

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SERVIÇO DISPONIBILIZADO:

O CREAS é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em locus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS a família e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos.

Possui como objetivo geral - promover, por meio de programas, projetos e serviços especializados de caráter continuado -, a potencialização de recursos para a superação e prevenção do agravamento de situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, tais como: violência física, psicológica, negligência, violência sexual (abuso e exploração), situação de rua, trabalho infantil, prática de atos infracionais, fragilização ou rompimento de vínculos, afastamento do convívio familiar, dentre outras.

Oferta e referência serviços especializados de caráter continuado para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, conforme dispõe a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

1- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)

Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

São desenvolvidos por meio de atendimentos psicossociais individualizados e com o grupo familiar, acolhida, elaboração do Prontuário SUAS, elaboração de plano individual de atendimento (PIA), visitas domiciliares, inserção nos atendimentos grupais, orientação e encaminhamentos para a rede de serviços local (saúde, educação, serviços de qualificação profissional, inserção no mercado de trabalho, rede socioassistencial, rede de garantia de direitos), acesso a documentação pessoal, parecer social, estudo social e avaliação psicológica para a Rede de Garantia de Direitos, averiguação de denúncias encaminhadas pelo Disk Direitos Humanos (Disque 100), campanhas socioeducativas e mobilização, atendimento psicossocial em parceria com o Poder Judiciário, Conselho Tutelar e Secretaria de Educação por meio de projetos sociais, articulação com serviços de outras políticas públicas setoriais e com o Sistema de Garantia de Direitos.

- a) **Público-Alvo:** crianças, adolescentes, população LGBT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais) e suas famílias, em situação de violações de direitos, tais como: violência física, psicológica, negligência, abuso sexual, fragilização ou rompimento de vínculos, afastamento do convívio familiar, dentre outras. Dependentes químicos e seus familiares. Agressores de mulheres vítimas de violência doméstica.
- b) **Capacidade de Atendimento:** 100 famílias inseridas em acompanhamento/anual.
- c) **Abrangência Territorial:** todo o município de Paranaíba-MS, área urbana e rural.
- d) **Participação dos usuários:** A participação dos usuários na elaboração, no monitoramento e na avaliação dos serviços será realizada através da participação dos usuários em Conselhos Municipais e por meio da equipe técnica multiprofissional através de conversas informais, observação e questionários de avaliação que serão aplicados aos usuários dos serviços, no decorrer do seu acompanhamento.
- e) **Ações Desenvolvidas com as Famílias e Indivíduos (PAEFI):** Através de Denúncia e/ou encaminhamentos recebidos da rede (Saúde, Educação, Conselho Tutelar, Ministério Público, Promotoria de Justiça e demais rede de serviços socioassistencial). A equipe técnica do CREAS, por meio de busca ativa, visitas domiciliares, elaboração de relatórios, pareceres sociais, encaminhamentos para rede, busca atender as Famílias e Indivíduos garantindo seus direitos.

2- Serviço Especializado em Abordagem Social e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua

O Serviço Especializado em Abordagem Social será ofertado de forma contínua, por meio de atendimento regular, com a finalidade de verificar por ocasião de denúncia, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, situação de migração. Serão consideradas praças, rodovias, espaços públicos onde se realizam atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminal de ônibus e outros.

Este serviço é desenvolvido de maneira diversa, de acordo com o público-alvo.

Serviço de Abordagem Social com migrantes: busca a resolução de necessidades básicas imediatas (guarda de pertences, alimentação, vestuário, higiene pessoal), fornecimento de passagens, provisão de documentação civil, inserção no Cadastro Único para Programas Sociais, a localização da família e pessoas de referência por meio de contato telefônico com o CREAS dos municípios de origem.

Serviço de Abordagem Social com crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil, e em casos de exploração sexual de crianças e adolescentes: inserção das famílias no acompanhamento do PAEFI, reparo ou minimização dos danos causados pela vivência da violação de direito e risco social, orientação e encaminhamentos para a rede de serviços local (saúde, educação, serviços de qualificação profissional, inserção no mercado de trabalho, rede socioassistencial, rede de garantia de direitos), acesso a documentação pessoal, parecer social, estudo social e avaliação psicológica para a Rede de Garantia de Direitos, averiguação de denúncias encaminhadas pelo Disk Direitos Humanos (Disque 100), campanhas socioeducativas e mobilização, articulação com serviços de outras políticas públicas setoriais e com o Sistema de Garantia de Direitos.

Serviço de Abordagem Social para pessoas em situação de rua: busca a resolução de necessidades básicas imediatas (guarda de pertences, alimentação, vestuário, higiene pessoal), inserção das famílias no acompanhamento do PAEFI, reparo ou minimização dos danos causados pela vivência da violação de direito e risco social, orientação e encaminhamentos para a rede de serviços local (saúde, educação, serviços de qualificação profissional, inserção no mercado de trabalho, rede socioassistencial, rede de garantia de direitos), acesso a documentação pessoal, parecer social, estudo social e avaliação psicológica para a Rede de Garantia de Direitos, averiguação de denúncias encaminhadas pelo Disk Direitos Humanos (Disque 100), campanhas socioeducativas e mobilização, articulação com serviços de outras políticas públicas setoriais e com o Sistema de Garantia de Direitos.

- a) **Público-Alvo:** população de rua e migrantes; crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil; crianças, adolescentes, população LGBT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais) e suas famílias vítimas de exploração sexual.
- b) **Capacidade de Atendimento:** Abordagem Social: 400 usuários atendidos/anual; População de rua: 20 usuários atendidos/anual.
- c) **Abrangência Territorial:** todo o município de Paranaíba-MS, área urbana e rural.
- d) **Participação dos usuários:** A participação dos usuários na elaboração, no monitoramento e na avaliação dos serviços será realizada através da participação dos usuários em Conselhos Municipais e, por meio da equipe técnica multiprofissional através de conversas informais, observação e questionários de avaliação que serão aplicados aos usuários dos serviços, no decorrer do seu acompanhamento.
- e) **Ações desenvolvidas pelo CREAS:** abordagem social, entrevista de acolhida, localização, reinserção familiar e comunitária, contato telefônico com membro da família (quando informado) e CREAS da cidade de origem, encaminhamentos a rede de serviço quando necessário, fornecimento de passagem e alimentação, higiene pessoal (banho e Kit higiene).

3- Serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)

O serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) tem por finalidade prover atenção socioassistencial e acompanhamento a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Deve contribuir para o acesso a direitos e para a resignificação de valores na vida pessoal e social dos adolescentes e jovens.

O acompanhamento psicossocial ao adolescente será realizado de forma sistemática, semanal, por meio de atendimentos psicossociais individualizados e com o grupo familiar, entrevistas de acolhida, elaboração do Prontuário SUAS, elaboração de plano individual de atendimento (PIA), visitas domiciliares, atendimentos grupais (psicoeducativos), oficinas pedagógicas, encaminhamentos para a rede

de serviços (saúde, educação, serviços de qualificação profissional, rede socioassistencial, rede de garantia de direitos), reuniões nas escolas para acompanhamento da frequência escolar e o desenvolvimento educacional do adolescente, contato com Instituições para Convênios de Prestação de Serviço à Comunidade (PSC), reuniões com supervisores de campo da PSC para verificar o desempenho dos adolescentes no cumprimento das medidas socioeducativas, envio de Relatórios para o Poder Judiciário, articulação com os serviços de políticas públicas setoriais, com a rede socioassistencial e com o Sistema de Garantia de Direitos para elaboração do Plano Municipal de Atendimento as Medidas Socioeducativas.

- a) **Público-Alvo:** adolescentes em conflito com a Lei e suas famílias.
- b) **Capacidade de Atendimentos:** 100 adolescentes com seus familiares, inseridos no acompanhamento/anual.
- c) **Abrangência Territorial:** todo o município de Paranaíba-MS, área urbana e rural.
- e) **Participação dos usuários:** A participação dos usuários na elaboração, no monitoramento e na avaliação dos serviços será realizada através da participação dos usuários em Conselhos Municipais e, por meio da equipe técnica multiprofissional através de conversas informais, observação e questionários de avaliação que serão aplicados aos usuários dos serviços, no decorrer do seu acompanhamento.

4- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias

O serviço tem por finalidade a promoção da autonomia, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida das pessoas participantes.

É desenvolvido por meio de atendimentos psicossociais individualizados e com o grupo familiar, atendimento psicossocial no domicílio, acolhida, atendimentos grupais com a família, elaboração do Prontuário SUAS, elaboração de plano individual de atendimento (PIA), orientação e encaminhamentos para a rede de serviços local (saúde, educação, serviços de qualificação profissional, rede socioassistencial, rede de garantia de direitos), acesso a documentação pessoal, parecer social, estudo social e avaliação psicológica para a Rede de Garantia de Direitos, averiguação de denúncias encaminhadas pelo Disque Direitos Humanos (Disque 100), campanhas socioeducativas e mobilização, articulação com os serviços de políticas públicas setoriais (como APAE, Agentes de Saúde, UBS, PSF, entre outros), com a rede socioassistencial e com o Sistema de Garantia de Direitos.

- a) **Público-Alvo:** pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras.
- b) **Capacidade de Atendimentos:** 60 idosos/pessoas com deficiência atendidos/anual.
- c) **Abrangência Territorial:** todo o município de Paranaíba-MS, área urbana e rural.
- f) **Participação dos usuários:** A participação dos usuários na elaboração, no monitoramento e na avaliação dos serviços será realizada através da participação dos usuários em Conselhos Municipais e, por meio da equipe técnica multiprofissional através de conversas informais, observação e questionários de avaliação que serão aplicados aos usuários dos serviços, no decorrer do seu acompanhamento.

5- Serviço de Referência e Contrarreferência com a Proteção Social Especial de Alta Complexidade

5.1 Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes

O atendimento psicossocial às crianças e adolescentes durante o período de acolhimento e o acompanhamento psicossocial à família de origem é realizado pela Equipe Técnica do Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes, conforme as Orientações Técnicas para os Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes (BRASIL, 2009¹).

Embasados no mesmo documento, a equipe do CREAS realiza o acompanhamento psicossocial às crianças e adolescentes e suas famílias, após a reintegração familiar, por período de um semestre (seis meses), por ser este um importante período de adaptação mútua. O acompanhamento psicossocial nesse

momento é fundamental para auxiliar a família, a criança e o adolescente a construírem novas possibilidades para estarem juntos, apesar da separação vivida. O apoio profissional será fundamental, ainda, para que a família se aproprie de novos padrões de relacionamento mais saudáveis e favorecedores do desenvolvimento.

Desta forma, são desenvolvidos atendimentos psicossociais individualizados com a criança e com o grupo familiar após a reintegração familiar, acolhida, elaboração do Prontuário SUAS, elaboração de plano individual de atendimento (PIA) e plano de atendimento familiar, orientação e encaminhamentos para a rede de serviços local (saúde, educação, serviços de qualificação profissional, rede socioassistencial, rede de garantia de direitos), acesso a documentação pessoal, parecer social, estudo social e avaliação psicológica para a Rede de Garantia de Direitos, articulação com os serviços de políticas públicas setoriais, com a rede socioassistencial e com o Sistema de Garantia de Direitos.

A equipe técnica do CREAS faz o acompanhamento familiar após o desacolhimento institucional da criança, pelo período de seis meses após a reintegração familiar.

5.2 Serviço de Acolhimento Institucional para Idosos

A equipe do CREAS desenvolve um trabalho em parceria com a Equipe Técnica do Serviço de Acolhimento para Idosos, tendo nossa intervenção voltada para a diminuição da exclusão social, e o fortalecimento dos vínculos sociais, comunitários e de pertencimento, por meio de campanhas socioeducativas e de mobilização. Também é realizado o diagnóstico familiar com o objetivo de encaminhamento de Idosos com rompimento dos vínculos familiares para o serviço de acolhimento.

PAGAMENTO DE TAXAS:

Não é cobrada taxa pelo serviço.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA:

Para o atendimento técnico do CREAS é solicitado a documentação pessoal e para os que não possuem essa documentação por perda, roubo ou extravio é dispensada a apresentação de documentos específicos (usuário não possui documentação). Os usuários que não possuírem qualquer tipo de documentação podem registrar boletim de ocorrência no CREAS (extravio), ocasião em que a técnica responsável irá requisitar a certidão de nascimento junto ao cartório correspondente, orientando usuário nos processos de nova retirada de documentação.

PRINCIPAIS ETAPAS DO SERVIÇO:

- Atendimento à pessoa em uso, abuso ou dependência de álcool e drogas (Amparo e orientação, encaminhamento a serviços de reabilitação, prevenção);
- Atendimento à pessoa com deficiência (negligência e omissão de cuidados, violência psicológica/física/econômica, discriminação);
- Atendimento ao migrante e a pessoa em situação de rua (abordagem social, estudo social, alimentação, encaminhamentos à rede socioassistencial);
- Atendimento à pessoa idosa (negligência e omissão de cuidados, violência psicológica/física/econômica, discriminação);

- Atendimento à criança e ao adolescente (vítimas de abuso/exploração sexual vítimas de violência/psicológica, medidas de proteção, medidas socioeducativas de liberdade assistida e de prestação de serviços à comunidade, situação de trabalho infantil, em situação de risco);

PRAZOS E ACOMPANHAMENTOS:

I- Previsão do prazo de serviço

Prazo indeterminado. Os prazos se adaptam as especificidades de cada caso (grau de urgência), não possuindo período pré-determinado.

II- Prazo para atendimento da solicitação

Prazos definidos com exclusividade pelas autoridades competentes (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacia de Polícia, dentre outros), sendo que as demais solicitações não possuem prazo específico para os atendimentos (respeitado as especificidades e urgência de cada caso).

III- Formas de acompanhamento da solicitação

Realização de visitas aos órgãos competentes e residências, assim como a comunicação oficial via “ofícios e relatórios”.

IV- Endereços para atendimento deste serviço

Nome: Centro de Referência Especializado de Assistência Social

Telefone: (67) 3669-0033

Ramal: 273

Endereço: Rua Doutor Rocha Dias, nº 725, bairro Santo Antônio – Paranaíba/MS

Horário de Atendimento: 07h00min às 13h00min

E-mail: creasparanaiba@hotmail.com

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS:

FUNÇÕES	QUANTIDADE
Coordenador CREAS	01
Serviços Gerais	02
Educador Social II	01
Psicóloga	01
Assistente Social	02