



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO**

**Secretaria Municipal de Assistência Social**

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



# **PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ARTICULAÇÃO, COMUNICAÇÃO E FLUXOS ENTRE O CRAS E A REDE SOCIOASSISTENCIAL**

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho  
e Educação Permanente (NVGE)*  
**SMAS**

JACAREZINHO - PR

2025



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO**

### **Secretaria Municipal de Assistência Social**

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



### **Grupo de Trabalho para a elaboração do Protocolo**

#### **Eliandra Gonçalves**

Secretária Municipal da Política Pública Assistência Social

#### **Guilherme Aphonso Gonçalves Ruiz**

Diretoria Geral da Política Pública Assistência Social

Presidência do Conselho Municipal de Assistência Social/Diretoria Geral da Secretaria Municipal de Assistência Social

#### **Fabiola Cristina Rodrigues Damas**

Diretoria da Proteção Social Básica

#### **Wagner Sarachi Pinto**

Diretoria de Gestão de Benefícios Eventuais e Transferência de Renda

#### **Paulo Vítor Batista da Silva**

Diretoria do Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente

#### **Erica Akemi Takahara**

Coordenação do CRAS I/Assistente Social

#### **Fátima Patrícia Sarmanho dos Santos**

Coordenação do CRAS II/Assistente Social

#### **Engel Pirola**

CRAS I – Técnico (Psicóloga)

#### **Cristiane Souza Pinto de Mello Milanesi**

CRAS I – Técnico (Pedagoga)

#### **Luís Fernando Rodrigues Ruiz**

CRAS II – Técnico (Psicólogo)

#### **Carolina Ganzella**

CRAS II – Técnico (Pedagoga)

#### **Maria Emília Cardoso Biato Braga**

#### **Jordana Thabet Venturine**

Educadora/Orientadora Social de Representação do SCFV



# PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO

## Secretaria Municipal de Assistência Social

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



## 1. APRESENTAÇÃO

O presente Protocolo Institucional tem por objetivo normatizar, padronizar e orientar os fluxos de comunicação e articulação entre os **Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)** e a **rede socioassistencial**, compreendida como o conjunto de serviços, unidades, programas e equipamentos vinculados diretamente à Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS) e demais órgãos que estabelecem interface direta com a Proteção Social Básica (PSB).

## 2. FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

Este Protocolo está fundamentado nas seguintes normativas:

- Constituição Federal (art. 203)
- Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993)
- Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004
- Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS
- Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Res. CNAS nº 109/2009)
- Orientações Técnicas do CRAS (MDS)
- Orientações Técnicas do PAIF (MDS)
- Normas internas e fluxos administrativos definidos pela SMAS de Jacarezinho.

## 3. OBJETIVO

### 3.1 Objetivo Geral

Instituir diretrizes técnicas e administrativas para a articulação entre os CRAS e a rede socioassistencial do município, assegurando comunicação padronizada, integralidade do atendimento e continuidade do acompanhamento familiar.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO

## Secretaria Municipal de Assistência Social

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



### 3.2 Objetivos Específicos

- Definir responsabilidades e atribuições gerais de cada unidade na articulação.
- Garantir o uso dos canais formais de comunicação.
- Instituir fluxos de referência, contrarreferência e devolutiva.
- Padronizar procedimentos frente à rede intersetorial e Sistema de Justiça.
- Prevenir fragmentação, sobreposição ou descontinuidade no atendimento.

### 4. ABRANGÊNCIA

Este protocolo aplica-se a:

#### 4.1 Equipamentos da Rede Socioassistencial da SMAS

- CRAS I e CRAS II
- Núcleos de Apoio
- CREAS
- Centro da Juventude
- Abrigo Institucional
- Família Acolhedora
- Demais Serviços e/ou Departamentos da SMAS
- Entidades/organizações da sociedade civil vinculadas à SMAS

#### 4.2 Rede Intersetorial Pública

Saúde, Educação, Segurança Pública, Conselho Tutelar, Sistema de Garantia de Direitos, entre outros.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO

## Secretaria Municipal de Assistência Social

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



## 5. PRINCÍPIOS GERAIS DA ARTICULAÇÃO

A comunicação e os fluxos estabelecidos neste documento seguirão os princípios da PNAS:

- Intersetorialidade
- Centralidade na família
- Proteção não contributiva
- Territorialização
- Complementaridade entre serviços e níveis de proteção
- Respeito às especificidades técnicas e normativas de cada unidade
- Sigilo profissional e proteção de dados

Nenhuma unidade pode impor estratégias ou ações a outra; cada serviço mantém sua **autonomia técnica**.

## 6. CANAIS OFICIAIS DE COMUNICAÇÃO

### 6.1 Meio Oficial

O Sistema de Documentos utilizado atualmente pela prefeitura do município, **1DOC**, é o canal oficial e exclusivo para encaminhamentos formais, comunicação institucional entre equipamentos, oficiações ao CREAS, CJ, Abrigo, encaminhamentos à rede externa, respostas e devolutivas de documentos, gestão de demandas administrativas e comunicação com o Sistema de Justiça (via Órgão Gestor)

### 6.2 Canais complementares

- **SisasWeb**: registro de atendimentos, informações sociais e dados internos.
- **E-mail institucional**: comunicação complementar quando autorizado pelo gestor.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO

## Secretaria Municipal de Assistência Social

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



- **WhatsApp: NÃO RECOMENDADO para envio de documentos**, apenas para contato ágil (p. ex., confirmação de horário).

## 7. RESPONSABILIDADES

### 7.1 Do CRAS

- Realizar atendimento e acompanhamento das famílias no âmbito do PAIF.
- Identificar necessidades de encaminhamento para serviços da rede.
- Elaborar referências e receber contrarreferências.
- Articular com os Núcleos de Apoio.
- Realizar comunicação padronizada com a rede socioassistencial.
- Registrar todos os procedimentos no SisasWeb ou prontuário próprio.

### 7.2 Dos Serviços da Rede Referenciada

- Receber, analisar e responder encaminhamentos.
- Elaborar contrarreferência e devolutiva formal.
- Informar ao CRAS sobre encaminhamentos subsequentes.
- Respeitar competências e limites das demais unidades.

### 7.3 Do Órgão Gestor (Diretoria Geral e NVGE)

- Centralizar a interlocução com o Sistema de Justiça.
- Distribuir demandas às unidades competentes.
- Controlar prazos, recebimentos, retornos e registros.
- Garantir padronização dos processos.
- Monitorar a comunicação institucional geral.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO

### Secretaria Municipal de Assistência Social

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



## 8. INSTRUMENTOS OFICIAIS

### 8.1 Ficha de Referência e Contrarreferência

Documento obrigatório para todos os encaminhamentos e devolutivas entre:

- CRAS → CREAS
- CREAS → CRAS
- CRAS → Núcleo de Apoio
- CRAS → CADÚnico
- CRAS → Centro da Juventude
- CRAS → Abrigo Institucional / Família Acolhedora
- CRAS → Entidades do terceiro setor (quando aplicável)

Modelo anexado: **Ficha de Referência e Contrarreferência** .

### 8.2 Documentos e Relatórios Técnicos

Utilizado apenas quando a natureza da demanda exige análise mais detalhada (casos complexos, articulação com PSE/MC, ou encaminhamentos que envolvam acolhimento, por exemplo).



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO

### Secretaria Municipal de Assistência Social

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



## 9. FLUXOS DE ARTICULAÇÃO

### 9.1 Fluxo entre CRAS e os serviços da PSB

1. CRAS identifica necessidade de encaminhamento interno (Núcleos, CJ, CADÚnico, Abrigo).
2. A equipe técnica elabora **Ficha de Referência**.
3. Encaminhamento é enviado.
4. Serviço destinatário analisa, acolhe e organiza atendimento.
5. Serviço destinatário elabora **Contrarreferência** dentro do prazo definido internamente.

### 9.2 Fluxo entre CRAS e CREAS (PSB para Média Complexidade)

Seguindo a Tipificação Nacional:

1. CRAS identifica demandas de média complexidade (violência, violação de direitos, negligência grave etc.).
2. Elabora **Ficha de Referência** e envia.
3. CREAS analisa a demanda e insere o caso conforme critérios internos e gravidade.
4. Se houver fila de espera, CREAS articula com CRAS medidas de suporte provisório.
5. Após início do atendimento, CREAS realiza acompanhamento especializado.
6. Quando identificar demandas de PSB (benefícios, fortalecimento de vínculos, convivência), CREAS devolve ao CRAS via **Contrarreferência**.
7. Serviços seguem de forma **complementar**, sem sobreposição.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO

### Secretaria Municipal de Assistência Social

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



### 9.3 Fluxo CRAS e Sistema de Justiça

**TODAS** as comunicações seguem o seguinte fluxo:

1. Sistema de Justiça envia demanda **para o Órgão Gestor**.
2. Diretoria Geral analisa, distribui e define o procedimento adequado.
3. Caso envolva o CRAS, o caso é encaminhado..
4. CRAS elabora as informações técnicas necessárias.
5. **A devolutiva final é enviada sempre pelo Órgão Gestor**, que mantém controle de prazos e registros.
6. CRAS nunca responde diretamente ao Sistema de Justiça.

### 9.4 Fluxo CRAS ↔ Rede Intersectorial Pública

- Sempre que possível, encaminhamentos se fazem via **1DOC**.
- Situações emergenciais: acionamento direto da rede (saúde, segurança etc.), com registro posterior.
- Encaminhamentos exigem:
  - descrição da demanda
  - justificativa
  - histórico mínimo
  - objetivos da articulação

## 10. DIRETRIZES E CONDUTAS VEDADAS

### 10.1 É vedado:

- Exigir do outro serviço ações específicas (cada unidade tem autonomia técnica).
- Realizar encaminhamentos sem ficha oficial.
- Deixar de realizar contrarreferência.
- Transferir responsabilidades ou fragmentar atendimento.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JACAREZINHO

### Secretaria Municipal de Assistência Social

*Núcleo de Vigilância Socioassistencial, Gestão do Trabalho e Educação Permanente*

Rua Dr. Costa Júnior, 653 - Centro – Fone: 3911-3093 – CEP: 86400-000.

Site: [www.jacarezinho.pr.gov.br](http://www.jacarezinho.pr.gov.br) E-mail: [vig.social.jac@gmail.com](mailto:vig.social.jac@gmail.com)



### 10.2 É obrigatório:

- Registrar todo encaminhamento.
- Guardar cópias das devolutivas.
- Manter linguagem técnica objetiva.
- Respeitar sigilo e proteção de dados.

### 11. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este protocolo integra o conjunto de normativas internas da Secretaria Municipal de Assistência Social e deve ser aplicado obrigatoriamente por todos os serviços socioassistenciais e conveniados vinculados à rede referenciada.

A atualização deste documento poderá ocorrer sempre que houver mudanças estruturais, administrativas ou técnicas no SUAS ou na SMAS.