



PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF)

Entre Rios do Oeste-2025



PROTOCOLO DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL Á FAMÍLIA (PAIF)

1-DEFINIÇÃO

A função da Unidade CRAS é realizar a gestão do território e executar o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF), e a qualidade na execução do PAIF está vinculada ao conhecimento do seu território, garantindo a prevenção de vulnerabilidades e riscos sociais. Para realizar a gestão territorial de Proteção Social Básica, o CRAS deve ter um adequado conhecimento do território, que envolve a rede socioassistencial e a rede intersetorial.

O planejamento da oferta dos Serviços no CRAS depende do conhecimento do território e das famílias que nele vivem, suas necessidades, potencialidades, bem como do mapeamento da ocorrência das situações de risco e de vulnerabilidade social e das ofertas já existentes no território.

O PAIF atua de forma preventiva, protetiva e proativa, reconhecendo a importância de responder às necessidades humanas de forma integral, para além da atenção a situações emergenciais, centradas exclusivamente nas situações de risco social. A ação preventiva objetiva “prevenir situações de risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”. O termo ‘prevenir’ tem o significado de “preparar; chegar antes de; dispor de maneira que se evite algo (dano, mal);

O caráter preventivo requer, dessa forma, intervenções orientadas a evitar a ocorrência ou o agravamento de situações de vulnerabilidade e risco social, que impedem o acesso da população aos seus direitos, a atuação protetiva significa centrar esforços em intervenções que visam amparar, apoiar, auxiliar, resguardar, defender o acesso das famílias e seus membros aos seus direitos. O PAIF deve, em todas as intervenções, atuar



com caráter protetivo, envidando esforços para a defesa, garantia e promoção dos direitos das famílias.

Destaca-se que o PAIF tem por função apoiar as famílias nas suas fragilidades, buscando evidenciar suas potencialidades para o desempenho da sua função protetiva. Já a atuação proativa no âmbito do PAIF é tomar iniciativa, promover ações antecipadas ou imediatas frente a situações de vulnerabilidade ou risco social, vivenciadas pelas famílias ou territórios, não esperando que a demanda “bata à sua porta”. A ação proativa tem por foco intervir nas circunstâncias que originaram as situações de vulnerabilidade e risco social, possibilitando a criação de instrumentos que permitem prever ocorrências futuras, bem como o contínuo aperfeiçoamento da ação, de modo a efetivar, o mais rápido possível, o acesso das famílias aos seus direitos. Atuar proativamente é imprescindível para materializar a atuação intencional preventiva e protetiva do PAIF.

2– FORMAS DE ACESSO

a) Busca Ativa: Destaca-se dentre as formas de acesso a busca ativa, pois é por meio dela que o PAIF consegue operacionalizar de modo mais efetivo a sua função protetiva e preventiva nos territórios, visto que é capaz de antecipar a ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social e não somente reagir passivamente às demandas apresentadas pelas famílias.

A busca ativa constitui em ações cotidianas para identificar, atender e acompanhar o público alvo do PAIF, como por exemplo, famílias beneficiárias do PBF (Programa Bolsa Família), do BPC (Benefício de Prestação Continuada) e outras vulnerabilidades e particulares do seu território. Tem como objetivo identificar as situações de vulnerabilidade e risco social, ampliar o conhecimento e a compreensão da realidade social, para além dos estudos e estatísticas.

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



- Identificar potenciais usuários do SUAS para inseri-los na rede de atendimento;
 - Buscar o retorno de um usuário desistente de um Serviço Socioassistencial. A busca ativa pode se dar por diversos meios que viabilizem o contato com o usuário.
- Ela pode ser realizada por técnico de nível superior e técnico de nível médio, conforme planejamento da equipe.

Os registros são realizados por meio de Sistema denominado IPM Social: Registrar a busca ativa na aba: Atendimentos-Individual, Atendimentos Individual, selecionando o tipo do atendimento, podendo esse ser do tipo individual ou família, na sequencia selecionar a família ou pessoa, informar a data e horário, selecionar o serviço– PAIF, informando o motivo de atendimento - busca ativa” e inserir as anotações do atendimento.

b) Demanda espontânea: famílias que procuram diretamente a unidade de CRAS para atendimento de suas demandas.

c) Rede socioassistencial (Ficha de Referência– Sistema IPM): encaminhamento realizado pela rede socioassistencial, via Sistema IPM Social. Após o recebimento do encaminhamento, a equipe técnica do PAIF deve realizar atendimento e/ou acompanhamento de famílias pelo PAIF e fazer a contrarreferência, via Sistema IPM Social. Registro no IPM Social: O registro das referências e contrarreferências via sistema, devem ser realizadas na aba Atendimentos-Encaminhamentos, conforme consta no manual disposto no anexo Referência e Contrarreferência.

Obs.: Para esse tipo de forma de acesso, os atendimentos realizados para emitir a contrarreferência devem ser registrados no Sistema IPM Social na aba cadastro serviço-integrantes como Rede Intersetorial.

d) Rede intersetorial (Ficha de Referência meio físico, por meio de ofício): Encaminhamento realizado pela rede intersetorial (Saúde, Educação, Esporte e Cultura, Trabalho, etc.) por meio de ofício contendo os dados do encaminhamento, breve relato da situação e dos dados de identificação dos profissionais que estão realizando o encaminhamento.

3- ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



É o momento em que a família recebe a primeira atenção, podendo ser feita por técnico de nível médio devidamente capacitado, que compreenda serem os Serviços do CRAS, nesse contato o técnico de nível médio, deverá: a) Cadastrar e/ou atualizar o cadastro da pessoa e de família no Sistema IPM Social (em especial as informações pessoais, telefone, nacionalidade, escolaridade, documentação, endereço, marcação da pessoa com deficiência, composição familiar). Obs. No momento do cadastro ou atualização é importante inserir o maior número possível de informações no cadastro do Sistema IPM Social tanto no cadastro de pessoas como no cadastro de famílias. b) Verificar no Sistema do Cadúnico se a família possui cadastro e se o mesmo encontra se atualizado.

Caso não possua ou esteja desatualizado o Cadúnico, se faz necessário realizar orientações para inserção e/ou atualização da família no Cadúnico. Nos casos em que o atendimento for realizado por meio de agendamento, registrar o motivo de atendimento no Sistema IPM Social “Agendamento no Cadastro Único”.

c) Repassar informações básicas sobre o CRAS e o Serviço PAIF, dentre elas:

- Horário de funcionamento da Unidade.
- Agenda de atividades que envolvem atendimentos técnicos, de grupos do PAIF, de grupos do SCFV, oficinas do PAIF, ações comunitárias, atendimento de Cadúnico no CRAS, entre outras.
- Compreender dos atendimentos realizados na recepção: cadastramento para o Programa Leite das Crianças, orientação e encaminhamento para documentação civil.

Encaminhar para o atendimento com a equipe técnica de nível superior, registrando no Sistema IPM Social a agenda ou fila de espera, conforme rotina da Unidade.

Orientar quanto às demandas de competência de outras políticas públicas, inclusive realizando contatos telefônicos buscando informações para repassar ao usuário de forma correta. **ATENÇÃO:** O técnico de nível médio que atende na recepção deve compreender as situações apresentadas, evitando posturas investigativas ou preconceituosas, preservando o sigilo das informações prestadas. Registro no IPM Social:



1- Registrar no Sistema IPM Social os atendimentos realizados, na aba Atendimentos Atendimentos-Atendimento Individual, selecionar a pessoa ou família que foi realizado o atendimento, informar a data e o horário, selecionar o serviço PAIF e informar o motivo do procedimento realizado, conforme tabela abaixo. Obs. Somente deverá ser registrado atendimento do tipo.

4. TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS DO PAIF: O trabalho social com famílias do PAIF é materializado por meio de ações que convergem para atender determinado objetivo. O desenvolvimento do trabalho com famílias do PAIF pode ocorrer por meio de dois processos distintos, mas complementares, sendo esses atendimento e acompanhamento, que se inicia a partir da Acolhida realizada por técnico de nível superior.

4.1– ACOLHIDA: A acolhida é o momento de apresentação do PAIF à família ou a algum de seus membros, caracterizada como o contato inicial da família com o PAIF. Também é a ocasião na qual há o conhecimento das condições de vida, vulnerabilidades e potencialidades das famílias pelos profissionais e do estabelecimento de vínculos entre o Serviço e seus usuários. Constitui, assim, ação primordial na garantia de acesso da população ao SUAS e de compreensão da Assistência Social como dever estatal e direito de cidadania. No momento da acolhida os profissionais averiguam a necessidade de iniciar um processo de acompanhamento familiar ou se o atendimento às famílias nas ações do PAIF já responde suas demandas. Há, ainda, que se considerar a identificação de demandas que sugiram encaminhamentos para acesso à renda, benefícios ou mesmo para serviços setoriais. A acolhida das famílias, dadas as características e responsabilidades, compõe atividade exclusiva dos profissionais de nível superior da a acolhida pode ser particularizada ou em grupo. A acolhida particularizada e em grupo se complementam, sendo que as famílias que participaram da acolhida em grupo deverão gradativamente ser acolhidas também de modo particularizado.

4.1.1. Acolhida em Grupo: O processo de acolhida em grupo é realizado de modo coletivo (duas ou mais famílias). Podendo ser realizado na sala de atendimento técnico ou na sala de reuniões do CRAS. Essa forma de acolhida oportuniza às famílias o



compartilhamento e identificação de demandas comuns, iniciando, um processo de compreensão de que as vulnerabilidades vivenciadas são fenômenos sociais e não problemas particularizados, sensibilizando-as para a importância do protagonismo e da participação social, visando alcançar seus direitos. São exemplos de famílias, que podem ser convidadas para a acolhida em grupo: as beneficiárias de transferência de renda, em especial, em descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF)- primeira repercussão, famílias com beneficiários do BPC abaixo de 18 anos fora da escola e famílias beneficiárias do BPC que necessitam cadastrar ou atualizar o Cadastro Único. Ressalta-se que os técnicos devem, durante esse processo de acolhida, respeitar as possibilidades de manifestação e necessidades particulares dos seus participantes, de modo a não forçar a participação dos componentes do grupo. Toda participação deve ser espontânea. Nessa forma de acolhida, também é necessário ter, como eixo norteador, o respeito à privacidade das famílias e à sua autonomia quanto à disponibilidade para interagir com o grupo e/ou responder perguntas, bem como para participar das demais ações do PAIF.

4.1.2. Acolhida Particularizada: É o processo de acolhida de uma família, ou algum de seus membros, de modo particularizado. É o momento no qual o profissional preenche ou atualiza o Prontuário da Família. Pode ocorrer no CRAS ou no domicílio da família.

- Acolhida no CRAS– refere-se ao primeiro contato com o Serviço por meio da equipe técnica de nível superior que ocorre no espaço físico do CRAS na sala de atendimento técnico, assegurando o bem-estar das famílias, ao expor suas demandas e vulnerabilidades e resguardando o sigilo das informações.

- Acolhida no Domicílio- consiste no processo de acolhida de uma família, ou de algum de seus membros, no seu próprio domicílio. Essa forma de acolhida deve ser utilizada em situações específicas, nas quais as famílias não respondem a busca ativa para comparecer ao CRAS ou vivenciam situações de vulnerabilidade ou risco social e não procuram o Serviço. São exemplos dessas situações: as famílias em descumprimento reiterado de condicionalidades (esse descumprimento pode significar situações de



vulnerabilidade ou risco social) ou famílias com crianças, adolescentes ou jovens de até 18 anos com deficiência, beneficiários do BPC e fora da escola. A acolhida no domicílio também pode ser utilizada no caso em que o responsável familiar apresentar dificuldades de acesso ao CRAS, por impossibilidade de locomoção, em decorrência de alguma doença, deficiência física, ou por ser cuidador de pessoas com deficiência severa ou idosos dependentes.

4.2 ATENDIMENTO

O atendimento às famílias, ou a alguns de seus membros, refere-se a uma ação imediata de prestação ou oferta de atenção, com vistas a uma resposta qualificada de uma demanda da família ou do território. Pode se encerrar na resolução de uma demanda específica dos indivíduos ou famílias, com ou sem retorno, ou pode dar início a um processo de acompanhamento familiar. O atendimento significa a inserção da família, um ou mais de seus membros, em alguma das ações do PAIF: atendimento individual (ações particularizadas e encaminhamentos) e atendimento coletivo (oficinas com famílias e ações comunitárias, grupo).

O atendimento pode contemplar apenas uma ou mais dessas ações para resolução de questões pontuais.

Atendimento Individual:

a) Ações particularizadas: As ações particularizadas no atendimento às famílias têm por princípio conhecer a dinâmica familiar de forma mais aprofundada e prestar um atendimento mais específico à família, como nos casos: suspeita de situações de violação de direitos identificados durante o atendimento da equipe técnica do PAIF, entendimento e enfrentamento das causas de descumprimentos reiterados de condicionalidades do PBF, e que podem gerar encaminhamento para a Proteção Social Especial ou para demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

As ações particularizadas podem ocorrer na unidade do CRAS e no domicílio da família, sendo que essa última possibilita aos técnicos conhecer a realidade dos territórios, as formas de convivência comunitária, arranjos familiares– rol de informações muito



importantes para adequar as ações do PAIF para o alcance do seu caráter preventivo e protetivo.

4.2.2 Atendimento Coletivo

a) Oficinas/ com famílias

Consistem na realização de encontros previamente organizados, com objetivos de curto prazo a serem atingidos com um conjunto de famílias, por meio de seus responsáveis ou outros representantes, sob a condução de técnicos de nível superior do CRAS.

As oficinas com famílias têm por intuito suscitar reflexão sobre um tema de interesse das famílias, sobre vulnerabilidades e riscos, ou potencialidades, identificados no território, contribuindo para o alcance de aquisições, em especial, o fortalecimento dos laços comunitários, o acesso a direitos, o protagonismo, a participação social e a prevenção a riscos. Constituem objetivos das oficinas com famílias a discussão e a reflexão sobre situações vivenciadas e interesses comuns, que dizem respeito à reprodução social da família, ao fortalecimento de sua função protetiva, ao acesso a direitos e o enfrentamento às vulnerabilidades do território, que impactam no convívio familiar e comunitário.

Operacionalização das oficinas com famílias: Recomenda-se que as oficinas sejam realizadas com no mínimo 7 (sete) e no máximo 15 (quinze) participantes, de acordo com os objetivos a serem alcançados. A inserção de famílias ou de seus membros em oficinas ocorrerá a partir da busca ativa, por meio de visita domiciliar, contato telefônico, atendimentos particularizados, entre outras formas.

Além disso, é importante realizar uma análise dos encaminhamentos recebidos da rede socioassistencial e intersetorial na definição do público da oficina. A equipe deverá observar para que as famílias que participam das oficinas tenham identidade com a temática, por exemplo: se a equipe vai ofertar oficina sobre condicionalidades do Programa Bolsa Família, deve-se convidar os beneficiários do Programa Bolsa Família. As oficinas podem agrupar tanto participantes com características homogêneas, quanto heterogêneas. Algumas temáticas podem ser melhores trabalhadas com participantes que enfrentam as mesmas situações, compartilham as mesmas experiências, facilitando,



assim, a compreensão, o não julgamento e a expressão dos participantes. Já outras temáticas são mais bem trabalhadas quando os participantes apresentam pontos de vista diferenciados enriquecendo as discussões e os processos reflexivos que envolvem as oficinas com famílias.

A equipe técnica deverá observar as demandas do território no planejamento das temáticas que serão trabalhadas nas oficinas, levando em consideração informações e dados que caracterizam o território. O planejamento deve estar sistematizado em instrumental padronizado. O conjunto de famílias reunidas em oficinas deve estabelecer suas regras de funcionamento de forma democrática, acordar os objetivos da oficina e construir um contrato de convivência (definição conjunta de regras, tais como duração das falas, sigilo necessário, escuta respeitosa das colocações dos participantes, entre outros). Na realização da oficina deve-se proporcionar um ambiente acolhedor, dialógico e democrático, no qual os participantes sintam-se à vontade para expor suas opiniões e anseios. É importante que o local seja preparado com cadeiras em círculos, possibilitando o diálogo em roda de conversas entre os participantes.

Destaca-se que as oficinas não são palestras, então se deve utilizar recursos que permitam o diálogo, tais como: recortes de jornais, construção de cartazes, trechos de filmes. Os slides podem ser uma complementação das oficinas. Também, podem ser convidados profissionais de outras políticas para auxiliar na discussão da temática proposta, tendo cuidado para que a metodologia da oficina não se perca, transformando-se em palestra. As oficinas também podem ser utilizadas para preparar os usuários para participarem dos espaços de participação social, como pré-conferências, conferências, debatendo temáticas relacionadas aos seus territórios em conformidade com a política pública abordadas nesses espaços. Sugere-se que a oficina com famílias tenha duração de 45 a 90 minutos. O planejamento relativo à duração desta ação dependerá da temática trabalhada, número de participantes e da sua disponibilidade. As oficinas podem apresentar diferentes formatos quanto à sua composição no decorrer dos encontros, destacando-se as formas: aberta e fechada. As oficinas denominadas “abertas” recebem novos integrantes a qualquer instante do processo de operacionalização da oficina, ou



seja, não há uma restrição à entrada de – mesmo que no último encontro da oficina (caso a oficina seja operacionalizada em mais de um encontro). Já o formato “fechado” restringe a inserção de novos componentes após sua inicialização. A escolha entre o formato “aberto ou fechado” deve ser realizada pela equipe técnica responsável por sua operacionalização, a partir da temática a ser abordada, do perfil dos participantes e das dimensões (reflexão, convivência, ação) a serem enfatizadas nas oficinas. A oficina pode ser desenvolvida em um ou vários encontros. Optando por mais de um encontro, a sua frequência poderá ser semanal, quinzenal, mensal dependendo da disponibilidade dos participantes e do tema a ser trabalhado. Na realização de oficinas podem ser utilizadas expressões culturais, dança, trabalhos manuais, teatro, bem como inclusão digital. No entanto, essas atividades não podem ser trabalhadas de forma isolada, devendo introduzir temáticas relacionadas ao PAIF, que buscam o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Os principais eixos a serem trabalhados nas oficinas:

- Quais são e como acessar nossos direitos (civis, políticos, sociais, culturais, econômicos, ambientais): direito à transferência de renda e benefícios assistenciais; direito à documentação civil básica; direito à cultura, ao esporte e lazer; direitos das crianças e adolescentes; direito das mulheres; direitos das pessoas idosas; direitos das pessoas com deficiência; direito à alimentação e nutrição adequada; direito ao meio ambiente saudável.

- Os desafios da vida em família: os direitos das famílias, sua função protetiva e deveres do Estado e das famílias; as especificidades do ciclo vital dos membros das famílias, as formas de convívio intergeracional; cuidar de quem cuida; o uso de álcool e/ou outras drogas na família; adolescência e juventude- direitos e deveres; sexualidade e doenças sexualmente transmissíveis.

- A vida no território, superando vulnerabilidades e identificando potencialidades:
Território– construção humana;

Território– local de potencialidades e vulnerabilidades. A oficina não deverá consistir como a única possibilidade de atendimento à família. Neste contexto, a inserção



em oficinas, além de ser uma indicação dos profissionais, é uma escolha da família ou dos seus integrantes.

Registro: 1) Lista de Presença, contendo a temática, data e horário, local, nome do profissional responsável, nome dos participantes novos integrantes

2) Registro no IPM Social: Registrar as oficinas na aba Atendimentos-Coletivo, selecionando o Serviço 5– PAIF, as pessoas e/ou famílias que participaram da oficina, inserir o relato do desenvolvimento da oficina e utilizar o motivo de atendimento– Participação em oficina. OBS. As intervenções técnicas realizadas no momento da oficina estão contempladas em um único motivo. Se houver necessidade de atendimento individualizado após a oficina o técnico deverá registrar em atendimento individual.

Campanhas (Sensibilização/informação): Referem-se a um conjunto de procedimentos dirigidos para a sensibilização, informação, sobre temáticas relacionadas aos direitos socioassistenciais, com o objetivo de induzir uma reflexão crítica, identificar e fortalecer os recursos de uma coletividade e prevenir a ocorrência de vulnerabilidades e/ou riscos sociais., conforme calendário pré definido, tais como: Erradicação ao Trabalho Infantil, Enfrentamento ao Abuso e Violência Sexual de Crianças e Adolescentes, Semana da Família, entre outros.

Podem ser elementos constituintes de uma campanha: a panfletagem, colagem de cartazes, utilização de carros de som, rádios comunitárias, jornais, reuniões, mostra de filmes, apresentações artísticas, entre outros, de modo a traduzir um esforço em prol de um tema. As campanhas devem ser cuidadosamente planejadas, ter foco definido, tratar de um tema que tenha relevância no território do CRAS, possuir tempo pré-determinado (uma semana ou um mês) e formas de avaliar os resultados obtidos. Para a operacionalização dessa atividade pode se lançar mão de ações culturais e lúdicas, devendo ser trabalhadas em todas as ações e atividades que estão em andamento no CRAS (grupos do PAIF, oficinas do PAIF e grupos do SCFV).

4.3 ACOMPANHAMENTO



O atendimento técnico deve definir quais famílias necessitam do acompanhamento familiar do PAIF. São famílias que necessitam de um conjunto de intervenções de forma sistematizada e continuada a partir do estabelecimento de compromissos entre a família e profissionais, que resultam na construção de um Plano de Acompanhamento Familiar (PAF anexo), a fim de superar, gradativamente, as vulnerabilidades vivenciadas. Exemplos: Famílias que necessitam de encaminhamento para rede socioassistencial e intersetorial, acesso a documentação civil, atualização do Cadastro Único, acesso a benefícios eventuais, acesso a ações referentes ao mundo do trabalho, famílias com vínculos fragilizados.

Trata-se de um processo de caráter continuado e planejado, por período de tempo determinado, no qual há, a partir de vulnerabilidades, demandas e potencialidades apresentadas pelas famílias, a definição dos objetivos a serem alcançados. No âmbito do PAIF tem como finalidade enfrentar as situações de vulnerabilidade social, prevenir a ocorrência de riscos e/ou violações de direitos, identificar e estimular as potencialidades das famílias e territórios, apoiar a família na sua função protetiva, afiançar as seguranças de Assistência Social e promover o acesso das famílias e seus membros a direitos, sejam civis, políticos, sociais, econômicos, culturais e ambientais.

Como regra geral, e em decorrência da situação de vulnerabilidade, devem ser priorizadas no acompanhamento do PAIF:- Famílias referenciadas e/ou encaminhadas pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), após trabalho realizado pelo PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, da Proteção Social Especial); OBS. 1: sugere-se que estas famílias sejam acompanhadas em grupo do PAIF após o trabalho realizado pelo PAEFI.

- Famílias com membros integrantes do BPC Idoso, com objetivo de prevenir violações de direitos. Ex. negligência, violência, isolamento, abuso financeiro, entre outros.



- Famílias com membros integrantes do BPC com Deficiência, com objetivo de prevenir violações de direitos e garantia de acesso a Serviços de Educação, Saúde, entre outros.

Obs. 1- O Técnico do PAIF responsável pelo acompanhamento familiar com integrantes do BPC deve atentar-se para realizar a proteção social aos cuidadores, quando houver situação de dependência.

Obs. 2- Nas famílias em que o BPC é a principal fonte de renda o técnico deverá orientar as famílias que esse não é um benefício vitalício, bem como trabalhar com a família para acesso a outras fontes de renda.

3- Famílias que possuam outras vulnerabilidades;

4.3.1 Acompanhamento particularizado do PAIF:

O acompanhamento familiar particularizado prevê: a) a elaboração de um Plano de Acompanhamento Familiar (PAF), no qual constarão os objetivos a serem alcançados pela família, bem como o desenvolvimento do processo de acompanhamento;

b) a realização de encontros com a família para desenvolver reflexões que a auxilie na superação das vulnerabilidades enfrentadas;

c) realização de mediações periódicas com os técnicos, para monitoramento e avaliação do processo de acompanhamento, efetividade da intervenção, ampliação da capacidade protetiva da família e definição de novos compromissos, quando for o caso;

d) inserção em ações do PAIF, conforme necessidades.

As principais situações de vulnerabilidades que requerem a proteção da Assistência Social para garantia dos direitos das famílias nas quais deve ser priorizado o acompanhamento particularizado, conforme decisão do profissional e famílias são:

- Famílias em situação de descumprimento de condicionalidades do PBF, em “suspensão do benefício por dois meses, cujos motivos ensejem acompanhamento do PAIF;

- Famílias contra referenciadas ao CRAS, pelo CREAS, após desligamento do PAEFI com:



a) Adolescente egresso de medida de internação ou de medida socioeducativa em meio aberto.

b) Episódio progressivo de uma ou múltiplas formas de violência ou egresso de medidas aplicadas em decorrência destes episódios (violência doméstica; abuso e exploração sexual, violência física ou psicológica contra criança/adolescente; violência contra a mulher; tráfico de seres humanos etc).

c) Integrante com história de uso abusivo de álcool e outras drogas.

- Famílias com algum membro que vive em isolamento.
- Família com denúncia de negligência a algum de seus membros.

Obs. Para situações de isolamento e negligência a equipe deve realizar intervenções visando evitar agravos. O usuário em situação de isolamento pode ser inserido nas ações do PAIF e SCFV.

4.3.2 Acompanhamento coletivo do PAIF (Grupo do PAIF):

O processo de acompanhamento familiar em grupo é indicado para responder situações de vulnerabilidades vivenciadas pelas famílias com forte incidência no território, de modo a constituir grupos de famílias com afinidades, necessidades e características similares, de forma a efetivar seu acompanhamento, tornando-o um processo de compartilhamento de experiências entre os participantes, de reflexão sobre a realidade, de acesso à informação sobre direitos, de apoio à família em sua função protetiva e de construção de projetos de vida que possibilitem ampliação dos direitos sociais. O acompanhamento familiar coletivo prevê: a) a elaboração de um Plano de Acompanhamento Familiar Coletivo (PAF Coletivo) anexo, no qual constarão os objetivos comuns e específicos a serem alcançados pelos participantes, bem como o desenvolvimento do processo de acompanhamento;

b) o desenvolvimento de encontros com as famílias reunidas em grupo, por meio de um ou mais representantes, sob a coordenação de um técnico de nível superior da equipe de referência do CRAS, para discussão de temas e realização de reflexões sobre as vulnerabilidades enfrentadas;



c) a realização de mediações periódicas com os técnicos, para monitoramento e avaliação do processo de acompanhamento, efetividade da intervenção, ampliação da capacidade protetiva e estabelecimento de novos compromissos, quando for o caso; d) inserção em outras ações do PAIF, conforme necessidades.

5- AVALIAÇÃO/DESLIGAMENTO DO ACOMPANHAMENTO DO PAIF:

O desligamento do acompanhamento do PAIF ocorre por meio de:

a) Conclusão do ciclo de acompanhamento: À medida que o processo de acompanhamento familiar for evoluindo e o Plano de Acompanhamento Familiar cumprir seus objetivos, ou seja, quando as vulnerabilidades sociais, motivadoras do processo de acompanhamento forem superadas, a família em conjunto com o profissional, após o processo denominado “avaliação”, pode optar pelo encerramento do acompanhamento familiar. Isso não impossibilita que as famílias continuem participando das ações do PAIF, isto é, não as impede de continuar sendo atendidas pelo Serviço.

b) Localização desconhecida: Desligamento executado após sucessivas tentativas de localização do usuário ou família (inclusive com o apoio da rede de Serviços do território) que estava em acompanhamento pelo PAIF. Todos os procedimentos de tentativa de localização devem ser devidamente registrados no IPM. Seguir “Protocolo de Não Localizados” pactuado com a rede. Em caso de crianças e adolescentes a equipe pode avaliar a possibilidade de informar aos órgãos competentes (CT).

c) Mudança de Município: Desligamento executado após pessoa ou família mudarem para outro município. Em caso de crianças e adolescentes a equipe pode avaliar a possibilidade de informar aos órgãos competentes (Conselho Tutelar).

d) Óbito: Quando a família for unipessoal. Obs: Registra no Sistema IPM Social da pessoa que foi a óbito, para inativar o cadastro da pessoa.

7- RELAÇÃO DO CRAS COM CREAS

- Participar dos estudos de casos quando convidados a fim de planejar estratégias em conjunto sobre o usuário/família e suas demandas. Os casos atendimentos e ou acompanhamentos pelo PAIF em que houver uma vulnerabilidade maior na família e



indícios de violação de direitos (colocar violações que está no sistema) a equipe do PAIF deverá realizar um conjunto de procedimentos antes de encaminhar para o PAEFI, tais como:

- Visita domiciliar;
- Escuta Qualificada;
- Contato Telefônico com usuário e se necessário com os familiares;
- Contato telefônico com a rede de serviços;
- Atualização do cadastro único.

- Antes de encaminhar para a equipe do PAEFI a equipe do PAIF ao atender à família deverá realizar uma série de procedimentos, identificando as demandas apresentadas e a visita domiciliar é um procedimento importante antes de encaminhar para o CREAS.

Obs.: Importante que a equipe do CRAS, somente realize os encaminhamentos após todos os procedimentos acima realizados, evitar realizar apenas um atendimento e ou encaminhamento.

Caso ocorra casos em que a equipe identifique que deve ser encaminhado imediatamente para o CREAS, o coordenador deverá entrar em contato com a coordenadora do CREAS para análise em conjunto do caso, resultando uma efetividade maior.

Ao encaminhar para o CREAS, a equipe do CRAS deverá avaliar se a família será desligada ou permanece em acompanhamento. Importante lembrar que a família poderá ser atendida mesmo que desligada do acompanhamento.

Obs.: Importante salientar que as famílias com vivência de violência são atendidas por todos os níveis de proteção do SUAS (Básica e Especial) e que para realizar o acompanhamento para o CREAS o técnico do PAIF deverá avaliar o grau de vulnerabilidade apresentado pela família no momento. Ex.: Como é a rede de apoio dessa família? Se há vivência de violência? E se a família necessita de um atendimento mais sistemático que o PAIF não irá proporcionar na Proteção Básica.

Todo encaminhamento para o CREAS deverá ser realizado em conjunto com o coordenador do CRAS afim de esgotar todas as possibilidades de intervenção da PSB.



8– RELAÇÃO COM O ACOLHIMENTO:

-Participar das reuniões sobre o acolhimento de crianças e adolescentes e de idosos sempre que convidados;

- Participar das reuniões de estudos de caso para elaboração do PIA, pactuando ações de atendimento e acompanhamento do PAIF sempre que necessário.

- Avaliar a possibilidade de inserções dos acolhidos no SCFV ofertados no território de CRAS, por meio de grupos realizados no CRAS.

- Nas reuniões de reintegração a equipe deverá levar as informações dos atendimentos e acompanhamentos que vem realizando para propiciar o retorno da criança e ou adolescente a família;

- O PAIF deverá avaliar a inserção das famílias com crianças e ou adolescentes reintegradas em processo de acompanhamento. Sugere-se a realização de grupos do PAIF com a presença do responsável familiar e a criança e ou adolescente;



Considerações Finais

O protocolo para o PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) garante organização, padronização e qualidade no atendimento às famílias, permitindo, estabelecer fluxos claros e definindo papéis e responsabilidades da equipe técnica. Além de padronizar os atendimentos, para que todas as famílias recebam tratamento equitativo.

O protocolo fundamentado na legislação e nas normativas do SUAS, é uma forma de garantia de respaldo jurídico as decisões e com processos bem definidos é possível a realização mais fácil de monitorar os serviços e seus resultados.

E o documento visa facilitar a articulação com outras políticas públicas como educação, saúde, justiça, melhorando o atendimento integral as famílias. E o documento irá ajudar a equipe técnica do PAIF, a manter um olhar técnico e ético, com foco na prevenção das situações de risco e vulnerabilidade social.