

**PAIF  
SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO  
INTEGRAL À FAMÍLIA**

**PROTOCOLO DE ATENDIMENTO**

O PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família) é um serviço oferecido pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), com o objetivo de promover o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, bem como prevenir a ruptura de relações familiares, buscando garantir o acesso dos indivíduos e famílias aos direitos e à cidadania.

O protocolo de atendimento a seguir é um exemplo de como pode ser estruturado o atendimento, com base em boas práticas de acolhimento e abordagem social.

**Objetivo do Protocolo**

Este protocolo tem como objetivo padronizar o atendimento e a organização das atividades do PAIF, garantindo uma abordagem integral resolutiva das demandas das famílias. Visa também fortalecer o trabalho de equipe e assegurar que as famílias sejam atendidas de maneira adequada, humana e eficiente.

**2. Estrutura do Atendimento**

**2.1. Acolhimento Inicial**

- **Objetivo:** Receber e acolher as famílias de maneira respeitosa, identificando as suas necessidades e demandas.
- **Procedimento:**

- Recepção da família na unidade de atendimento (CRAS).
- Apresentação da equipe técnica (assistentes sociais, psicólogos, educadores sociais).
- Explicação sobre os serviços ofertados pelo PAIF.
- Realização do cadastro inicial no prontuário SUAS e prontuário técnico.

**2.2. Identificação e Diagnóstico**

- **Objetivo:** Identificar as necessidades, vulnerabilidades e potencialidades da família, buscando uma compreensão ampla do contexto social.
- **Procedimento:**

- Entrevista inicial com todos os membros da família.
- Aplicação de instrumentos de diagnóstico (como questionários e formulários) para mapeamento das necessidades.
- Verificação da documentação necessária para a continuidade do atendimento.
- Análise da situação familiar e social, incluindo a identificação de riscos sociais e violação de direitos.
- Registro das informações no prontuário da família.

**2.3. Definição de Intervenção**

- **Objetivo:** Planejar ações de acompanhamento, considerando as demandas identificadas.
- **Procedimento:**

- Definição de um plano de intervenção individual ou familiar, com metas a serem alcançadas em um prazo determinado.
- Orientação sobre os serviços disponíveis (assistência jurídica, psicológica, encaminhamentos para outros serviços de saúde, educação, etc.).
- Encaminhamento para atividades e grupos de convivência no PAIF (oficinas de arte, grupos de apoio, entre outros).

**2.4. Acompanhamento e Monitoramento**

- **Objetivo:** Garantir que as ações do plano de intervenção sejam efetivas e que a família esteja progredindo nas metas estabelecidas.
- **Procedimento:**

- Realização de visitas domiciliares periódicas (quando necessário).
- Reuniões regulares com a equipe técnica para discussão dos casos.
- Avaliação contínua do impacto das ações de acompanhamento e modificação do plano, se necessário.
- Acompanhamento de indicadores de melhoria (bem-estar familiar, acesso a serviços de saúde, educação e assistência social).
- Orientação e apoio contínuo às famílias.

**2.5. Encerramento do Atendimento**

- **Objetivo:** Concluir o atendimento de maneira responsável e garantir que as famílias permaneçam com o suporte necessário.
- **Procedimento:**

- Análise final dos objetivos alcançados e das pendências que possam existir.
- Orientação para a continuidade do atendimento em outros serviços, caso necessário.
- Feedback à família sobre o processo, com esclarecimento das conquistas e próximos passos.
- Registro final no prontuário de atendimento, incluindo as ações realizadas, resultados alcançados e encaminhamentos dados.

### 3. Rotinas de Atendimento

#### 3.1. Recepção e Triagem:

- Realizar a triagem inicial para verificar a situação de urgência ou prioridade.
- Garantir o primeiro contato com a família, buscando estabelecer um vínculo de confiança.
- Agendamento de retornos ou encaminhamentos para outros serviços quando necessário.

#### 3.2. Atividades Educativas e de Fortalecimento de Vínculos:

- Organizar oficinas educativas voltadas para o fortalecimento de vínculos familiares (como oficinas de culinária, artesanato, grupos de convivência).
- Implementação de atividades para crianças e adolescentes, com foco no desenvolvimento social e emocional.
- Criação de grupos de apoio para pais, cuidadores e outros membros da família.

#### 3.3. Parcerias Interinstitucionais:

- Manter e fortalecer as parcerias com escolas, unidades de saúde, serviços de segurança, e outros equipamentos sociais.
- Realizar encaminhamentos para serviços de saúde, educação, assistência jurídica ou psicosocial sempre que necessário.

#### 3.4. Acompanhamento de Benefícios Sociais:

- Monitorar a participação das famílias em programas como o Bolsa Família, Cadastro Único e outros benefícios de assistência social.
- Ajudar na regularização e atualização de cadastros para garantir o acesso a benefícios sociais.

#### 3.5. Capacitação da Equipe Técnica:

- Promover treinamento contínuo da equipe, com foco em boas práticas no atendimento e nas novas demandas do SUAS.
- Realizar encontros periódicos de supervisão para discussão de casos complexos e melhorias no atendimento.

### 4. Procedimentos Administrativos

#### 4.1. Registro e Documentação

- Todos os atendimentos devem ser registrados no sistema de gestão (Cadastro Único, SIGA ou outro).
- As informações registradas devem ser detalhadas e objetivas, com descrição clara dos serviços prestados e as metas definidas.

#### 4.2. Relatórios e Avaliação

- Elaboração de relatórios mensais com os indicadores de desempenho do PAIF (número de atendimentos, avanços das famílias atendidas, etc.).
- Avaliação periódica do impacto das ações junto às famílias e da eficácia dos serviços prestados.

#### 4.3. Confidencialidade

- Garantir a confidencialidade das informações pessoais das famílias, respeitando a privacidade e os direitos dos indivíduos.
- Todas as informações sensíveis devem ser tratadas com a máxima discrição pela equipe.

### 5. Fluxo de Atendimento

- **Solicitação de Atendimento:** A família se apresenta ou é encaminhada para o CRAS.
- **Acolhimento:** Recepção inicial, esclarecimento sobre os serviços.
- **Triagem e Diagnóstico:** Identificação das necessidades de inclusão ou não em acompanhamento.
- **Planejamento e Intervenção:** Definição do plano de ação com base no diagnóstico.
- **Acompanhamento e Avaliação:** Realização de atividades e monitoramento da evolução.
- **Encerramento ou Redirecionamento:** Conclusão do acompanhamento ou encaminhamentos para outros serviços.

### 6. Avaliação e Qualidade

- **Avaliação contínua** da eficácia do atendimento, com feedback constante da equipe e das famílias.
- **Pesquisa de satisfação** com as famílias atendidas, para avaliar a qualidade do serviço prestado e identificar áreas de melhoria.

Este protocolo é um guia para garantir que as famílias atendidas pelo PAIF recebam um serviço de qualidade, baseado em um atendimento humanizado, eficiente e voltado para a promoção de seus direitos sociais e o fortalecimento da convivência familiar e comunitária.

Morretes, 11 de novembro de 2025.

**MARIA VICTÓRIA DA CRUZ**  
Presidente do CMAS

Publicado por:

Nibelly Dos Anjos Rodrigues

Código Identificador:61F7B2B6