formalizar os fluxos e procedimentos dos CRAS, apresentamos este material.

2. GEORREFERÊNCIA

Conforme exposto, o Município de Telêmaco Borba dispõe de três unidades de CRAS. Os CRAS Cidade Nova e o Rio Alegre se encontram em territórios de vulnerabilidade, já o CRAS Monte Alegre se localiza no centro, visto que atende o maior número de bairros, inclusive área rural.

Segundo dados do Cadastro Único do mês de dezembro de 2022, o CRAS Cidade Nova possui 2482 famílias referenciadas, o CRAS Monte Alegre possui 3119 famílias e o CRAS Rio Alegre possui 1238 famílias, as quais estão distribuídas conforme o seguinte georreferenciamento:

2.1 CRAS CIDADE NOVA

Bairro	Número de famílias
Área 2	498
Área 3	287
Área 6	248
Área 7	186
Casa Bella	30
Jardim Adriana	20
Jardim Alegre	129
Jardim Alvorada	37
Jardim América	40
Jardim Itália	83
Monte Sinai I e II	60
São João	323
São Silvestre	306
Vila Izabel	79
Vila Rosa	156
Total	2482

2.2 CRAS MONTE ALEGRE

Bairro	Número de famílias
Alto das Oliveiras	99
Ana Mary	96
Área 1	170
Área 4	43
Área 10	42

Bela Vista	247
Bom Jesus	140
Centro	248
Harmonia	1
Jardim Bandeirantes	102
Jardim Margarida	34
Jardim Monte Belo	22
Jardim Monte Carlo	98
Jardim União	337
Macopa	155
Marinha	87
Santa Rita	74
São Geraldo	18
São Jorge	52
São Luiz	154
Socomim	392
Triângulo	64
Vila Cristina	74
Vila Esperança	200
Vila Ozório	89
Vila Rural	81
Total	3119

2.3 CRAS RIO ALEGRE

Bairro	Número de famílias
BNH	52
Bonavila	151
Cem Casas	206
Jardim Argentina	10
Jardim Europa	48
Jardim Kroll	40
Recanto Feliz	41
Rio Alegre	252
São Francisco	248
São Félix	50
São Roque	119
São Rafael	21
Total	1238

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, PROGRAMAS E BENEFÍCIOS OFERTADOS PELOS CRAS

3.1 CADASTRO ÚNICO

3.1.1 Descrição

O Cadastro Único é uma base de dados que serve para identificar e conhecer as pessoas e famílias mais vulneráveis do país e, assim, dar subsídio para que todas as instâncias de Governo possam desenvolver políticas públicas voltadas para essa população. Atualmente, diversos programas utilizam a base do Cadastro Único para a gestão de suas ações. O Cadastro Único está regulamentado pelo Decreto nº 11016, de 29 de março de 2022.

3.1.2 Público Alvo

Prioritariamente famílias com renda (per capita) de até meio salário mínimo vigente ou demais famílias vinculadas a algum programa/serviço socioassistencial.

3.1.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Coordenador do Cadastro Único, equipe de triagem e Agentes Administrativos.

3.1.4 Operacionalização

Para inscrição no Cadastro Único (cadastro novo), é realizado através de procura espontânea ou encaminhamento por parte da equipe técnica. A família deve passar por triagem para ser verificado se a mesma se enquadra nos critérios e, se enquadrando, é agendado atendimento e orientada sobre os documentos necessários. A família comparece na data agendada onde é realizada a entrevista e preenchimento do formulário específico, o qual será digitado no sistema CadÚnico.

Para atualização de forma espontânea, a família procura o CRAS de referência e solicita um horário de atendimento. Os agendamentos podem ser feitos

também a partir de identificação de mudanças (contexto familiar, endereço e renda) no decorrer de outros atendimentos da equipe. Obrigatoriamente o cadastro tem que ser atualizado a cada 02 anos ou quando houver alterações.

Durante qualquer um dos atendimentos, se a equipe observar possível irregularidade ou incoerência nas informações prestadas, o cadastro pode ser enviado para visita domiciliar, a qual será realizada por técnico(a) do CRAS.

3.2 PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

3.2.1 Descrição

O Programa Bolsa Família foi instituído através da Medida Provisória nº 1.164, de 2 de março de 2023, destinado à transferência direta e condicionada de renda, tendo como objetivos combater a fome, por meio da transferência direta de renda às famílias beneficiárias; contribuir para a interrupção do ciclo de reprodução da pobreza entre as gerações; e promover o desenvolvimento e a proteção social das famílias, especialmente das crianças, dos adolescentes e dos jovens em situação de pobreza.

O valor mínimo a ser recebido pela família é de R\$ 600,00, podendo variar conforme o número de gestantes, crianças e adolescentes. Para crianças até 06 anos, soma-se o valor de até R\$ 150,00 reais por pessoa; para gestantes e crianças e adolescentes de 07 a 18 anos, soma-se o valor de R\$ 50,00 por pessoa.

3.2.2 Público Alvo

Famílias com renda per capita de até R\$ 218,00.

3.2.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Coordenador do Cadastro Único e Agentes Administrativos.

3.2.4 Operacionalização

A seleção de famílias é realizada pelo Governo Federal a partir da base de dados do Cadastro Único. Cabe a equipe do CRAS manter os procedimentos

referentes ao cadastro (conforme descrito no item acima), prestar orientações, realizar a gestão dos benefícios e o acompanhamento/monitoramento das condicionalidades (frequência escolar e atendimentos da saúde).

3.3 SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF)

3.3.1 Descrição

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) é um serviço oferecido exclusivamente pelos CRAS. Consiste no trabalho social contínuo as famílias, a fim de fortalecer a função protetiva, prevenir ruptura dos vínculos, promover acesso aos direitos sociais e contribuir na melhoria da qualidade de vida dos(as) usuários(as). De acordo com o Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012), o trabalho deve ocorrer de forma preventiva, protetiva e proativa.

3.3.2 Público Alvo

O PAIF é destinado a famílias em situação de vulnerabilidade e/ou risco social residentes nos territórios de abrangência dos CRAS, com prioridade para inserção as famílias que são:

- Contrarreferenciadas ao CRAS pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS);
- Contrarreferenciadas ao CRAS pelo Serviço de Acolhimento;
- Encaminhadas de outras Políticas Públicas (Conselho Tutelar, Ministério Público, Saúde, Educação, Guarda Mirim, entre outros) cuja a Equipe Técnica avalie necessidade de acompanhamento;
- Beneficiários(as) que atendem aos critérios de participação de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais;
- Pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de fragilidade;
- Demais famílias que se enquadrem na avaliação da Equipe Técnica.

3.3.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Profissionais de Nível Superior.

3.3.4 Operacionalização

Será realizado o atendimento inicial, momento em que os(as) técnicos(as) recebem a família e escutam as demandas, necessidades e potencialidades, bem como, explicam o processo de acompanhamento, ofertando a inserção no PAIF. Importante destacar que o acompanhamento é uma oferta e depende que família aceite ser acompanhada. Após esse primeiro contato e com aceite da família, é agendado o atendimento para início do preenchimento do Plano de Acompanhamento Familiar.

O Plano de Acompanhamento Familiar consiste no planejamento conjunto entre a família e o(a) profissional das ações a serem realizadas. Devem estar escritos no plano as demandas da família, compromissos assumidos e as estratégias a serem adotadas pelo(a) profissional. Além disso, deve ser definido o período de acompanhamento e a metodologia de trabalho, que pode ser através de visitas domiciliares, atendimento individual e/ou em grupos, encaminhamentos para a rede de serviços, entre outras. Além do registro no sistema interno, todos os atendimentos devem ser registrados na pasta física de cada família.

A cada 06 meses o plano deve ser reavaliado. Se o(a) profissional identificar que a família atingiu os objetivos propostos, deverá realizar o desligamento, realizando junto com a família a reflexão crítica sobre esse momento e orientando que o CRAS continua à disposição para acesso caso necessitem.

A família também pode ser desligada nos casos em que a equipe esgote as possibilidades de acompanhamento ou que a família não apresente contrapartida em relação às orientações propostas, desde que todas as questões tenham sido trabalhadas e sejam do conhecimento/entendimento de todas as partes.

Caso a família tenha membros frequentando Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo ou outros serviços, a equipe do CRAS deverá primeiramente discutir o caso em conjunto, para verificar a viabilidade do desligamento.

3.4 SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS (SCFV)

3.4.1 Descrição

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é um serviço realizado em grupos, de acordo com a faixa etária, para complementar o trabalho social realizado pelos CRAS e CREAS junto as famílias, a fim de prevenir situações de risco e reduzir vulnerabilidades.

“Possui caráter preventivo, protetivo e proativo frente a situações de vulnerabilidades e riscos sociais e relacionais que possam resultar em rompimento dos vínculos familiares e comunitários” (BRASIL, 2017, p. 8). É considerado como um serviço que materializa as “seguranças socioassistenciais de acolhida e de convívio familiar e comunitário, além de estimular o desenvolvimento de autonomia, realizando um trabalho para a aquisição de competências pessoais e relacionais pelos participantes” (BRASIL, 2017, p. 8).

São ofertadas diversas atividades, projetos, oficinas, tendo como objetivo a participação e a inclusão social. O Município de Telêmaco Borba possui três serviços, sendo: Centro de Convivência da Criança (CCC); Centro de Convivência da Criança e do Adolescente (CAJ); Centro da Convivência do Idoso (CCI).

3.4.2 Público Alvo

Podem ser inseridos(as) usuários(as) acompanhados(as) pelos serviços socioassistenciais como demanda prioritária ou demais como demanda espontânea (solicitação da família ou de outra Política Pública, em que a família não é acompanhada ou o(a) profissional do CRAS não identifique situação de risco que demande prioridade), sendo importante destacar nesta última modalidade que há possibilidade de não inserção, mas que encaminhamento é um direito do(a) usuário(a), de acordo com as seguintes faixas etárias:

- CCC: de 6 anos completos a 12 anos incompletos;
- CAJ: de 12 anos completos a 24 anos incompletos;
- CCI: com 60 anos ou mais.

3.4.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Profissional de Nível Superior.

3.4.4 Operacionalização

Os encaminhamentos para os SCFV são realizados exclusivamente pelos CRAS, ainda que a família seja acompanhada por outro serviço. É necessário que a família possua Cadastro Único.

Nos casos de encaminhamentos do CRAS, podem ser feitos diretamente da equipe técnica para a coordenação do SCFV. Quando oriundo de outros serviços, deve ser feito de coordenação de CRAS para coordenação de SCFV, ou seja, CREAS e Serviço de Convivência devem encaminhar para a coordenação de CRAS da georreferência da família.

Em relação à documentação, deverá ser anexada a ficha de encaminhamento (cada SCFV possui o seu modelo) e a Folha Resumo do Cadastro Único. Nos casos de CREAS e Serviço de Acolhimento o encaminhamento deve ser feito apenas com a ficha, sendo a Folha Resumo anexada pela coordenação do CRAS. Todo o procedimento deve ser feito pelo sistema interno.

Após o encaminhamento, a coordenação do SCFV coloca em fila de espera conforme a modalidade e fica responsável por entrar em contato com a família para inserção e acompanhamento.

No caso das famílias acompanhadas pelos CRAS que estão no SCFV, o contato entre os serviços deve ser frequente, visto que estes possuem função complementar. Para as situações de suspeita ou confirmação de violação de direitos, há fluxograma específico para direcionamento das equipes.

3.5 BENEFÍCIOS EVENTUAIS

3.5.1 Descrição

Os benefícios eventuais estão previstos na Lei nº 8.742/1993, em seu Art. 22 e são entendidos como “provisões suplementares e provisórias que integram organicamente as garantias do SUAS e são prestadas aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública”. No âmbito municipal, os benefícios eventuais estão regulamentados através da Lei Municipal nº 2230/2018.

São benefícios eventuais concedidos pelos serviços socioassistenciais:

- Auxílio Natalidade: bens de consumo consistentes no enxoval do recém-nascido, incluindo itens de vestuário e de higiene, observada a qualidade que garanta a dignidade e o respeito à família beneficiária;
- Auxílio Funeral: bens e serviços que devem cobrir o custeio de despesas de urna funerária, sepultamento no cemitério municipal, transporte funerário (inclusive traslado intermunicipal quando necessário) e isenção de taxas;
- Auxílio Vulnerabilidade: bens e serviços que garantam acesso à documentação civil (isenção de segunda via de certidões de nascimento, casamento, óbito e registro geral), fotografia, auxílio alimentação, auxílio gás, leite de soja e pão, colchão, cobertor e agasalhos (roupas e calçados), passagens intermunicipais (perícias médicas para fins de benefícios do INSS e visitas para penitenciária);
- Calamidade Pública: deve ser reconhecida pelo Poder Público como a situação resultante de tempestades, enchentes, deslizamentos, desabamentos, incêndios, identificando os sérios danos causados às famílias e pessoas afetadas, independente dos benefícios eventuais.

3.5.2 Público Alvo

Conforme Art. 3º da Lei Municipal nº 2230/2018, “as concessões dos benefícios eventuais serão destinadas para cidadãos e famílias com renda de até ½ salário mínimo per capita, com impossibilidades de arcar por conta própria com o enfrentamento de contingências sociais que provoquem riscos e fragilizem a manutenção da unidade familiar, a sobrevivência de seus membros ou a manutenção da pessoa”. Preferencialmente a família deve estar inscrita no Cadastro Único.

3.5.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Profissional de Nível Superior.

3.5.4 Operacionalização

Em todos os casos a família será atendida inicialmente pela triagem, a qual irá identificar qual é o benefício solicitado, solicitar documento de identificação com

foto e separar cadastro único, repassando o atendimento para a equipe técnica. A equipe técnica realizará a escuta do(a) usuário(a) e, diante de cada situação, irá analisar os critérios e principalmente a situação vivenciada pela família. Todos os atendimentos e concessões devem ser feitos através do sistema, inclusive quando houver indeferimento da concessão. Nos casos de deferimento, serão realizados os seguintes procedimentos:

- Auxílio Natalidade: a equipe irá avaliar se a gestante se encontra no 8º mês e diante disso, irá conceder o benefício, solicitando que a usuária assine protocolo de retirada;
- Auxílio Funeral: o benefício pode ser solicitado tanto nos serviços socioassistenciais (desde que o serviço funerário tenha sido solicitado na empresa contratada) quanto na própria funerária, que irá repassar o atendimento para as coordenações, ou caso seja fora do horário de atendimento, para a chefia da DPSB. A equipe realizará avaliação e emitirá parecer sobre a concessão, enviando relatório para a DPSB;
- Auxílio Vulnerabilidade – Documentação Civil: para as segundas vias de certidões de cartórios do município, a família receberá requisição e poderá se dirigir diretamente ao cartório para solicitação do documento; para as segundas vias de certidões de outros municípios, a equipe deverá elaborar ofício (com dois selos e envelope em anexo para retorno do documento) e encaminhará através de protocolo dos correios mediado pelo Órgão Gestor; nos casos de segunda via de Registro Geral, é necessário que o(a) usuário(a) apresente cópia de Boletim de Ocorrência por perda ou roubo da primeira via e que seja elaborado pela equipe técnica um documento solicitando a isenção da taxa, que será apresentado no dia do atendimento agendado no Instituto de Identificação do Paraná (se necessário, auxiliar no agendamento);
- Auxílio Vulnerabilidade – Fotografia: a família receberá requisição e poderá se dirigir diretamente à empresa de fotografia contratada;
- Auxílio Vulnerabilidade – Alimentação: atualmente o município dispõe de dois tipos de benefício, a cesta básica e o cartão Vale Alimentação Social (VAS), os quais serão concedidos conforme viabilidade e/ou necessidade da família, priorizando-se sempre o VAS. No caso da cesta, apenas fazer a entrega, no caso do VAS, realizar o cadastro e/ou recarga do cartão através de sistema próprio e orientar a família sobre a forma de utilização. Em ambos os casos solicitar que o(a) usuário(a) assine protocolo de retirada;
- Auxílio Vulnerabilidade – Gás: a equipe técnica fará o contato com a empresa contratada agendando a entrega e repassando informações do(a) usuário(a), como

nome, endereço e telefone para contato. O vale será entregue para a família e será assinado protocolo de retirada;

- Auxílio Vulnerabilidade – Pão e Leite de Soja: a família irá receber orientação sobre as contraindicações dos alimentos e assinará declaração com esta finalidade. Na sequência a equipe técnica irá encaminhar para a Central de Alimentos através do sistema informações quanto à nova família a ser cadastrada e indicação de melhor dia/horário para retirada. A concessão será feita pela Central de Alimentos;

- Auxílio Vulnerabilidade – Colchão e Cobertor: o item será fornecido diretamente no CRAS e o(a) usuário(a) assinará protocolo de retirada;

- Auxílio Vulnerabilidade – Agasalho: o(a) usuário(a) receberá requisição e poderá se dirigir diretamente à Loja Cidadã, a qual fará a concessão do benefício;

- Auxílio Vulnerabilidade – Passagem Intermunicipal: a família deverá apresentar comprovante de agendamento de perícia ou visita à detento. Para outras demandas, poderá ser liberado conforme parecer técnico. A família receberá requisição e poderá se dirigir diretamente à empresa de viagem, no terminal rodoviário, dentro do prazo de validade da requisição.

3.6 BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)

3.6.1 Descrição

É um benefício da Política de Assistência Social, individual e não vitalício, sendo um direito garantido pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS. O benefício garante a quantia de um salário mínimo mensal. O BPC integra a Proteção Social Básica no âmbito SUAS e para acessá-lo não é necessário ter contribuído com a Previdência Social.

3.6.2 Público Alvo

Destinado a pessoas idosas acima de 65 anos e a pessoas com deficiência (qualquer idade). Nos casos de pessoas com deficiência, esta deve apresentar impedimentos de longo prazo, sendo de natureza física, intelectual, mental ou sensorial. Em ambos os casos, é necessário que a renda mensal familiar (per capita) seja inferior a $\frac{1}{4}$ um quarto do salário mínimo vigente.

Com a publicação do Decreto nº 8.805/2016, a inscrição no Cadastro Único passou a ser requisito obrigatório para a concessão e manutenção do benefício. Também é requisito para a concessão do benefício a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do(a) requerente e de todos os membros da família.

3.6.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Profissional de Nível Superior com formação em Serviço Social.

3.6.4 Operacionalização

No primeiro momento o(a) usuário(a) passará por atendimento pela triagem a qual irá verificar quanto a questão do Cadastro Único e se necessário, agendar atualização ou inclusão. Na sequência, o(a) usuário(a) será encaminhado(a) para atendimento inicial com o(a) Assistente Social, que irá verificar se o(a) mesmo(a) se enquadra nos critérios, se já possui acesso ao sistema do “Meu.INSS” e orientará sobre a documentação necessária, a qual é descrita logo abaixo:

- Documentos pessoais (RG e CPF) do requerente e de todos os membros que residem no mesmo local;
- Certidão de Nascimento;
- Certidão de Casamento;
- Carteira de Trabalho;
- Comprovante de Residência atualizado;
- Folha Resumo do Cadastro Único;
- Comprovante de Residência atualizado;
- Folha Resumo do Cadastro Único;
- Laudo Médico recente (BPC Deficiente).

Estando dentro dos critérios, o(a) Assistente Social irá agendar atendimento em data e horário específicos para o requerimento através dos canais de atendimento do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), sendo o telefone 135, o site ou aplicativo “Meu.INSS”. Os requerimentos são realizados conforme protocolo/procedimento próprio do INSS.

A equipe do CRAS, na medida do possível, deve auxiliar também em relação ao acompanhamento do requerimento, perícias e avaliações, especialmente do público em acompanhamento pelo PAIF.

3.7 PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL

3.7.1 Descrição

É um Programa do Governo Estadual do Paraná que assegura a isenção de tarifas nos transportes coletivos intermunicipais, regulamentado pela Lei Estadual nº 18419, de 07 de janeiro de 2015.

3.7.2 Público Alvo

Destinado a pessoas com deficiência e/ou pessoas com doenças patológicas crônicas, tais como: câncer, HIV, insuficiência renal crônica, hemofilia, esclerose múltipla e transtornos mentais graves, em tratamento médico continuado, com renda per capita igual ou inferior a dois salários mínimos vigente, residente no Estado do Paraná.

Toda empresa é obrigada a reservar dois assentos por viagem, em veículo convencional, para atender esta demanda. Se os assentos já estiverem ocupados, o(a) usuário(a) tem o direito de escolher outro dia ou horário. Os assentos reservados devem estar, de preferência, na primeira fila das poltronas. Acompanhantes devem ser acomodados em poltronas próximas.

3.7.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Profissional de Nível Superior com formação em Serviço Social.

3.7.4 Operacionalização

Inicialmente o(a) usuário(a) será atendido(a) pela triagem a qual irá encaminhá-lo para atendimento com a Equipe Técnica, para orientação quanto aos critérios e a documentação exigida. Caso se enquadre, será agendado atendimento

em data e horário específico. Importante neste momento entregar para o(a) usuário(a) modelo de laudo médico disponibilizado pelo programa, a ser preenchido por profissional de Medicina que possua especialidade na doença apresentada. Nos casos em que seja prescrito acompanhante, orientar o(a) usuário(a) que esta informação deve constar no laudo. Documentação exigida:

- Documentos pessoais (RG e CPF) do(a) requerente e do(a) acompanhante se for o caso;
- Foto 3x4 (a ser tirada no próprio CRAS);
- Comprovante de residência;
- Comprovante de rendimentos de todos os membros do núcleo familiar;
- Laudo Médico conforme modelo.

No atendimento para requerimento, o(a) Assistente Social irá acessar o site <https://www.passelivre.pr.gov.br/dhcpasselivre/login.do?action=carregarLogin&caut=false> e acessar com login e senha previamente cadastrados. No site, deverá preencher as informações e anexar os documentos necessários. Sugere-se que como endereço de entrega da carteirinha seja cadastrado o CRAS para facilitar o processo.

Após o deferimento da solicitação, o prazo para confecção e envio da Carteira é de aproximadamente 15 dias. Para retirada da passagem o(a) usuário(a) vai diretamente ao balcão da empresa de transportes e apresenta a sua credencial junto com o documento de identidade. A passagem pode ser solicitada até três horas antes do início da viagem.

3.8 PASSE LIVRE INTERESTADUAL

3.8.1 Descrição

É um Programa do Governo Federal que assegura a gratuidade nas viagens interestaduais de ônibus, barco ou trem para pessoas com deficiência, regulamentado pelo Decreto nº 3691, de 19 de dezembro de 2000.

3.8.2 Público Alvo

Destinado a pessoas com deficiência física, mental, auditiva, visual, doença renal crônica ou ostomia, com renda familiar per capita igual ou inferior a um salário mínimo vigente.

3.8.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Profissional de Nível Superior com formação em Serviço Social.

3.8.4 Operacionalização

Inicialmente o(a) usuário(a) será atendido(a) pela triagem a qual irá encaminhá-lo para atendimento com a equipe técnica, para orientação quanto aos critérios e a documentação exigida. Caso se enquadre, será agendado atendimento em data e horário específico. Importante neste momento entregar para o(a) usuário(a) modelo de laudo médico disponibilizado pelo programa, a ser preenchido por profissional de Medicina que possua especialidade na doença apresentada. Nos casos em que seja prescrito acompanhante, orientar o(a) usuário(a) que esta informação deve constar no laudo. Documentação exigida:

- Documentos pessoais (RG e CPF) do(a) requerente e do(a) acompanhante se for o caso;
- Foto 3x4 (a ser tirada no próprio CRAS);
- Comprovante de residência;
- Comprovante de rendimentos de todos os membros do núcleo familiar;
- Declaração da Composição e Renda Familiar (que consta no verso do requerimento) preenchidos e assinados;
- Formulário para requerimento de acompanhante, se for o caso;
- Laudo Médico conforme modelo.

No atendimento para requerimento, o(a) Assistente Social irá acessar o site <http://portal.infraestrutura.gov.br/>. Para acesso não é necessário cadastro de login e senha do(a) profissional, o requerimento deve ser feito através do próprio CPF do (a) requerente. No site, o(a) profissional deverá preencher as informações e anexar os documentos necessários. Sugere-se que como endereço de entrega da carteirinha seja cadastrado o CRAS para facilitar o processo.

3.9 PROGRAMA NOSSA GENTE PARANÁ

3.9.1 Descrição

O Programa Nossa Gente Paraná é um Programa do Governo do Estado do Paraná, instituído no ano de 2012. Atualmente o município de Telêmaco Borba aderiu a participação no programa de forma voluntária. O objetivo principal é promover a autonomia e emancipação das famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social, através de ações em conjunto com diversas áreas, como saúde, educação, trabalho, habitação, entre outras. O Programa é regido pelas Leis Estaduais no 17.734/2013, 19.360/2017 e 20.548/2021.

Através do Nossa Gente Paraná são ofertadas ferramentas para potencializar as ações que já são realizadas por meio PAIF. As ferramentas consistem em: sistema informatizado, instrumento de focalização e priorização das famílias a serem acompanhadas (Índice de Vulnerabilidade das Famílias do Paraná - IVF-PR), fluxo padronizado para o planejamento e execução do acompanhamento e estruturação do apoio da rede intersetorial por meio dos Comitês Locais e demais instituições que compõem a gestão do programa. Além disso, também oferta diversos materiais para subsidiar o trabalho social com as famílias.

3.9.2 Público Alvo

O programa é destinado às famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social. São as famílias cadastradas no Cadastro Único, selecionando as 25% das famílias em maior situação de vulnerabilidade, conforme o Índice de Vulnerabilidade das Famílias do Paraná (IVF-PR). É responsabilidade dos Comitês Municipais, selecionar dentre as famílias elencadas como alta vulnerabilidade social, aquelas que serão acompanhadas.

3.9.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

O Programa Nossa Gente Paraná é formado pelo Arranjo de gestão intersetorial, que compõem a Unidade Gestora Estadual, Comitês Regionais, Comitês Municipais e Comitês Locais.

A responsabilidade dos(as) técnicos(as) dos CRAS está nos Comitês Locais. Ao aderir ao programa, o Prefeito atual se compromete a criar um ou mais comitês locais, para atender as demandas do Programa Nossa Gente Paraná no município. Os(as) técnicos(as) são nomeados(as) através de Decreto.

O município de Telêmaco Borba possui três comitês locais: Comitê Local CRAS Monte Alegre; Comitê Local CRAS Rio Alegre; Comitê Local CRAS Cidade Nova. Cada comitê é composto por dois profissionais, o titular e suplente, do CRAS e também por representantes de outras políticas públicas (Saúde, Educação, Obras e Serviços, Planejamento Urbano, Habitação e Meio Ambiente, Trabalho e Indústria Convencional).

3.9.4 Operacionalização

A partir do momento em que um Comitê local é definido, inicia-se o processo de acompanhamento das famílias. Para os anos de 2023 e 2024, a orientação técnica da gestão do Programa, é que o município realize o acompanhamento de no mínimo 20 famílias por comitê local. Segue as etapas do acompanhamento da família, todas disponibilizadas através do site <http://www.familia.seds.pr.gov.br/Pa/index.jsf>.

1- Seleção: Identificação das famílias a serem acompanhadas, conforme o índice IVF-PR. E posteriormente Busca Ativa dos(as) usuários(as). Importante conferir se as informações condizem com as declaradas no Cadastro Único, pois pode ocorrer das informações não estarem atualizadas no IVF-PR.

2- Inclusão: A família é orientada sobre o Programa, e assina o Termo de Compromisso, aceitando a participação.

3- Diagnóstico: Identificação e registro de vulnerabilidades, demandas e potencialidades da família.

4- Plano de Ação: Registro das ações que serão realizadas com a família.

5- Desligamento: O desligamento ocorre com famílias que são acompanhadas por no mínimo 2 anos que supera a situação de vulnerabilidade social, ou por outros motivos não se enquadra nos critérios (exemplo: mudança de município).

As ações que serão realizadas pelo(a) profissional que acompanha a família, são: visitas domiciliares, atendimentos individuais; grupos e oficinas com as famílias; ações comunitárias (campanhas, eventos, palestras, etc.). Cada ação realizada deve

ser registrada no sistema interno, e no sistema de acompanhamento da família do Programa Nossa Gente Paraná.

O acesso ao site é realizado por meio dos comitês locais e municipais, e é viabilizado através de senhas individuais confeccionadas pelos órgãos gestores municipais da Assistência Social, no SGA (Sistema de Gestão de Acessos).

3.10 PROGRAMA COMIDA BOA

3.10.1 Descrição

É um benefício de transferência de renda do Governo Estadual instituído pela Lei Estadual nº 20.747, de 18 de outubro de 2021. O benefício tem por finalidade contribuir com a segurança socioassistencial de sobrevivência e renda das famílias em situação de vulnerabilidade social, por meio da concessão de benefício de caráter continuado. O benefício será concedido através de cartão magnético, que terá recarga mensal no dia 25 de cada mês, no valor de R\$ 80,00, o qual deverá ser utilizado da rede de mercados credenciados.

3.10.2 Público Alvo

Famílias/indivíduos que estejam devidamente cadastradas no Cadastro Único, que possuam renda família per capita mensal não superior a R\$ 200,00 e que, via de regra, não sejam beneficiários(as) do Programa Bolsa Família.

3.10.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Toda a equipe do CRAS.

3.10.4 Operacionalização

Ao receber os cartões e a listagem de beneficiados (renovada a cada 03 meses) encaminhada pelo Governo Estadual, a equipe do CRAS informará a família/indivíduo, através de contato telefônico, busca ativa ou informação nas dependências do CRAS quando já houver outro tipo de atendimento.

A família terá suas informações do Cadastro Único verificadas, a fim de se identificar se está enquadrada nos critérios para concessão. Se necessário a equipe irá agendar atendimento de atualização. Em caso de indeferimento, o(a) profissional deverá fazer o registro no sistema, não desbloquear o cartão e não o entregar para o(a) usuário(a). Ao final do processo, os cartões serão devidamente descartados.

No caso de deferimento, o(a) profissional irá acessar a página eletrônica <https://www.grupogreencard.com.br/sysweb/site/desbloqueio> para desbloqueio do cartão, utilizando número de CPF e informação contida no interior do envelope do(a) beneficiário(a).

3.11 PROGRAMA LEITE DAS CRIANÇAS

3.11.1 Descrição

O Programa Leite das Crianças (PLC) é um Programa do Governo do Estado do Paraná e tem por objetivo auxiliar no combate à desnutrição infantil, por meio da distribuição gratuita e diária de um litro de leite a crianças de 06 a 36 meses. O programa é regido pela Lei Estadual nº 16.385, de 25 de janeiro de 2010, sendo agora Resolução SEAB nº 63, de 20 de maio de 2019.

3.11.2 Público Alvo

Famílias que possuem crianças entre 06 e 36 meses de idade, pertencentes a famílias previamente registradas no Cadastro Único para Programas Sociais – CADUNICO e cadastradas no Sistema Informatizado de Controle do Programa Leite das Crianças com renda média per capita que não exceda meio salário mínimo estadual vigente.

3.11.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Agentes Administrativos.

3.11.4 Operacionalização

A equipe inicialmente solicitará documento com foto e comprovante de residência, irá verificar se a(o) usuária (o) se enquadra nos critérios (renda, idade), se possui inscrição no Cadastro Único e se o mesmo está atualizado, agendando se necessário atualização ou atendimento para inscrição.

Se enquadrando nos critérios, a equipe incluirá a criança em lista contendo o nome do(da) responsável e beneficiário(a) e colégio que irá retirar o leite e enviará ao Núcleo Regional de Educação, para servidor devidamente designado para a função. A listagem com todos os nomes deverá ser encaminhada em dia específico, sendo no momento todo dia 10.

3.12 OUTRAS DEMANDAS

3.12.1 Descrição

Além das demandas descritas acima, o CRAS recebe também solicitação de estudos, avaliações e pareceres por parte de Ministério Público, Poder Judiciário, Conselho Tutelar, canais de denúncia como Disque100, Ligue180, entre outros. Enquadram-se também as denúncias referentes à violação de direitos ou recebimento/uso indevido de benefícios socioassistenciais.

3.12.2 Público Alvo

Usuários(os) com suspeita de direitos violados, em situação de vulnerabilidade social, que possam estar se apropriando indevidamente de benefícios socioassistenciais ou qualquer outra situação que demande estudo ou intervenção por parte do CRAS.

3.12.3 Profissional Responsável pelo Atendimento

Profissional de Nível Superior.

3.12.4 Operacionalização

As demandas podem ser recebidas através de e-mail, documentos impressos, sistema interno ou contatos telefônicos (casos de denúncia), encaminhadas pelo Órgão Gestor ou diretamente para a coordenação do CRAS, após devida triagem e identificação de georreferencia e histórico de atendimento. Por ser considerado a porta de entrada da Política de Assistência Social, todos os primeiros atendimentos são realizados por ele, por isso é importante identificar se a família já não está sendo acompanhada por outro nível de Proteção Social.

Após receber a demanda, a coordenação lançará em controle interno, atentando-se ao prazo estabelecido e ao objetivo do ofício/requisição, direcionado para o(a) profissional que ficará responsável pelo estudo. Importante observar se a família citada possui inscrição da Cadastro Único e se já é atendida pela equipe técnica. Além do estudo, o(a) profissional deve realizar os encaminhamentos e intervenções necessárias, bem como, inserir a família no PAIF caso identifique a necessidade.

Após estes procedimentos, o(a) técnico envia via e-mail para a coordenação a resposta referente ao ofício, onde o coordenador encaminha para o serviço de origem, nos casos de Ministério Público com cópia para o Órgão Gestor e chefia de Divisão de Proteção Social Básica.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Decreto nº 11016**, de 29 de março de 2022. Regulamenta o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. Brasília, 2022.

BRASIL. **Decreto nº 3691**, de 19 de dezembro de 2000. Regulamenta a Lei nº 8.899, de 29 de junho de 1994, que dispõe sobre o transporte de pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual. Brasília, 2000.

BRASIL. **Decreto nº 8805**, de 07 de julho de 2016. Altera o Regulamento do Benefício de Prestação Continuada. Brasília, 2016.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 – Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742compilado.htm>. Acesso em: 5 de junho de 2017.

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

BRASIL. **Orientações Técnicas sobre o PAIF**: trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. ed. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012.

BRASIL. **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.

BRASIL. **Perguntas Frequentes**. Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. ed. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2017.

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

BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Brasília, 2009.

PARANÁ. **Lei nº 16385**, de 25 de janeiro de 2010. Institui o Programa Leite das Crianças. Curitiba, 2010.

PARANÁ. **Lei nº 17734**, de 29 de outubro de 2013. Cria o Programa Família Paranaense, destinado ao atendimento e promoção de famílias por meio da oferta de um conjunto de ações intersetoriais. Curitiba, 2013.

PARANÁ. **Lei nº 18419**, de 07 de janeiro de 2015. Estabelece o Estatuto da Pessoa com Deficiência do Estado do Paraná. Curitiba, 2015.

PARANÁ. **Lei nº 20548**, de 27 de abril de 2021. Altera a Lei nº 17.734, de 29 de outubro de 2013, que cria o Programa Família Paranaense, destinado ao atendimento e promoção de famílias por meio da oferta de um conjunto de ações intersetoriais. Curitiba, 2021.

PARANÁ. **Lei nº 20747**, de 18 de outubro de 2021. Institui, no âmbito do Estado do Paraná, o Programa de Transferência de Renda, nas condições que especifica. Curitiba, 2021.

TELÊMACO BORBA. **Lei nº 2230**, de 10 de setembro de 2018. Dispõe sobre a concessão dos benefícios eventuais. Telêmaco Borba, 2018.