



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE
A FOME
SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**CENTRO DE REFERÊNCIA
ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA
SOCIAL – CREAS**

**GUIA DE ORIENTAÇÃO Nº 1
(1ª Versão)**

Brasília, DF

APRESENTAÇÃO

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, por intermédio da Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS elaborou o presente Guia de Orientações no intuito de subsidiar os Estados e os Municípios na implantação e implementação dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS

O conteúdo deste documento detalha aspectos relacionados à caracterização do CREAS; sua organização e gestão; o co-financiamento do MDS; os serviços oferecidos; as instalações físicas; composição, formação e capacitação da equipe que atua nos serviços elencados; e o monitoramento e a avaliação dos processos de trabalho implementados.

O presente documento contempla somente uma parte dos serviços de proteção social especial de média complexidade, vez que o processo de regulação dos demais serviços dar-se-á de forma gradativa.

Este Guia de Orientações tratará de serviços destinados ao atendimento a crianças e adolescentes em situação de risco ou violação de direitos e a adolescentes em cumprimento de medidas sócio-educativas em meio aberto, bem como a suas famílias. Os Guias subseqüentes abordarão os serviços de atendimento a outras situações de risco ou violação de direitos referentes a pessoas idosas, pessoas com deficiência, população de rua, entre outras.

1. INTRODUÇÃO

A partir da aprovação da nova Política Nacional de Assistência Social – PNAS e da Norma Operacional Básica – NOB, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) empreendeu esforços no sentido de implementá-la na direção da concretização do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, conforme deliberação da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em 2003. A NOB estabelece níveis de gestão para que os municípios acessem recursos federais na perspectiva de associar gestão e financiamento, definindo requisitos, responsabilidades e incentivos para cada nível de gestão.

O SUAS configura-se como o novo reordenamento da política de assistência social na perspectiva de promover maior efetividade de suas ações, aumentando sua cobertura. Neste sentido, a política de assistência social é organizada por tipo de proteção - básica e especial, conforme a natureza da proteção social e por níveis de complexidade do atendimento.

No SUAS os serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social são reorganizados por níveis de proteção, em Proteção Social Básica (voltada à prevenção de situações de riscos pessoal e social, fortalecendo a potencialidade das famílias e dos indivíduos) e Proteção Social Especial (voltada à proteção de famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social), tendo por base o território, de acordo com sua complexidade, respeitada a diversidade regional e local

Nesse contexto, a proteção social especial tem por direção: a) proteger as vítimas de violências, agressões e as pessoas com contingências pessoais e sociais, de modo a que ampliem a sua capacidade para enfrentar com autonomia os revezes da vida pessoal e social; b) monitorar e reduzir a ocorrência de riscos, seu agravamento ou sua reincidência; c) desenvolver ações para eliminação/redução da infringência aos direitos humanos e sociais. Este campo de proteção na assistência social se ocupa das situações pessoais e familiares com ocorrência de contingências/vitimizações e agressões, cujo nível de agravamento determina seu padrão de atenção.

A proteção social especial deve afiançar acolhimento e desenvolver atenções socioassistenciais a famílias e indivíduos para possibilitar a reconstrução de vínculos sociais e conquistar maior grau de independência individual e social. Deve ainda, defender a dignidade e os direitos humanos e monitorar a ocorrência dos riscos e do seu agravamento.

Os serviços de proteção social especial caracterizam-se por níveis de complexidade, hierarquizados de acordo com a especialização exigida na ação e se distinguem respectivamente, entre serviços de proteção social especial de média complexidade e de alta complexidade.

Os serviços de média e alta complexidade devem ser oferecidos de forma continuada a cidadãos e famílias em situação de risco pessoal e social por ocorrência de negligência, abandono, ameaças, maus tratos, violações físicas e psíquicas, discriminações sociais e infringência aos direitos humanos e sociais.

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, como integrante do Sistema Único de Assistência Social, deve se constituir como pólo de referência, coordenador e articulador da proteção social especial de média complexidade, sendo responsável pela oferta de orientação e apoio especializados e continuados de assistência social a indivíduos e famílias com seus direitos violados, mas sem rompimento de vínculos.

2. CARACTERIZAÇÃO DO CREAS

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS constitui-se numa unidade pública estatal, de prestação de serviços especializados e continuados a indivíduos e famílias¹ com seus direitos violados, promovendo a integração de esforços, recursos e meios para enfrentar a dispersão dos serviços e potencializar a ação para os seus

¹ O conceito de família refere-se não apenas ao grupo formado pelos pais ou qualquer um deles e seus dependentes, mas, aos diferentes arranjos familiares resultantes de agregados sociais por relações consanguíneas ou afetivas, ou de subsistência e que assumem a função de cuidar dos membros.

usuários, envolvendo um conjunto de profissionais e processos de trabalhos que devem ofertar apoio e acompanhamento individualizado especializado.

Nesta perspectiva, o CREAS deve articular os serviços de média complexidade e operar a referência e a contra-referência com a rede de serviços socioassistenciais da proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos² e movimentos sociais. Para tanto, é importante estabelecer mecanismos de articulação permanente, como reuniões, encontros ou outras instâncias para discussão, acompanhamento e avaliação das ações, inclusive as intersetoriais.

Na implantação do SUAS, o CREAS, neste primeiro momento, prestará atendimento às situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes e atendimento a adolescentes em cumprimento de medida sócio-educativa em meio aberto (L.A e PSC), direcionando o foco das ações para a família, na perspectiva de potencializar sua capacidade de proteção a suas crianças e adolescentes.

Cada município verificará a possibilidade de ampliação gradual dos serviços, de modo a abarcar outras situações de risco ou violação de direitos (com relação às pessoas idosas, pessoas com deficiência, mulheres vítimas de violência, população de rua, entre outras).

3. ORGANIZAÇÃO, GESTÃO E FINANCIAMENTO DO CREAS

3.1. ABRANGÊNCIA

² Destaca-se que o denominado sistema de garantia de direitos consiste num conjunto de instituições das políticas de atendimento, a exemplo do CREAS; dos conselhos de defesa de direitos de criança e do adolescente e conselhos tutelares; das instituições do Poder Judiciário (Vara da Infância e da Juventude); Ministério Público; Defensoria Pública; organizações da sociedade civil que atuam no campo de defesa e promoção dos direitos de crianças e adolescentes (Centros de Defesa, fóruns de defesa de direitos, etc). O Sistema de Garantia de Direitos - SGD tem o papel de "potencializar estrategicamente a promoção e proteção dos direitos da infância /adolescência, no campo de todas as políticas públicas, especialmente no campo das políticas sociais e de b) manter restritamente um tipo especial de atendimento direto, emergencial, em linha de 'cuidado integrado inicial', a crianças e adolescentes com seus direitos ameaçados e violados ('credores de direitos) ou a adolescentes infratores (em conflito com a lei)" (in Nogueira Neto, Wanderlino - Revista Serviço Social e Sociedade n° 83, 2005)³. Por ter esse papel estratégico, é fundamental que as instituições que compõem o SGD trabalhem articuladas.

O CREAS poderá ser implantado com abrangência local ou regional, de acordo com o porte, nível de gestão e demanda dos municípios, além do grau de incidência e complexidade das situações de risco e violação de direito.

O CREAS de **abrangência local** poderá ser implantado em municípios habilitados em gestão inicial, básica e plena.

Os municípios em gestão inicial e básica que implantarem o CREAS deverão ofertar o serviço de enfrentamento ao abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes (detalhado no item 5.1), podendo, no entanto, de acordo com sua capacidade e por meios próprios, ampliar o atendimento para as demais situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes.

O CREAS implantado em municípios em gestão plena deverá ampliar o atendimento voltado às situações de abuso, exploração e violência sexual de crianças e adolescentes para ações mais gerais de enfrentamento das situações de violação de direitos relativos ao nível de proteção social especial de média complexidade, de acordo com a incidência das situações de violações de direitos, devendo disponibilizar todos os serviços especificados no item 5, que serão co-financiados pelo Governo Federal.

O CREAS de **abrangência regional** será implantado nas seguintes situações:

- a) Nos casos em que a demanda do município não justificar a disponibilização, no seu âmbito, de serviços continuados no nível de proteção social especial de média complexidade, ou,
- b) Nos casos em que o município, devido ao seu porte ou nível de gestão, não tenha condições de gestão individual de um serviço em seu território.

Na regionalização do atendimento deverá ser observada a proximidade geográfica entre os municípios envolvidos, de forma a viabilizar o acesso dos usuários aos serviços.

A implantação do CREAS regional dar-se-á por iniciativa do Estado ou de grupos de Municípios³.

³ Os municípios que não tenham condições imediatas de fazê-lo ou cuja incidência das situações possa justificar a sua articulação com outros municípios, poderão utilizar formas alternativas de cooperação intermunicipais para viabilizar o serviço. Isso significa que um grupo de pequenos municípios, localizados próximos, podem desenvolver o serviço conjunto, cada um assumindo a responsabilidade pela garantia das

O Estado deve assumir a responsabilidade de regular, co-financiar, coordenar e supervisionar o funcionamento dos CREAS de âmbito regional, desde sua implantação, com a participação dos municípios envolvidos.

Os Estados e Municípios receberão recursos de co-financiamento federal no Piso Fixo de Média Complexidade para as seguintes ações⁴.

Municípios de gestão inicial ou básica

- a) Referenciamento e encaminhamento de situações de violação de direitos, vitimizações e agressões a crianças e adolescentes;
- b) Acolhida e escuta individual voltada para a identificação de necessidades de indivíduos e famílias;
- c) Produção de materiais educativos como suporte aos serviços;
- d) Realização de cursos de capacitação para equipes multiprofissionais;
- e) Acompanhamento e controle da efetividade dos encaminhamentos realizados;
- f) Realização de visitas domiciliares;
- g) Atendimento sócio-familiar;
- h) Atendimento psicossocial individual e em grupos de usuários e suas famílias, inclusive com orientação jurídico-social em casos de ameaça ou violação de direitos individuais e coletivos;
- i) Monitoramento da presença do trabalho infantil e das diversas formas de negligência, abuso e exploração, mediante abordagem de agentes institucionais em vias públicas e locais identificados pela existência de situações de risco;

condições operacionais, a exemplo das instalações físicas; equipamentos, atendimento técnico, realização das capacitações, etc.

⁴ As atividades a serem co-financiadas pelo MDS estão previstas na Portaria nº 440/05, cujos recursos devem ser aplicados de acordo com a legislação específica da Secretaria do Tesouro Nacional (IN nº 01/97), com custeio das ações/atividades e manutenção do Serviço Especializado; Fica impedida a utilização dos recursos do co-financiamento federal com despesas de capital (material permanente, equipamentos, reformas e construções) e pagamento de encargos sociais de responsabilidade do empregador.

Municípios em gestão plena ou Estados prestadores de serviço de referência regional

- a) Referenciamento e encaminhamento de situações de violação de direitos, vitimizações e agressões, inclusive a crianças e adolescentes;
- b) Acolhida e escuta individual voltada para a identificação de necessidades de indivíduos e famílias;
- c) Orientação e encaminhamentos para a rede socioassistencial e de serviços especializados, garantindo a análise e atendimento de requisições de órgãos do Poder Judiciário e dos Conselhos Tutelares;
- d) Produção de materiais educativos como suporte aos serviços;
- e) Realização de encontros e articulações com Conselhos Tutelares, Ministério Público, Varas de Família, Varas da Infância e da Juventude e com toda a rede de garantia de direitos;
- f) Abordagem nas ruas dos grupos vulneráveis: população de rua, famílias, crianças e adolescentes, entre outros;
- g) Realização de cursos de capacitação para equipes multiprofissionais;
- h) Deslocamento da equipe técnica do serviço especializado dentro da área referenciada;
 - i) Acompanhamento e controle da efetividade dos encaminhamentos realizados;
- j) Realização de visitas domiciliares;
 - l) Atendimento psicossocial individual e em grupos de usuários e suas famílias, inclusive com orientação jurídico-social em casos de ameaça ou violação de direitos individuais e coletivos;
 - m) Monitoramento da presença do trabalho infantil e das diversas formas de negligência, abuso e exploração, mediante abordagem de agentes institucionais em vias públicas e locais identificados pela existência de situações de risco;

3.2. IMPLANTAÇÃO

Independentemente do nível de gestão do município, deve ser assegurada a estruturação dos serviços, dotando-os de condições operacionais como: instalações físicas suficientes e adequadas; veículo para realização de visitas domiciliares e institucionais, linha telefônica; computador, impressora e demais equipamentos e materiais de custeio.

Para a garantia da qualidade dos serviços prestados é fundamental o planejamento da implementação e do funcionamento do serviço, o que pressupõe, dentre outros procedimentos: elaboração de diagnósticos socioterritoriais da incidência e complexidade das situações de violação de direitos; identificação da retaguarda de serviço(s) de proteção especial de alta complexidade e da proteção básica e mapeamento da rede de serviços; previsão dos recursos necessários; articulações e vínculos interinstitucionais (incluindo o sistema de garantia de direitos); garantia de condições técnico-operacionais; capacitação dos profissionais; definição de fluxos, competências e procedimentos, além da incorporação de formas de gestão participativa com envolvimento de gestores, profissionais, usuários, parceiros, etc.

4. PÚBLICO REFERENCIADO

O CREAS deve ofertar atenções na ocorrência de situações de risco pessoal e social por ocorrência de negligência, abandono, ameaças, maus tratos, violência física/psicológica/sexual, discriminações sociais e restrições a plena vida com autonomia e exercício de capacidades, prestando atendimento prioritário a crianças, adolescentes e suas famílias nas seguintes situações⁴:

- crianças e adolescentes vítimas de abuso e exploração sexual;
- crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica (violência física, psicológica, sexual, negligência);

⁴ Os municípios em gestão inicial e básica que implantarem o CREAS deverão atender à situação contida no item I - “crianças e adolescentes vítimas de abuso e exploração sexual”, podendo, no entanto, de acordo com sua capacidade e por meios próprios, ampliar o atendimento para as demais situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes. Os municípios em gestão plena que implantarem os CREAS, assim como os CREAS de abrangência regional, deverão atender a todas as situações relacionadas nos itens I a VIII.

- famílias inseridas no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil que apresentem dificuldades no cumprimento das condicionalidades;
- crianças e adolescentes em situação de mendicância;
- crianças e adolescentes que estejam sob “medida de proteção” ou “medida pertinente aos pais ou responsáveis”;
- crianças e adolescentes em cumprimento da medida de proteção em abrigo ou família acolhedora, e após o cumprimento da medida, quando necessário suporte à reinserção sócio-familiar;
- adolescentes em cumprimento de medida sócio-educativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade;
- adolescentes e jovens após cumprimento de medida sócio-educativa de Internação Estrita, quando necessário suporte à reinserção sócio-familiar.

5. SERVIÇOS OFERECIDOS

Os serviços previstos no CREAS, neste primeiro momento, são: Serviço de Enfrentamento à violência, abuso e exploração sexual contra crianças, adolescentes; Serviço de Orientação e Apoio Especializado a Indivíduos e Famílias com seus Direitos Violados; e Serviço de Orientação e Acompanhamento a Adolescentes em Cumprimento de Medida Sócio-Educativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade.

Estes serviços devem funcionar em estreita articulação com os demais serviços da proteção social básica e da especial, com as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos, no intuito de estruturar uma rede efetiva de proteção social.

5.1. Enfrentamento à violência, abuso e exploração sexual contra crianças, adolescentes.

As crianças e adolescentes em situação de violência sexual, assim como suas famílias, encontram-se em posição de extrema vulnerabilidade e fragilidade. Por essa

razão, este serviço deve desenvolver um conjunto de procedimentos técnicos especializados para atendimento e proteção imediata às crianças e aos adolescentes abusados ou explorados sexualmente, assim como seus familiares, proporcionando-lhes condições para o fortalecimento da sua auto-estima e o restabelecimento de seu direito à convivência familiar e comunitária.

O Serviço deve buscar, no processo de composição e articulação da rede local, alternativas para atendimento e o acompanhamento dos autores de agressão sexual contra crianças e adolescentes, concomitantemente aos encaminhamentos que devem ser conduzidos pelas áreas de segurança pública e justiça para efetivar a responsabilização criminal daqueles.

As ações devem ser desenvolvidas tendo como referência as garantias constitucionais, a LOAS, a PNAS, a NOB/SUAS, o Estatuto da Criança e do Adolescente e o Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes, cujos conteúdos preconizam a proteção social e a defesa de direitos, a prevenção de riscos, a mobilização da sociedade e o desenvolvimento do protagonismo social.

O atendimento psicossocial e jurídico deve utilizar procedimentos individuais e grupais, conforme for indicado, e deve ser conduzido levando em consideração:

- o compromisso fundamental de proteger a criança e o adolescente, acreditando sempre em sua palavra;
- a necessidade de identificar o fenômeno, avaliar a gravidade do caso e a probabilidade de risco para a criança ou adolescente;
- que a eficácia da atuação depende de se ter como alvo a família em sua dinâmica interna e externa, para que possa ser interrompido o ciclo da violência;
- que as crianças, adolescentes e famílias necessitam de atenções específicas de caráter social, psicológico e jurídico;
- que, caso seja constatada a hipótese de maus tratos, opressão ou abuso sexual impostos pelos pais ou responsável, como determina o art. 130 do ECA, deve-se obrigatoriamente dar ciência a autoridade judiciária para determinar, como medida cautelar (urgente e necessária) o afastamento do autor de agressão sexual da moradia comum, sem prejuízo da notificação ao Conselho Tutelar;

- a manutenção de prontuários, com histórico do atendimento prestado, atualizado e preservado de forma a garantir a privacidade, o sigilo e a inviolabilidade dos registros.

O serviço deve manter articulações com organizações que atuam na Defesa¹ de Direitos das crianças, dos adolescentes e famílias em situação de violência e na Responsabilização² dos autores de agressão sexual, como os Centros de Defesa de Direitos da Criança e do Adolescente - CEDECAs, com a Defensoria Pública, com os serviços de assistência jurídica gratuita da OAB e das Universidades, entre outras alternativas.

Ações de prevenção e busca ativa

Para a prevenção de situações de ameaça e violações e para proteção aos direitos, os CREAS deverão organizar, por intermédio de agentes institucionais (educadores sociais), equipes para abordagem em vias públicas e locais identificados pela incidência de situações de risco ou violação de direitos, com a atribuição de realizar o mapeamento das situações de exploração sexual comercial e outras caracterizadas como situações de risco de crianças e adolescentes (situação de rua, trabalho infantil, etc.), realizando ações educativas, orientações e outros procedimentos que se julguem necessários, além de encaminhamento para o Conselho Tutelar, a rede de serviços socioassistenciais e outros serviços prestados no âmbito do município. Destaca-se a importância da articulação com os Conselhos Tutelares e Vara da Infância e da Juventude para a notificação dos casos identificados e aplicação, se necessário, de medida protetiva. As abordagens podem ser realizadas em parceria com outros atores sociais, inclusive de organizações não governamentais que já desenvolvem esse tipo de trabalho. A equipe de educadores deve estar habilitada e qualificada para o desempenho de suas atividades e deve ser composta, preferencialmente, por homens e mulheres, para facilitar a construção de vínculos e referências.

5.2. Serviço de Orientação e Apoio Especializado a Crianças, Adolescentes e Famílias

¹ Diz respeito a todos os instrumentos disponíveis aos Atores que integram o Sistema de Garantia de Direitos para contraporem-se às ameaças e as violações dos direitos das crianças e dos adolescentes.

² Refere-se as sanções cabíveis, através de medidas judiciais, aos que praticam violências contra crianças e adolescentes; e, também, garantir às vítimas e seus familiares o direito de acessar à Justiça.

A família por se constituir em espaço estratégico na garantia dos direitos de seus membros, sobretudo de crianças e adolescentes, e dando concretude à diretriz estabelecida pela Política Nacional de Assistência Social no que se refere à centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, projetos e programas. Nessa perspectiva, os serviços do CREAS estão voltados para ofertar ações de orientação, proteção e acompanhamento psico-social individualizado e sistemático a crianças, adolescentes e famílias em situações de risco ou violação e adolescentes autores de ato infracional.

Para tanto, deverá organizar atividades e desenvolver procedimentos e novas metodologias que contribuam para a efetividade de sua função protetiva, inclusive no que tange a orientação jurídico-social nos casos de ameaça e violação de direitos individuais e coletivos.

As situações de vulnerabilidade e violação de direitos são fenômenos complexos e multideterminados, com variáveis que envolvem, entre outros, fatores sócio-econômicos, culturais e éticos. Assim, é necessária a compreensão desses fenômenos, para realizar processos de trabalhos com técnicas facilitadoras de construção de projetos pessoais e sociais, que possam contribuir para a minoração dos danos sofridos e superação da situação de violação de direitos.

Os planos de trabalho devem conter as estratégias de trabalho com as crianças e adolescentes, suas famílias, seus membros e indivíduos, os pactos de responsabilidades e compromissos assumidos e os recursos a serem mobilizados para responder às necessidades detectadas e para desenvolver potencialidades e capacidades.

As crianças e adolescentes e suas famílias serão encaminhadas ao CREAS pelos Conselhos Tutelares, Vara da Infância e Juventude, Promotoria de Justiça e da Juventude, pela rede socioassistencial, por equipe de agentes institucionais responsável pela busca ativa de crianças e adolescentes em situação de risco ou violação de direitos, ou ainda por demanda espontânea dos usuários. A situação deverá ser reportada às autoridades competentes quando o caso assim o exigir.

O atendimento deve pautar-se na ética e no respeito mútuo, com uma postura de acolhimento e escuta por parte dos técnicos, de modo a possibilitar a criação de vínculos de confiança entre estes e as famílias atendidas.

O trabalho técnico deve ser orientado por procedimentos especializados de modo a criar condições para o fortalecimento de identidade e auto-estima; promover possibilidades de construção de propósitos de vida, (re) estabelecimento de vínculos familiares e sociais e alcance de autonomia.

O trabalho dos profissionais deverá partir do conhecimento das condições sócio-culturais da família, sua história, estrutura e valores, vinculação e formas de interação entre seus membros, a rede social de apoio com que conta, entre outros aspectos considerados relevantes.

Com base nessas informações, deverá ser construído, em conjunto com a família, um Plano de Trabalho que identifique as estratégias apropriadas à superação das situações de violação de direitos constatadas, pactuando responsabilidades e compromissos, definindo o tipo e periodicidade de atendimento e as metas pretendidas.

A implementação do Plano de Trabalho, com ações de orientação, apoio e proteção, poderá ser viabilizada por meio de abordagens individuais e grupais, visitas domiciliares, palestras, oficinas e outras técnicas que oportunizem reflexões acerca do cotidiano, possibilitando a construção de estratégias para solução dos problemas, além dos encaminhamentos à rede de serviços, quando se fizer necessário.

Sempre que possível, a família será encaminhada a serviços da proteção básica, por intermédio do CRAS – Centro de Referência da Assistência Social, para que o seu acompanhamento seja realizado na proximidade de sua moradia e com possibilidades de acesso as demais ofertas do território, em termos de oportunidades e serviços.

Caso seja detectada a necessidade de serviços específicos para algum membro das famílias atendidas, como em questões de saúde mental ou tratamento de dependência química - dentre outros, deve ser efetuado o encaminhamento para a rede de serviços. Quando necessário, deverão ser solicitadas medidas adicionais ao Conselho Tutelar ou Vara da Infância e Juventude.

Quando se constatar que foram esgotadas todas as possibilidades de intervenção, sem mudança dos padrões de conduta violadores, persistindo a situação de risco para as crianças e adolescentes, deverá ser informada a autoridade competente, inclusive por meio de relatório circunstanciado, para que sejam tomadas as medidas pertinentes.

Durante o período de atendimento, destaca-se a necessidade de interlocução permanente com o sistema de garantia de direitos, com envio de relatórios periódicos, discussão quanto à evolução dos casos, e/ou solicitação, conforme a situação exigir, de novas medidas e procedimentos, como por exemplo, o afastamento do agressor do lar ou abrigo provisório de crianças e adolescentes.

O desligamento do serviço se dará quando for verificada a superação das situações de violação de direitos constatadas, o fortalecimento da função de proteção do grupo familiar e outras alternativas de reinserção social. Quando se tratar de execução de medida de proteção ou sócio-educativa, o desligamento deverá ser previamente acordado com o órgão encaminhador, inclusive com indicação de reintegração familiar de crianças e adolescentes com medida de abrigo.

5.3 Serviço de Orientação e Acompanhamento a Adolescentes em Cumprimento de Medida Sócio-Educativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade.

As medidas sócio-educativas de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade estão previstas no Estatuto da Criança e do Adolescente.

Muito embora tenham um caráter sancionatório, de responsabilização do adolescente, sua operacionalização deve se referenciar numa ação educativa, embasada na concepção de que o adolescente é sujeito de direitos e pessoa em situação peculiar de desenvolvimento que necessita de referência, apoio e segurança.

A medida de Liberdade Assistida implica em concessão de liberdade sob condições, ou seja, é uma medida a ser executada em meio aberto, porém com característica de restrição de liberdade. Mantém o adolescente em seu meio familiar e comunitário, acompanhado por serviço de acompanhamento social oferecido pela política de assistência social. A medida é fixada por até seis meses, podendo ser prorrogada, revogada ou substituída por outra medida.

A equipe técnica responsável pelo serviço poderá designar orientadores sociais comunitários (qualquer cidadão comum maior de 21 anos) para a função de auxiliar no acompanhamento e orientação ao adolescente e sua família, de forma mais sistemática,

mobilizando-os e contribuindo para inseri-los, quando necessário, em programas socioassistenciais e de outras políticas públicas; supervisionando a frequência e o aproveitamento escolar e fornecendo informações acerca do cumprimento da medida e monitoramento dos encaminhamentos realizados. Tais orientadores devem contribuir ainda como mediadores das relações do adolescente com os espaços sociais com os quais este apresenta dificuldade em interagir. Precisam estar qualificados para o desempenho de suas atribuições e serem supervisionados frequentemente pela equipe técnica.

A medida de Prestação de Serviços à Comunidade consiste na realização, pelo adolescente, de serviços comunitários gratuitos e de interesse geral, por período não excedente a seis meses, com jornada semanal de oito horas, junto a organizações governamentais e não governamentais da rede socioassistencial, hospitais, escolas e outros estabelecimentos congêneres, bem como em programas comunitários ou governamentais, não existindo impedimento que sejam de âmbito federal, estadual e municipal. Os serviços serão prestados gratuitamente e tem um caráter de responsabilização do adolescente pelo processo de aprendizagem e não pela sua culpabilização. Essa medida tem um caráter pedagógico e socializante e sua execução não pode prejudicar a frequência à escola e a jornada de trabalho.

A equipe deve realizar o acompanhamento social ao adolescente e identificar, no município, os locais de prestação de serviços, cujas atividades sejam compatíveis com as habilidades dos adolescentes e com seus interesses.

Na operacionalização das medidas sócio-educativas a elaboração do Plano de Trabalho é indispensável, garantida a participação do adolescente e da família, e deve conter os objetivos e metas a serem alcançados durante o cumprimento da medida e as perspectivas de vida futura, dentre outros aspectos a serem acrescidos, de acordo com as necessidades do adolescente.

O acompanhamento social ao adolescente pela equipe técnica e orientadores deve ser sistemático, com frequência mínima semanal, para acompanhamento do desenvolvimento do plano de trabalho.

Encontros entre técnico(s), orientador (es) social (is) e adolescente(s) devem, dentre outros objetivos, avaliar a execução da medida, com frequência, no mínimo, quinzenal. São importantes instrumentos para subsidiar os técnicos nos relatórios informativos e

avaliativos a serem encaminhados à Vara da Infância e da Juventude, em prazos estabelecidos na medida.

É fundamental neste serviço intensificar a articulação com as demais políticas públicas assegurando a intersetorialidade na execução das medidas sócio-educativas, bem como estreitar a articulação com a Vara da Infância e da Juventude, com a Promotoria da Infância e da Juventude, com a Defensoria Pública e outros órgãos de defesa de direitos e com uma ampla rede prestadora de serviços que possam ser acionadas para atender as necessidades e demandas dos adolescentes e de suas famílias.

É importante destacar que o atendimento às famílias dos adolescentes, quando necessário, deve ser realizado em articulação com o serviço de Orientação e Apoio Especializado a Indivíduos e Famílias com seus Direitos Violados, descrito no item 5.1.

7. INSTALAÇÕES FÍSICAS DO CREAS

As instalações físicas do CREAS devem ser compatíveis com os serviços nele ofertados, dispondo de ambientes reservados para recepção das famílias, das crianças e adolescentes; atendimento individual e familiar; trabalho em grupos e reuniões; atividades orientadas para o desenvolvimento de sociabilidades das famílias, além das áreas convencionais de serviços.

O ambiente do CREAS deve ser acolhedor para facilitar a expressão das necessidades e opiniões, garantindo privacidade e preservação da integridade e dignidade dos usuários, assegurando a acessibilidade⁶ das pessoas com dificuldades de locomoção.

A recepção deve ofertar as informações acerca dos serviços e suas normas de funcionamento.

Conforme as características locais e as especificidades das demandas, é facultado aos municípios ofertar os serviços do CREAS de forma descentralizada em seu território, desde que articulado à rede de proteção básica e especial e sob coordenação do órgão responsável pelo comando da política de assistência social.

⁶ O Decreto nº 5.296, de 02/12/04, estabelece as normas gerais para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

7.1. IDENTIDADE VISUAL

O espaço deve possuir uma identidade visual própria: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Os CREAS co-financiados pela União deverão ter placa padrão, posicionada na frente do Equipamento (ao lado da porta), cujo modelo poderá ser obtido no Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

8. COMPOSIÇÃO, FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM NO CREAS

A equipe do CREAS deve ser composta, minimamente, pelos seguintes profissionais, assim dimensionados:

Profissional	Municípios em Gestão Básica	Municípios em Gestão Plena e Serviços Regionais
Coordenador	1	1
Assistente social	1	2
Psicólogo	1	2
Educadores sociais ³	2	4
Auxiliares administrativos	1	2
Estagiários (preferencialmente das áreas de psicologia serviço social e direito)	Conforme as atividades desenvolvidas e definição da equipe técnica	
Advogado	1	1

³ Esses profissionais desempenharão, prioritariamente, ações de busca ativa para abordagem em vias públicas e locais identificados pela incidência de situações de risco ou violação de direitos de crianças e adolescentes. A quantidade de educadores sociais deve ser proporcional à demanda e ao porte do município / região.

Além dos profissionais acima citados, podem ser contratados outros profissionais necessários ao desenvolvimento das atividades.

Dada a complexidade das situações atendidas, o CREAS deve contar com profissionais capacitados e em número suficiente para prestar atendimento de qualidade aos usuários, realizando acompanhamento individualizado de cada caso, coordenando reuniões de grupos de usuários e provendo encaminhamento, quando necessário, para os demais serviços da rede de proteção social e do sistema de garantia de direitos. O atendimento prestado deverá possibilitar a superação das situações de violação de direitos inicialmente detectados, o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e a inserção autônoma das famílias na sociedade.

A equipe de profissionais, além das competências e atribuições privativas inerentes à formação, deve dispor de conhecimentos acerca da:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS; Política Nacional de Assistência Social – PNAS; Norma Operacional Básica – NOB/SUAS; e outras normativas do MDS;
- Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA; Política Nacional do Idoso - PNI; Estatuto do Idoso; Política Nacional de Integração da Pessoa Portadora de Deficiência; Plano Nacional de Enfrentamento ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes e outras normativas de defesa e garantia de direitos;

Conforme já mencionado, a capacitação da equipe de profissionais que atua no CREAS é estratégica para assegurar abordagem mais qualificada e a qualidade dos processos de trabalhos desenvolvidos.

Para a família ser compreendida e abordada em sua totalidade o processo de capacitação deve ser permanente.

A capacitação envolve diversas etapas. Na fase de pré-implantação do serviço devem ser trabalhados conteúdos que permitem a compreensão dos fenômenos sociais e as situações de vulnerabilidades e riscos sociais existentes no município. A seguir relacionamos os temas e aspectos que devem ser abordados:

- Compreensão e mapeamento das situações de vulnerabilidades e riscos sociais do território;

- Fundamentos éticos, legais, teóricos e metodológicos do trabalho social com famílias, seus membros e indivíduos;
- Trabalho em rede;
- Trabalho com grupos de indivíduos e famílias;
- Utilização de metodologias participativas no trabalho social com famílias, grupos e indivíduos;
- Características e mapeamento da rede prestadora de serviços do município e da região;
- Atribuições dos órgãos de defesa de direitos (Varas do Poder Judiciário; Defensoria Pública, Ministério Público; etc.);
- Legislação e normativas acima mencionadas.

O processo de capacitação deve permitir à equipe, dentre outras coisas, o conhecimento da realidade sócio-econômica e cultural das famílias: estrutura, valores, e demandas; a identificação das situações de vulnerabilidade e risco social do grupo familiar, seus membros e indivíduos; o conhecimento dos parâmetros técnicos e legais que norteiam a ação; e a possibilidade de mobilizar os recursos comunitários e da rede de serviços para promover os encaminhamentos.

ATRIBUIÇÕES DA COORDENAÇÃO

O coordenador, além de gerente, é um facilitador dos processos de trabalho, deve viabilizar as condições técnico-operacionais necessárias à prestação dos serviços.

Cada CREAS deve dispor de um coordenador, com nível superior e formação na área social, que tem, dentre outras, as seguintes atribuições:

- Articular o processo de implantação do CREAS;
- Coordenar a execução das ações;
- Realizar articulação/parcerias com instituições governamentais e não governamentais, engajando-se no processo de articulação da rede socioassistencial;

- Definir, em conjunto com a equipe, o fluxo de entrada, acompanhamento, monitoramento, avaliação e desligamento das famílias;
- Definir, com a equipe técnica, os meios e os ferramentais teórico-metodológicos de trabalho com famílias, grupos e indivíduos a serem utilizados;
- Articular o processo de implantação, execução, monitoramento, registro e avaliação das ações, usuários e serviços;
- Realizar reuniões periódicas com os profissionais e estagiários para discussão dos casos, avaliação das atividades desenvolvidas, dos serviços ofertados e dos encaminhamentos realizados, entre outras;
- Promover e participar de reuniões periódicas com representantes da rede prestadora de serviços, visando contribuir com o órgão gestor na articulação e avaliação dos serviços e acompanhar os encaminhamentos efetuados;
- Contribuir com o órgão gestor municipal no estabelecimento de fluxos entre os serviços da Proteção Social Especial e Básica de Assistência Social;
- Participar de comissões/fóruns/comitês locais de defesa e promoção dos direitos das crianças e adolescentes;

9. AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO

Implantar mecanismos de monitoramento e avaliação do processo de trabalho e dos impactos dos serviços ofertados pelo CREAS é uma condição fundamental para o constante aprimoramento dos mesmos, a superação das dificuldades e a correção de eventuais desvios.

Constitui-se como processo de trabalho um conjunto de atividades e tarefas inter-relacionadas e interdependentes, que tem como objetivo comum a transformação de determinadas situações de violação de direitos dos beneficiários, de acordo com suas necessidades.

A avaliação desse conjunto de atividades e tarefas permite aferir a dimensão quantitativa e qualitativa dos serviços prestados no âmbito do CREAS, na medida em que

identifica se os objetivos estão sendo cumpridos. Desse modo, é preciso estabelecer ferramentas que dêem conta de avaliar as duas dimensões.

Destaca-se a importância de envolver os beneficiários no processo de avaliação.

Para possibilitar o monitoramento e avaliação dos serviços, faz-se necessário a padronização de instrumentais para registro de dados dos usuários, dos serviços ofertados e das atividades e atendimentos realizados no CREAS, utilizando, sempre que possível, a via digital. Tais informações deverão possibilitar, ainda, a alimentação dos aplicativos do sistema de informação da REDE SUAS.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- Política Nacional de Assistência Social – PNAS, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social por intermédio da Resolução nº 145, de 15/10/04, e publicada no Diário Oficial da União em 28/10/04;
- Norma Operacional Básica – NOB/SUAS, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social por intermédio da Resolução nº 130, de 15/07/05;
- Brasil, Estatuto da Criança e do adolescente - ECA, Lei Federal 8.069, de 13/07/90;
- Documentos produzidos pelas consultoras em planejamento e gestão social Prof^a Dra Aldaísa Sposati e Prof^a Neiri Bruno Chiachio, MDS, 2005;
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Guia do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, 2005;
- Belo Horizonte, Prefeitura de Belo Horizonte, SOSF – Serviço de Orientação, Apoio e Proteção Sócio-Familiar;
- Nogueira, Wanderlino, in Revista Serviço Social e Sociedade nº 83, Ed. Cortês, 2005;
- Brasil, Presidência da República, Decreto nº 5.296, de 02/12/04;
- Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes;
- Contribuições emanadas de oficinas sobre o CREAS, promovida pelo MDS, em 2005;
- Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome, Portaria 440, de 23/08/05;