

RESOLUÇÃO Nº 12/2026

SÚMULA: APROVA O PROTOCOLO DA FICHA INTERSETORIAL DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA, PARA ENCAMINHAMENTO DA REDE DE PROTEÇÃO SOCIAL DO MUNICÍPIO DE MEDIANEIRA.

O Conselho Municipal de Assistência Social - CMAS, Estado do Paraná, embasado pela Lei nº 8.742 de 01/12/1993 e Lei Municipal nº 1.233 de 28/03/2024, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando a necessidade de formalizar e padronizar o fluxo de encaminhamento de usuários e compartilhamento de informações entre os diversos equipamentos da rede de proteção social do município de Medianeira;

Considerando o Protocolo da Ficha Intersetorial de Referência e Contrarreferência, apresentado pela Secretaria Municipal de Assistência Social;

Considerando a deliberação em plenária ordinária realizada em 14 de abril de 2026;

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar o Protocolo da Ficha Intersetorial de Referência e Contrarreferência, para encaminhamento da rede de proteção social do município de Medianeira, conforme anexo.

Art. 2º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Medianeira, 14/04/2026.

Elenize Proner
Presidente do CMAS
Gestão 2025/2027



PROTOCOLO DA FICHA INTERSETORIAL DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

A Ficha Intersectorial de Referência e Contrarreferência tem como principal objetivo formalizar e padronizar o fluxo de encaminhamento de usuários entre os diversos equipamentos da rede de proteção social do município de Medianeira, inicialmente com foco especial na articulação entre a Política de Assistência Social (serviços governamentais e não governamentais) e o Conselho Tutelar.

Este instrumento visa assegurar a continuidade do cuidado e a integralidade do atendimento ao usuário e sua família, estabelecendo um canal de comunicação oficial e seguro entre os serviços.

Seus objetivos específicos incluem:

1. **Formalização do Encaminhamento:** Documentar de forma clara e objetiva a necessidade de encaminhamento do usuário, o serviço de origem e o serviço de destino, garantindo que a transição seja registrada e acompanhada.
2. **Garantia de Feedback (Contrarreferência):** Assegurar que o serviço que recebeu o usuário (referenciado) forneça um retorno formal (contrarreferência) ao serviço que o encaminhou (referente). Este feedback é crucial para informar sobre o atendimento realizado, as ações desenvolvidas e o desfecho do caso, permitindo o monitoramento e a avaliação da eficácia da rede.
3. **Articulação da Rede:** Fortalecer a intersectorialidade e a corresponsabilidade entre os atores da rede de proteção, promovendo a sinergia entre as políticas públicas e os serviços socioassistenciais.
4. **Uso de Sistemas Eletrônicos:** O encaminhamento e o feedback devem ser realizados obrigatoriamente através do sistema 1Doc, tanto para comunicações internas quanto externas, garantindo a agilidade, a rastreabilidade e a segurança da informação, em conformidade com as diretrizes de modernização administrativa e proteção de dados.

Em suma, a ficha é um instrumento de gestão e de cuidado que qualifica a comunicação e otimiza a resposta da rede às necessidades dos usuários em Medianeira.

Este protocolo estabelece diretrizes para a modernização do fluxo de encaminhamentos intersectoriais na rede de proteção social de Medianeira, promovendo a substituição do modelo anterior — baseado em memorando com ficha anexada — pela utilização exclusiva do Procedimento Administrativo (PA) no sistema 1Doc. Essa mudança tem como finalidade qualificar os fluxos de trabalho, garantir maior eficiência na Rede de



Atendimento e Proteção Social e assegurar a unificação do histórico do usuário, eliminando anexos fragmentados e proporcionando rastreabilidade completa das informações, em consonância com os princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Com a utilização do PA, todo o processo de Referência e Contrarreferência passa a ocorrer dentro de um único fluxo digital, o que facilita o acesso às informações, fortalece a articulação entre os equipamentos da Assistência Social, o Conselho Tutelar e os demais serviços da rede, além de contribuir para maior organização, transparência e continuidade no atendimento aos usuários.

2. FLUXO OPERACIONAL NO SISTEMA 1DOC

A abertura do Procedimento Administrativo (PA) deverá conter as mesmas informações previstas no modelo da Ficha de Referência e Contrarreferência (Anexo 1), sendo este o instrumento de uso obrigatório pelos equipamentos públicos. Esse procedimento deve ser utilizado sempre que houver a necessidade de encaminhamento entre serviços, como CRAS, CREAS, Conselho Tutelar e NEPAC, devendo ser realizado por meio do sistema 1Doc, constando a identificação da família referenciada no assunto do PA.

Para as entidades socioassistenciais, escolas estaduais e demais equipamentos que não utilizam o sistema 1Doc internamente, o encaminhamento deverá ser realizado por meio do Protocolo Online. Nesse caso, deverá ser selecionado o assunto “Referência/Contrarreferência” e indicado o equipamento de destino (CRAS, CREAS, NEPAC ou Conselho Tutelar). O preenchimento das informações será feito diretamente no próprio protocolo, não sendo mais necessário anexar a ficha em separado, devendo o documento conter obrigatoriamente a assinatura via sistema 1Doc.

O guia explicativo do Fluxo Operacional no Sistema 1Doc (acesso interno) e Protocolo Online (acesso externo) está descrito no Anexo 2.

ANEXO 1

Ficha Intersectorial de Referência e Contrarreferência

A ficha de referência e contrarreferência deve ser encaminhada via sistema 1Doc, nos termos do presente protocolo, via Processo Administrativo, para usuários internos, ou por meio do protocolo online, para usuários externos.

Todas as informações demonstradas abaixo já estão inseridas nos formulários dentro do sistema 1Doc. A comunicação verbal por telefone deve ser usada concomitante as demais vias de comunicação e não isoladamente.

A REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA JAMAIS PODERÁ SER ENTREGUE NAS MÃOS DO USUÁRIO.

FICHA INTERSETORIAL DE REFERÊNCIA

¹Nome do usuário:	
²Data de nascimento: / /	³Idade: ⁴Sexo: ☐ F ☐ M
⁵Endereço:	
¹²Bairro:	⁶Telefone:
⁷Nome da Mãe:	⁸Responsável familiar:
⁹Família possui Cadastro Único: sim não	
¹⁰Recebe algum Benefício Socioassistencial: sim não	
Caso afirmativo, qual(is):	¹¹Valor Recebido:
¹²Descrição do caso/situação:	
¹³Ações realizadas ao beneficiário do serviço anteriormente a esta referência (período):	
¹⁴Observações / sugestões de atendimentos:	
¹⁵Nome do Profissional de referência:	¹⁶Telefone:

Assinatura digital

FICHA INTERSETORIAL DE CONTRARREFERÊNCIA

Nome do(s) Profissional(is) responsável(is) pelo atendimento:
Data do(s) atendimento(s):
Ações realizadas:
Observações / sugestões de atendimentos:

Assinatura digital

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DA REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA

- ¹ Escrever o nome completo do usuário, sem abreviações.
- ² Escrever a data de nascimento do usuário
- ³ Escrever a idade do usuário.
- ⁴ Escrever o sexo do usuário.
- ⁵ Escrever o endereço do usuário constando logradouro, número da residência e ponto de referência.
- ⁶ Escrever o número de telefone de contato atual, se possível mais do que um número.
- ⁷ Escrever o nome completo da mãe, sem abreviações.
- ⁸ Escrever o nome do responsável que está acompanhando o usuário durante o atendimento e o seu parentesco.
- ⁹ Informação que o usuário forneceu ou com base em consulta em Sistemas, se a família possui CadÚnico.
- ¹⁰ Informação que o usuário forneceu ou com base em consulta em Sistemas se a família recebe algum Benefício Socioassistencial, por exemplo, Bolsa Família, BPC, Aluguel Social, Cesta Básica.
- ¹¹ E o valor, no caso de Benefício Socioassistencial de Transferência em dinheiro.
- ¹² Descrever sucintamente o histórico ou situações que desencadearam o encaminhamento do usuário para a rede.
- ¹³ Descrever todas as ações realizadas anteriormente pela instituição que encaminhou o usuário indicando a data ou o período em que foram executadas. Conforme o serviço, constar o número de identificação do usuário na referência e na contrarreferência.
- ¹⁴ Comentar outras informações relevantes com indicativo de atendimento. Citar todos os serviços referendados.
- ¹⁵ Nome do profissional de referência/responsável pelo caso até o seu encaminhamento com quem entrar em contato, sem necessário
- ¹⁶ Telefone da instituição/serviço para entrar em contato com o profissional de referência para troca de informações

ANEXO 2

Guia Explicativo sobre o Fluxo de Referência e Contrarreferência no Sistema 1Doc

Este documento detalha o passo a passo operacional para a utilização da Ficha Intersetorial de Referência e Contrarreferência através do módulo de Procedimento Administrativo (PA) no sistema 1Doc, em vigor a partir de 07 de abril de 2026.

1. Encaminhamento via Processo Administrativo 1Doc (Acesso Interno)

O fluxo de encaminhamento via processo administrativo foi desenhado para garantir que a informação circule de forma ágil e segura entre os serviços da Administração Pública Municipal, mantendo o histórico unificado para acompanhamento continuado e qualificado.

1.1. Abertura da Referência (Serviço de Origem)

Para iniciar um encaminhamento, o profissional deve seguir as etapas abaixo no painel do 1Doc:

- 1 Acesso: No menu superior, clique em "Novo" e selecione a opção "Proc. Administrativo".
- 2 Assunto: Preencha este campo obrigatório com a identificação da família referenciada, preferencialmente o(s) sobrenome(s);
- 3 Seleção do Tipo: No campo "Tipo", selecione obrigatoriamente "Ficha de Referência entre serviços". Este tipo de documento já possui os campos estruturados da ficha intersetorial.
- 4 Preenchimento Obrigatório: É fundamental o preenchimento de todos os campos marcados como obrigatórios. A ausência de informações como o histórico do caso (Item 20) ou ações já realizadas (Item 21) compromete a qualidade do atendimento no serviço de destino.
- 5 Assinatura: Antes de enviar, o documento deve ser assinado digitalmente utilizando a "Assinatura 1Doc" ou certificado "ICP-Brasil". A assinatura garante a validade técnica do encaminhamento.

1.2. Realização da Contrarreferência (Serviço de Destino)

A grande inovação deste fluxo é a manutenção de todo o histórico no mesmo processo, eliminando a necessidade de novos memorandos ou anexos:

- 1 Localização: O serviço que recebeu o encaminhamento deve realizar o atendimento e, ao concluir, acessar o mesmo PA recebido.
- 2 Novo Despacho: Em vez de abrir um novo documento, o profissional deve clicar em "Novo Despacho" dentro do processo original.
- 3 Preenchimento do Feedback: No corpo do despacho, deve-se preencher as informações da Contrarreferência, detalhando as ações realizadas, o desfecho do caso e as orientações para o acompanhamento futuro.
- 4 Finalização: Após assinar o despacho, o PA deve ser enviado de volta ao serviço de origem para ciência e continuidade do acompanhamento, se necessário.

A partir de 07 de abril de 2026, o uso de Memorandos para o encaminhamento da Ficha Intersetorial de Referência será descontinuado. A conformidade com este novo fluxo é essencial para a garantia da integralidade da proteção social no município.

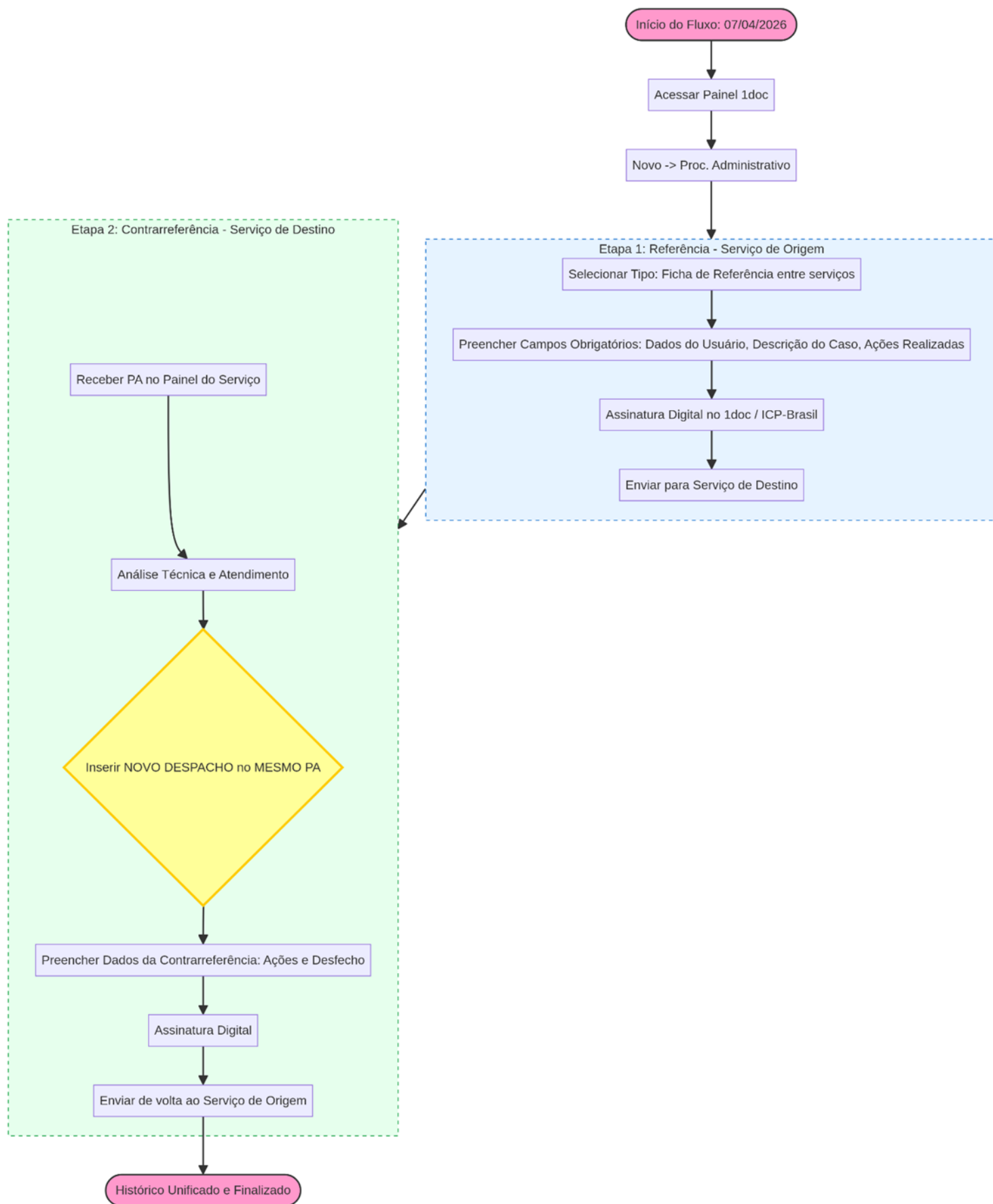
2. Encaminhamento via Protocolo Online (Acesso Externo)

Para parceiros e serviços que não possuem acesso direto ao painel interno do 1Doc, o encaminhamento da Ficha de Referência e Contrarreferência pode ser realizado via Protocolo Online, garantindo a formalização e rastreabilidade do processo.

2.1. Passo a Passo para Acesso Externo

- 1 Acesso ao Portal: O profissional deve acessar o site oficial da Prefeitura de Medianeira: www.medianeira.pr.gov.br.
- 2 Localização do Protocolo Online: Clicar na opção "Protocolo Online".
- 3 Login: Realizar o login utilizando e-mail e senha cadastrados. Caso não possua, é necessário realizar o cadastro prévio.
- 4 Abertura de Protocolo: Na área logada, buscar por "Referência" no campo de assunto para iniciar o processo.
- 5 Seleção do Equipamento: Selecionar o assunto que contenha o equipamento de destino (ex.: CRAS, CREAS, Conselho Tutelar ou NEPAC).
- 6 Preenchimento da Ficha: Preencher todos os campos da Ficha Intersetorial diretamente no formulário online.
- 7 Assinatura e Protocolo: Assinar digitalmente o documento e protocolar. O sistema gerará um número de protocolo para acompanhamento.
- 8 Acompanhamento: O andamento do protocolo e as contrarreferências serão comunicados por e-mail e poderão ser consultados na Central de Atendimento do Protocolo Online.

3. Fluxograma do Processo Administrativo 1Doc (Acesso Interno)



4. Fluxograma do Protocolo Online 1Doc (Acesso Externo)

