



## Prefeitura Municipal de Santa Tereza do Oeste

AV. PARANÁ, Nº 61 CNPJ: 80.882.095/0001-53 FONE (45) 3124-1000 CEP 85825-000

E-mail: prefeitura@santatereza.pr.gov.br

### PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE ARTICULAÇÃO ENTRE O CRAS E O CREAS / EQUIPE DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Município de Santa Tereza do Oeste/PR

Órgão Gestor da Assistência Social

Ano: 2025

#### 1. Apresentação

Este Protocolo Institucional estabelece oficialmente os fluxos, procedimentos, responsabilidades e instrumentos de articulação entre o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) no município de Santa Tereza do Oeste. Sua implementação garante alinhamento entre a Proteção Social Básica e Especial, pautada na PNAS, NOB/SUAS, Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e demais normativas vigentes.

#### 2. Objetivos

##### Objetivo Geral:

- Estabelecer diretrizes técnicas para padronizar e qualificar a articulação entre CRAS e CREAS/PSE (média e alta complexidade), garantindo proteção integral a famílias e indivíduos.

##### Objetivos Específicos:

- Definir competências de cada nível de proteção social.
- Padronizar procedimentos de encaminhamento e contrarreferência.
- Garantir fluxo seguro e ágil de comunicação entre as equipes.
- Estabelecer instrumentos formais de registro e troca de informações.
- Promover articulação contínua entre proteção básica e especial.

#### 3. Competências de cada Serviço

##### 3.1 Competências do CRAS (Proteção Social Básica)

- o Executar o PAIF e demais serviços da PSB;
- o Realizar acolhida, escuta, orientação e acompanhamento familiar;
- o Identificar situações que ultrapassam a proteção básica e demandam atenção especial;
- o Emitir encaminhamento formal ao CREAS/PSE;
- o Acompanhar famílias em processos de retorno e acompanhar plano de ação conjunto.

##### 3.2 Competências do CREAS / PSE (Proteção Social Especial)

- o Atender situações de violação de direitos que exigem intervenção especializada;
- o Realizar escuta qualificada, atendimento especializado e acompanhamento técnico;
- o Efetuar retorno formal ao CRAS quando necessário para corresponsabilidade do caso;
- o Conduzir fluxos de responsabilização e articulação com órgãos de defesa de direitos;
- o Manter comunicação institucional direta com o CRAS.

#### 4. Processos de Articulação (Fluxo Oficial)

##### 4.1 Identificação e Avaliação da Demanda (CRAS)

- o Realizada em atendimento, visita domiciliar, busca ativa, SCFV ou rede;
- o Quando identificado risco, suspeita ou violação de direitos, realiza-se registro técnico.

##### 4.2 Encaminhamento do CRAS ao CREAS/PSE

O encaminhamento deve ser formal, mediante instrumento padronizado contendo:

- o Identificação do usuário/família;



## Prefeitura Municipal de Santa Tereza do Oeste

AV. PARANÁ, Nº 61 CNPJ: 80.882.095/0001-53 FONE (45) 3124-1000 CEP 85825-000

E-mail: prefeitura@santatereza.pr.gov.br

- Síntese técnica da demanda;
- Justificativa para atendimento especializado;
- Contatos e dados relevantes;
- Nome e assinatura do técnico responsável.

### 4.3 Recebimento da Demanda (CREAS/PSE)

O CREAS/PSE:

- Analisa o encaminhamento;
- Realiza atendimento inicial;
- Registra no prontuário próprio;
- Informa ao CRAS o recebimento (opcional, conforme fluxo municipal).

### 4.4 Retorno e Contrarreferência

- O retorno deve ocorrer quando:
- A violação for cessada ou estabilizada;
- Houver necessidade de acompanhamento familiar pelo CRAS;
- Ações articuladas forem necessárias;
- Houver elementos que impactem o PAIF.

O retorno deve ser realizado por meio de instrumento formal, evitando exposição desnecessária dos usuários (sigilo e LGPD).

### 4.5 Acompanhamento Conjunto (quando aplicável)

Em situações complexas pode ocorrer:

- Reuniões técnicas conjuntas;
- Pactuação de responsabilidades;
- Construção de plano de ação intersetorial.

## 5. Instrumentos Oficiais de Registro e Comunicação

- Ficha de Encaminhamento CRAS → CREAS/PSE;
- Ficha de Contrarreferência CREAS/PSE → CRAS;
- Relatórios técnicos padronizados (quando autorizados);
- Registros no Sistema Municipal Elotech e demais sistemas oficiais;
- Termos de comparecimento e atas de reuniões técnicas.

## 6 Canais de Comunicação

E-mail institucional do CRAS: cras.sto@gmail.com

E-mail institucional do CREAS/PSE: creas.sto@gmail.com

Telefone institucional CRAS: (45)97603-6610 ou (45)3124-1075

Telefone institucional CREAS/PSE: (45)97603-6608

Reuniões técnicas: mensais / bimestrais e/ou antecipadamente, em casos de extrema urgência.

Grupo de comunicação institucional (autorizado)

Todos os canais devem preservar sigilo, dados sensíveis e ética profissional.

## 7. Estratégias de Articulação Contínua

- Reuniões periódicas entre CRAS e CREAS/PSE;
- Revisão quadrimestral dos fluxos e protocolos;
- Capacitações internas conjuntas;
- Monitoramento de indicadores (tempo de resposta, reincidência, complexidade);
- Atualização permanente do mapeamento da rede;



## Prefeitura Municipal de Santa Tereza do Oeste

AV. PARANÁ, Nº 61 CNPJ: 80.882.095/0001-53 FONE (45) 3124-1000 CEP 85825-000

E-mail: prefeitura@santatereza.pr.gov.br

- Pactuação de responsáveis técnicos.

### 8. Sigilo, Ética e Proteção de Dados

A troca de informações deve respeitar:

- ✓ Código de Ética profissional;
- ✓ LGPD;
- ✓ Sigilo técnico;
- ✓ Normas do SUAS.

Somente informações estritamente necessárias ao atendimento podem ser compartilhadas.

### 9. Vigência

Este protocolo passa a vigorar na data de sua publicação via portaria municipal ou instrumento equivalente, devendo ser revisado periodicamente pelo órgão gestor.

Santa Tereza do Oeste, 10 de fevereiro de 2025.

JUSSARA  
PAULINO:02686737999

Assinado de forma digital por  
JUSSARA PAULINO:02686737999  
Dados: 2025.11.25 09:18:57  
-03'00'

**Jussara Paulino**  
**Secretária de Assistência Social**



## **Conselho Municipal de Assistência Social Santa Tereza do Oeste - PR**

### **RESOLUÇÃO Nº 007/2025**

**Dispõe sobre a aprovação do “Protocolo Institucional de Articulação entre o CRAS e o CREAS / Equipe da Proteção Social Especial” do município de Santa Tereza do Oeste – PR.**

O CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CMAS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Municipal nº 2408/2025, pela Lei Federal nº 8.742/1993 (LOAS) e demais normativas vigentes do Sistema Único de Assistência Social – SUAS,

**Considerando** a necessidade de normatizar e qualificar os fluxos institucionais entre o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, garantindo articulação contínua entre a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial;

**Considerando** o documento intitulado “*Protocolo Institucional de Articulação entre o CRAS e o CREAS / Equipe da Proteção Social Especial – Ano 2025*”, apresentado pelo Órgão Gestor da Assistência Social;

**Considerando** a deliberação realizada na reunião ordinária do CMAS no dia **16 de abril de 2025**, conforme registrado em ata;

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** – Aprovar integralmente o **Protocolo Institucional de Articulação entre o CRAS e o CREAS / Equipe da Proteção Social Especial**, que estabelece fluxos, procedimentos, instrumentos e responsabilidades entre os serviços de Proteção Social Básica e Especial no município de Santa Tereza do Oeste/PR.

**Art. 2º** – O protocolo aprovado passa a ser referência oficial para operacionalização dos serviços do CRAS e CREAS, devendo ser observado por todos os trabalhadores, equipes técnicas e gestão municipal da Assistência Social.



## **Conselho Municipal de Assistência Social Santa Tereza do Oeste - PR**

**Art. 3º** – Recomenda-se que o Órgão Gestor promova ampla divulgação interna do protocolo, bem como capacitações periódicas para alinhamento das equipes.

**Art. 4º** – Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação.

**Santa Tereza do Oeste, 18 de novembro de 2025.**

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** DJENIFFER MARIANA FERREIRA  
Data: 18/11/2025 16:55:56-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

**DJENIFFER MARIANA FERREIRA**  
Presidente do CMAS