

Prontuário SUAS – um estudo preliminar para a informatização do prontuário da família do Sistema Único de Assistência Social¹

Cláudia do Socorro Ferreira Mesquita², Luis Otavio Pires Farias³,
Frederico de Almeida Meirelles Palma⁴

Resumo

Este artigo apresenta o resultado de um estudo preliminar para a elaboração de proposta de informatização do Prontuário SUAS. Esse estudo inicial compreende o mapeamento dos principais processos que envolvem o Prontuário SUAS e as indicações dos sistemas da RedeSUAS - Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social - com os quais o Prontuário SUAS poderá interoperar.

Palavras chave:

Prontuário da Família. Mapeamento de processos. Integração de Sistemas. Interoperabilidades Assistência Social.

¹Este artigo é resultado de um produto apresentado ao projeto BRA/04/046-1, financiando pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), desenvolvido na Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) do Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome (MDS).

² Consultora de Tecnologia da Informação e Comunicação do PNUD, claudia.mesquita@gmail.com

³ SNAS/MDS, luisotavio.farias@mds.gov.br

⁴ SNAS/MDS, frederico.palma@mds.gov.br

Abstract

This paper presents the result of a preliminary study for the development of a proposal for the informatization of SUAS Records - Family Record of Unified Social Assistance. This baseline study comprises the mapping of the main processes that involve the SUAS records and indications of systems in the network SUAS - National Information System of the Unified Social Assistance, with which the SUAS Records can interoperate.

Keywords

Family Records. Mapping processes. Systems integration. Interoperability. Social Assistance.

1 Introdução

A implantação de governo eletrônico (e-gov) vai além da utilização das tecnologias de informação e comunicação (TICs) no setor público. Perpassa pela inserção das TICs na modernização da administração pública de modo a, efetivamente, oferecer serviços e simplificar o acesso desses pelo cidadão.

Em vista disso, a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) tem empreendido esforços na reformulação dos sistemas que compõem o Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social – Rede SUAS.

Um dos objetivos dessa reformulação é ofertar soluções tecnológicas adequadas às demandas oriundas das políticas públicas. O Prontuário SUAS - Prontuário da Família do Sistema Único de Assistência Social, objeto de estudo deste trabalho, é uma das iniciativas da SNAS para alcançar esse objetivo.

Esse prontuário visa agregar o registro das informações a respeito da família, para fins de vigilância social, em um único documento. É resultado da parceria da Coordenação Geral dos Serviços de Vigilância Social, da SNAS/MDS com o Centro Latino-Americano de Estudos de Violência e Saúde Jorge Carelli da Fundação

Oswaldo Cruz (CLAVES/FIOCRUZ) para padronizar o registro de informação para fins de vigilância social, ou seja, daquelas obtidas durante os atendimentos às famílias e indivíduos em situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social.

Este artigo apresenta o resultado de um estudo preliminar para a elaboração de proposta de informatização do Prontuário SUAS. Esse estudo inicial compreende o mapeamento dos principais processos que envolvem o Prontuário SUAS e as indicações dos sistemas da Rede SUAS - Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social - com os quais o Prontuário SUAS poderá interoperar.

Para efeito de simplificação do texto adotaram-se alguns termos para designar referências e diferenciar significados:

- **Padronização de Registros:** pesquisa “Padronização nacional dos registros de atendimentos realizados pelos CRAS e CREAS” [13];
- **eProntuário:** Prontuário SUAS na versão eletrônica;
- **Prontuário SUAS:** Prontuário da Família do Sistema Único de Assistência Social na versão impressa [11].

O restante desse documento apresenta uma contextualização do Prontuário SUAS e deste em relação à Rede SUAS; a terceira seção, o mapeamento do macroprocesso do Prontuário SUAS; a quarta seção, a identificação da integração do Prontuário SUAS com os aplicativos da Rede SUAS; e por fim, a quinta, que se refere às considerações finais sobre o trabalho.

2 Cenário do Prontuário SUAS

2.1 *Histórico*

O Sistema Único de Assistência Social – SUAS foi instituído em 2005, em consonância com os princípios e diretrizes estabelecidos na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, (Lei 8.742/93). Trata-se de sistema descentralizado, no qual a oferta dos serviços à população é competência dos governos municipais, cabendo ao

governo federal as funções de coordenação, normatização e cofinanciamento.

Considerando que historicamente as ações de assistência social no Brasil eram desenvolvidas por instituições não governamentais regidas pelo princípio da filantropia, um dos principais desafios para implantação do SUAS era constituir uma rede de unidades públicas (estatais) para oferta de serviços, de forma a tornar efetiva a responsabilidade e primazia do Estado no campo da assistência social, afirmando-a como política pública e como direito da população. Para tal, foram instituídos os Centros de Referência da Assistência Social - CRAS, e os Centros de Referência Especializada da Assistência Social - CREAS. OS CRAS são unidades públicas municipais que realizam um trabalho de prevenção e proteção em áreas de vulnerabilidade social. Eles promovem ações para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e para o desenvolvimento das potencialidades das famílias. Já os CREAS são unidades especializadas que atendem pessoas e famílias que tiveram seus direitos violados; atendem, por exemplo, situações de violência intrafamiliar, abuso ou exploração sexual de crianças e adolescentes, situações de negligência ou violência contra idosos.

Nos últimos sete anos, União, estados e municípios realizaram esforços conjuntos para viabilizar a criação e expansão destas unidades por todo o país. Em junho de 2012, existiam 7.677 CRAS e 2.232 CREAS, formando um rede de 9.909 unidades, que realizam ações de acompanhamento sistemático de mais de 2 milhões de famílias em situação de risco ou vulnerabilidade e uma quantidade ainda maior de atendimentos pontuais, que envolvem ações de encaminhamento para acesso a outras políticas/serviços públicos, orientações e prestação de informações sobre direitos, cadastramento para benefícios eventuais e programas sociais, dentre outras atividades.

Nesse contexto, a Coordenação Geral dos Serviços de Vigilância Social da SNAS/MDS por meio de uma parceria com o Centro Latino-Americano de Estudos de Violência e Saúde Jorge Carelli

da Fundação Oswaldo Cruz (CLAVES/FIOCRUZ) se propuseram a pensar a padronização e registro da informação nos CRAS e CREAS, incluindo a elaboração de um modelo de referência para as informações dos Prontuários. Essas informações referem-se aquelas obtidas durante os atendimentos às famílias e indivíduos em situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social, resultando na versão textual do Prontuário do Sistema Único de Assistência Social (Prontuário SUAS).

2.2 *Conceituação*

O Prontuário SUAS é um instrumento técnico que tem como objetivo contribuir para a organização e qualificação do conjunto de informações necessárias ao diagnóstico, planejamento e acompanhamento do trabalho social realizado com as famílias/indivíduos. Permite aos profissionais da Unidade registrar as principais características da família e as ações realizadas com a mesma, preservando assim todo o histórico de relacionamento da família com os serviços da Unidade.

2.3 *Objetivo, abrangência*

O objetivo principal da elaboração do Prontuário SUAS é oferecer aos profissionais dos CRAS e dos CREAS um instrumento que os auxilie e oriente na organização e registro das informações relacionadas ao processo de acompanhamento das famílias e indivíduos atendidos nessas unidades. Outro objetivo é que essa maneira de organizar e registrar as informações possa aprimorar o processo de trabalho desses profissionais.

A adoção do modelo de prontuário desenvolvido pelo MDS será facultativa, contudo o ministério realizará ações de sensibilização, disseminação e capacitação, buscando alcançar a máxima adesão possível por parte dos profissionais que atuam no setor. O projeto de implantação do prontuário prevê sua progressiva informatização. A versão eletrônica do Prontuário SUAS fará parte do Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de

Assistência Social - Rede SUAS-, descrito sucintamente na subseção 2.5.

2.4 *Composição e regulação.*

O Prontuário SUAS é subdividido em blocos que registram os seguintes tipos de informação: identificação da pessoa de referência e dos membros da família; forma de acesso ao Serviço/Unidade e razão do primeiro atendimento; características socioeconômicas da família; características do domicílio; identificação de vulnerabilidades, riscos e violações de direitos; situação da vinculação da família (ou indivíduo) a serviços e benefícios; controle de encaminhamentos realizados e; informações relativas à referência e contra-referência [13]. A versão textual do prontuário encontra-se subdividida nos blocos de informações enumerados abaixo:

1. Capa
2. Registro simplificado do acompanhamento
3. Identificação da Pessoa de Referência e Endereço da Família
4. Composição Familiar
5. Condições Habitacionais da Família
6. Condições Educacionais da Família
7. Condições de Trabalho e Rendimento da Família
8. Condições de Saúde da Família
9. Acesso a Benefícios Eventuais; Convivência Familiar e Comunitária;
10. Convivência Familiar e Comunitária – Situações de Violência e Violação de Direitos;
11. Convivência Familiar e Comunitária – Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;
12. Convivência Familiar e Comunitária – Histórico de Cumprimento de Medidas Socioeducativas;
13. Convivência Familiar e Comunitária – Histórico de Acolhimento Institucional;
14. Planejamento e evolução do acompanhamento familiar; e

15. Formulário de controle dos encaminhamentos realizados no processo de acompanhamento da família.

Quanto à regulação, ainda não há uma específica para prontuários, no âmbito da Política de Assistência Social, mas necessariamente deverão ser produzidas orientações futuras no âmbito do Conselho Nacional de Assistência Social, além de possíveis regulações por parte dos Conselhos Profissionais, especialmente de Serviço social e Psicologia.

2.5 Rede SUAS

2.5.1 Conceituação

A Rede SUAS é o Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social. Uma iniciativa da SNAS, em consonância com as estratégias e objetivos do MDS, para prover melhores condições no cumprimento das metas da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) ⁵ [7, 23]. Criada para dar suporte à gestão, ao financiamento e ao controle social do Sistema Único de Assistência Social - SUAS; bem como dar suporte à entrega de dados confiáveis - tanto para o monitoramento quanto para a avaliação de programas, serviços, projetos e benefícios-, com vistas a alcançar os setores que operacionalizam essa política pública e os usuários desta [7].

2.5.2 Objetivos e composição

A Rede SUAS visa suprir as necessidades de comunicação e de acesso aos dados referentes à implementação da PNAS. É responsável pela organização da produção, armazenamento, processamento e disseminação dos dados do SUAS. É composta por aplicativos que têm como função registrar e divulgar os dados

⁵ “É uma política que junto com as políticas setoriais, considera as desigualdades sócio-territoriais, visando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender à sociedade e à universalização dos direitos sociais” [30].

sobre recursos repassados; acompanhar e processar as informações sobre programas, serviços e benefícios socioassistenciais; gerenciar convênios; dar suporte à gestão orçamentária; dentre outras ações relacionadas à gestão da informação do SUAS [23].

2.5.3 *Os aplicativos que compõem a Rede SUAS:*

- CadSUAS - Sistema de Cadastro do SUAS;
- SAA - Sistema de Autorização e Autenticação;
- SUASWEB – sistema que envolve uma miríade de componentes para auxiliar a gestão do SUAS;
- BPC Na Escola,
- SISJOVEM - Sistema de Acompanhamento e Gestão do Projovem Adolescente;
- GEOSUAS - Sistema de georreferenciamento e geoprocessamento do SUAS;
- INFOSUAS - Sistema de informações financeiras da rede SUAS;
- SISFAF - Sistema de transferências fundo a fundo;
- SIAORC - Sistema de acompanhamento orçamentário do SUAS;
- SISCON - Sistema de gestão de convênios.

A descrição detalhada desses aplicativos foge do escopo desse artigo, mais se pode encontrá-la no sítio do MDS [23]. O SAA e o CadSUAS serão contextualizados oportunamente.

2.5.4 *CadÚnico*

O Sistema Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), também denominado Cadastro Único, utilizado pela Rede SUAS como um instrumento relevante para a gestão e implementação de políticas sociais, direcionadas a famílias de baixa renda, nas três esferas governamentais. Além disso, embora o CadÚnico tenha como fim a concessão de benefícios, é utilizado tanto pelos CRAS (55,8% dos entrevistados) quanto pelos CREAS (25% dos entrevistados) como instrumento de registro dos dados das famílias [13]. Percentual considerável que

indica que parte do público alvo do eProntuário já está cadastrado no CadÚnico, o inserindo assim no escopo desse trabalho e no elenco dos sistemas a serem avaliados para integração com o Prontuário SUAS. Isso posto, seguem algumas informações a respeito do CadÚnico.

Art. 2. O Cadastro Único para Programas Sociais - CadÚnico é instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda, a ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal voltados ao atendimento desse público.

Art. 3º Os dados e as informações coletados serão processados na base nacional do CadÚnico, de forma a garantir:

- I - a unicidade das informações cadastrais;
- II - a integração, por meio do cadastro, dos programas e políticas públicas que o utilizam; e
- III - a racionalização do processo de cadastramento pelos diversos órgãos. (Decreto 6.135, de 26 de junho de 2007).

“A administração da base de dados do CadÚnico, em âmbito federal, será realizada pela SENARC com o apoio operacional da CAIXA e de outras entidades contratadas ou conveniadas, se necessário.” (Art. 20 da Portaria nº 177 de 16/06/2011/MDS).

Além do CadÚnico há dois outros sistemas que estão sob a guarda da SENARC que serão referenciados nesse trabalho: CECAD e SICON:

- O CECAD – ferramenta de Consulta, Seleção e Extração de Informações do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo [19,21];
- O SICON – Sistema de Gestão de Condicionalidades. Tem o propósito de apoiar a gestão intersetorial local do Programa Bolsa Família (BPF). Integra informações dos

sistemas do PBF (Cadastro Único, Sistema de Benefícios ao Cidadão, Sistema de Acompanhamento da Frequência Escolar, Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família na Saúde) relacionados aos processos de cadastro, gestão de benefícios e acompanhamento das condicionalidades [22].

3 Mapeamento do Macroprocesso Prontuário SUAS

3.1 Definição do Escopo

No mapeamento do macroprocesso procurou-se incluir o maior número de processos dos serviços das unidades de atendimento. Construiu-se um diagrama de processos em alto nível (seção 3.3.) sem ater-se aos detalhes operacionais, nem às especificidades das atividades das equipes de referência das respectivas unidades de atendimento. Esse tipo de mapeamento considera apenas as informações relevantes para o entendimento do domínio de negócio, do fluxo das atividades e das informações, cujo resultado é uma visão abrangente dos processos que permeiam o macroprocesso.

O escopo desse mapeamento limita-se aos serviços da Proteção Social Básica e Proteção Social de Média Complexidade, mais especificamente os serviços “guarda-chuva”⁶. O “guarda-chuva” para os serviços de proteção social básica é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), para os de proteção social de média complexidade, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). Não obstante, respeitadas as especificidades de cada serviço, esse mapeamento pode alcançar outros serviços da rede socioassistencial.

⁶ Neste documento, considera-se guarda-chuva o serviço a partir do qual os demais serviços referenciados à unidade de atendimento se organizam ou orientam [1,2].

3.2 *Metodologia*

O domínio de negócio desse projeto é a Assistência e Vigilância Social, dentro da qual se encontra o subdomínio “Prontuário SUAS”. A metodologia para obter informações sobre esse domínio e assim mapear os fluxos dos processos deu-se por meio de:

- (a) Consultas a insumos existentes sobre o Prontuário SUAS e vigilância socioassistencial, como orientações técnicas [1, 2, 3,4], guias [5,6], artigos [12,18], manual e formulário [10, 11,24], relatório de pesquisa [13], consulta a legislação [14, 15,16], texto da SNAS [8];
- (b) Reuniões com os coordenadores das áreas envolvidas;
- (c) Vivência com a equipe da Coordenação dos Serviços de Vigilância Social;
- (d) Análise do modelo textual do Prontuário SUAS [11];
- (e) Participação e observação das discussões nos eventos promovidos pela SNAS: Oficina do Prontuário SUAS, realizada em 01 de junho de 2012 e Encontro Nacional de Monitoramento, realizado de 4 a 6 de julho de 2012;
- (f) Visita a um CRAS;

Utilizou-se a Notação de Modelagem de Processos de Negócio (BPMN) e a ferramenta Bizagi na elaboração desse mapeamento.

3.3 *Identificação dos processos*

Uma das técnicas usadas para identificar os processos de negócio é responder às perguntas: “o que é feito?”, “quem faz?”, “quando faz?”, “onde faz?” e “por que faz?”. As respostas a essas perguntas são pontuadas à medida que se enumeram as características dos serviços socioassistenciais. Segundo a Tipificação⁷ [15], os serviços da rede socioassistencial classificam-se em níveis de complexidade do SUAS conforme a Figura 3-1.

⁷ Refere-se ao texto da Resolução 109/2009 do Conselho Nacional de Assistência Social [15]

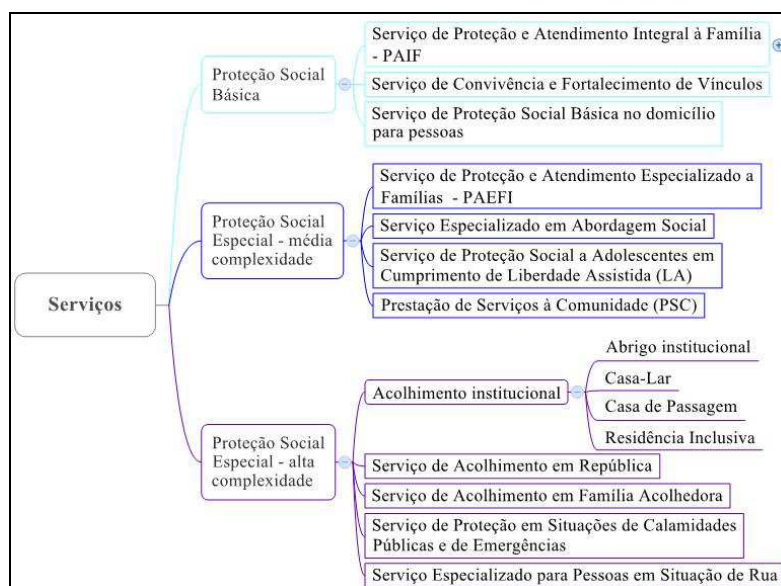


Figura 3-1 Classificação dos serviços socioassistenciais

Dentre esses serviços, o PAIF e o PAEFI são o foco desse estudo. Cujas características principais, com a respectiva pergunta que representam no contexto de identificação de processos, enumeram-se nas subseções a seguir.

3.3.1 Características do PAIF [2, 4, 15]:

- Descrição (por que faz?): o PAIF é um serviço que “consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida” [15];
- Usuários: Famílias em situação de vulnerabilidade e risco social;

- Forma de acesso: demanda espontânea, busca ativa, encaminhamento da rede socioassistencial ou das demais políticas públicas;
- Ações ou atividades⁸ (o que é feito?): acolhida, estudo social, acompanhamento de famílias e de indivíduos, visitas domiciliares, busca ativa, encaminhamentos, notificações; elaboração de oficina de convivência, de atividades socioeducativas e coletivas - campanhas, palestras;
- Equipe (quem faz?): profissional de nível técnico, profissional de nível superior⁹ (Assistente Social, Psicólogo);
- Ambiente físico (onde faz?): esse serviço é oferecido no CRAS, em geral tem espaços físicos para a recepção, sala de atendimento, sala de uso coletivo e sala administrativa;
- Articulação em rede com: serviços socioassistenciais, serviços públicos locais (educação, saúde, trabalho, cultura, esporte, segurança pública), conselhos de políticas públicas e de defesa de direitos de segmentos específicos; instituições de ensino e pesquisa; redes sociais locais;

3.3.2 Características do PAEFI [1,15]:

- Descrição (por que faz?): o PAEFI é um serviço que oferta “apoio, orientação e acompanhamento especializado a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas à promoção de direitos, à preservação e ao fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e o fortalecimento da função de proteção das famílias diante

⁸ Na Tipificação [15] encontra-se a lista completa das atividades (ou serviços essenciais) do CRAS.

⁹ Em relação a técnico de nível superior, não se limita a essas categorias. Outras poderão integrar a equipe – Resolução n. 17, de 20 de junho de 2011, do CNAS.

do conjunto de condições que causam fragilidades ou as submetem a situações de risco pessoal e social” [15].

- Usuários: Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos devido a: violência física, psicológica e negligência; violência sexual (abuso e/ou exploração sexual); afastamento do convívio familiar, situação de rua e mendicância; abandono; vivência de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos; outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;
- Forma de acesso: demanda espontânea, identificação e encaminhamento dos serviços de proteção e vigilância social; encaminhamento de outros serviços socioassistenciais, ou das demais políticas públicas setoriais, ou de órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública;
- Equipe (quem faz?): Profissional de nível técnico, profissional de nível superior (Assistente Social, Psicólogo, Advogado);
- Ações ou atividades (o que é feito?): acolhida, estudo social, acompanhamento especializado de famílias e de indivíduos, orientação sociofamiliar, atendimento psicossocial, orientação jurídico-social; encaminhamentos, notificações; monitoramento e avaliação do serviço; referência e contrarreferência; elaboração de relatórios e/ou prontuários; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio;
- Ambiente físico (onde faz?): Esse serviço é oferecido no CREAS, em geral tem espaços físicos para a recepção, sala de atendimento, sala de uso coletivo e sala administrativa;

- Articulação em rede: serviços socioassistenciais, serviços das políticas públicas setoriais; sociedade civil organizada; demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;

Segundo a Padronização dos registros [13], geralmente, o momento¹⁰ (quando?) em que se registram as informações e por quem (quem faz?), respectivamente, são:

- no momento da recepção ou acolhimento, por um recepcionista ou agente administrativo;
- no primeiro atendimento ou triagem, por um técnico de nível superior;
- no atendimento, por um técnico de nível superior;
- em outros momentos que envolvem atividades coletivas, em geral por um técnico de nível superior.

No intuito de obter informações sobre as atividades (o que é feito?), elaborou-se as tabelas¹¹ (Tabela 3.1, Tabela 3.2) abaixo, que enumeram as atividades desenvolvidas e o tipo de fichas existentes para registrar as atividades no CRAS e CREAS.

Ações ou atividades desenvolvidas nos CRAS	%	Ações ou atividades desenvolvidas nos CREAS	%
Relatório técnico em caso de acompanhamento, encaminhamento, acolhida e escuta individual	100%	Encaminhamentos, visita domiciliares, reuniões com grupos de famílias ou indivíduos	100%
Visita domiciliar, reuniões com grupos	Quase 98%	Acolhida, escuta individual,	90% a 96%

¹⁰ Nos CREAS os primeiros atendimentos muitas vezes ocorrem nas ruas – durante as abordagens de rua – ou na casa dos munícipes – durante as visitas domiciliares.

¹¹ Baseadas nos resultados da pesquisa pra Padronização de Registros [13].

de famílias ou indivíduos, acompanhamento		atendimento psicossocial, encaminhamentos em situações de violações de direitos, articulação em rede, relatórios técnicos, acompanhamento	
Atividades Coletivas ou comunitárias, encaminhamentos, articulação da rede socioassistencial, atendimento psicossocial familiar,	Entre 90 e 95%	Atividades coletivas ou comunitárias, monitoramento, atendimento domiciliar	75 a 88%
Monitoramento, atividades coletivas ou comunitárias, realizações de cursos de capacitação, Inserção no Cadastro Único	71 a 86%	Inserção no Cadastro Único, realizações de cursos de capacitação	62 a 74%

Tabela 3.1 Atividades desenvolvidas nos CRAS e CREAS

Tipos de fichas	CRAS	CREAS	Atividade
Acompanhamento das ações	93,%	87,5%	Acompanhamento
Evolução da família	88,1%	83,3	Acompanhamento
Registro de reunião com famílias	86,0%	75%	Atendimento
Encaminhamento para outros serviços da	86,0%	87,5%	Encaminhamento

Assistência Social			
Visitas domiciliares	78,6%	75%	Atendimento
Inclusão em programas ou projetos	76,2%	66,7%	Atendimento
Registro de acompanhamento do PAIF	64,4%	-	Acompanhamento
Registro de produtividade	65,1%	56,5%	Gestão
Encaminhamento para a Saúde	62,8%	75%	Encaminhamento
Encaminhamento para a Educação	62,8%	70,8%	Encaminhamento
Referência e contra-referência	51,2%	70,8%	Acompanhamento
Registro de recursos do Bolsa Família	48,8%	30,4%	Gestão
Registro de acompanhamento do PETI	44,2%	52,4%	Acompanhamento
Registro de acompanhamento do cumprimento de medida socioeducativa	40,5%	65,2%	Acompanhamento
Notificação de condicionalidades	39,5%	41,7%	Notificação

Notificação de maus-tratos contra a criança e o adolescente	32,6%	41,7%	Notificação
Busca ativa	28,6%	70,8%	Atendimento
Notificação de maus-tratos contra a mulher	16,3%	17,4%	Notificação
Notificação de maus-tratos contra o idoso	14,0%	75%	Notificação

Tabela 3.2 Tipos de fichas por atividade.

Com base nas informações supracitadas agruparam-se as atividades conforme apresenta a Figura 3-2, a partir das quais os diagramas do macroprocesso foram elaborados.

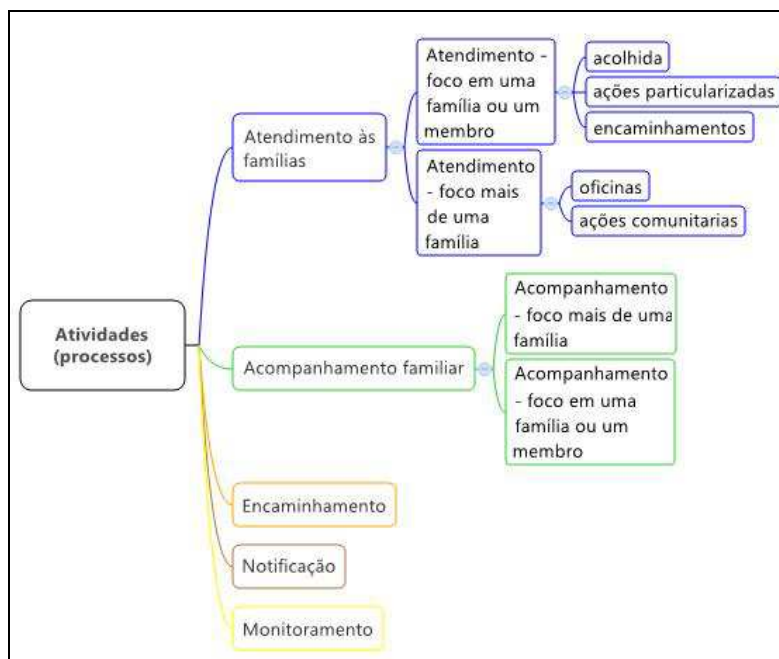


Figura 3-2 Agrupamento das atividades encontradas

3.4 Diagrama do Macroprocesso Prontuário SUAS

Nesta seção apresentam-se os diagramas do mapeamento do macroprocesso Prontuário SUAS, no qual se visualiza os principais processos e atividades, bem como a relação entre eles.

A título de esclarecimento, explica-se que, no contexto de um serviço socioassistencial, o atendimento inicia-se no momento em que a família adentra uma unidade e conversa com um técnico; ou em que é abordada por um técnico fora da unidade, seja por busca ativa, seja via visita domiciliar; ou outra ação.

No contexto deste trabalho, o termo “Atendimento”, é usado para definir o processo de negócio que agrega as ações dos serviços socioassistências que não demandem intervenções contínuas (acompanhamento).

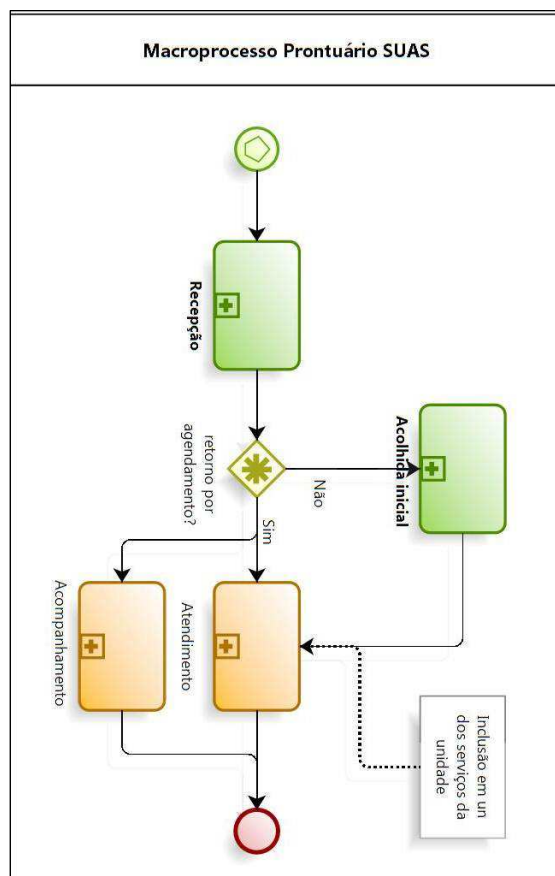


Figura 3-3 Macroprocesso do Prontuário SUAS

O diagrama, na Figura 3-3, representa os processos - Recepção, Acolhida inicial, Atendimento e Acompanhamento – que compõem o macroprocesso Prontuário SUAS e a relação entre eles. O início do macroprocesso pode ser de várias maneiras, dentre elas: demanda espontânea, busca ativa, encaminhamento – outras maneiras estão em “Forma de acesso” na seção 3.3. No processo Recepção verifica-se qual o tipo de demanda da família (ou membro desta) e a encaminha para Acolhida inicial, se for a

primeira vez na unidade, ou para Atendimento ou Acompanhamento. Esses processos são detalhados na sequência.

3.4.1 *Recepção*

O processo Recepção é o momento em que a família tem a primeira atenção no serviço, onde recebe informações básicas sobre o serviço. Nesse processo, o técnico pode coletar algumas informações sobre a família ou sobre algum(s) membro(s) para o qual busca atendimento. Em geral, trata-se de informações cadastrais como nome do responsável familiar, endereço, número dos documentos de identificação, número do NIS, entre outros.

É o processo em que se verifica o tipo de demanda(s) para a(s) qual se busca atendimento e direciona a família ao técnico adequado. Há unidades em que se faz agendamento¹² quando não há disponibilidade de técnico para o serviço procurado. Nos casos em que há acesso ao CadÚnico, faz-se a consulta aos dados da família e se esta não estiver cadastrada no sistema, o técnico encaminha a família ao responsável pelo cadastramento, se assim ela o desejar.

3.4.2 *Acolhida inicial*

O processo Acolhida inicial é o contato inicial da família, ou um membro desta, com o SUAS [4]. Contato em que o técnico pode atentar para as necessidades e demandas das famílias – a escuta qualificada - e a partir delas ofertar informações sobre as ações do serviço e da rede socioassistencial; pode coletar informações sobre a vida familiar e comunitária, sobre o território e situação socioeconômica, ou seja, sobre os aspectos concretos; também pode coletar informações de aspectos subjetivos: crenças, valores, formas de comunicação e expectativas em relação ao serviço; onde se inicia a coleta de informações para o prontuário propriamente dito.

¹² Em geral, a família ou o membro da família espera até ser atendido no mesmo dia.

Nesse processo, pode-se “abrir” um prontuário, cadastrando o membro de referência e/ou a família (processo Cadastrar município) e armazenando as informações referentes ao estudo social¹³ realizado, no qual se identificam as demandas da família, a necessidade de inserção da família no atendimento ou no acompanhamento familiar; ou a necessidade de encaminhar (vide processo Encaminhamento) essa família para outro serviço da rede socioassistencial ou de outras políticas setoriais. A Figura 3.4 expande os processos Recepção e Acolhida inicial em conjunto com os demais processos envolvidos.

¹³ É análise tecnicamente qualificada sobre a família [4].

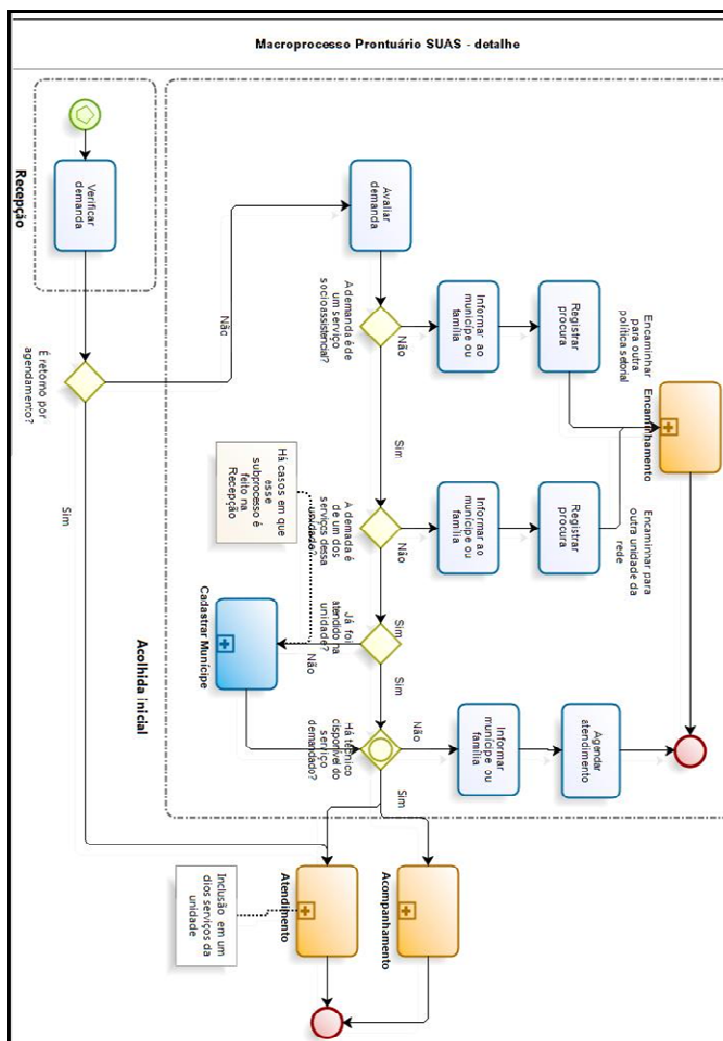


Figura 3-4 - Recepção e Acolhida inicial

3.4.3 *Encaminhamento*

O processo Encaminhamento refere-se à orientação e direcionamento das famílias, ou a algum de seus membros, a serviços e/ou benefícios socioassistenciais ou a serviços de outras políticas setoriais. O encaminhamento deve ser formalizado via um documento ou formulário entregue ao membro da família e/ou enviado à unidade destino. As informações mínimas que devem constar no encaminhamento são: identificação da pessoa encaminhada, a identificação e contato do profissional que o fez, a unidade de origem, a unidade de destino e o motivo do encaminhamento. A unidade de origem também deve manter registro do encaminhamento – área de encaminhamento, órgão, motivo, data e resumo das informações de acompanhamento. Os encaminhamentos podem ser para a rede socioassistencial do SUAS, para a rede setorial de políticas públicas, para outras instituições públicas, para obter acesso a benefícios assistências.

3.4.4 *Atendimento*

O processo Atendimento é “uma ação imediata de prestação ou oferta de atenção” [4], de modo a atender uma demanda da família ou do território. Significa a inserção da família, de um ou mais de seus membros, em alguma das ações do serviço. A execução dos processos: Acolhida, Ação particularizada, Ação comunitária, Oficina com famílias, Encaminhamento e Notificação não são excludentes – a partir de uma ação particularizada pode-se gerar um encaminhamento e/ou uma notificação. O atendimento se encerra na resolução de uma demanda específica, seja com retorno ou não, ou pode dar início a um acompanhamento familiar.

O processo Ação particularizada refere-se ao atendimento prestado pela equipe técnica, indicada pelo técnico responsável pela acolhida inicial.

O processo Oficina com famílias refere-se à realização de encontros organizados previamente, com objetivos específicos, conduzidos por técnicos de nível superior. Deve-se sistematizar o

registro das informações de cada oficina de modo a verificar se os objetivos foram alcançados.

O processo Ação Comunitária assemelha-se ao de Oficina com famílias, diferenciando no número de participantes – maior – e esses devem reunir diferentes grupos do território, estabelecendo um objetivo comum. Utiliza-se de atividades culturais – visita a museus, dança teatro, música, filmes, entre outros.

3.4.5 *Acompanhamento*

O processo Acompanhamento consiste em um conjunto de intervenções continuadas, com objetivos a serem alcançados, com encontros periódicos, visando suplantar gradativamente as vulnerabilidades vivenciadas pela família ou membro(s) desta. Podem-se acompanhar as ações junto a uma família ou a um grupo de famílias com demandas similares. Assim como no Atendimento, os processos internos a ele (acompanhamento com foco em uma família, acompanhamento com foco em um grupo de famílias, encaminhamento e notificação) também não são excludentes.

A diferença entre as ações dos processos Acompanhamento com foco em uma família e Acompanhamento com foco em um grupo de famílias é que no segundo agregam-se ações que podem ser feitas com mais de uma família que tenha demandas similares.

3.4.6 *Notificação*

O processo Notificação refere-se à emissão de documento, seja via sistema específico - no caso em que houver –, seja textual ao órgão ou setor responsável. A notificação pode ser a respeito de descumprimento de condicionalidades, violência ou maus-tratos contra criança, adolescentes, mulheres e idosos.

Encerra-se essa seção apresentando todos os processos identificados no Prontuário SUAS, representados, na Figura 3 5.

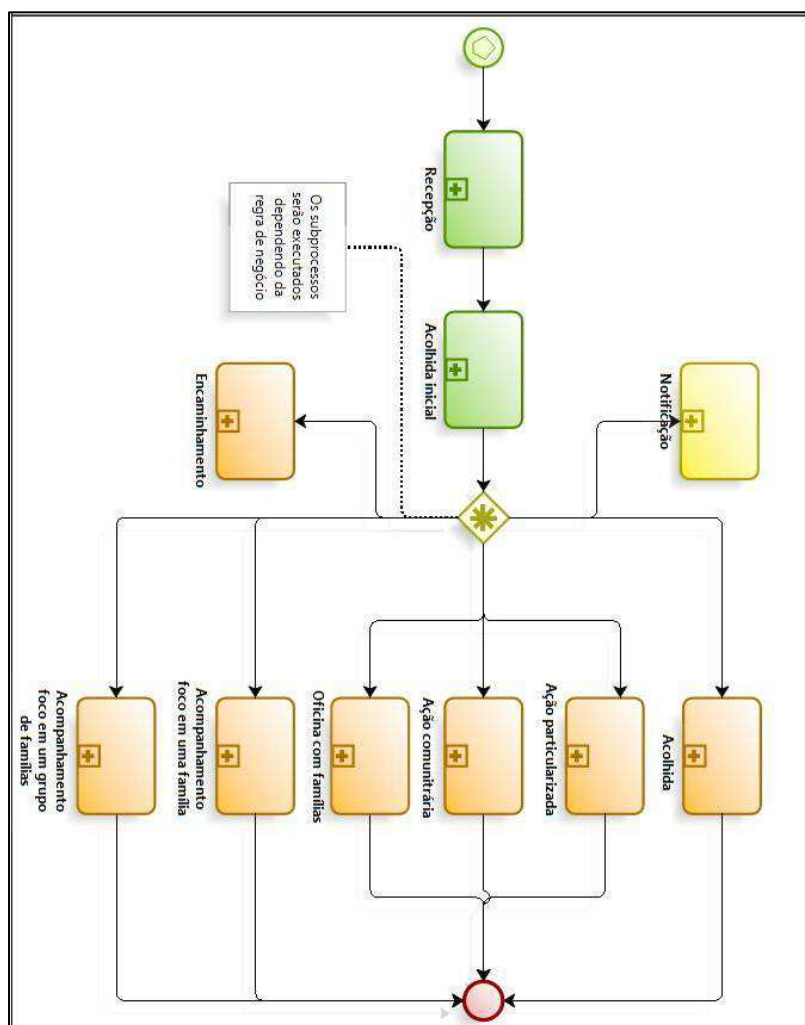


Figura 3-5 Processos do Prontuário SUAS

4 Mapeamento da Integração Prontuário SUAS e Rede SUAS

4.1 *Definição do escopo*

Esse mapeamento refere-se à identificação dos Sistemas da Rede SUAS aos quais o eProntuário poderá integrar-se. Limita-se aos processos que antecedem a inclusão da família em um serviço particular da unidade de atendimento, ou seja, os processos de Recepção e Acolhida inicial apresentados no mapeamento de processos na seção anterior. Entretanto, observa-se que o registro das informações obtidas durante esses processos também pode ser feito no decorrer dos processos Atendimento ou Acompanhamento, a depender da conveniência do técnico e da família atendida. O Prontuário SUAS é a referência das informações mínimas que o eProntuário deve conter, portanto é utilizado como base desse mapeamento.

4.2 *Metodologia*

Para identificar possibilidades de integração do Prontuário SUAS com a Rede SUAS fez-se:

- (a) Consultas a documentação dos sistemas de informação da Rede SUAS [23,24];
- (b) Consultas a legislação [16,17] e a publicações referentes à Rede SUAS [7, 23];
- (c) Análise do modelo textual do Prontuário SUAS [11]; e
- (d) Reuniões com o Coordenador Geral da Rede SUAS e com o Coordenador Geral dos Serviços de Vigilância Social.

Também se utilizou BPMN¹⁴ como notação e a ferramenta Bizagi¹⁵, mas sem a denotação de processos de negócio, apenas como um instrumento para ilustrar as indicações de integração.

¹⁴ Do inglês Business Process Modeling Notation - <http://www.bpmn.org/>

¹⁵ Bizagi Business Process Management (BPM) - <http://www.bizagi.com/>

4.3 Identificação da integração entre Prontuário SUAS e Rede SUAS

O diagrama abaixo (Figura 4-1) aponta as possíveis integrações do eProntuário com os sistemas da Rede SUAS (SAA e CADSUAS) e CadÚnico, nas quais tem o papel de consumidor de informação dos referidos sistemas.

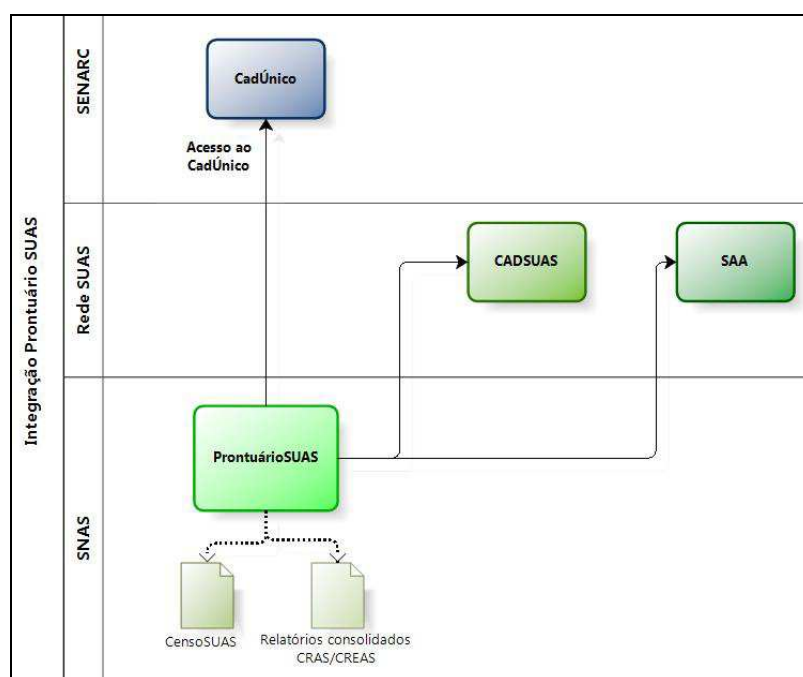


Figura 4-1 Diagrama de integração do Prontuário SUAS com Rede SUAS e SENARC

O eProntuário, enquanto sistema do SUAS, deve atender aos requisitos de segurança e obedecer à política de acesso¹⁶ dos sistemas de informação da Rede SUAS. O SAA é o responsável pela gestão e controle de acesso aos sistemas da Rede SUAS e dos

¹⁶ Detalhes em <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/redesuas/politica-de-acesso>.

demais que forem alocados sob o gerenciamento dessa Rede [23]. Dessa forma essa integração se faz necessária par atender aos requisitos acima dispostos.

Para ter acesso ao SAA é necessário estar cadastrado no CadSUAS. Este operacionaliza uma base de dados corporativa que contém informações cadastrais dos entes ligados ao SUAS - prefeitura, órgão gestor, fundos, conselhos municipal e estadual de Assistência Social; unidades públicas e entidades da rede privada que prestam serviços socioassistenciais; bem como trabalhadores do SUAS¹⁷ em todo território nacional [7]. Assim sendo, as informações cadastrais tanto de CRAS quanto de CREAS fazem parte dessa base e devem ser dela obtida de modo a evitar inconsistências e redundâncias.

Ao analisar os blocos de informação do Prontuário SUAS observou-se que grande parte das informações registradas no CadÚnico é inerente ao eProntuário. Há ainda outro aspecto que ratifica a integração com o CadÚnico que diz respeito à simplificação do atendimento público prestado ao cidadão – fazendo uma analogia ao Decreto N° 6.932/2009 também conhecido como Decreto Simplificação – se nas bases do MDS já estão registradas as informações sobre documentos dos cidadãos, recuperá-las dessas bases e utilizá-las - e/ou apresentá-las ao cidadão se for o caso de confirmação ou atualização - é uma forma de simplificar o processo e de melhorar a qualidade do atendimento.

Além dessas possibilidades de integração, identificou-se que, quando implementado, eProntuário poderá integrar-se ao Censo SUAS como fornecedor de informações e ainda gerar os Relatório Consolidados dos CRAS e CREAS.

¹⁷ Refere-se a gestores e a profissionais da assistência social no âmbito do SUAS.

4.4 Integração do Prontuário SUAS à Rede SUAS por bloco de informação

O diagrama abaixo (Figura 4-2) ilustra as indicações de integração por bloco de informação. As caixas numeradas de cor laranja representam os blocos de informação em que há indicação de integração. O Prontuário SUAS apresenta-se subdividido em blocos de informação que foram numerados – lista completa na seção 2 - para simplificar a identificação de cada um deles. O item de número zero é próprio da versão eletrônica do Prontuário.

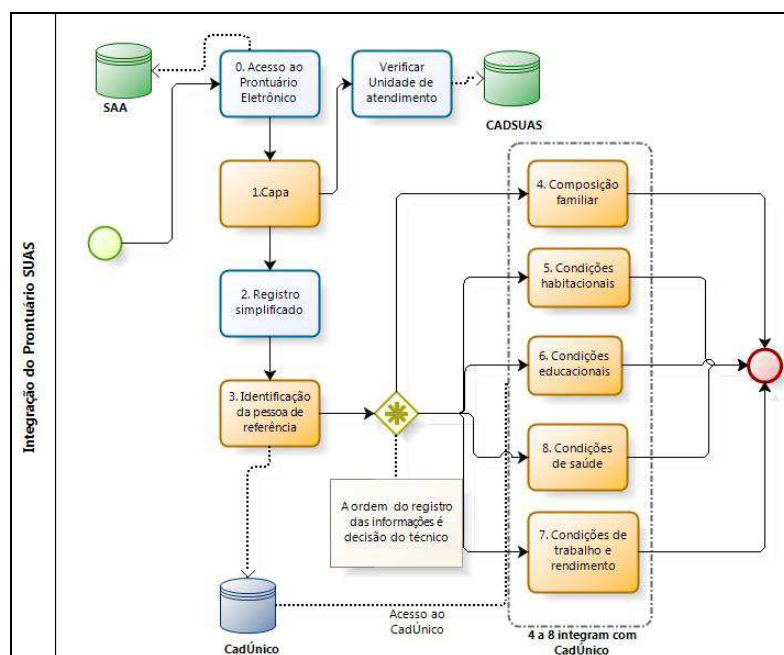


Figura 4-2 Integração do Prontuário SUAS por blocos de informação

4.5 Integração do Prontuário SUAS a sistemas externos à Rede SUAS

Além das possibilidades de integração identificadas, o eProntuário poderá também integrar-se a sistemas externos à Rede SUAS,

como o CECAD e o SICON, ambos da SENARC. A adequação do digrama de integração (Figura 4-1) apresenta-se na Figura 4-3. O eProntuário pode usar o CECAD para acessar ao CadÚnico e capturar as informações de que necessita. O CECAD já disponibiliza uma variedade de informações extraídas do CadÚnico que podem ser reutilizadas no eProntuário. Em relação ao SICON, há campos que se referem ao descumprimento de condicionalidades que também podem ser recuperados e reutilizados. Essas integrações iriam diminuir expressivamente o retrabalho dos profissionais do SUAS que precisam inserir a mesma informação em diferentes sistemas.

5 Considerações Finais

Não há dúvidas da possibilidade técnica das integrações sugeridas. Entretanto, as três dimensões da interoperabilidade¹⁸ [5,6] – técnica, semântica e organizacional - devem ser avaliadas e definidas antes de decidir pela integração dos sistemas. Para que integração de sistemas seja efetiva é necessário que haja um padrão de interoperabilidade para comunicação entre eles, possibilitando a interação e o intercâmbio de dados de acordo com algum método pré-definido. A e-PING¹⁹ orienta o uso da tecnologia de Web Services no tocante à interoperabilidade entre sistemas heterogêneos. O uso dessa tecnologia é uma decisão a ser feita na fase de projeto do eProntuário. Considerando que a adoção dos padrões e políticas contidos na e-PING é obrigatória para os órgãos do governo federal [28] e que há experiências de sucesso [9] que a utilizam, deve-se considerá-la no momento dessa decisão de projeto e/ou implementação.

¹⁸ É a “habilidade de dois ou mais sistemas (computadores, meios de comunicação, redes, software e outros componentes de tecnologia da informação) de interagir e de intercambiar dados de acordo com um método definido, de forma a obter os resultados esperados” [27].

¹⁹ Padrões de interoperabilidade para governo eletrônico.

O sucesso da integração está intrinsecamente ligado à compreensão dos elementos semânticos, bem como à capacidade de capturar e lidar com esta semântica. Durante o estudo para a elaboração desse documento, encontraram-se termos distintos para conceitos semelhantes. Isso posto sugere-se que as áreas envolvidas na integração interajam para definir um significado único aos termos utilizados. Essa interação proposta entre as áreas refere-se à interoperabilidade organizacional, que será necessária haja vista a abrangência territorial e a gama de possibilidades de integrações intersetoriais (educação, saúde, trabalho, cultura, esporte, segurança pública, órgãos do sistema de garantia de direitos) que o eProntuário poderá ter quando for implementado integralmente; resultando quiçá em padrões de interoperabilidade próprios da Assistência Social.

Por fim, vale ressaltar que no contexto da consolidação do SUAS, a assimilação de novos conceitos e dos mecanismos de melhoria das gestões, fez-se a partir de pacto estabelecido entre gestores, técnicos, trabalhadores, conselheiros e usuários, gradualmente, em todo o território nacional [26]. No contexto do eProntuário também será necessário um acordo de abrangência e teor semelhante, em todas as dimensões de interoperabilidade, para corroborar com a adoção do eProntuário pelos municípios.

6 Referências

- [1] BRASIL. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, 2011.
- [2] _____. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.
- [3] _____. O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate À Fome. Vol2, 1ª Edição, Brasília 2012.

- [4] _____. Orientações técnicas sobre o PAIF - Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate À Fome. Vol2, 1ª Edição, Brasília 2012.
- [5] _____. Guia de Interoperabilidade: Manual do Gestor, 39 páginas. Documento técnico do governo brasileiro. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Brasília, 2011.
- [6] _____. Guia de Interoperabilidade: Cartilha Técnica, 106 páginas. Documento técnico do governo brasileiro. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Brasília, 2011.
- [7] _____. Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social / organizado por Luziele Tapajós e Roberto Wagner da Silva Rodrigues. – Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007.
- [8] _____. Vigilância Socioassistencial. Coordenação Geral de Serviços de Vigilância Social. Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. Mimeografado.
- [9] _____. Panorama da interoperabilidade no Brasil - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Org. Cláudia S. F. Mesquita e Nazaré L. Bretas. - Brasília: MP/SLTI, 2010.
- [10] _____. Cadastro único para programas sociais. Formulário principal de cadastramento. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Mimeografado.
- [11] _____. Prontuário SUAS. Modelo do formulário. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012. Mimeografado.
- [12] MUNIZ, Egli. Equipes de referência no suas e as responsabilidades dos trabalhadores.pg 87-122.in Gestão do trabalho no âmbito do suas: Uma contribuição Necessária. -- Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.
- [13] CLAVES/MDS. Relatório de Pesquisa: Padronização Nacional de Modelos de Registros nos CRAS e CREAS. Coordenação Kathie Njaine e Míriam Schenker.
- [14] DECRETO Nº 6.135, DE 26 DE JUNHO DE 2007. Dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e dá outras providências.

- [15] Conselho Nacional de Assistência Social. RESOLUÇÃO Nº 109, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009, publicada no Diário Oficial da União em 29 de novembro de 2009.
- [16] Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Portaria nº 177 de 16/06/2011 / MDS - Define procedimentos para a gestão do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.
- [17] BPMN. <http://www.bpmn.org/> acessado em 4 de junho de 2012.
- [18] OLIVEIRA, Edvaldo Roberto de. SUAS: Desafio histórico de construção da Rede de Proteção Social para famílias em situação de vulnerabilidade, risco pessoal e social. http://www.mp.rj.gov.br/portal/page/portal/MCA/Censo/Terceiro_Censo/8_SUAS.pdf acessado em 11 de julho de 2012.
- [19] BRASIL. CECAD. Instrução Operacional Conjunta nº 14/SENARC/SNAS/SAGI/MDS Brasília, 20 de março de 2012. Apresenta o Sistema CECAD e traz orientações preliminares para a sua utilização nas ações de vigilância Socioassistencial.
- [20] _____SICON - Instrução Operacional nº 33 SENARC/MDS Brasília, 03 de dezembro de 2009. Divulgação, entre os municípios, dos procedimentos a serem adotados para registro do acompanhamento familiar e solicitação, se necessário, da interrupção temporária dos efeitos do descumprimento de condicionalidades para famílias inseridas em atividades de acompanhamento familiar desenvolvidas no município.
- [21] _____CECAD. <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/bolsa-familia/cadastro-unico/gestor/cecad> acessado em 10 de julho de 2012.
- [22] _____SICON. <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/bolsa-familia/condicionalidades/gestor/sicon-institucional/?searchterm=SICON> acessado em 10 de julho de 2012.
- [23] _____Rede SUAS. <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/suas-sistema-unico-de-assistencia-social/gestor-suas-rede-suas/?searchterm=rede%20suas> acessado 9 de julho de 2012
- [24] _____Manual do SAA. <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/redesuas/politica-de-acesso> acessado em 20 de julho de 2012.
- [25] _____Política de acesso. <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/redesuas/politica-de-acesso> acessado em 20 de julho de 2012.

- [26] SÃO PAULO (estado). CRAS: Marcos Legais, vol1. www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/a2sitebox/arquivos/documentos/biblioteca/publicacoes/Vol1_CRAS.pdf acessado em 03 de julho de 2012.
- [27] BRASIL. ePING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico. <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-ping-padroes-de-interoperabilidade> acessado em 25 de julho de 2012.
- [28] _____. Portaria nº 05 de 14 de Julho de 2005 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação-Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão Institucionaliza os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - e-PING, no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática .- SISP, cria sua Coordenação, definindo a competência de seus integrantes e a forma de atualização das versões do Documento. <http://www.governoeletronico.gov.br/ogov.br/legislacao/portaria-no-05-de-14-de-julho-de-2005> acessado em 25 de julho de 2012.
- [29] _____. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a "Carta de Serviços ao Cidadão" e dá outras providências.
- [30] _____. Política Nacional de Assistência Social. <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/assistencia-social/usuario/pnas-politica-nacional-de-assistencia-social-institucional> acessado em 8 de outubro de 2012.