



INDICAÇÃO Nº 2055/2025

Medidas para contratação e capacitação de recepcionistas para os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) do Município.

Considerando que os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) são equipamentos fundamentais da rede socioassistencial, sendo a principal porta de entrada para o acesso aos serviços, benefícios e programas voltados à população em situação de vulnerabilidade social;

Considerando que o acolhimento realizado na recepção é o primeiro contato do usuário com o serviço público, sendo um momento determinante para garantir escuta qualificada, respeito, sigilo e orientação adequada;

Considerando que muitas famílias que procuram o CRAS estão fragilizadas emocionalmente e vivenciando situações de risco ou violação de direitos, sendo essencial que o atendimento ocorra com empatia, preparo técnico e em ambiente que garanta privacidade;

Considerando que, em diversos CRAS do município, o atendimento ainda ocorre em locais abertos e expostos, o que compromete a confidencialidade das informações e pode gerar constrangimento aos usuários, dificultando o vínculo com a equipe e o acesso integral aos serviços;

Considerando que a presença de recepcionistas capacitados e sensibilizados para o atendimento humanizado, atuando em espaços adequados, contribui significativamente para a construção de relações de confiança entre a população e o serviço público;

Considerando ainda que há deficit de profissionais nas equipes de recepção e acolhimento nos CRAS, o que sobrecarrega os trabalhadores existentes,

/jgb





compromete a qualidade do atendimento e dificulta a personalização e continuidade do acompanhamento das famílias,

INDICO ao Chefe do Poder Executivo a adoção de medidas para qualificar o acolhimento nos CRAS do município, com contratação ou realocação de profissionais para reforçar o quadro de recepcionistas; capacitação continuada em atendimento humanizado, escuta ativa e abordagem ética; e adequação dos espaços físicos para que o atendimento inicial ocorra, sempre que possível, em locais mais reservados, garantindo a privacidade dos usuários e promovendo o fortalecimento dos vínculos com os serviços socioassistenciais.

Sala das Sessões, em 17 de junho de 2025.

HENRIQUE DO CARDUME

/jgb

Assinado digitalmente por
HENRIQUE CARLOS
PARRA PARRA FILHO
Data: 13/06/2025 11:29

