CRAS E UBS: CONHECENDO OS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E SAÚDE

Material Pedagógico de Apoio (2026)

Portal Idea 2026

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Sumário

Introdução 3

Capítulo 1 – Fundamentos da assistência social e da saúde pública no Brasil 4

Capítulo 2 – CRAS: estrutura, funcionamento e serviços oferecidos 8

Capítulo 3 – UBS: organização, atendimento e promoção da saúde 14

Capítulo 4 – Integração entre CRAS e UBS no atendimento às famílias 21

Capítulo 5 – Humanização, direitos dos usuários e desafios dos serviços públicos 27

Considerações finais 34

Referências bibliográficas 36

Portal IDEA .com.br

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Introdução

O acesso à saúde e à assistência social é um direito fundamental de todos os cidadãos. No Brasil, existem serviços públicos que desempenham um papel essencial na proteção das famílias, na prevenção de doenças, no enfrentamento das desigualdades e na melhoria da qualidade de vida da população.

Entre esses serviços, destacam-se o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e a Unidade Básica de Saúde (UBS). Embora atuem em áreas diferentes, ambos possuem uma característica importante: estão próximos da comunidade e procuram atender às necessidades das pessoas de maneira acolhedora, respeitosa e humanizada.

O CRAS representa uma importante porta de entrada para a proteção social básica, oferecendo orientação, acompanhamento familiar e acesso a serviços socioassistenciais. Já a UBS integra a Atenção Primária à Saúde, sendo responsável por ações de promoção da saúde, prevenção de doenças, acompanhamento de condições de saúde e atendimento à população.

Compreender o funcionamento dessas instituições é importante não apenas para os profissionais que atuam nas áreas de saúde e assistência social, mas também para estudantes, cuidadores, agentes comunitários e cidadãos interessados em conhecer seus direitos.

Este livro apresenta, de maneira simples e didática, os principais conceitos relacionados ao CRAS e à UBS, suas funções, seus profissionais e a importância da integração entre os serviços.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Capítulo 1 – Fundamentos da assistência social e da saúde pública no Brasil



Figura 1 - Fundamentos da assistência social e da saúde pública no Brasil

Portal IDEA com.br

1.1 A proteção social como direito do cidadão

Durante muitos anos, o atendimento às pessoas em situação de pobreza ou vulnerabilidade esteve associado principalmente a ações de caridade e iniciativas voluntárias. Com o desenvolvimento das políticas públicas, a assistência social passou a ser reconhecida como um direito, e não como um favor.

A Constituição Federal de 1988 representou um marco importante nessa transformação. Ela estabeleceu a seguridade social brasileira, organizada em três áreas: saúde, previdência social e assistência social.

Cada uma possui objetivos próprios. A saúde é um direito de todos e dever do Estado. A previdência social está relacionada à proteção de seus segurados, conforme as regras de contribuição e cobertura. A assistência social destina-se a quem dela necessitar, independentemente de contribuição prévia.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Essa organização procura garantir proteção às pessoas em diferentes momentos da vida, especialmente quando enfrentam situações que comprometem sua segurança, saúde ou condições de sobrevivência.

1.2 O Sistema Único de Assistência Social (SUAS)

O Sistema Único de Assistência Social, conhecido como SUAS, organiza a política pública de assistência social no Brasil.

Seu objetivo é estruturar serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, estabelecendo responsabilidades compartilhadas entre União, estados, Distrito Federal e municípios.

O SUAS trabalha com dois grandes níveis de proteção: a proteção social básica e a proteção social especial.

A proteção social básica procura prevenir situações de risco social, fortalecer vínculos familiares e comunitários e ampliar o acesso aos direitos. O CRAS é uma das principais unidades responsáveis por essa proteção.

A proteção social especial atende pessoas e famílias que enfrentam situações de risco pessoal e social ou violações de direitos, como violência, abandono e outras formas de desproteção. Dependendo da situação, esse atendimento pode envolver o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e outros serviços especializados.

É importante compreender que o CRAS não funciona como uma instituição destinada exclusivamente à distribuição de benefícios. Sua atuação envolve escuta, orientação, acompanhamento e fortalecimento das famílias.

1.3 O Sistema Único de Saúde (SUS)

O Sistema Único de Saúde foi criado a partir das diretrizes estabelecidas pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado principalmente pela Lei nº 8.080/1990.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

O SUS busca garantir o acesso universal e igualitário às ações e aos serviços de saúde.

Entre seus princípios fundamentais estão a universalidade, a integralidade e a equidade.

A universalidade significa que todas as pessoas têm direito ao acesso aos serviços de saúde. A integralidade considera que o cuidado deve abranger diferentes necessidades, incluindo promoção, prevenção, tratamento e reabilitação. A equidade reconhece que algumas pessoas necessitam de maior atenção para superar desigualdades.

A UBS é uma das principais unidades de atendimento do SUS e costuma representar o primeiro contato da população com a rede de saúde.

1.4 A importância das políticas públicas na comunidade

As políticas públicas de saúde e assistência social contribuem para enfrentar problemas que afetam diretamente a vida das famílias.

Uma pessoa desempregada pode precisar de orientação sobre benefícios e serviços socioassistenciais. Uma gestante necessita de acompanhamento pré-natal. Uma pessoa idosa pode precisar de cuidados contínuos de saúde e de apoio para fortalecer seus vínculos familiares.

Essas necessidades demonstram que saúde e assistência social são áreas diferentes, mas frequentemente relacionadas.

Uma família que enfrenta dificuldades financeiras também pode apresentar problemas de alimentação, moradia e acesso aos serviços de saúde. Por isso, a atuação conjunta dos profissionais e das instituições é fundamental.

1.5 A comunidade como parte da solução

A participação da população contribui para melhorar os serviços públicos.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Os cidadãos podem participar de conselhos, conferências, reuniões comunitárias e outros espaços de controle social.

Esses mecanismos permitem apresentar necessidades, acompanhar políticas públicas e colaborar com a construção de serviços mais adequados à realidade local.

O conhecimento dos direitos é o primeiro passo para que a população participe de maneira consciente e ativa.

Exemplo cotidiano

Imagine uma família que acaba de mudar para um bairro e ainda não conhece os serviços disponíveis.

Ao procurar a UBS, seus integrantes podem receber orientações sobre vacinação, consultas e acompanhamento de saúde. Ao procurar o CRAS, podem obter informações sobre serviços socioassistenciais e sobre eventual acesso a benefícios, conforme os critérios aplicáveis.

Os dois serviços contribuem para a proteção familiar, mas cada um possui atribuições específicas.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Capítulo 2 – CRAS: estrutura, funcionamento e serviços oferecidos



Figura 2 - CRAS: estrutura, funcionamento e serviços oferecidos

2.1 O que é o CRAS?

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública responsável pela oferta de serviços de proteção social básica no âmbito do SUAS.

Sua principal finalidade é apoiar famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, contribuindo para a prevenção de riscos, o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e a garantia de acesso aos direitos.

Geralmente, o CRAS está localizado em territórios que apresentam maiores índices de vulnerabilidade social, facilitando o acesso das pessoas que necessitam de acompanhamento.

O atendimento é gratuito e pode envolver orientações, atividades coletivas, acompanhamento familiar e encaminhamentos para outros serviços públicos.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Segundo o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, o CRAS também contribui para a organização da rede de proteção social do território.

2.2 Quem pode procurar o CRAS?

Qualquer cidadão pode procurar o CRAS para receber informações e orientações sobre os serviços disponíveis.

O atendimento socioassistencial é especialmente direcionado às famílias que enfrentam dificuldades relacionadas à renda, à convivência familiar, ao isolamento social e a outras situações de vulnerabilidade.

Entre os públicos que podem necessitar de acompanhamento estão famílias de baixa renda, pessoas idosas, pessoas com deficiência, crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade e famílias que enfrentam dificuldades para acessar direitos básicos.

É importante destacar que a situação de vulnerabilidade não está relacionada exclusivamente à falta de dinheiro. Uma pessoa idosa que vive isolada, por exemplo, pode necessitar de acompanhamento socioassistencial mesmo quando possui alguma fonte de renda.

2.3 Principais serviços oferecidos pelo CRAS

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)

O PAIF é um dos principais serviços desenvolvidos no CRAS.

Seu objetivo é apoiar as famílias, prevenir o rompimento de vínculos e contribuir para a melhoria da qualidade de vida.

O trabalho pode envolver acolhimento, escuta qualificada, orientações, encontros coletivos e acompanhamento familiar.

Imagine uma mãe que enfrenta dificuldades para cuidar dos filhos, está desempregada e não conhece os serviços públicos disponíveis. Ao procurar

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

o CRAS, ela poderá receber orientações sobre seus direitos e, conforme a avaliação da equipe, participar do acompanhamento familiar.

O PAIF não substitui a responsabilidade das famílias, mas procura oferecer condições para que elas fortaleçam sua autonomia e enfrentem suas dificuldades.

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)

O SCFV desenvolve atividades em grupo que estimulam a convivência, a participação social e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

As atividades podem envolver crianças, adolescentes, adultos e pessoas idosas, conforme a organização dos serviços no município.

Entre as possibilidades estão encontros de convivência, atividades culturais, rodas de conversa e ações educativas.

O objetivo não é apenas ocupar o tempo dos participantes, mas criar oportunidades para desenvolver relações saudáveis, fortalecer a autoestima e ampliar a participação na comunidade.

Esse serviço pode ser ofertado no CRAS ou em outras unidades referenciadas a ele.

Orientações sobre o Cadastro Único

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal é um instrumento utilizado para identificar e caracterizar famílias de baixa renda.

As informações cadastradas auxiliam o poder público na organização de diferentes políticas sociais.

O CRAS pode orientar os cidadãos sobre o Cadastro Único e, conforme a organização municipal, realizar ou encaminhar para o cadastramento.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

É fundamental compreender que **estar inscrito no Cadastro Único não significa receber automaticamente um benefício**. Cada programa possui critérios próprios de acesso.

Orientações sobre benefícios assistenciais

O CRAS também oferece informações sobre benefícios, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC), previsto na Lei Orgânica da Assistência Social.

O BPC é destinado a pessoas idosas com 65 anos ou mais e a pessoas com deficiência que atendam aos requisitos legais, incluindo os critérios socioeconômicos aplicáveis.

O benefício não exige contribuição prévia à previdência social. Entretanto, sua concessão depende da análise dos requisitos pelo INSS.

O CRAS pode orientar e auxiliar no acesso às informações, mas não é o órgão responsável por conceder o BPC.

Além disso, os profissionais podem orientar sobre benefícios eventuais, cuja oferta depende das normas e da organização da assistência social local.

2.4 Os profissionais que atuam no CRAS

O funcionamento do CRAS depende de uma equipe preparada para compreender as necessidades da população.

Entre os profissionais que podem integrar essa equipe estão assistentes sociais, psicólogos, profissionais de nível médio e trabalhadores responsáveis pelo apoio administrativo e pela organização dos serviços.

O assistente social atua na identificação de necessidades socioassistenciais, na orientação sobre direitos e no acompanhamento de famílias.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

O psicólogo contribui para o trabalho social com famílias e grupos, considerando os aspectos relacionais, comunitários e psicossociais das situações atendidas. Sua atuação no CRAS não deve ser confundida com a oferta regular de psicoterapia clínica.

Outros profissionais colaboram com a recepção, a organização das atividades e o funcionamento da unidade, respeitando as atribuições de cada função.

O trabalho em equipe permite que as situações sejam compreendidas de maneira mais ampla, evitando atendimentos fragmentados.

2.5 O acolhimento e o acompanhamento familiar

O acolhimento é um dos momentos mais importantes do atendimento.

Quando uma pessoa procura o CRAS, pode estar enfrentando dificuldades financeiras, conflitos familiares ou situações que provocam sofrimento.

Por isso, o profissional deve ouvir com atenção, evitar julgamentos e procurar compreender a realidade apresentada.

Após o acolhimento, a equipe avalia as necessidades e identifica quais serviços, orientações ou encaminhamentos são adequados.

Nem todas as famílias necessitam de acompanhamento continuado. Algumas situações podem ser resolvidas com informações e orientações pontuais, enquanto outras exigem um trabalho mais prolongado.

O respeito à autonomia da família deve estar presente em todas as etapas.

2.6 A importância do CRAS na prevenção de problemas sociais

O trabalho do CRAS não se limita a atender situações que já se tornaram graves.

Uma de suas funções é identificar vulnerabilidades e desenvolver ações que contribuam para prevenir o agravamento das dificuldades.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Por exemplo, atividades de convivência para pessoas idosas podem reduzir o isolamento social. Orientações às famílias podem facilitar o acesso a direitos. Encontros comunitários podem fortalecer redes de apoio.

Quando os problemas são identificados precocemente, aumentam as possibilidades de construir respostas adequadas.

Estudo de caso – Uma família em situação de vulnerabilidade

Maria é mãe de dois filhos e perdeu recentemente o emprego. Sem renda suficiente para atender às necessidades da família, começou a enfrentar dificuldades para comprar alimentos e pagar despesas básicas.

Uma vizinha sugeriu que ela procurasse o CRAS do bairro.

Durante o atendimento, Maria foi acolhida por uma profissional que ouviu suas dificuldades e explicou os serviços disponíveis.

A equipe avaliou a situação familiar, orientou sobre o Cadastro Único e verificou a possibilidade de acesso a serviços e benefícios conforme os critérios existentes.

Também foram identificadas oportunidades de participação em atividades de fortalecimento de vínculos e de encaminhamento para outras políticas públicas.

O caso demonstra que o atendimento socioassistencial deve considerar diferentes necessidades, e não apenas a ausência de renda.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Capítulo 3 – UBS: organização, atendimento e promoção da saúde

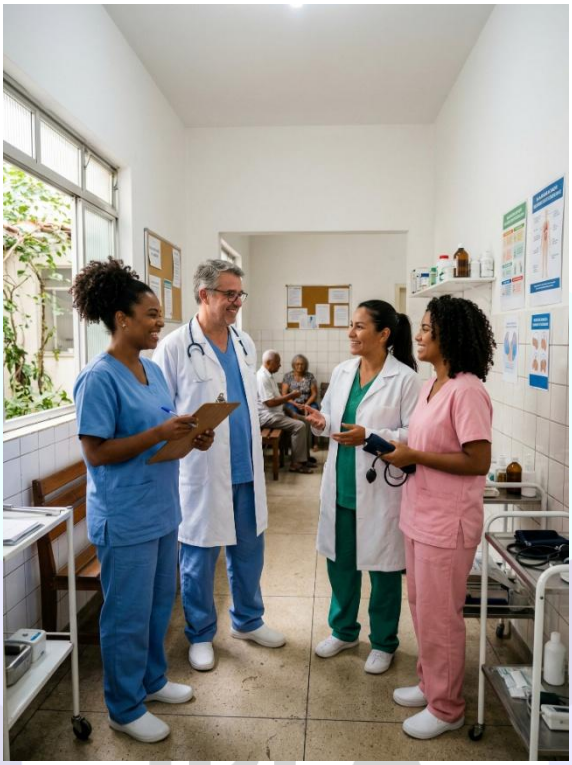


Figura 3 - UBS: organização, atendimento e promoção da saúde

3.1 O que é uma Unidade Básica de Saúde?

A Unidade Básica de Saúde (UBS) é um estabelecimento do Sistema Único de Saúde que oferece serviços de Atenção Primária à Saúde.

Sua principal função é aproximar o cuidado em saúde da população, possibilitando acompanhamento contínuo e ações voltadas à prevenção de doenças e à promoção da qualidade de vida.

Muitas pessoas procuram a UBS quando apresentam algum sintoma, mas sua importância vai muito além do atendimento a doenças.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

A unidade também acompanha gestantes, crianças, pessoas idosas e indivíduos que convivem com condições crônicas, como hipertensão e diabetes.

A Atenção Primária à Saúde constitui a principal porta de entrada do SUS e contribui para organizar o acesso aos demais níveis de atenção.

3.2 A Estratégia Saúde da Família

A Estratégia Saúde da Família (ESF) é uma forma prioritária de organização da Atenção Primária à Saúde no Brasil.

Seu trabalho considera não apenas as doenças, mas também as condições de vida das pessoas e as características da comunidade.

As equipes de Saúde da Família acompanham uma população vinculada a determinado território, desenvolvendo ações individuais e coletivas.

Essa organização favorece a construção de vínculos entre profissionais e usuários.

Quando uma equipe conhece a realidade de uma família, consegue compreender melhor fatores que podem influenciar sua saúde, como dificuldades de alimentação, moradia inadequada e barreiras de acesso aos serviços.

O Ministério da Saúde destaca que as equipes desenvolvem ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e cuidados continuados.

3.3 Principais serviços oferecidos pela UBS

Consultas e acompanhamento de saúde

As UBS oferecem consultas e acompanhamento por profissionais de saúde, conforme a composição das equipes e a organização municipal.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Durante uma consulta, o profissional avalia as necessidades do usuário, investiga sintomas, orienta sobre cuidados e define as condutas necessárias.

O acompanhamento regular é especialmente importante para pessoas com doenças crônicas.

Uma pessoa com hipertensão, por exemplo, pode precisar de avaliações periódicas, orientações sobre alimentação, atividade física e uso adequado de medicamentos.

Vacinação

A vacinação é uma das principais estratégias de prevenção de doenças.

As UBS que possuem sala de vacinação oferecem imunizantes conforme o Programa Nacional de Imunizações, os calendários vigentes e a disponibilidade organizada pela rede de saúde.

As vacinas contribuem para proteger indivíduos e comunidades contra doenças que podem provocar complicações graves.

Manter a vacinação atualizada é importante em diferentes fases da vida.

Pré-natal e saúde da mulher

O acompanhamento pré-natal permite monitorar a saúde da gestante e o desenvolvimento da gravidez.

Durante esse período, são realizadas avaliações, orientações e exames conforme as necessidades e os protocolos de saúde.

A UBS também pode desenvolver ações relacionadas ao planejamento reprodutivo, à prevenção de infecções sexualmente transmissíveis e ao rastreamento de doenças, conforme as diretrizes aplicáveis.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Saúde da criança

O acompanhamento infantil permite observar o crescimento, o desenvolvimento e as necessidades de saúde das crianças.

As equipes orientam familiares sobre alimentação, vacinação, desenvolvimento infantil e prevenção de acidentes.

Esse acompanhamento é importante porque muitas alterações podem ser identificadas precocemente.

Saúde da pessoa idosa

O cuidado com a pessoa idosa envolve atenção às condições físicas, emocionais e sociais.

A UBS pode acompanhar doenças crônicas, avaliar riscos de quedas, revisar necessidades relacionadas ao uso de medicamentos e orientar sobre hábitos saudáveis.

O objetivo é contribuir para a manutenção da autonomia e da qualidade de vida.

3.4 Os profissionais que atuam na UBS

As equipes podem ser compostas por médicos, enfermeiros, técnicos ou auxiliares de enfermagem, agentes comunitários de saúde e outros profissionais, conforme a modalidade de equipe e a organização do serviço.

Também podem atuar cirurgiões-dentistas, profissionais de saúde bucal e integrantes de equipes multiprofissionais.

Cada profissional possui atribuições específicas.

O médico participa da avaliação clínica, do diagnóstico e do tratamento de condições de saúde.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

O enfermeiro realiza consultas e procedimentos de sua competência, acompanha usuários e participa da organização do cuidado.

Os técnicos e auxiliares de enfermagem desenvolvem atividades assistenciais de acordo com suas habilitações e sob a supervisão profissional exigida.

Os agentes comunitários de saúde aproximam os serviços das famílias, participando de ações educativas, visitas domiciliares e identificação de necessidades da comunidade.

O trabalho integrado permite oferecer um atendimento mais completo.

3.5 A importância das visitas domiciliares

As visitas domiciliares são estratégias utilizadas pelas equipes de saúde para conhecer as condições de vida dos usuários e acompanhar situações específicas.

Elas podem ser especialmente importantes para pessoas com dificuldades de locomoção, indivíduos que necessitam de cuidados domiciliares e famílias que enfrentam barreiras para acessar a unidade.

Durante essas visitas, os profissionais podem identificar necessidades de saúde, orientar familiares e avaliar condições do ambiente que interferem no cuidado.

As visitas devem respeitar a privacidade e a dignidade das pessoas.

Sua realização depende das necessidades identificadas e da organização da equipe.

3.6 Prevenção de doenças e educação em saúde

A educação em saúde procura ajudar as pessoas a compreender os fatores que influenciam seu bem-estar.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

As atividades podem abordar alimentação saudável, higiene, vacinação, prevenção de doenças, saúde mental e cuidados em diferentes fases da vida.

Entretanto, orientar não significa apenas transmitir informações.

É necessário ouvir as dúvidas da população, respeitar seus conhecimentos e adaptar a linguagem à realidade de cada pessoa.

Uma orientação sobre alimentação, por exemplo, precisa considerar as condições financeiras e a disponibilidade de alimentos na comunidade.

Quando a educação em saúde considera a realidade dos usuários, torna-se mais próxima e significativa.

3.7 Quando procurar a UBS e quando procurar uma emergência?

A UBS é indicada para grande parte das necessidades de saúde que podem ser acompanhadas na Atenção Primária, incluindo consultas, vacinação, acompanhamento de doenças crônicas e avaliação inicial de diferentes sintomas.

Já situações que representam risco imediato à vida exigem atendimento de urgência ou emergência.

Dor intensa no peito, dificuldade respiratória grave, sinais de acidente vascular cerebral, perda importante de consciência e sangramentos intensos são exemplos de situações que necessitam de avaliação imediata.

Nesses casos, deve-se procurar o serviço de urgência adequado ou acionar o SAMU pelo número 192, quando disponível.

A UBS também pode realizar o primeiro atendimento de situações agudas, conforme sua capacidade, mas não substitui os serviços de emergência.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Estudo de caso – O acompanhamento de uma pessoa com diabetes

João tem 58 anos e recebeu diagnóstico de diabetes. Inicialmente, procurava atendimento apenas quando apresentava algum desconforto.

Após orientação da equipe da UBS, passou a realizar acompanhamento regular.

Durante as consultas, recebeu informações sobre alimentação, atividade física, uso dos medicamentos prescritos e importância dos exames de acompanhamento.

A equipe também procurou compreender suas dificuldades para manter os cuidados recomendados.

Com o acompanhamento, João passou a reconhecer melhor sua condição e a participar das decisões relacionadas à própria saúde.

Esse exemplo demonstra que a UBS não deve atuar apenas no tratamento de sintomas, mas também na prevenção de complicações e na promoção do autocuidado.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Capítulo 4 – Integração entre CRAS e UBS no atendimento às famílias



Figura 4 - Integração entre CRAS e UBS no atendimento às famílias

Portal IDEA com br

4.1 A importância do trabalho integrado

O CRAS e a UBS fazem parte de políticas públicas diferentes, mas possuem um objetivo em comum: contribuir para a proteção e a melhoria da qualidade de vida da população.

Enquanto o CRAS atua principalmente na proteção social básica, a UBS desenvolve ações relacionadas à saúde individual, familiar e coletiva.

Na prática, muitas necessidades apresentadas pelas famílias envolvem simultaneamente questões sociais e de saúde.

Uma pessoa idosa que vive sozinha, por exemplo, pode apresentar dificuldades para utilizar medicamentos, preparar refeições e manter contato com outras pessoas.

Nesse caso, a UBS pode avaliar suas necessidades de saúde, enquanto o CRAS pode verificar situações de vulnerabilidade social e possibilidades de acompanhamento socioassistencial.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

A atuação conjunta permite compreender melhor a realidade da pessoa e construir respostas mais adequadas.

4.2 O que significa intersetorialidade?

A intersetorialidade é uma forma de organização do trabalho que envolve a colaboração entre diferentes políticas públicas.

Em vez de cada instituição atuar isoladamente, os serviços procuram estabelecer comunicação e cooperação para atender às necessidades da população.

Na prática, isso significa reconhecer que determinados problemas não podem ser resolvidos por um único setor.

Uma criança com dificuldades de desenvolvimento pode precisar de acompanhamento na UBS, apoio educacional na escola e, caso existam vulnerabilidades socioassistenciais, atendimento pelo CRAS.

A intersetorialidade não significa que todos os profissionais devem realizar as mesmas atividades. Cada instituição continua responsável por suas atribuições, mas contribui para a construção de uma rede de proteção.

4.3 O papel do território na organização dos serviços

O território é um elemento importante para o funcionamento do CRAS e da UBS.

Mais do que uma divisão geográfica, ele representa o espaço onde as pessoas vivem, trabalham, estudam e estabelecem relações sociais.

Conhecer o território permite identificar características da população e necessidades que nem sempre aparecem durante os atendimentos individuais.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Uma comunidade pode apresentar dificuldades relacionadas ao transporte público, à falta de saneamento básico ou ao isolamento de pessoas idosas.

Essas condições interferem diretamente na saúde e no bem-estar da população.

Quando as equipes conhecem a realidade local, conseguem planejar ações mais próximas das necessidades das famílias.

4.4 Encaminhamentos entre CRAS e UBS

O encaminhamento acontece quando um serviço identifica que determinada necessidade deve ser atendida por outra instituição.

Uma família acompanhada pelo CRAS pode apresentar dificuldades relacionadas à saúde de uma criança. Nesse caso, a equipe pode orientar sobre o acesso à UBS.

Da mesma forma, profissionais da UBS podem identificar que uma família enfrenta insegurança alimentar, dificuldades de acesso a benefícios ou fragilidade dos vínculos familiares.

Nessas situações, pode ser necessário orientar a família a procurar o CRAS.

Entretanto, um encaminhamento não deve ser entendido apenas como a entrega de um documento.

Sempre que necessário e permitido, os serviços devem manter comunicação para favorecer a continuidade do atendimento, respeitando a privacidade dos usuários e as regras de proteção de dados.

4.5 A importância da comunicação entre os profissionais

Uma comunicação adequada contribui para evitar informações contraditórias, encaminhamentos desnecessários e interrupções no acompanhamento.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Os profissionais precisam conhecer as atribuições das instituições que compõem a rede de atendimento.

Também é importante compreender que nem todas as informações pessoais devem ser compartilhadas.

Dados sobre saúde, renda e situações familiares exigem cuidados específicos de confidencialidade.

O compartilhamento de informações deve ocorrer apenas quando necessário, com finalidade legítima, base legal adequada e observância das normas de sigilo profissional e proteção de dados.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, estabelece regras importantes para o tratamento dessas informações.

4.6 A atuação conjunta na proteção de crianças e adolescentes

Crianças e adolescentes podem enfrentar situações que exigem a participação de diferentes serviços públicos.

Problemas de saúde, dificuldades escolares, insegurança alimentar e situações de violência são exemplos de necessidades que podem exigir articulação entre saúde, assistência social, educação e órgãos de proteção.

A UBS pode identificar sinais de problemas de saúde ou suspeitas de violência durante os atendimentos.

O CRAS pode atuar na prevenção de riscos sociais e no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Quando existem violações de direitos, a situação pode exigir atendimento pela proteção social especial e acionamento dos órgãos competentes, conforme a legislação e os fluxos locais.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

É importante lembrar que o CRAS não substitui o Conselho Tutelar, o CREAS ou os serviços de saúde.

Cada instituição possui responsabilidades específicas dentro da rede de proteção.

4.7 A atenção às pessoas idosas e às pessoas com deficiência

Pessoas idosas e pessoas com deficiência podem necessitar de apoio em diferentes aspectos da vida.

Algumas apresentam dificuldades de locomoção, barreiras de comunicação, limitações de acesso aos serviços ou fragilidade das redes de apoio.

A UBS pode acompanhar necessidades de saúde, orientar cuidadores e desenvolver ações de prevenção e reabilitação dentro de suas competências.

O CRAS pode oferecer acompanhamento socioassistencial, orientação sobre direitos e acesso a serviços e benefícios, conforme os critérios aplicáveis.

A integração deve respeitar a autonomia das pessoas, evitando atitudes que desconsiderem suas escolhas e capacidades.

O objetivo não é decidir por elas, mas ampliar as condições para que exerçam seus direitos.

4.8 Os desafios da integração entre os serviços

Apesar de sua importância, a atuação conjunta enfrenta dificuldades.

Entre os principais desafios estão a comunicação insuficiente entre as equipes, o desconhecimento das atribuições de cada serviço, a sobrecarga de trabalho e a existência de barreiras territoriais.

Outro problema ocorre quando os encaminhamentos são realizados sem orientações suficientes.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Uma pessoa pode ser enviada de uma instituição para outra sem compreender por que precisa procurar determinado serviço.

Para evitar essas situações, é importante desenvolver fluxos de atendimento, fortalecer a comunicação institucional e promover momentos de diálogo entre os profissionais.

A integração não depende apenas da boa vontade individual. Ela exige planejamento, organização e compromisso da gestão pública.

Estudo de caso – Acompanhamento de uma família pela rede de proteção

Ana tem 35 anos, dois filhos pequenos e enfrenta dificuldades financeiras. Durante uma consulta na UBS, relatou que estava tendo dificuldades para manter uma alimentação adequada para a família.

A profissional de saúde ouviu suas preocupações e identificou a necessidade de orientação socioassistencial.

Com o conhecimento de Ana, a equipe explicou como procurar o CRAS de referência.

No CRAS, a família recebeu acolhimento e informações sobre os serviços disponíveis. A equipe também avaliou suas necessidades e as possibilidades de acompanhamento.

Paralelamente, a UBS continuou acompanhando a saúde das crianças.

A situação demonstra que o atendimento integrado não exige que uma instituição substitua a outra. O mais importante é que cada serviço contribua, dentro de suas competências, para a proteção da família.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Capítulo 5 – Humanização, direitos dos usuários e desafios dos serviços públicos



Figura 5 - Humanização, direitos dos usuários e desafios dos serviços públicos

5.1 O significado do atendimento humanizado

A humanização é um princípio fundamental para a qualidade dos serviços públicos.

Atender de maneira humanizada significa reconhecer que cada pessoa possui uma história, necessidades, dificuldades e características próprias.

No CRAS e na UBS, o atendimento deve considerar não apenas a demanda apresentada, mas também a realidade de quem procura ajuda.

Uma pessoa que chega à unidade pode estar preocupada, insegura ou enfrentando uma situação difícil.

Por isso, a forma como é recebida influencia sua confiança no serviço.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Um atendimento humanizado envolve respeito, acolhimento, comunicação clara e disposição para compreender as necessidades do usuário.

Humanizar não significa prometer soluções impossíveis. Significa oferecer informações verdadeiras, respeitar os direitos das pessoas e buscar os encaminhamentos adequados.

5.2 A escuta qualificada

A escuta qualificada é uma habilidade importante para os profissionais da saúde e da assistência social.

Ela envolve ouvir com atenção, procurar compreender o que está sendo relatado e evitar julgamentos precipitados.

Muitas vezes, uma pessoa apresenta uma necessidade inicial, mas, durante a conversa, revela outras dificuldades.

Por exemplo, uma mãe pode procurar o CRAS para obter informações sobre benefícios e mencionar que seu filho está faltando frequentemente à escola.

A escuta permite compreender melhor a situação e identificar possíveis necessidades de orientação ou acompanhamento.

Na UBS, um usuário pode procurar atendimento por dores frequentes e relatar dificuldades emocionais ou problemas familiares.

Nesses casos, ouvir adequadamente contribui para uma avaliação mais completa.

A escuta qualificada deve respeitar os limites profissionais e não pode ser confundida com interrogatórios ou exposição desnecessária da vida pessoal.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

5.3 Ética e respeito à diversidade

Os serviços públicos devem atender as pessoas com respeito, independentemente de suas condições econômicas, características pessoais, origem, religião ou outras diferenças.

A ética profissional envolve responsabilidade, sigilo, respeito à autonomia e compromisso com a dignidade humana.

É fundamental evitar atitudes discriminatórias, comentários ofensivos e julgamentos sobre as escolhas ou condições de vida dos usuários.

Uma família em situação de pobreza não deve ser responsabilizada automaticamente pelas dificuldades que enfrenta.

Da mesma forma, uma pessoa que apresenta dificuldades para seguir orientações de saúde precisa ser compreendida dentro de sua realidade.

O atendimento ético reconhece que fatores sociais, econômicos, culturais e individuais podem influenciar o comportamento das pessoas.

5.4 Os direitos dos usuários

Os cidadãos que procuram o CRAS e a UBS possuem direitos que devem ser respeitados.

Entre eles estão o atendimento digno, o acesso a informações compreensíveis, a proteção da privacidade e o tratamento sem discriminação.

Na saúde, os usuários também possuem direito à informação sobre sua condição, às orientações necessárias e à participação nas decisões sobre os cuidados, observadas as disposições legais.

Na assistência social, devem ser respeitadas a autonomia, a dignidade e a liberdade das pessoas atendidas.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

A Lei Orgânica da Assistência Social estabelece o respeito à dignidade do cidadão e ao seu direito a serviços de qualidade, vedando exigências vexatórias para comprovação de necessidade.

Conhecer esses direitos contribui para que a população procure os serviços com mais segurança.

5.5 A importância da acessibilidade

A acessibilidade é essencial para garantir que todas as pessoas possam utilizar os serviços públicos.

Ela envolve não apenas a existência de rampas ou adaptações físicas, mas também condições adequadas de comunicação, informação e atendimento.

Pessoas com deficiência auditiva, visual, intelectual ou mobilidade reduzida podem necessitar de recursos e estratégias específicas.

A linguagem utilizada pelos profissionais também precisa ser acessível.

Explicações excessivamente técnicas podem dificultar a compreensão dos usuários.

Sempre que possível, as orientações devem ser apresentadas de maneira simples, respeitosa e adaptada às necessidades individuais.

Garantir acessibilidade é uma responsabilidade institucional e um componente importante da inclusão social.

5.6 A participação da comunidade na melhoria dos serviços

A população pode contribuir para o aperfeiçoamento do CRAS e da UBS por meio dos espaços de participação e controle social.

Na saúde, os conselhos e as conferências de saúde permitem discutir necessidades e acompanhar as políticas públicas.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Na assistência social, os conselhos e as conferências também desempenham papel importante na participação da sociedade.

Além desses espaços, os cidadãos podem utilizar canais institucionais de ouvidoria para apresentar manifestações, sugestões, reclamações e elogios.

A participação social fortalece a transparência e permite que a gestão conheça melhor as necessidades da população.

5.7 Principais desafios enfrentados pelo CRAS e pela UBS

O funcionamento dos serviços públicos pode ser afetado por dificuldades estruturais, administrativas e sociais.

A elevada demanda por atendimentos, a insuficiência de profissionais em determinadas localidades e as dificuldades de acesso são desafios que podem comprometer a qualidade dos serviços.

Outro problema está relacionado à falta de informação da população.

Muitas pessoas desconhecem as funções do CRAS e da UBS e acabam procurando uma instituição que não possui competência para resolver determinada situação.

Por isso, a divulgação de informações claras é fundamental.

Também é necessário investir na formação continuada dos profissionais, no planejamento dos serviços e na melhoria das condições de atendimento.

5.8 O papel da educação permanente dos profissionais

A formação profissional não termina com a conclusão de um curso.

As políticas públicas, os procedimentos de atendimento e as necessidades da população passam por mudanças ao longo do tempo.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Por isso, os trabalhadores precisam atualizar seus conhecimentos e desenvolver novas habilidades.

A educação permanente permite refletir sobre as situações vivenciadas no cotidiano e buscar melhorias nas práticas profissionais.

No CRAS, essa formação pode abordar direitos socioassistenciais, trabalho social com famílias, ética e articulação da rede.

Na UBS, pode envolver atualização de protocolos de saúde, prevenção de doenças, comunicação com os usuários e organização do cuidado.

Em ambos os serviços, a aprendizagem contínua contribui para atendimentos mais seguros e qualificados.

5.9 O compromisso com a dignidade humana

A principal contribuição do CRAS e da UBS está relacionada à proteção das pessoas.

Embora utilizem procedimentos diferentes, essas instituições precisam reconhecer que cada usuário possui direitos e merece ser atendido com respeito.

Uma família que procura assistência social não deve ser tratada como alguém que está pedindo um favor.

Da mesma forma, uma pessoa que busca atendimento de saúde não deve ser vista apenas como um conjunto de sintomas.

O compromisso com a dignidade humana exige compreender que os serviços públicos existem para atender necessidades reais da população.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Estudo de caso – A importância do atendimento humanizado

Carlos é um homem de 67 anos que mora sozinho e apresenta dificuldades para compreender algumas orientações recebidas durante os atendimentos de saúde.

Ao procurar a UBS, demonstrou insegurança e afirmou que não conseguia organizar corretamente os horários dos medicamentos.

A profissional responsável ouviu suas dúvidas, explicou as orientações de maneira simples e verificou se ele havia compreendido as informações.

Durante a conversa, Carlos também relatou sentir-se isolado e possuir pouco contato com familiares.

A equipe avaliou suas necessidades de saúde e considerou importante orientá-lo sobre os serviços socioassistenciais disponíveis.

No CRAS, Carlos pôde receber informações sobre atividades de convivência e possibilidades de acompanhamento, conforme sua situação.

Esse exemplo demonstra que a humanização envolve atenção, respeito e reconhecimento das necessidades individuais.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Considerações finais

O Centro de Referência de Assistência Social e a Unidade Básica de Saúde desempenham funções fundamentais na proteção da população brasileira.

O CRAS contribui para prevenir situações de risco social, fortalecer vínculos familiares e comunitários e ampliar o acesso aos direitos socioassistenciais.

A UBS, por sua vez, desenvolve ações essenciais de promoção da saúde, prevenção de doenças, acompanhamento e cuidado contínuo.

Embora pertençam a sistemas diferentes, o SUAS e o SUS, essas instituições compartilham o compromisso com a dignidade humana e a melhoria das condições de vida da população.

Ao longo deste livro, foi possível compreender que a saúde e a assistência social não devem ser analisadas de maneira isolada.

As condições de moradia, alimentação, renda, educação e convivência familiar influenciam diretamente o bem-estar das pessoas.

Por isso, a integração entre os serviços públicos representa uma estratégia importante para oferecer respostas mais completas às necessidades das famílias.

Também foi possível reconhecer a importância do acolhimento, da escuta qualificada, da ética profissional e do respeito às diferenças.

Um atendimento de qualidade não depende apenas de estruturas físicas e procedimentos administrativos. Ele exige profissionais preparados, serviços organizados e compromisso com os direitos dos cidadãos.

Para quem está iniciando os estudos sobre CRAS e UBS, o principal aprendizado é compreender que essas instituições não existem apenas para resolver problemas imediatos. Elas também contribuem para prevenir

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

dificuldades, fortalecer a autonomia das pessoas e construir comunidades mais saudáveis e protegidas.

Conhecer os serviços públicos é uma forma de exercer a cidadania. Quanto mais as pessoas compreendem seus direitos e os caminhos para acessá-los, maiores são suas possibilidades de participação e proteção social.

Portal
IDEA
.com.br

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

Referências bibliográficas

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

BRASIL. **Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1993.

BRASIL. **Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011**. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Brasília, DF: Presidência da República, 2011.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção Básica**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização: PNH**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2013.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS**. Brasília, DF: MDS, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas sobre o PAIF: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. v. 1. Brasília, DF: MDS, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas sobre o PAIF: trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF**. v. 2. Brasília, DF: MDS, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Guia de boas-vindas às novas gestoras e gestores municipais de assistência social: edição de 2025**. Brasília, DF: MDS, 2025.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (Brasil). **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009**. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, DF: CNAS, 2009.

Está obra pertence ao Portal Idea 2026