



**ESTADO DO PARÁ**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ORIXIMINÁ**  
**CNPJ /MF N.º 05.131.081/0001-82**

## **CRAS Conectado: Informação e Direitos na Palma da Mão**

### **Resumo**

O projeto **CRAS Conectado: Informação e Direitos na Palma da Mão** promove o uso estratégico da comunicação digital como ferramenta de fortalecimento do acesso aos direitos socioassistenciais no âmbito do CRAS Ribeirinho. A iniciativa visa garantir que a população usuária receba informações claras, padronizadas e atualizadas sobre serviços, benefícios e atividades da Assistência Social. Atualmente, a unidade já dispõe de grupos institucionais de WhatsApp ativos e do jornal mural *Comunicação Social Ribeirinhos*, atualizado mensalmente. O projeto propõe a sistematização, qualificação e padronização dessas práticas, de modo a assegurar sua continuidade e possibilitar sua replicação nas demais unidades do CRAS no município.

**Palavras-chave:** Comunicação pública; Assistência social; CRAS; Direitos sociais; Informação cidadã.

### **1. Introdução**

A comunicação direta, clara e acessível constitui um pilar essencial para a efetivação dos direitos socioassistenciais. No contexto do CRAS Ribeirinho, observou-se que muitas famílias deixavam de acessar serviços, perder prazos importantes ou não participavam de atividades ofertadas devido à ausência de informações acessíveis e tempestivas.

A partir dessa realidade, foi desenvolvido um modelo de comunicação simples, contínuo e eficaz, já em funcionamento na unidade e com resultados comprovados na ampliação da participação dos usuários. A proposta do projeto **CRAS Conectado** consiste em valorizar, padronizar e estruturar esse modelo, garantindo sua institucionalização e replicabilidade nas demais unidades do município.

## **2. Desafio e Resposta**

### **2.1 Desafio**

A ausência de um fluxo informacional contínuo, atrativo e institucionalizado compromete o acesso das famílias aos serviços do CRAS. Estratégias tradicionais de comunicação, como recados orais e avisos pontuais, mostraram-se insuficientes para alcançar um público diverso, com diferentes rotinas e múltiplos canais de atenção.

### **2.2 Resposta**

Como resposta, foram implementados **grupos institucionais de WhatsApp** no CRAS Ribeirinho, com regras claras de uso, linguagem acessível e planejamento semanal de conteúdo. Paralelamente, foi criado o mural informativo “**Comunicação Social Ribeirinhos**”, com artes visuais e textos objetivos sobre benefícios, campanhas, datas comemorativas e serviços em destaque.

O projeto propõe formalizar esse modelo, fortalecer sua identidade visual e estabelecer diretrizes para sua replicação em outras unidades do CRAS.

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo Geral**

Fortalecer o vínculo entre o CRAS e seus usuários por meio de estratégias de comunicação digital acessível, promovendo cidadania e o direito à informação.

### **3.2 Objetivos Específicos**

- Consolidar os grupos institucionais de WhatsApp como ferramenta oficial de comunicação informativa;
- Garantir a atualização semanal do mural informativo da unidade;
- Estabelecer um modelo padronizado de linguagem, formato e periodicidade dos conteúdos;

- Integrar ações de comunicação com campanhas de saúde, educação e demais políticas públicas;
- Disponibilizar o modelo para replicação em outras unidades do CRAS no município.

## **4. Metodologia**

A execução do projeto está organizada nas seguintes etapas:

### **4.1 Sistematização da Prática**

- Padronização do conteúdo divulgado nos grupos de WhatsApp e no mural informativo;
- Definição de temas mensais e identidade visual institucional.

### **4.2 Capacitação da Equipe**

- Orientações sobre linguagem acessível e comunicação cidadã;
- Apoio técnico da equipe de comunicação institucional, quando disponível.

### **4.3 Aperfeiçoamento dos Grupos Institucionais**

- Estabelecimento de regras claras de funcionamento, periodicidade e moderação;
- Monitoramento das interações e do alcance das postagens.

### **4.4 Produção de Conteúdo**

- Elaboração de cards, vídeos curtos e textos informativos com linguagem clara;
- Integração com campanhas oficiais e temas relevantes para a comunidade local.

### **4.5 Avaliação e Replicação**

- Aplicação de enquetes e coleta de feedbacks junto aos usuários;
- Compartilhamento do modelo com outras unidades do CRAS do município.

## **5. Resultados Esperados**

- Comunicação direta, contínua e fluida entre o CRAS e seus usuários;
- Aumento da adesão às atividades ofertadas, resultado já observado no CRAS Ribeirinho, onde, antes de 2021, não havia participação em grupos do PAIF devido à desinformação;
- Redução de faltas em atividades por ausência de informação;
- Valorização do CRAS como espaço de informação, cidadania e garantia de direitos.

## **6. Indicadores de Avaliação**

- Número de participantes nos grupos institucionais de WhatsApp;
- Frequência de atualização dos murais e grupos digitais;
- Taxa de participação em eventos e atividades divulgadas;
- Retorno positivo obtido por meio de enquetes de satisfação.

## **7. Justificativa segundo os Critérios Avaliativos**

### **7.1 Inovação**

A proposta destaca-se por utilizar ferramentas amplamente disponíveis, como o WhatsApp e murais informativos, de forma estratégica, institucionalizada e orientada à democratização da informação e ao fortalecimento da comunicação pública.

### **7.2 Economicidade**

O projeto utiliza ferramentas gratuitas e recursos humanos já disponíveis na unidade. Os custos concentram-se exclusivamente na qualificação e padronização da comunicação, assegurando excelente relação custo-benefício.

### **7.3 Aplicabilidade**

Já implementado com êxito no CRAS Ribeirinho, o modelo demonstra alto potencial de replicação em qualquer unidade do CRAS que deseje aprimorar o vínculo com seus usuários por meio da informação cidadã.

## **8. Cronograma**

<b>Etapa</b>	<b>Período</b>
Sistematização e identidade visual	Julho/2025
Padronização dos grupos e murais	Agosto/2025
Replicação nos demais CRAS	Setembro/2025
Avaliação e relatório de resultados	Outubro a dezembro/2025

## **9. Orçamento (Custo Estimado)**

<b>Item</b>	<b>Custo estimado</b>
Impressão de materiais e artes para mural	R\$ 400,00
Criação de artes digitais (freelancer/apoio)	R\$ 600,00
Capacitação da equipe	R\$ 180,00
<b>Total Geral</b>	<b>R\$ 1.180,00</b>

Ressalta-se que os grupos de WhatsApp não geram custos adicionais, pois utilizam recursos já disponíveis nas unidades. Os valores podem ser reduzidos caso a equipe possua habilidades em criação digital ou haja apoio da equipe de comunicação da Secretaria Municipal de Assistência Social, bem como pela utilização de recursos internos, como impressoras das próprias unidades.

## **10. Considerações Finais**

O projeto **CRAS Conectado: Informação e Direitos na Palma da Mão** já se configuraram como uma prática exitosa no CRAS Ribeirinho. Ao reconhecer o potencial

das ferramentas digitais e da linguagem acessível, a iniciativa transforma a comunicação em uma ponte efetiva entre os direitos socioassistenciais e os cidadãos.

A sistematização dessa prática assegura sua continuidade, fortalecimento institucional e replicação, consolidando a Assistência Social como promotora de uma cidadania informada, participativa e humanizada.

## 11. Anexos

Materiais informativos, registros dos murais, exemplos de conteúdos digitais e evidências da prática implementada no CRAS Ribeirinho.

The collage includes:

- A banner for "COMUNICAÇÃO SOCIAL RIBEIRINHOS" featuring the CRAS Ribeirinho logo and text about strengthening bonds with traditional communities.
- A document titled "Fortalecendo os Laços com as Comunidades Ribeirinhas" (Strengthening Bonds with Ribeirinha Communities) dated May 23, 2023, detailing a meeting between the CRAS Ribeirinho and the PREVBarco Santarém community.
- A post from the "Laços de Afeto (Ribeirinho)" group on WhatsApp announcing an event on May 14, 2023, at the INSS office.
- A post from the "GRUPO RESILIÊNCIA (... CRAS Ribeirinho)" group on WhatsApp announcing an event on May 22, 2023, at the CRAS Ribeirinho office.
- A document titled "Entre Vínculos e Cuidados: Saindo Mental no Território do CRAS" (Between Bonds and Care: Going Mental in the CRAS Territory) dated June 1, 2023, discussing mental health services.
- A post from "Eliene Oliveira" on WhatsApp asking for help with pregnancy.
- A post from "Josineia Bo" on WhatsApp asking for help during pregnancy.
- A document titled "MOTYRÔ" (PRÊMIO SIMON ALBUQUERQUE - CRAS - OS SUAIS QUE GUERREMOS - 2023) featuring a photo of a group of people and a QR code.
- A document titled "PROTÓTIPOS SOCIAIS" (SOCIAL PROTOTYPES) dated June 25, 2023, showing a group photo and a QR code.
- A document titled "sex., 6 de jun." (Saturday, June 6) showing a group photo and a QR code.
- A document titled "RIBEIRINHOS COMUNICAÇÃO SOCIAL NOVEMBRO 2023" featuring a group photo and a QR code.
- A document titled "COMUNICAÇÃO SOCIAL COM OS RIBEIRINHOS" (Communication with the Ribeirinhos) dated November 2023, featuring a group photo and a QR code.
- A document titled "COMUNICAÇÃO SOCIAL RIBEIRINHOS AGOSTO 2023" featuring a group photo and a QR code.