

## **INSTRUÇÃO NORMATIVA SBE Nº. 001**

UCCI - Unidade Central de Controle Interno

SBE – Sistema de Bem-Estar Social

Versão: 1.0

Aprovada em: 30/12/2011

Unidade Responsável: Secretaria Municipal de Ação Social

### **I - FINALIDADE**

Normatizar e disciplinar os procedimentos de organização e manutenção do Cadastro de Pessoas Carentes, a Concessão de Auxílios e o Atendimento aos Beneficiários da Assistência Social no município.

### **II - ABRANGÊNCIA**

Abrange a Secretaria Municipal de Assistência Social, o Fundo Municipal de Assistência Social e CRAS (Centro de Referência da Assistência Social).

### **III - CONCEITOS**

#### **ASSISTÊNCIA SOCIAL (I)**

É um dos três componentes do sistema de Seguridade Social no Brasil. Sua descrição e diretrizes básicas estão contidas na Constituição Brasileira nos artigos 203 e 204. Sua função é manter uma política social destinada ao atendimento das necessidades básicas dos indivíduos, mais precisamente em prol da família, maternidade, infância, adolescência, velhice, o amparo às crianças e aos adolescentes carentes, promoção da integração ao mercado de trabalho, bem como a habitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiências e a promoção de sua integração à vida comunitária.

#### **ASSISTÊNCIA SOCIAL (II)**

As prestações de assistência social são destinadas aos indivíduos sem condições de prover o próprio sustento de forma permanente ou provisória, independentemente de contribuição à Seguridade Social.

#### **CRAS**

Centro de Referência da Assistência Social são unidades de execução dos serviços de proteção social básica destinadas à população em situação de vulnerabilidade social, em articulação com a rede socioassistencial.

## **CADASTRO ÚNICO**

Registro de informações que serve como referência para a participação em programas sociais de concessão de benefícios, tais como: Bolsa Família, PETI, ProJovem, Carteira do Isoso, dentre outros, bem como para participação nos programas municipais de Assistência Social.

## **ATENDIMENTO SOCIAL**

Acolhida e entrevista; visitas domiciliares; concessão de benefícios eventuais como cesta-básica, vale-transporte e fotos para documentação; elaboração do plano de ação de cada família; acompanhamento das famílias, com prioridade às beneficiárias dos Programas de Transferência de Renda; busca ativa de famílias prioritárias nos serviços e articulação / encaminhamentos para a rede socioassistencial.

## **CADÚNICO - CADASTRO ÚNICO**

É um instrumento de coleta de dados e informações que objetiva identificar todas as famílias de baixa renda existentes no município e no país para fins de inclusão em programas de assistência social e redistribuição de renda. Para cada pessoa da família cadastrada é atribuído um número de identificação social, de caráter único, pessoal e intransferível.

## **SISTEMA INFORMATIZADO**

Consiste em Software contratado e implantado na Secretaria de Assistência Social, bem como nas unidades vinculadas, para garantir o controle e gerenciamento sobre todos os cadastros e ações da Assistência Social.

## **CREAS**

Centro de Referência Especializado de Assistência Social são unidades de serviços de proteção social especial (média complexidade), para atendimento de famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social.

## **RISCO SOCIAL**

Estar em situação de risco pessoal e social significa ter os direitos violados, ou estar em situação de contingência (pessoa com deficiência ou idosa necessitando de atendimento especializado).

Normalmente, as pessoas em situação de risco social ainda estão convivendo com suas famílias.

#### **IV - BASE LEGAL E REGULAMENTAR**

- 1 - Constituição Federal - 1988;
- 2 - LEI Nº 8.742/1993, Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS.

#### **V - RESPONSABILIDADES**

##### **1 - Unidade Responsável pela Instrução Normativa:**

- 1.1 - Promover a divulgação da Instrução Normativa, mantendo-a atualizada;
- 1.2 - Orientar as áreas executoras e supervisionar sua aplicação;
- 1.3 - Promover discussões técnicas com as unidades executoras e com a unidade responsável pela coordenação do controle interno, para definir as Rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objeto de alteração, atualização ou expansão.

##### **2 - Unidades Executoras:**

- 2.1 - Atender as solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa (Assistência Social), quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de atualização;
- 2.2 - Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre as alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando a sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;
- 2.3 - Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;
- 2.4 - Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos de controle e quanto à padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.

##### **3 - Unidade Responsável pela Coordenação do Controle Interno:**

- 3.1 - Prestar apoio técnico por ocasião das atualizações da Instrução Normativa, em especial no que tange à identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;
- 3.2 - Através da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes ao SBE, propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles da Assistência Social.

## **VI - PROCEDIMENTOS**

### **1 - Secretaria**

1.1 - No município de Denise, a Secretaria Municipal de Assistência Social é a responsável pela coordenação geral, operacionalização, acompanhamento e avaliação do atendimento aos beneficiários da Assistência Social.

### **2 - C.R.A.S**

2.1 - As ações de proteção social básica, desenvolvidas nos CRAS e em suas áreas de abrangências, compreendem:

2.1.1 - Cadastro Único: registro de informações que serve como referência para a participação em programas sociais de concessão de benefícios, tais como: Bolsa Família, PETI, ProJovem, Tarifa Social - Energia Elétrica, Carteira do Idoso - Transporte Interestadual, dentre outros;

2.1.1.1 - O referido "Cadastro Único" deverá ser realizado e registrado diretamente no Sistema Informatizado implantado na Unidade.

2.1.2 - Atendimento social: acolhida e entrevistas; visitas domiciliares; concessão de benefícios eventuais como cesta básica, vale-transporte e fotos para documentação; elaboração do plano de ação de cada família; acompanhamento das famílias, com prioridade às beneficiárias dos Programas de Transferência de Renda; busca ativa das famílias prioritárias nos serviços e articulação / encaminhamentos para a rede socioassistencial.

2.1.3 - Ações socioeducativas: para crianças e adolescentes, jovens, adultos e famílias, pessoas idosas e lideranças comunitárias. Acontecem a partir da participação em grupos de famílias e ou indivíduos nas atividades educativas, de convivência e de incentivo ao protagonismo;

2.1.4 - Qualificação profissional: ações de capacitação para desenvolvimento pessoal e ampliação das oportunidades de geração de trabalho e renda, contribuindo para o alcance do desenvolvimento sustentável de famílias e indivíduos. São cursos oferecidos nos CRAS, nos Centros de Qualificação Profissional e em outros locais, que são disponibilizados por parcerias conveniadas;

2.1.5 - Outros Serviços e Projetos Complementares: grupos específicos, como crianças ou jovens, participam de projetos realizados em parceria com órgãos governamentais ou não governamentais, envolvendo a participação da comunidade. Acontecem em diversas áreas e podem ser desenvolvidos em outros locais.

2.1.5.1 - Todos os eventos de qualificação profissional e / ou serviços e projetos que a serem executados, devem ser registrados, controlados e gerenciados através do Sistema Informatizado implantado nas Unidades.

2.1.6 - Serviços de Proteção Social Básica: são um conjunto organizado de ações que atendem as necessidades individuais e coletivas da população-alvo.

2.2 - Proporcionam o acesso aos direitos socioassistenciais e são articulados com os serviços das demais políticas públicas, como as escolas e unidades de saúde.

2.3 - Concessão e manutenção de benefícios e programas de transferência de renda fazem parte da proteção social básica. Assim, os beneficiários do Benefício de Prestação Continuada - BPC, instituído pelo governo federal, formam um dos públicos prioritários da PSB.

2.4 - As modalidades de serviços ofertadas são:

- a) Proteção e atendimento integral à família;
- b) Convivência e fortalecimento de vínculos;
- c) Qualificação profissional e geração de renda.

### **3 - C.R.E.A.S**

3.1 - O atendimento, personalizado e continuado, exige intervenções especializadas, e acontece desde a escuta, feita por profissionais das Unidades de Assistência Social, até os encaminhamentos para a rede de proteção social e o sistema de garantia de direitos.

#### *3.2 - Objetivos Principais*

- a) Fortalecer a família função de protetora de seus membros;
- b) Incluir as famílias na rede de proteção social e nos serviços públicos;
- c) Romper com o ciclo de violência no interior da família;
- d) Oferecer condições para reparar danos e interromper a violação de direitos;
- e) Prevenir a reincidência de violações de direitos.

#### *3.3 - No CREAS são atendidas (os):*

3.3.1 - Crianças, adolescentes e famílias vítimas de violência doméstica e/ou intrafamiliar, que acontecem nas situações de trabalho infantil, abuso e exploração sexual, violência física, psicológica e negligência, afastamento do convívio familiar por medida socioeducativa ou de proteção, discriminação, e outras situações.

3.3.2 - Adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto (Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade).

3.3.3 - Mulheres e pessoas idosas, vítimas de violência doméstica/intrafamiliar.

3.3.4 - Famílias e indivíduos em situação de rua, pessoas abrigadas ou egressas do acolhimento institucional, usuários de substâncias psicoativas, idosos atendidos em Centros Específicos que necessitam de serviços de habilitação e reabilitação para pessoas com deficiência.

### *3.4 - Para acessar os Serviços*

3.4.1 - Crianças e adolescentes normalmente são encaminhados pelo Conselho Tutelar, ou por pessoas que espontaneamente buscam apoio por elas. Também podem buscar sozinhas este amparo, assim como as demais pessoas vítimas de violência.

3.4.2 - Todo e qualquer atendimento será registrado em Sistema Informatizado implantado na Unidade de Assistência Social.

## **4 - Operacionalização**

### *4.1 - Quando do Cadastro*

4.1.1 - A Secretaria Municipal de Assistência Social deverá manter atualizado o cadastro sócio econômico de pessoas ou famílias carentes do município homologados pelo serviço de assistência social do Município.

4.1.2 - Documentação necessária: o responsável legal pela família deve apresentar documentos de identificação, como Carteira de Trabalho ou Carteira de Identidade, mais o CPF e o Título de Eleitor.

4.1.3 - Para os demais membros: apresentação de CPF, Carteira de Identificação, Título de Eleitor, Carteira de Trabalho, Certidão de Nascimento e Certidão de Casamento.

4.1.4 - Outros documentos solicitados às famílias: comprovante de residência; carteira profissional atualizada (mesmo que ainda não esteja preenchida a parte do contrato de trabalho); comprovante de renda, comprovante de matrícula escolar das crianças e adolescentes, carteira de vacinação das crianças e carteira de vacinação das gestantes.

4.1.4 - Todas as famílias e pessoas a serem atendidas nas diversas Unidades da Assistência Social, deverão ser devidamente cadastradas em Sistema Informatizado, implantado nas unidades, bem como, para participação nos Programas do Governo Federal, deverão também serem cadastradas no CadÚnico.

### *4.2 - O Cadastro deverá conter ainda:*

- a) Identificação e caracterização do domicílio;
- b) Identificação e documentação civil de cada membro da família;
- c) Escolaridade, participação no mercado de trabalho e rendimento.

### *4.3 - Respeito e Privacidade*

a) Os dados referentes ao Cadastro Único somente poderão ser cedidos a terceiros, para as finalidades mencionadas nesta Instrução e outras finalidades específicas da Assistência Social;

- b) A utilização dos dados a que se refere o item deve ser pautada pelo respeito à dignidade do cidadão e à sua privacidade;
- c) A utilização indevida dos dados disponibilizados acarretará a aplicação de sanção civil e penal na forma da lei, bem como ações administrativas cabíveis.

#### *4.4 - Quando do Atendimento*

4.4.1 - Ao realizar o atendimento aos beneficiários, os atendentes deverão providenciar a revisão cadastral de todas as famílias e/ou pessoas atendidas, mantendo o Cadastro Único sempre atualizado.

4.4.2 - As Atualizações e/ou Cadastros que se fizerem necessárias, deverão ser registradas imediatamente em Sistema Informatizado, implantado nas diversas Unidades da Assistência Social.

4.4.3 - Nos casos onde a utilização de Sistema Informatizado não for possível, o registro dos dados deverá ser mantido, através de formulário específico, com todos os dados necessários para se manter o padrão estipulado.

4.4.4 - O cadastro inicial da família e sua atualização deverá ser realizado independentemente se forem atendidos pelo CRAS - para rede de proteção básica, CREAS - para a rede de proteção social especial e Plantão Social para casos isolados, eventuais, pontuais e/ou emergenciais.

4.4.5 - Todos os registros referente ao cadastramento, manutenção, concessão de benefícios a carentes do município deverá ser lançado obrigatoriamente no sistema informatizado denominado "Ação", implantado nas Unidades de Assistência Social.

4.4.6 - Após identificar o Tipo de Atendimento a ser prestado ao beneficiário, o mesmo deverá ser encaminhado para o grupo de atendimento equivalente, bem como ao profissional correspondente.

4.4.7 - Simultaneamente ao processo de Cadastro e Identificação do Tipo de Atendimento, os (as) atendentes deverão providenciar o registro, em sistema informatizado, da Solicitação feita pelo Beneficiário.

4.4.8 - Todo o beneficiário deverá passar por uma entrevista individual pelo profissional.

4.4.9 - Havendo necessidade o Assistente Social deverá efetuar visitas domiciliares para conhecimento e estudo da realidade socioeconômica familiar e de todo o contexto onde a família está inserida, mapeando a ocorrência de situações de risco e vulnerabilidade social para desenvolver estratégias em conjunto para prevenção e enfrentamento das mesmas.

4.4.10 - Investigar e certificar a hipossuficiência econômico-financeira das pessoas cadastradas;

4.4.11 - Avaliar os pedidos de assistência formulados, emitindo parecer a respeito.

4.4.12 - A análise dos requisitos para a legítima concessão do benefício (carência do requerente) deverá ser rigorosa, de sorte a recusar atendimento a cidadãos oportunistas, que não necessitam da assistência municipal, e canalizar os escassos recursos públicos aos realmente desamparados.

4.4.13 - Todos os benefícios cedidos a pessoas carentes (devidamente comprovada), deverá ser emitida uma "FAS" (ficha de assistência social) a qual após ser impressa, é assinada pelo mesmo e carimbada e assinada pelo profissional que o atendeu.

4.4.14 - Essas Solicitações (FAS) são organizadas por ordem cronológica conforme cada modalidade de benefício e arquivadas na Secretaria Municipal Assistência Social.

4.4.15 - Para cada grupo familiar atendida deverá haver uma pasta com formulário específico (prontuário) devidamente datado e numerado onde ficam registradas, cronologicamente, todas as informações coletadas sobre a família, o contexto socioeconômico da mesma, os encaminhamentos realizados, os benefícios concedidos, visitas domiciliares realizadas, possíveis retornos, participação nos grupos de convivência e nos cursos de capacitação e geração de renda, atendimentos complementares necessários etc.

4.4.16 - O referido formulário deverá ser carimbado e assinado pela equipe técnica (Assistente Social e Psicóloga) e assinado pelo usuário atendido. Os prontuários e demais documentos relativos aos atendimentos realizados ficam arquivados no CRAS.

4.4.17 - As famílias deverão ser atendidas/acompanhadas durante um período de, aproximadamente, dois (02) anos, sendo desligadas do serviço quando finalizado todo atendimento necessário ou esgotadas todas as possibilidades disponíveis, ou ainda, o atendimento poderá ser interrompido quando a família transferir residência para outro município ou por desistência espontânea.

#### *4.5 - Regras Gerais*

4.5.1 - Dentre os beneficiários da Assistência Social, o público alvo prioritário deverá ser a família com registro de fragilidades, vulnerabilidade e presença de vitimizações entre seus membros.

4.5.2 - Dessa forma, além do atendimento imediato, a família deverá ser encaminhada aos demais serviços, programas, projetos e benefícios disponíveis, sendo o atendimento efetivado através da Rede Socioassistencial, que se configura num conjunto integrado de ações que ofertam e operam os benefícios, serviços, programas e projetos (Unidades de provisão: CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social, CRAM - Centro de Referência de Atendimento à Mulher, Plantão Social, ONGs - Organizações Não-Governamentais e Órgãos Públicos Diversos).



#### *4.6 - Quando da Concessão*

4.6.1 - Logo que o benefício for deferido, o registro da concessão deverá ser registrado em Sistema Informatizado, implantado na Unidade. Todas as FAS (ficha de atendimento social) deverão ser devidamente baixadas, por deferimento ou indeferimento.

4.6.2 - Os Registros das concessões deverão conter, no mínimo, os seguintes dados:

- a) Identificação do Atendente;
- b) Identificação do Grupo de Atendimento (tipo de atendimento);
- c) Identificação do Subgrupo de Atendimento;
- d) Identificação da quantidade de itens concedidos;
- e) Sempre que possível, identificar o "valor estimado" do benefício;
- f) Registro do Relato do Atendimento;
- g) Identificação da Família e / ou Pessoa beneficiada.

#### *4.7 - Quando do Indeferimento da Solicitação*

4.7.1 - As Solicitações, que após serem avaliadas, não puderem ser atendidas, deverão ser baixadas e registrados os motivos do Indeferimento.

#### *4.8 - Quando das Solicitações para Cursos e Eventos:*

4.8.1 - As Solicitações para participação em Cursos e Eventos deverão ser devidamente registradas em Sistema Informatizado, observando:

- a) Registro de Cadastro da Família e / ou Pessoa completo;
- b) Registro da Solicitação (FAS), vinculando o tipo de Curso ou Evento pretendido;
- c) Observação, no ato da Solicitação, sobre o nível de participação do mesmo em outros eventos e cursos matriculados, em especial analisando a assiduidade;
- d) Matrícula do Solicitante na Turma e Curso pretendido.

### **5 - Controle e Gerenciamento**

5.1 - Todo o Controle e Gerenciamento, de todas as Ações relacionadas a Assistência Social, ocorridas no município de Denise, deverá ocorrer através dos recursos disponíveis em Sistema Informatizado, implantado nas diversas Unidades da Assistência Social.

5.2 - No mínimo, semanalmente, a Secretaria Municipal de Assistência Social deverá emitir, através de sistema informatizado, relatórios gerenciais e demonstrativos, para a gestão e análise das Ações da Assistência Social.

5.3 - A Secretaria Municipal de Assistência Social deverá gerenciar a correta alimentação dos dados por todas as Unidades, mantendo informações integradas e fidedignas, sejam elas relacionadas: a Secretaria, ao CRAS, CREAS, Solicitações, Benefícios, Programas, Convênios, Cursos, Eventos, dentre outras.

## **6 - Sobre o APLIC**

6.1 - APLIC: Auditoria Pública Informatizada de Contas, instituído pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

6.2 - *Para atendimento ao APLIC, a Secretaria Municipal de Assistência Social, deverá manter:*

- a) Cadastro atualizado de todos os Beneficiários atendidos no mês;
- b) Registro de todos os Benefícios concedidos no mês, através de Sistema Informatizado.

## **VII - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

1 - Todos os envolvidos nos processos da área de Assistência Social, devem atentar-se para o atendimento pleno das disposições contidas nesta Norma Interna.

2 - Em caso de dúvidas e/ou omissões geradas por esta Instrução Normativa deverão ser solucionadas junto ao Controle Interno.

Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir de sua aprovação.

Denise-MT, 30 de Dezembro de 2011.

José Pedro dos Santos Neto  
Controlador Interno Interino

De acordo:

José Roberto Torres  
Prefeito Municipal

Aprovada em: 30/12/2011

O conteúdo desta Instrução Normativa (ou desta nova versão) foi levado ao conhecimento do Chefe de Poder em 30/12/2011.

**Publicada no Mural da Unidade Gestora e Site do Município.**

# IN SBE - 001: CADASTRO E ATENDIMENTO SOCIAL

