



**Governo do  
Estado da Bahia**

Secretaria de Justiça, Direitos Humanos  
e Desenvolvimento Social

**Diretrizes para o funcionamento da  
Central de Acolhimento  
Documento sob consulta pública**

VERSÃO PRELIMINAR

Bahia, Dezembro de 2018



## **EXPEDIENTE**

Governador do Estado da Bahia - Rui Costa

Vice – Governador do Estado da Bahia – João Leão

Secretário de Justiça Direitos Humanos e Desenvolvimento Social – Paulo César Lisboa

Superintendente de Assistência Social – Leísa Sousa

## **SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Assessoria – Aline Araújo, Thaíse Viana e Marcus Tanan

Coordenadora de Gestão do SUAS – Gabriele Dulta

Coordenadora de Proteção Social Básica – Maurício Bodnachuck

Coordenadora de Proteção Social Especial – Márcia Figueiredo Santos

Coordenador do CadÚnico e Programa Bolsa Família – Jaimilton Fernandes

## **CRÉDITOS**

### **Coordenação**

Coordenação de Proteção Social Especial

### **Elaboração**

#### **Redação**

Thaíse Viana

Márcia Figueiredo Santos

Sandla Barros

#### **Revisão**

Leísa Sousa

### **Colaboração Técnica**

Aline Araújo



## **RESOLUÇÃO CIB Nº 010 DE 29 DE NOVEMBRO DE 2018**

Dispõe sobre a implantação e funcionamento da Central de Acolhimento do Estado da Bahia, para regulação das ofertas regionalizadas de Proteção Social Especial existentes no território baiano e outras funções complementares.

**A COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE - CIB/BAHIA**, no uso das competências que lhe confere o a Norma Operacional Básica da Assistência Social - NOB e o seu Regimento Interno.

CONSIDERANDO, a Política Nacional de Assistência Social - PNAS, aprovada pela Resolução CNAS nº 145, de 2004, que dispõe sobre objetivos, diretrizes, princípios e usuários para a implementação do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, por meio da execução dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais;

CONSIDERANDO, a Norma Operacional Básica do SUAS - NOB/SUAS, aprovada pela Resolução CNAS nº 33, 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre a concepção - princípios, diretrizes, objetivos - e operacionalização do Sistema Único da Assistência Social - SUAS inclusive quanto às responsabilidades dos Estados na gestão e organização de serviços regionais;

CONSIDERANDO, a Resolução CNAS nº 109 de 11 de novembro de 2009, que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, especialmente no tocante às ofertas de alta complexidade;

CONSIDERANDO, a Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, aprovada pela Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, que em seu art. 23 entende por serviços assistenciais as atividades continuadas que visem à melhoria de vida da população e cujas ações, voltadas para as necessidades básicas, observem os objetivos, princípios e diretrizes estabelecidas na Lei;

CONSIDERANDO, a Resolução CNAS nº 31 de 31 de outubro de 2013 que aprova princípios e diretrizes da regionalização no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, em seus artigos 1º, 2º, 3º e 4º;

CONSIDERANDO, a responsabilidade dos Estados na Política de Assistência Social e na Gestão do Sistema Único de Assistência Social- SUAS, previstas no Artigo 15 da NOB SUAS 2012;

CONSIDERANDO, a responsabilidade da CIB, como Espaço de articulação e interlocução entre os municípios e o Estado, na consolidação da Gestão do Sistema Único de Assistência Social, previstas no Art. nº137 da NOB SUAS;

CONSIDERANDO, o Regimento Interno da CIB, diante da sua organização com Plenário, Secretaria Executiva e Câmara Técnica, previsto no Art. nº 11;



**RESOLVE:**

**Art. 1º** - Pactuar os critérios para criação, implantação e funcionamento da Central de Acolhimento.

**Art. 2º** - A Central de Acolhimento, que atuará em âmbito estadual, é o espaço de execução direta da gestão estadual, que será responsável pela regulação e organização do acesso dos usuários aos Serviços Regionalizados de Acolhimento destinados a diferentes públicos, tais como: crianças e adolescentes em medidas de proteção, mulheres vítimas de violência em risco iminente de morte, dentre outros. E, por concepção, deve estar vinculada diretamente à Proteção Social Especial/CPSE, área administrativa da Superintendência de Assistência Social/SAS no órgão gestor da política estadual de assistência social.

**Art. 3º** - O horário de funcionamento será das 08hs30min às 18hs, de segunda a sexta. Após esse horário e nos finais de semana e feriados, haverá atuação a partir de profissionais que estarão de sobreaviso para garantir funcionamento ininterrupto considerando as urgências.

**Art. 4º** - Tem como objetivos: 1) regular as vagas para acesso às Unidades Regionais, respondendo às demandas de forma rápida, qualificada e integrada, com base no interesse social e coletivo; 2) analisar o perfil do (a) usuário (a) para o acesso às vagas; 3) articular com as Unidades Regionais.

**Art. 5º** - Suas atribuições serão definidas e efetivadas a partir de 3 eixos de atuação - gestão e regulação das vagas para o acolhimento regionalizado; gestão da informação, monitoramento e avaliação sobre a oferta regionalizada dos serviços de acolhimento; gestão do trabalho no âmbito da oferta regionalizada de acolhimento.

**Art. 6º** - Será de responsabilidade do órgão gestor estadual da política de assistência social prover as condições para seu funcionamento, no tocante a: recursos humanos, estrutura física, logística, equipamentos, inclusive desenvolvimento de sistemas de informação e produções técnicas indispensáveis ao funcionamento qualificado da Central de Acolhimento, dentre outros insumos.

**Art. 7º** - O fluxo de acesso à Central e aos Serviços Regionalizados de Acolhimento, as atribuições supracitadas, e outras especificações operacionais serão objeto de instrução operacional específica a ser criada pelo órgão gestor estadual da política de assistência social.

**Art. 8º** - Pactuar o aceite para implantação da quarta unidade que funcionará no município de Camaçari.

**Art. 9º** - Dilatação de prazo para implantação das unidades de Itabuna e Juazeiro para 20 de dezembro de 2018.

**Art. 10º** - Esta Resolução entra em vigor a partir da data da sua aprovação em plenária.

**LEISA MENDES SOUSA**  
COORDENAÇÃO CIB

**JAILTON FERNANDES CHAGAS**  
PRESIDENTE DO COEGEMAS



## **RESOLUÇÃO CEAS AD REFERENDUM Nº 20 DE 29 DE NOVEMBRO DE 2018**

Dispõe sobre a implantação e funcionamento da Central de Acolhimento do Estado da Bahia, para regulação das ofertas regionalizadas de Proteção Social Especial existentes no território baiano e outras funções complementares.

**O CONSELHO ESTADUAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CEAS - BAHIA**, no uso das competências que lhe confere o Art. 9º Inciso VI da Lei Estadual nº 6.930 de 28 de dezembro de 1995, e em observância às normas gerais de organização da Assistência Social estabelecidas na Lei Federal Nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993 - Lei Orgânica da Assistência Social, alterada pela Lei 12.435/2011 - Lei do Sistema Único de Assistência Social.

CONSIDERANDO, a Política Nacional de Assistência Social - PNAS, aprovada pela Resolução CNAS nº 145, de 2004, que dispõe sobre objetivos, diretrizes, princípios e usuários para a implementação do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, por meio da execução dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais;

CONSIDERANDO, a Norma Operacional Básica do SUAS - NOB/SUAS, aprovada pela Resolução CNAS nº 33, 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre a concepção - princípios, diretrizes, objetivos - e operacionalização do Sistema Único da Assistência Social - SUAS inclusive quanto às responsabilidades dos Estados na gestão e organização de serviços regionais;

CONSIDERANDO, a Resolução CNAS nº 109 de 11 de novembro de 2009, que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, especialmente no tocante às ofertas de alta complexidade;

CONSIDERANDO, a Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, aprovada pela Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, que em seu art. 23 entende por serviços assistenciais as atividades continuadas que visem à melhoria de vida da população e cujas ações, voltadas para as necessidades básicas, observem os objetivos, princípios e diretrizes estabelecidas na Lei;

CONSIDERANDO, a Resolução CNAS nº 31 de 31 de outubro de 2013 que aprova princípios e diretrizes da regionalização no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, em seus artigos 1º, 2º, 3º e 4º;

CONSIDERANDO, a Resolução CEAS nº 18 de 22 de Setembro de 2017 que dispõe sobre a aprovação da proposta de expansão do cofinanciamento estadual do Benefício Eventual e serviços socioassistenciais, referente ao exercício de 2018;

CONSIDERANDO, a Resolução CEAS nº 21 de 21 de Dezembro de 2017 que dispõe sobre os parâmetros para a regionalização do serviço de acolhimento institucional para mulheres em situação de violência - Casa Abrigo da Mulher;



CONSIDERANDO, a Resolução CEAS n° 23 de 22 de Dezembro de 2017 que dispõe sobre aprovação da partilha de recursos referentes a expansão do cofinanciamento estadual de Benefício Eventual e serviços Socioassistenciais do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, em 2018;

## **RESOLVE:**

**Art. 1º** - Aprovar a criação, implantação e funcionamento da Central de Acolhimento.

**Art. 2º** - A Central de Acolhimento, que atuará em âmbito estadual, é o espaço de execução direta da gestão estadual, que será responsável pela regulação e organização do acesso dos usuários aos Serviços Regionalizados de Acolhimento destinados a diferentes públicos, tais como: crianças e adolescentes em medidas de proteção, mulheres vítimas de violência em risco iminente de morte, dentre outros. E, por concepção, deve estar vinculada diretamente à Proteção Social Especial/CPSE, área administrativa da Superintendência de Assistência Social/SAS no órgão gestor da política estadual de assistência social.

**Art. 3º** - O horário de funcionamento será das 08hs30min às 18hs, de segunda a sexta. Após esse horário e nos finais de semana e feriados, haverá atuação a partir de profissionais que estarão de sobreaviso para garantir funcionamento ininterrupto considerando as urgências.

**Art. 4º** - Tem como objetivos: 1) regular as vagas para acesso às Unidades Regionais, respondendo às demandas de forma rápida, qualificada e integrada, com base no interesse social e coletivo; 2) analisar o perfil do (a) usuário (a) para o acesso às vagas; articular com as Unidades Regionais.

**Art. 5º** - Suas atribuições serão definidas e efetivadas a partir de 3 eixos de atuação - gestão e regulação das vagas para o acolhimento regionalizado; gestão da informação, monitoramento e avaliação sobre a oferta regionalizada dos serviços de acolhimento; gestão do trabalho no âmbito da oferta regionalizada de acolhimento.

**Art. 6º** - Será de responsabilidade do órgão gestor estadual da política de assistência social prover as condições para seu funcionamento, no tocante a: recursos humanos, estrutura física, logística, equipamentos, inclusive desenvolvimento de sistemas de informação e produções técnicas indispensáveis ao funcionamento qualificado da Central de Acolhimento, dentre outros insumos.

**Art. 7º** - O fluxo de acesso à Central e aos Serviços Regionalizados de Acolhimento, as atribuições supracitadas, e outras especificações operacionais serão objeto de instrução operacional específica a ser criada pelo órgão gestor estadual da política de assistência social.

**Art. 8º** - Esta Resolução entra em vigor a partir da data da sua publicação.

Salvador-BA, em 30 de Novembro de 2018.

**PAULO CEZAR LISBOA CERQUEIRA**

PRESIDENTE DO CONSELHO ESTADUAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2. A CENTRAL DE ACOLHIMENTO .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. As atribuições da Central de Acolhimento .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.1. Realizar a gestão e regulação das vagas para o acolhimento regionalizado (eixo I) .....</b>	<b>14</b>
<b>3.0. FLUXOS DE ACESSO À CENTRAL DE ACOLHIMENTO E ÀS OFERTAS REGIONAIS.....</b>	<b>18</b>
<b>REFERÊNCIAS TÉCNICAS: .....</b>	<b>21</b>

VERSÃO PRELIMINAR



## APRESENTAÇÃO

A gestão estadual da Política de Assistência Social na Bahia vem desenvolvendo um conjunto de ações que contribuem para o aprimoramento do Sistema Único de Assistência Social – SUAS em seu território. Para concretizar esta importante tarefa, oferece uma carta diversificada com atividades de apoio técnico, que para além de cumprir a sua competência no Pacto Federativo, também estabelece um movimento de parceria com a gestão municipal, essencial para alcançar, com qualidade, aqueles que mais precisam de Proteção Social.

Neste caminho, estabeleceu em seu processo de planejamento um foco de intervenção: o **aprimoramento** e definiu algumas prioridades de gestão, seja para garantia de um orçamento para o cofinanciamento de serviços socioassistenciais com crescimento gradativo, seja no empenho para disponibilizar assessorias e monitorias às equipes municipais. Compreendendo que nesta trilha é de inteira importância caminhar lado a lado com aqueles que “tocam” as famílias em seu trabalho na ponta, batizamos esse processo de *“Por onde for quero ser seu par”* definindo o *“jeitinho baiano”* trabalhar com os municípios.

Compreendendo a grande extensão territorial da Bahia, um dos grandes desafios tem sido “dominar esse território”, mas a equipe estadual tem feito grande esforço para ocupá-lo permanecendo neste campo ampliado de intervenção de dois a quatro dias realizando o trabalho de apoio técnico e, sim, fortalecendo vínculos com aqueles que operam o SUAS e até com quem usa esse Sistema.

Imbuídos dos compromissos estabelecidos no II Plano Decenal (2016) de contribuir para a consolidação do SUAS e de ampliar a “Proteção Social para todos (as) os (as) brasileiros (as)”, refletindo os anseios de aprimoramento do SUAS e considerando as diversidades e especificidades de públicos e territórios, a escolha da Gestão Estadual foi a de ampliar a sua oferta e cobertura regionalizando serviços de Proteção Social Especial, garantindo maior capacidade de resposta da política às necessidades sociais da sociedade baiana.





Contribuindo para fortalecer o processo de descentralização do SUAS, diretriz estruturante e estimuladora de uma oferta integrada e intersetorial para melhor atender as necessidades dos sujeitos de direitos, o Governo do Estado da Bahia, através da Superintendência da Assistência Social – SAS/ Secretaria Estadual de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social – SJDHDS, realizou a expansão da oferta de Proteção Social, tomando como referência o alcance de públicos como a população em situação de rua, mulheres em risco iminente de morte e crianças e adolescentes em situação de risco, com vínculos rompidos com suas famílias.

Neste projeto, está a implantação e desenvolvimento da oferta do serviço de acolhimento para mulheres em situação de violência (com risco de morte), através das Casas Abrigo e o serviço de acolhimento para crianças e adolescentes, através das Casas Lar. Para subsidiar esta oferta regional, além do apoio financeiro através do cofinanciamento estadual, um conjunto de ações de apoio técnico está em curso, entre elas: as ações de assessoramento, monitoramento, capacitações, orientações técnicas e publicações de instrumentais normativos, operacionais e de mobilização social. Nesta esfera do apoio técnico está a Central de Acolhimento que materializará a função da gestão estadual nesta oferta regionalizada.

A publicação de materiais técnicos vem então, agregar valor a ampliação do espectro de atividades desenvolvidas nos últimos quatro anos. As **“Diretrizes para o Funcionamento da Central de Acolhimento Estadual”** integra esta encomenda de **aprimoramento** através das publicações de instrumentos reguladores, também servindo de orientação técnica. É fruto de um processo de reflexão coletiva, este documento vem sendo construído a muitas mãos, porém, mesmo com tantas importantes contribuições, ainda é uma publicação em versão preliminar, alargando as possibilidades de colaborações de outros/as parceiros/as através de uma consulta pública.

É importante ressaltar que esta versão inicial reflete o trabalho da equipe técnica da Superintendência de Assistência Social – SAS, somada a produção da Câmara Técnica que tratava sobre a pauta de Regionalização do Serviço de Acolhimento para Mulheres em Situação de Violência da CIB (Comissão Intergestores Bipartite). Além de fazer



parte desta Câmara são nossos parceiros e colaboradores: o Colegiado Estadual de Gestores Municipais - COEGEMAS, Conselho Estadual de Assistência Social - CEAS, o Ministério Público do Estado/Grupo de Atuação em Defesa da Mulher - MP/GEDEM, a Defensoria Pública do Estado/Núcleo de Defesa da Mulher -DP/NUDEM, o Tribunal de Justiça de Bahia – TJ, a Secretaria Estadual de Segurança Pública/Delegacia Especializada em Atendimento à Mulher – SSP/DEAM, a Secretaria Estadual de Políticas para Mulheres – SPM/BA.

Neste primeiro momento as “Diretrizes para o Funcionamento da Central de Acolhimento Estadual” contará com os conteúdos norteadores para a oferta do Serviço de Acolhimento para mulheres em risco de morte e em uma segunda etapa este documento também contará com o norte para a oferta do Serviço de Acolhimento para crianças e adolescentes. Ambas as ofertas ocorrem na modalidade regional, função à qual se destinará a Central de Acolhimento.

Concluindo esta primeira etapa de uma importante tarefa na certeza de que garantir “*mais SUAS para mais baianos*” materializa uma das prioridades dessa gestão para a ampliação e fortalecimento da rede de proteção social do estado, porque “*SUAS fortalecido*” é significado de “*Famílias protegidas*”.

## 1. INTRODUÇÃO

Após 16 anos da Constituição Cidadã (1988), a Assistência Social ganha contornos de Política Pública gerando ambiência para concretização da Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS (Lei Federal nº 8.742 de 1993), seguida com o desenho da Política Nacional de Assistência Social (2004). Porém o SUAS - o Sistema Único de Assistência Social, só foi criado em 2005, através da Resolução CNAS nº 33 de 2012, com posterior legalização através da Lei nº12.435 de 2011, portanto, 23 anos após a Constituição Federal garantir ao povo brasileiro seguridade social.

Nas últimas décadas, o reconhecimento da Assistência Social como política pública de direito e, simultaneamente, garantidora de direitos, foi impulsionado, dentre outros



aspectos, pelo próprio avanço do ordenamento jurídico brasileiro, pelo reconhecimento do papel do Estado na provisão da Proteção Social não-contributiva e pela emergência de situações que exigiram da política evolução para comportar atenção às demandas da população brasileira. Esse processo foi também fortemente influenciado pelas lutas de movimentos sociais e da sociedade civil - ancorados na participação social que tem marcado a trajetória desta política - que resultaram em conquistas de direitos, a exemplo da inclusão do Benefício de Prestação Continuada (BPC) na Constituição Federal e da atenção à população em situação de rua na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).

A Assistência Social tem na sua estrutura legal a sua definição através de objetivos, princípios e diretrizes, presentes na LOAS (1993), na Política Nacional (2004) e na NOBSUAS (2012). A Política de Assistência Social possui três funções básicas que são a de Proteção Social, Defesa Social e Vigilância Socioassistencial. A sua organização ocorre através de tipos de Proteção Social, a Básica com ofertas preventivas e a Especial com ofertas protetivas. As Proteções Sociais são ofertadas através de uma rede articulada e integrada, diretamente pelos entes públicos e/ou pelas entidades e organizações de assistência social vinculadas ao SUAS, respeitadas as especificidades de cada ação.

O processo de descentralização diretriz da área da Assistência Social, apesar de recente, evidencia o fortalecimento da capacidade gestora de estados e municípios e a expansão da rede de serviços socioassistenciais, criando cenário favorável para ações de fomento e cooperação técnica entre estados e municípios para implantação e/ou implementação de serviços regionalizados de proteção social especial, já que estes se configuram em uma das estratégias de universalização do acesso a direitos.

Espelhada ao desenho orgânico do SUAS, a regionalização também organiza a oferta de serviços através de objetivos, diretrizes e princípios. Dessa forma ela se configura como uma estratégia que visa garantir:

- I. A universalização do acesso da população aos serviços socioassistenciais e, por consequência, aos direitos e seguranças afiançadas pelo Sistema;
- II. A integralidade da proteção socioassistencial aos cidadãos de todo país, aliada a territorialização da proteção social.



Como diretrizes, são estabelecidas:

- I. A cooperação federativa, que envolve a elaboração de acordos e compromissos intergovernamentais firmados para o cumprimento de responsabilidades, visando à garantia do acesso da população ao direito constitucional à assistência social, materializada em instrumentos como os termos de aceite;
- II. A Gestão compartilhada na condução político-administrativa da rede de serviços regional e local entre a gestão estadual e o conjunto dos Municípios integrantes da regionalização;
- III. A territorialização, compreendendo que há agravos e vulnerabilidades sociais diferenciadas a depender da presença de múltiplos fatores sociais, econômicos, culturais e demográficos nos territórios;
- IV. A coordenação estadual do processo de regionalização, considerando seu papel fundamental tanto na articulação política, técnica e operacional, quanto no desempenho para a oferta de apoio técnico e financeiro;
- V. O planejamento conjunto entre os entes;
- VI. O cofinanciamento, no sentido de assegurar investimentos que fortaleçam a regionalização;
- VII. A participação e controle social na organização e condução da política de assistência social, concretizadas através da CIB (e suas Câmaras Técnicas) e dos Conselho Estadual e Municipais de Assistência Social.

Como princípios temos:

- I. A integralidade da proteção social, atendendo às necessidades dos/as usuários/as com oferta e atenção em todos os níveis de proteção do SUAS;
- II. A convivência familiar e comunitária, no intuito de possibilitar a preservação ou restabelecimento dos vínculos familiares e comunitários;
- III. A equidade, para diminuição das desigualdades regionais e territoriais, considerando as diversidades do território nacional;
- IV. A igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas, rurais, povos e comunidades tradicionais.



## **2. A CENTRAL DE ACOLHIMENTO**

A Central de Acolhimento é um dispositivo de gestão, no campo da regionalização de Proteção Social Especial de Alta Complexidade<sup>1</sup>, tem como base as responsabilidades dos entes federados na implantação e execução dos serviços ofertados nesta modalidade, conforme disposto na Resolução CNAS nº 31 de 31 de outubro de 2013.

Em sua regulamentação e funcionamento na Bahia, é um equipamento do órgão gestor da política estadual de assistência social, vinculada à Superintendência de Assistência Social, componente da Coordenação de Proteção Social Especial/CPSE, conforme Resolução CEAS AD REFERENDUM nº 20 de 29 de novembro de 2018 e Resolução CIB nº 010 de 29 de novembro de 2018. Funcionará em um espaço físico com capacidade para comportar a equipe de trabalho, com mobiliário adequado para a garantia do sigilo das informações, bem como para a oferta qualificada do atendimento às demandas de sua competência.

Contará com equipe de trabalho específica, exclusiva para a sua composição, com capacidade técnica compatível com a oferta dos serviços referenciados. Dotada de equipe técnica de nível superior e superior, equipe de apoio administrativo e coordenação geral com funções técnico-administrativas. Espelhada na formação da equipe técnica dos serviços regionais, contará com técnicos de referência com formação em psicologia e serviço social, suporte técnico com profissional da área de pedagogia e direito.

Caberá à gestão estadual no processo de gestão da Central de Acolhimento garantir:

- I. A manutenção da equipe de trabalho;
- II. O provimento de subsídios necessários ao exercício das atribuições da Central;
- III. O regular funcionamento com atendimento às demandas de acolhimento no período de 24 horas.

---

<sup>1</sup> Previsto nas “Orientações para pactuação da regionalização dos serviços de média e alta complexidade nas Comissões Intergestores Bipartite – CIB’s / Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome”;



A Central é o *locus* de execução direta da gestão estadual para oferta regionalizada, responsável pela regulação e organização do acesso dos usuários aos Serviços de Acolhimento destinados a diferentes públicos, tais como: crianças e adolescentes em medidas de proteção, mulheres vítimas de violência em risco iminente de morte, dentre outros.

## Tem como **objetivo**

Atender as demandas relativas ao abrigamento de Mulheres em Situação de Violência Doméstica em risco de morte e risco iminente de morte, de forma articulada com o Sistema de Garantia de Direitos e outras Políticas Públicas. Para esta finalidade funcionará de forma a:

- a) Regular vagas para acesso às Unidades Regionais, respondendo às demandas de forma rápida, qualificada e integrada, com base no interesse social e coletivo;
- b) Analisar o perfil do(a) usuário(a) para o acesso às vagas;
- c) Articular com as Unidades Regionais;
- d) Garantir um oferta articulada com a Rede de Enfrentamento à violência;

As **atribuições** da Central de Acolhimento estão agrupadas em **03 eixos**:

- a) **Eixo I** – realizar a gestão e regulação das vagas para o acolhimento regionalizado;
- b) **Eixo II** – promover a gestão da informação, monitoramento e avaliação sobre a oferta regionalizada dos serviços de acolhimento;
- c) **Eixo III** – garantir a gestão do trabalho no âmbito da oferta regionalizada de acolhimento.

### **2.1. As atribuições da Central de Acolhimento**

Conforme eixos de operacionalização, as atribuições serão apresentadas em um elenco de atividades e responsabilidades.

#### **2.1.1. Realizar a gestão e regulação das vagas para o acolhimento regionalizado (eixo I)**

Este eixo está fundamentado na função de Proteção Social da Política de Assistência Social. Para a gestão e regulação das vagas, deverá a Central de Acolhimento:



- a) Desenvolver, em integração com os gestores de assistência social dos Municípios abrangidos pela oferta regionalizada, a integração operacional com o Sistema de Justiça e o Conselho Tutelar com a definição de fluxos e procedimentos;
- b) Receber e processar as demandas encaminhadas – através do órgão gestor local da política de assistência sócia, no caso do serviço de acolhimento de mulheres em risco de morte atenderá os 417 municípios;
- c) Articular com os serviços regionalizados, para fins de agilizar e otimizar o atendimento;
- d) Disponibilizar a relação de vagas e indicar aos Municípios a vaga mais adequada disponível na unidade mais próxima;
- e) Manter atualizada a listagem das vagas existentes na rede de acolhimento regionalizada, por meio da coleta de dados junto às Unidades Regionais, divulgando-as periodicamente;
- f) Recepcionar, analisar e encaminhar as solicitações de acolhimento dos demandantes, indicando a vaga disponível mais adequada ao perfil do acolhimento e da/o acolhido/a;
- g) Possibilitar o gerenciamento da fila de espera por prioridade e diagnóstico;
- a) Acompanhar, a partir das informações repassadas pelas Unidades Regionais, a oferta de vagas existentes, disponibilizadas em consequência de desligamentos da abrigada e seus filhos;
- b) Identificar os fluxos atuais de acolhimento e o trânsito dos acolhidos/abrigados– desde a aplicação da medida protetiva de acolhimento até a sua efetivação;
- c) Registrar, controlar e sistematizar informações sobre os serviços que ofertam de forma regionalizada o acolhimento;
- d) Desenvolver, em integração com os gestores de assistência social dos Municípios abrangidos pela oferta regionalizada, a integração operacional com o Sistema de Justiça, com a definição de fluxos e procedimentos.

## **2.1.2. Promover a gestão da informação, monitoramento e avaliação sobre a oferta regionalizada dos serviços de acolhimento (eixo II)**



Este eixo está fundamentado na concepção de Vigilância Socioassistencial, uma das funções da Política de Assistência Social. Desse modo, as atribuições aqui previstas serão desenvolvidas em articulação com a área de Gestão do SUAS.

Para promover a gestão da informação, monitoramento e avaliação, caberá à Central:

- a) Registrar, controlar e sistematizar trimestralmente, informações atualizadas sobre os serviços regionais de acolhimento, utilizando como referências de informação a produção de dados gerados em torno do processo de: atendimento; articulação de rede; estrutura física; número de vagas disponíveis e preenchidas/fluxo de usuários/tempo de permanência dos usuários, e a dinâmica desta movimentação; utilização dos recursos financeiros de cofinanciamento; perfil do público atendido; municípios que mais demandam; municípios que menos demandam; desligamentos; cancelamento de pleitos de vagas;
- b) Promover a elaboração de diagnósticos, em articulação com a área de Gestão do SUAS, através da Vigilância Socioassistencial;
- c) Definir indicadores para o estabelecimento de prioridades de gestão no processo da oferta dos serviços;
- d) Definir indicadores para qualificar a metodologia e os processos de funcionamento dos serviços;
- e) Padronizar instrumentais de trabalho como: Planos Individuais de Atendimento, modelos de CI, Súmulas, Relatórios, dentre outros, em conjunto com o Sistema de Justiça, Conselho Tutelar, órgãos gestores de Assistência Social dos municípios-sede e vinculados e equipes dos serviços regionalizados;
- f) Estabelecer fluxos e procedimentos relativos à aplicação da medida protetiva de acolhimento, em conjunto com o Sistema de Justiça e o Conselho Tutelar, com a participação dos gestores de Assistência Social dos municípios-sede e vinculados;
- g) Realizar o monitoramento<sup>2</sup> da oferta dos serviços – em articulação com a área de Gestão do SUAS, podendo definir ferramentas e indicadores, para o

---

<sup>2</sup> Quanto ao monitoramento do padrão da oferta e qualidade do serviço, é preciso considerar: compromissos pactuados entre os entes na execução dos serviços; diálogo (interlocação) entre as equipes de referência da PSE locais / regionais; diálogo (interlocação) entre as equipes de referência da PSE locais / regionais com as equipes da Proteção Básica municipais; acompanhamento dos Fluxos de Informação pactuados; referência e contrarreferência no atendimento aos casos; tempo de permanência de usuários em unidades de acolhimento; monitoramento do processo de desinstitucionalização de usuários. estratégias que garantam a excepcionalidade dos acolhimentos; execução do Plano de Atendimento; utilização do recuso do cofinanciamento.





acompanhamento da execução dos serviços em seus padrões de oferta e de qualidade, como também utilizando aqueles já existentes. Este movimento de monitoramento ocorrerá para identificar possíveis necessidades de correção de rumos, e para subsidiar a tomada de decisão como órgão coordenador do serviço.

- h) Identificar dificuldades relacionadas à articulação entre os serviços regionalizados e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos e propor alternativas para sua resolução;
- i) Apoiar as Equipes na elaboração do instrumento de Plano de Atendimento aos municípios vinculados, ou validação destes;
- j) Realizar a coordenação dos recursos humanos e do trabalho interdisciplinar, que incluem a realização periódica de reuniões das equipes regionais, discussão de casos e reuniões de supervisão;
- k) Apoiar às equipes das unidades regionais nas atividades de planejamento;
- l) Colaborar com o Sistema de Justiça e órgãos de defesa de direitos nas ações de fiscalização e/ou inspeções realizadas nos serviços regionalizados.

### **2.1.3. Garantir a gestão do trabalho no âmbito da oferta regionalizada de acolhimento (eixo III)**

Estas atribuições materializam as competências estaduais em apoiar tecnicamente as ofertas do SUAS. As ações deste eixo devem ser realizadas em articulação com a área de Gestão do SUAS através da Gestão do Trabalho, concluindo um agrupamento de eixos que concretizam a gestão integrada.

Para garantir a gestão do trabalho no âmbito da oferta regionalizada a Central deverá:

- a) Gerir e apoiar o trabalho realizado pelas Unidades Regionais;
- b) Discutir e qualificar processos e metodologias de trabalho de forma permanente;
- c) Garantir que ocorra a devida utilização dos instrumentais de trabalho, conforme a sua padronização, (Planos Individuais de Atendimento, modelos de CI, Súmulas, Relatórios, dentre outros) orientando as equipes municipais e realizando orientações técnicas para tal;



- d) Coordenar, de forma articulada com a área responsável, a realização de atividades de apoio técnico e de capacitações para qualificar a oferta dos serviços;
- e) Promover a supervisão técnica das equipes dos serviços regionalizados;
- f) Disponibilizar materiais de suporte técnico à gestão municipal e suas equipes;
- g) Garantir a publicização de materiais de suporte técnico;
- h) Organizar os insumos técnicos decorrentes de atividades de apoios técnicos;
- i) Colaborar com o MDS no processo de acompanhamento e monitoramento dos serviços regionalizados;
- j) Publicizar os fluxos e protocolos no que se refere à aplicação da medida protetiva de acolhimento à rede socioassistencial, demais políticas públicas, Sistema de Justiça e órgãos de defesa de direitos;
- k) Articular e contribuir na realização de capacitação conjunta para agentes públicos do Sistema de Justiça, de outras Políticas Públicas, e das Unidades de Acolhimento Regionais;
- l) Avaliar o desempenho das Unidades Regionais.

### **3.0. FLUXOS DE ACESSO À CENTRAL DE ACOLHIMENTO E ÀS OFERTAS REGIONAIS**

- 1º. Identificação do caso com possível perfil para abrigamento – por parte da gestão municipal, seja através de atendimento direto das unidades de Proteção Social, seja através de mecanismos utilizados pelo Sistema de Garantia de Direitos para o requerimento à instância municipal.
- 2º. A unidade de Proteção Social ou os órgãos do Sistema de Garantia de Direitos aciona o órgão gestor da política de assistência social.
- 3º. A gestão municipal, através o órgão gestor da política de assistência social, estabelece o contato com a equipe da Central de Acolhimento solicitar o abrigamento.
- 4º. A Central de acolhimento promoverá a recepção da solicitação de abrigamento.
- 5º. A Central de acolhimento promoverá ações para o estudo conjunto do perfil do caso, para a confirmação da demanda através:



- a. Da análise de documentos como a cópia do Boletim de Ocorrência (BO)
  - b. Do Relatório Psicossocial
  - c. Documentação da mulher e seus(suas) filhos(as) (se for o caso).
- 6º. Em caso positivo, a Central confirmará a existência da vaga, indicando, conforme perfil, para qual unidade será realizado o deslocamento. O deslocamento para o acolhimento ocorrerá mediante cumprimento das responsabilidades municipais, estabelecidas no Termo de Aceite.
  - 7º. O município solicitante, encaminha a mulher à unidade regional da Casa Abrigo indicada pela Central de Acolhimento, sempre acompanhada de um(a) técnico(a) de referência da unidade de atendimento do SUAS em que este atendimento inicial foi realizado.
  - 8º. Ao chegar no município sede da Casa Abrigo as equipes técnicas (municipal e regional), encontram-se em um local previamente definido para a transferência da mulher e/ou família;
  - 9º. Chegando à Unidade Regional, Casa Abrigo, é realizada a triagem com a guarda dos pertences da mulher (celular, tablet, relógio, jóias, valores, etc.), que pode ser realizada pelas cuidadoras ou pelo(a) técnico(a) administrativo(a).
  - 10º. A mulher assina o Termo de Abrigamento comprometendo-se a guardar sigilo quanto à rotina, localização, telefones da casa e informações sobre outras abrigadas concordando com as normas e procedimentos do Serviço;
  - 11º. A equipe psicossocial da Unidade realiza o acolhimento da mulher abrigada;
  - 12º. A coordenação da Unidade confirma o abrigamento à Central de Acolhimento através de email;
  - 13º. A Central de Acolhimento comunica ao Ministério Público/GEDEM, através de formulário próprio, o abrigamento da mulher e/ou família na Unidade Regional;
  - 14º. Os técnicos de referência (de nível superior) da Unidade Regional realizam os procedimentos e intervenções pertinentes ao acolhimento: plano de atendimento, atendimento, acompanhamento, encaminhamentos e resoluções de pendências jurídicas, de saúde etc., da abrigada, sempre com registros em prontuários;
  - 15º. A/o profissional de pedagogia da unidade regional realiza as articulações necessárias com a profissional correspondente na Central para que os/as filhos/as da(as) mulher (es) tenha(m) acesso às atividades pedagógicas da escola de origem. A equipe técnica realiza/aplica as atividades com os(as) filhos(as) das



abrigadas, a fim de garantir a educação formal e demais atividades próprias a sua idade e seu desenvolvimento. O/a pedagogo/a da unidade regional estabelece, em alinhamento com a Central/profissional correspondente, os contatos necessários com a área pedagógica da escola de origem.

- 16°. Durante todo o período de abrigamento a equipe da Unidade Regional faz estudo, avaliação e discussão de caso, evolui informações no prontuário e garante periodicamente os informes de acolhimento à Central;
- 17°. A Central promoverá o encaminhamento de informações ao Sistema de Garantia de Direitos/Sistema de Justiça. Porém, caberá a equipe da unidade regional garantir a atualização de informações, durante o acolhimento ao Sistema de Garantia de Direitos/Sistema de Justiça;
- 18°. A equipe da Unidade Regional faz a preparação da mulher para o desligamento. Devendo garantir a promoção de procedimentos administrativos e técnico-operacionais para tal. Como a finalização de relatórios, a conclusão dos registros nos prontuários, o preenchimento de instrumentais do desligamento;
- 19°. Após estudo, avaliação e discussão de caso, a equipe da Unidade Regional faz contato com Central para que o Serviço Encaminhador e os Serviços por onde a abrigada passou anteriormente, sejam informados do desligamento com o envio de documentações como ofícios e Relatórios dos atendimentos, assegurando que a mesma tenha proteção e suas demandas atendidas no pós desligamento;
- 20°. Após a informação da Unidade Regional, a Central de Acolhimento comunica ao Município encaminhador o agendamento do desligamento da abrigada, para que este possa programar seu deslocamento de volta ao município, ou transferência para outro município ou estado quando necessário. Se necessária a aquisição de passagem aérea para outro estado, a Central promoverá a sua aquisição, para os demais casos compete à gestão municipal;
- 21°. A abrigada assina o Termo de Desligamento se comprometendo com a guarda de sigilo quanto à rotina, localização, telefones da casa e informações sobre outras abrigadas.

Independentemente da conclusão que chegar a equipe Psicossocial acerca da necessidade ou não de manutenção da mulher na Unidade Regional, deve ser respeitada a sua manifestação de vontade quanto a sua permanência na Unidade e assegurada às informações quanto ao risco do seu desligamento;



- 22°. A equipe da Central garantirá a articulação necessária para que a mulher seja referenciada a uma unidade de atendimento do SUAS, preferencialmente ao CREAS, onde existir. Nos municípios onde existir CRAM o seu referenciamento também deverá ser promovido. A mulher também poderá ser encaminhada ao CRAS para atendimento das demandas específicas de Proteção Social Básica, ou à este equipamento, quando não existir CREAS;
- 23°. A equipe da Unidade Regional envia Relatório à Central de Acolhimento, através de ofício por email informando o desligamento, procedimentos adotados para a segurança da mulher e os encaminhamentos realizados;
- 24°. A Central de Acolhimento envia os Relatórios da Unidade Regional para o Ministério Público/GEDEM, através de Ofício informando o desligamento da abrigada, procedimentos adotados para a segurança da mulher e os encaminhamentos realizados;
- 25°. A Unidade Regional, durante três a seis meses após o desligamento, promoverá o monitoramento do acompanhamento familiar/trabalho social com famílias através do diálogo a ser estabelecido com a Central de Acolhimento e a unidade de atendimento do SUAS, à qual a mulher e seus filhos(as) foram referenciados. Todos os diálogos serão articulados com o órgão gestor da política de assistência social.

#### **REFERÊNCIAS TÉCNICAS:**

- 1) Caderno de Orientações – Nas Trilhas da Regionalização da Proteção Social Especial em Minas Gerais.
- 2) Diretrizes para a Implantação de Complexos Reguladores – Série Pactos pela Saúde 2006 – Volume 6 – Ministério da Saúde – 2006.
- 3) Fluxos e Procedimentos do Serviço de Acolhimento para Mulheres em Situação de Violência – Casa Abrigo Regional. 2018.
- 4) Pacto para Construção do Fluxo para o Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes – 2015. Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT – 1ª Edição – 2015.



- 5) Plano Estadual de Regionalização dos Serviços de Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. – Documento Preliminar – Secretaria de Estado de Trabalho e Desenvolvimento Social – Subsecretaria de Assistência Social – SUBAS – Superintendência de Políticas de Assistência Social – SAS – Superintendência de Capacitação, Monitoramento, Controle e Avaliação de Políticas de Assistência Social – SMC – Estado de Minas Gerais – 2014.
- 6) Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004, Norma Operacional Básica – NOB/SUAS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome / Secretaria de Assistência Social, Brasília, Novembro 2003.
- 7) Regionalização dos Serviços de Proteção Social Especial – Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social – Minas Gerais.
- 8) Resolução nº 31 de 31 de outubro de 2013 do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS.
- 9) Resolução CEAS AD REFERENDUM nº 20 de 29 de Novembro de 2018.
- 10) Resolução CIB nº 010 de 29 de Novembro de 2018.
- 11) Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – Resolução 109, de 11 de Novembro de 2009. Ministério de Desenvolvimento Social – Reimpressão 2013. Brasília, 2013.