

A GESTÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS EM VISCONDE DO RIO BRANCO/MG

PINTO, Ana Paula da Silva ¹
MOLICA, Adriana Maria Vieira ^{1a}

¹ Faculdade Governador Ozanam Coelho - FAGOC

^a adrianafagoc@yahoo.com.br

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo promover a compreensão do público quanto à delimitação das competências do CREAS e o quanto tais fatores são determinantes para o desempenho efetivo de seu papel no Sistema Único de Assistência Social – SUAS –, bem como distinguir as competências das demais unidades prestadoras de serviços da rede. A presente metodologia enquadra-se, quanto aos fins, como pesquisa descritiva e, quanto aos meios, trata-se de pesquisa bibliográfica. Para realizá-la, optou-se pela pesquisa teórica em várias referências bibliográficas. Conclui-se que, para que haja um trabalho efetivo e qualificado, deve-se manter estreita relação entre CREAS e entidades de atendimento de âmbito governamental e não governamental, além do apoio e colaboração da população do município.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Gestão de Processos. CREAS. Assistência Social.

INTRODUÇÃO

O processo histórico da consolidação da assistência social como política pública e direito social teve início com a promulgação da Constituição Federal/1988, conhecida por Constituição Cidadã (BRASIL, 2011).



Da mesma forma, a Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS2 (Lei 8.742 de 07/12/93), que, mais do que uma norma legal, é um conjunto de ideias, de concepção e de direitos que substitui a visão centrada na caridade e no favor, reafirma a assistência social como pertencente ao tripé da política de Seguridade Social (saúde, previdência e assistência social), devendo prover serviços e programas para cidadãos que vivenciam situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social e que deles necessitarem (BRASIL, 1993).

Contudo, o termo “seguridade social” não foi adotado pelos profissionais, sendo comumente usado o termo “proteção social”. A proteção social, missão de todas as Políticas Públicas num projeto de Estado de direito, embora seja um dever do Estado, é também um dever da família e da comunidade.

Assim, deve-se apostar no empoderamento das famílias e, com essa proposta, pretende-se romper com o assistencialismo que não reconhece o direito, mas sim reforça as práticas filantrópicas e de caráter eventual e fragmentado.

Muitas pessoas, até mesmo as que estão inseridas na política de Assistência Social, confundem o real papel do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) junto à sociedade. Então, para assegurar ao equipamento a delimitação e o exercício de suas competências, é fundamental diferenciá-las das competências do órgão gestor, a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, e dos demais órgãos de assistência social do município.

O esclarecimento das competências do CREAS é fundamental para prevenir que

seja chamado a assumir funções que não lhe competem, como, por exemplo, as funções atribuídas ao Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), que é a porta de entrada para a assistência social e oferta serviços de proteção social básica, de caráter preventivo; já o CREAS, por se tratar de um centro especializado, oferta serviços para um público que tem seus direitos violados.

Dessa forma, faz-se o seguinte questionamento: quais as reais competências de gestão do CREAS e como diferenciá-las das competências do órgão gestor municipal e dos demais órgãos de assistência social do município?

O objetivo deste artigo é analisar a gestão dos processos de trabalho no centro de referência especializado de assistência social do CREAS de Visconde do Rio Branco/MG.

REFERENCIAL TEÓRICO

Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS

O CREAS trata-se de uma unidade pública estatal cuja abrangência é municipal ou regional (BRASIL, 2011). Nele, é ofertado trabalho psicossocial para famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e/ou social, ou seja, pessoas que tiveram seus direitos violados e que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS.

Enquanto unidade pública estatal, o CREAS articula, coordena e opera a referência e contrarreferência com a rede de serviços socioassistenciais e as demais políticas públicas, além de ofertar orientação e apoio especializado e continuado a indivíduos e famílias com direitos violados. Ele tem a família como foco de suas ações, na perspectiva de potencializar sua capacidade de proteção e socialização de seus membros (BRASIL, 2011).

Público alvo

A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais estabelece como usuários do CREAS, famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por decorrência de violência física, psicológica e negligência; abuso e ou exploração sexual; abandono; vivência de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; dentre 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 (BRASIL, 2009).

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, o público usuário do CREAS compreende cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e/ou no acesso as demais políticas públicas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (BRASIL, 2004).

Os serviços executados pelo CREAS são direcionados ao atendimento aos indivíduos que vivenciam situações de violência bem como suas famílias.

Objetivos do CREAS

De acordo com Brasil (2011), os serviços especializados ofertados nos CREAS têm como objetivos:

- Prestar atendimento interdisciplinar especializado aos indivíduos e famílias com direitos violados em decorrência de situações de violência vivenciadas;

- Contribuir para a proteção dos indivíduos e famílias em situação de violência;
- Fortalecer os vínculos afetivos entre os membros das famílias;
- Articular as redes sociais de apoio das famílias;
- Favorecer a inclusão dos indivíduos e famílias no sistema de garantia de direitos e rede de serviços, conforme necessidades;
- Prevenir o agravamento e a reincidência das situações de violência doméstica/intrafamiliar.

Recursos humanos

Os recursos humanos constituem elemento fundamental para a efetividade do trabalho social especializado e qualidade dos serviços prestados pelo CREAS.

De acordo com Brasil (2006), a NOB-RH/SUAS prevê que a composição do quadro de recursos humanos para atuação nos CREAS deve ser proporcional ao número de famílias e indivíduos referenciados.

Sabe-se que a qualidade dos serviços socioassistenciais disponibilizados à sociedade depende da estruturação do trabalho, da qualificação e valorização dos trabalhadores atuantes no SUAS, o investimento em recursos humanos influencia decisivamente na melhoria dos serviços prestados.

Em razão da complexidade das situações atendidas no CREAS, a equipe deverá dispor de qualificação técnica compatível, reunindo um conjunto de conhecimentos, técnicas e habilidades condizentes com a natureza e objetivos dos serviços ofertados, bem como com as atribuições e competências do equipamento social. As competências dos profissionais devem ir além da formação acadêmica: todos têm que ter experiência em atendimento individual e em grupo, ter interesse e conhecimento da temática da violência, ter uma visão emancipatória de sujeito, além de ter competências pessoais como sensibilidade, disponibilidade e compromisso com o usuário da Assistência Social, principalmente

o público alvo do CREAS, que trazem com eles questões complexas devido a vivências de violência, o que os coloca em risco (BRASIL, 2011).

Visando à maior qualidade dos serviços prestados pelos funcionários do CREAS, é necessário tratar de outras questões como, por exemplo, a ética profissional, uma vez que os profissionais com formação de nível superior têm sua prática orientada pelo código de ética de cada profissão, além de outras legislações pertinentes aos princípios de direitos humanos. Já os profissionais que não possuem código de ética; essas mesmas legislações, tais como leis, convenções internacionais, orientam a sua atuação (MAGALHÃES, 2006).

Refletir sobre a postura ética dos profissionais que atuam no CREAS é trazer à tona a competência de trabalhar em equipe, buscando sempre a intersetorialidade, uma vez que lidam com pessoas traumatizadas, fragilizadas e que buscam amparo.

Não é recomendável que os profissionais que trabalham no CREAS sejam contratados de forma precarizada por meio de contratos temporários, terceirização e outras modalidades que não asseguram direitos trabalhistas e a permanência na Unidade, uma vez que a natureza da atenção ofertada pelo equipamento social e o caráter público estatal da Unidade implicam que a equipe de trabalho seja composta por servidores públicos efetivos. O vínculo de trabalho dos profissionais, decorrente da aprovação em concurso público, como indica a NOB-RH/SUAS, garante a oferta contínua e ininterrupta dos serviços, fortalece o papel dos trabalhadores na relação com os usuários, consolida a equipe como referência no território e favorece a construção de vínculo (BRASIL, 2006).

De acordo com Brasil 2008, a atuação de estagiários no CREAS pode ser realizada, desde que sejam atendidos os dispositivos previstos por lei federal, sendo obrigatório que o estágio seja regulado por meio de Termo de Compromisso entre o órgão gestor da política de Assistência Social e a instituição de ensino superior. É obrigatório também que os estagiários contem

com a supervisão de um técnico de nível superior da equipe do CREAS que seja da mesma área de formação. Em hipótese alguma os estagiários poderão substituir um profissional que componha a equipe do CREAS.

Atribuições dos profissionais

De acordo com Brasil (2006), em se tratando do quadro de recursos humanos, a NOBRH/SUAS propõe para os municípios em gestão plena que um CREAS com capacidade de

atendimento de 80 pessoas tenha a seguinte equipe: 1 coordenador, 2 assistentes sociais, 2 psicólogos, 1 advogado (orientador jurídico-social), 4 profissionais (orientador social ou pedagogo) para abordagem de usuários e 2 auxiliares administrativos. O número de profissionais pode variar de um município para o outro. Por exemplo: em Visconde do Rio Branco, a estruturação da equipe do CREAS atende o mínimo do proposto pela NOB-RH/SUAS, uma vez que leva em consideração a área de abrangência para a sua formação.

Quadro 1 - Atribuições dos profissionais

COORDENADOR
Coordenar a equipe do CREAS e a execução dos serviços disponibilizados na unidade;
Articular, acompanhar e avaliar a implementação dos serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade operacionalizados no CREAS;
Definir com a equipe, as ferramentas teórico-metodológicas e práticas sociais de trabalho com as famílias e indivíduos com direitos violados em decorrência de situações de violência;
Estabelecer fluxo de informações entre profissionais de sua equipe de trabalho e desses com os demais serviços da rede;
Realizar reuniões periódicas com os profissionais para discussão de casos, acompanhamento das atividades desenvolvidas, dos serviços ofertados e encaminhamentos realizados.
ASSISTENTE SOCIAL
Realizar o acolhimento de indivíduos e famílias com direitos violados em decorrência de situações de violência vivenciadas, a partir de análise da demanda, respeitando os direitos dos usuários à luz do compromisso e da ética profissional;
Promover ações de prevenção à violência por meio de palestras, capacitações e seminários, tendo como público alvo a população e profissionais da Rede de Proteção Social;
Prestar orientações individual e/ou familiar, dentro de sua área de competência;
Realizar estudos socioeconômicos das famílias atendidas visando o encaminhamento para acesso a benefícios e serviços disponíveis;
Realizar encaminhamentos que se fizerem necessários para garantir a proteção integral dos indivíduos e famílias atendidas.
PSICÓLOGO
Realizar o acolhimento de indivíduos e famílias com direitos violados em decorrência de situações de violência, a partir de análise da demanda, respeitando os direitos dos usuários à luz do compromisso e da ética profissional;
Planejar e executar as intervenções de caráter psicossocial, utilizando como instrumentos de trabalho entrevistas, diagnósticos, visitas domiciliares e institucionais, atendimentos individuais e em grupo;
Prestar atendimento psicossocial a indivíduos e famílias com direitos violados em decorrência de situações de violência vivenciadas;
Realizar encaminhamentos que se fizerem necessários para garantir a proteção integral dos indivíduos e famílias atendidas;
Elaborar relatórios informativos acerca dos atendimentos prestados sempre que necessário ou solicitado.
EDUCADOR SOCIAL
Contribuir, através de sua atribuição profissional, para a eliminação de quaisquer formas de violência, visando à promoção das pessoas, famílias e coletividade;
Realizar a triagem, recepcionando e cadastrando em sistemas informatizados próprios os indivíduos e famílias com violação de direitos em decorrência de situações de violência;
Atuar em conjunto com os demais profissionais visando ao planejamento e operacionalidade dos atendimentos em grupo;
Proceder às ações para inclusão de indivíduos e famílias no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal;
Apoiar a equipe técnica no planejamento, organização e execução de atividades em grupo ou ações preventivas.
ADVOGADO
Participar das reuniões de equipe, visando à discussão de casos e a ação interdisciplinar;
Auxiliar os demais técnicos na elaboração de relatórios a serem encaminhados ao Ministério Público e Varas Especializadas;
Acessar e acompanhar os processos junto ao Ministério Público;
Realizar visitas domiciliares para orientação na área do direito, sempre que for apontada necessidade pelo técnico de referência do território;
Realizar atendimento jurídico-social a indivíduos e famílias público alvo do Creas, sempre que for detectada necessidade de orientação, encaminhamento e acompanhamento dos casos
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Controlar o fluxo de documentos na unidade, protocolando a entrada e saída destes;
Digitar relatórios, ofícios, memorandos entre outros documentos;
Monitorar prazos de envio de documentos seja os administrativos, os requeridos pelos disque denúncias ou sistema de garantia de direitos; solicitar materiais de acordo com padronização e prazos estipulados pelos setores;
Solicitar serviços conforme procedimentos específicos;
Monitorar os prestadores de serviço, que realizam a limpeza e higienização do CREAS.

Fonte: NOB-RH/SUAS.

A equipe, além das competências e atribuições privativas inerentes à formação, deve dispor de conhecimentos específicos e especializados, objetivando assegurar abordagem qualificada e humanizada, bem como garantir a efetividade das ações desenvolvidas pelo CREAS.

METODOLOGIA

O presente artigo trata-se de uma revisão bibliográfica, na qual foram utilizados livros e periódicos impressos e eletrônicos relacionados ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social e à Política de Assistência Social de modo geral, tendo como referência o CREAS do município de Visconde do Rio Branco/MG.

Segundo Vergara (2006, p. 48), “pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”.

Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa descritiva. Segundo Marconi e Lakatos (2003), o meio descritivo busca a identificação, o registro e a análise de todos os fatores relacionados aos fenômenos e processos, sem a intervenção do pesquisador, que poderá apenas descobrir a frequência em que ocorrem tais questionamentos, ou como é estruturado, como funcionam seus métodos, meios de informação, processo e a realidade de como anda o processo operacional.

A análise documental constitui uma técnica importante na pesquisa qualitativa complementando informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema (LUCKE; ANDRÉ, 1986).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Quando alguém solicita atendimento pela equipe do CREAS, é realizada uma triagem para que sejam identificadas as necessidades do solicitante, a fim de verificar se as demandas apontadas são pertinentes às ações disponibilizadas pelo

equipamento social ou se são passíveis de encaminhamento a outras instituições da rede de proteção social ou até mesmo outras áreas, por exemplo, o setor de saúde.

Verificando-se que a demanda é pertinente ao CREAS, é realizado um cadastro para que essa pessoa seja incluída nos serviços ofertados e receba o atendimento psicossocial. Para tanto, é necessário que ela esteja munida de todos os documentos originais (Carteira de Identidade (RG), Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), Número de Identificação Social (NIS), certidão de nascimento, comprovante de residência), cujas cópias devem ser anexadas à ficha cadastral.

De acordo com Martinelli (citado por MAGALHÃES, 2006), instrumental é um conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização de uma ação profissional. Conforme relata Magalhães (2006), nessa “[...] concepção, é possível atribuir-se ao instrumento a natureza de estratégia ou tática, por meio da qual se realiza a ação, e a técnica, fundamentalmente, à habilidade no uso do instrumental”. Ainda de acordo a mesma autora, a utilização do instrumental implica interações comunicativas que podem ser efetuadas face a face. Nas áreas de relações humanas e sociais, a linguagem é o mais importante instrumento dos profissionais, tanto verbalmente quanto por escrito, porém é necessário lembrar que não é o único. Os instrumentos a serem utilizados no CREAS são variados e não necessariamente de determinada profissão.

Os instrumentos utilizados para os atendimentos são adotados de acordo com as situações apresentadas no Quadro 2, abaixo:

Quadro 2 - Atribuições dos profissionais

Entrevista	Deve ser realizada preferencialmente por duplas de profissionais (psicólogo e assistente social). Trata-se de atendimento no qual é estimulada a expressão do usuário e sua família. A entrevista pode ser semi-estruturada ou estruturada, a partir de um roteiro ou instrumental pré-definido. Pode ser realizada com toda a família ou parte dela e em diferentes locais, sendo conduzidas por meio de técnicas relacionadas à abordagem teórica e formação do entrevistador e consiste no levantamento de dados sobre as condições de vida e violação de direitos na família e a avaliação do usuário sobre a situação de risco/violência vivenciada, bem como conhecer a história de vida familiar, sua constituição, trajetória de vida e visão de mundo, dinâmica intrafamiliar e interação com a comunidade. É instrumento que norteia o trabalho, mesmo em triagens ou no acolhimento social. A partir dos dados colhidos a equipe pode, de forma fundamentada, realizar o estudo de caso e propor o Plano de Intervenção Familiar.
Atendimento individual	Realizado pelos profissionais das diversas áreas de atuação no CREAS, junto ao indivíduo (relação profissional x indivíduo). É a atenção sistematizada prestada a indivíduos, envolvendo técnicas e instrumentos que vão desde a acolhida até entrevistas para melhor conhecimento, orientações, encaminhamentos, acompanhamentos e formulação de um Plano de Intervenção Familiar ou Plano Individual de Atendimento.
Atendimento em grupo	É um importante instrumento de apoio no trabalho do CREAS e constitui um dispositivo relevante de produção de relações e experiências, colocando o sujeito como ator principal do seu processo de desenvolvimento, em que vivencia e exerce sua cidadania. O grupo possibilita a interação, uma dinâmica em que a ação ou o discurso do outro podem causar modificações na forma de agir e pensar. Proporciona a troca e a busca por um objetivo comum, por meio do compartilhamento de informações, sentimentos e conhecimentos entre os participantes, resultando na construção do saber, que, no nosso caso específico, é a superação da situação de violência, a reinserção social, a autonomia, entre outros. No entanto, é necessário competência profissional para lidar com esse instrumental.
Reunião técnica	Devem fazer parte do cotidiano do CREAS, visando solucionar problemas de equipe, discutir casos, redimensionar o trabalho realizado, avaliar ou simplesmente estudar. São momentos importantes que propiciam pensar coletivamente as intervenções, encaminhamentos e procedimentos adotados, avaliando-os, além de possibilitar o planejamento conjunto das ações que ainda precisam ser executadas.
Busca Espontânea	Refere-se a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e violação de direito que buscam ajuda por demandas próprias. É de atendimento imediato, onde se faz uma triagem das queixas que são relatadas e diante do exposto, caso se constate alguma violação de direito, é feita a inclusão da família e do indivíduo no CREAS. Se não for constatada nenhum tipo de violação, são feitas as orientações e os encaminhamentos necessários.

Fonte: Magalhães (2006).

De acordo com Bourguignon (2001), pode ser definida como uma teia, vínculos, articulações e ações complementares entre indivíduos e organizações, em um somatório de ações simultâneas e diferenciadas para garantir a integralidade da atenção aos segmentos sociais vulnerabilizados ou em situação de risco social e/ou pessoal.

Em se tratando do atendimento a indivíduos e famílias que vivenciam situações de violência, a atuação em rede propicia que os diversos atores envolvidos (indivíduos, famílias e profissionais) possam agir no processo de enfrentamento da questão, identificando e reconhecendo a existência da violência, procedendo à notificação e realizando o acompanhamento de toda família

com o amparo legal. Assim, uma das atribuições do CREAS, junto às famílias e indivíduos com direitos violados em decorrência de situações de violência, é a intervenção articulada em rede.

De acordo com Bourguignon (2001), para que a atuação em rede seja eficaz no sentido de superar a fragmentação das ações, possibilitando uma abordagem integral da situação, todos os envolvidos devem ter compromisso, complementaridade, corresponsabilidade, estratégias bem concretas e um plano comum, com objetivos e resultados a serem alcançados, principalmente no que se refere ao Sistema de Garantia de Direitos, que visa o combate à violência, a melhoria na qualidade do atendimento e o desenvolvimento de estratégias de prevenção.

Em virtude da complexidade das situações atendidas, a articulação com os demais serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e do Sistema de Garantia de Direitos, constitui um dos pilares fundamentais sobre os quais deve se fundamentar o atendimento no CREAS (BRASIL, 2011).

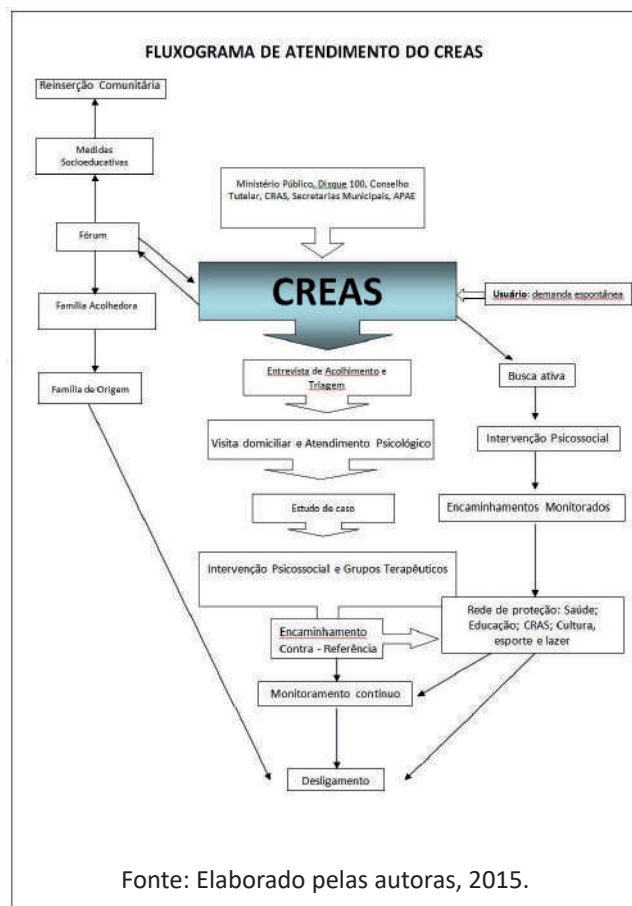
Para tanto, é fundamental mapear a rede de serviços e definir fluxos de referência e contrarreferência. Tais fluxos facilitam os acessos e os encaminhamentos e evitam demandas de trabalho inadequadas ou incompatíveis com as atribuições e princípios do CREAS. Em se tratando de trabalho em rede, cumpre ressaltar não apenas a intervenção do CREAS, mas também do CRAS, uma vez que este, por se tratar de uma unidade pública de proteção social básica, em sua área de abrangência, atua identificando indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social, sendo a “porta de entrada” para o acesso dos usuários à rede socioassistencial (CURITIBA 2011).

Para que o atendimento integral da família seja executado de forma efetiva, é necessário o atendimento compartilhado e concomitante nos dois níveis de proteção social, básica e especial (CRAS e CREAS), bem como a relevância de uma articulação com as demais políticas, como saúde,

educação, habitação entre outras, evitando, assim, abordagens dicotomizadas de situações que são verdadeiramente transdisciplinares.

Segue abaixo o fluxograma contendo todos os envolvidos na rede intersetorial:

Figura 1 - Fluxograma da rede Intersectorial



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O reconhecimento do papel e a delimitação das competências do CREAS podem ser fortalecidos com o mapeamento da rede e construção de fluxos e protocolos intersectoriais de atendimento, com definição de papéis e responsabilidades. Essa construção pode até mesmo contribuir para identificar lacunas, conflitos de papéis e competências na rede.

De modo a evitar conflitos de papéis e de competências na rede, é importante, ainda,

que o CREAS não seja instalado em imóveis compartilhados com órgãos de defesa de direitos e de responsabilização (BRASIL, 2011).

O trabalho do CREAS não funciona sem o envolvimento efetivo da sociedade e de seus segmentos, uma vez que na maioria das vezes será necessário encaminhar usuários e familiares para demais equipamentos que ofertam serviços específicos. Assim sendo, para que haja um trabalho efetivo e qualificado, deve-se manter estreita relação entre CREAS e entidades de atendimento de âmbito governamental e não governamental, além do apoio e colaboração da população do município.

REFERÊNCIAS

BOURGUIGNON, Jussara Ayres. Concepção de rede intersetorial. Disponível em: <http://www.uepg.br/nupes/intersector.htm>. Acesso em: 28 mar. 2015.

BRASIL, Lei Federal n. 8.742, 07 de dezembro de 1993 – Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS - Dispõe sobre a organização da assistência social e dá providências. Brasília, DF, 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8742.htm. Acesso em: set. 2015.

BRASIL. Lei n. 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovado pelo Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943, e a Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis n. 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6º da Medida Provisória n. 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 26 set. 2008.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Brasília, DF. 2004.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH SUAS: construindo as bases para a implantação do Sistema Único de Assistência Social. Brasília, DF, 2006.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, DF. 2009.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CNAS. Resolução n. 109, de 11 de novembro de 2009. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CNAS. Resolução Nº 145, de 15 de outubro de 2004 (DOU 28/10/2004). Política Nacional de Assistência Social. Brasília, 2004.

CREAS. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protECAoespecial/creas>. Acesso em: 24 mar. 2015.

CREAS: institucional. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/pse-protECAo-social-especial/creas-centro-de-referencia-especializado-de-assistencia-social/creas-institucional>. Acesso em: 24 mar. 2015.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MAGALHÃES, Selma Marques. Avaliação e linguagem: relatórios, laudos e pareceres. 2. ed. São Paulo: Veras, 2006. p. 57.

MARCONI, Marina Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas SA, 2003.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. LOAS: Lei Orgânica de Assistência Social Anotada. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/secretaria-nacional-de-assistencia-social-snas/cadernos/lei-organica-de-assistencia-social-loas-annotada-2009/Lei%20Organica%20de%20Assistencia%20Social%20-%20LOAS%20Anotada%202009.pdf/download>. Acesso em: 24 mar. 2015.

PROTOCOLO DE GESTÃO DO CREAS: referenciais teóricos e operacionais. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/133444906/ProtocolodeGestaodoCREAS-Curitiba2011#scribd>. Acesso em: 13 jun. 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.