

IBM Cúram Social Program Management  
Versão 6.0.5

*Guia do Cúram Child Services  
Business*



**Nota**

Antes de usar essas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em “Avisos” na página 37

**Revisado: Março 2014**

Esta edição aplica-se ao IBM Cúram Social Program Management v6.0.5 e a todas as liberações subsequentes, até que seja indicado de outra forma em novas edições.

Licensed Materials - Property of IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Todos os direitos reservados.

# Índice

**Figuras . . . . . v**

**Tabelas . . . . . vii**

## **Cúram Child Services Business Guide . 1**

Introdução . . . . .	1
Propósito . . . . .	1
Público . . . . .	1
Pré-requisitos . . . . .	1
Capítulos deste Guia . . . . .	1
Visão Geral do Cúram Child Services . . . . .	2
Introdução . . . . .	2
Plano de Fundo . . . . .	2
Suporte ao Responsável pelo Caso . . . . .	3
Referência para Recomendação (Registro de Informações) . . . . .	3
Recomendação de Resposta (Investigação) . . . . .	4
Remoção para Retornar . . . . .	4
Cúram Outcome Management . . . . .	4
Gerenciamento de Caso em Progresso . . . . .	5
Adoção . . . . .	5
Indicadores de Desempenho . . . . .	5
Cenários . . . . .	5
Suporte ao Responsável pelo Caso . . . . .	5
Introdução . . . . .	5
Páginas Iniciais . . . . .	6
Registros de Informações a Serem Concluídos . . . . .	6
Contatos Iniciais Agendados . . . . .	6
Minhas Investigações Abertas . . . . .	6
Contato Vencido . . . . .	6
Visualização de Histórico Anterior . . . . .	6
Cúram Common Intake . . . . .	7
Correspondência . . . . .	7
Gerenciamento de Contato . . . . .	7
Abordagem de Equipe Multidisciplinar . . . . .	8
Estrutura de Ações Judiciais . . . . .	9
Elegibilidade . . . . .	9
Title IV-E . . . . .	10
Outras Iniciativas de Elegibilidade . . . . .	10
Informações de Background . . . . .	10
Cuidados Especiais . . . . .	11
Características Físicas . . . . .	11
Informações Médicas . . . . .	11
Informações Educacionais . . . . .	11
Afiliação de Equipe . . . . .	12
Transações da Conta . . . . .	12
Referência para Recomendação (Registro de Informações) . . . . .	12
Introdução . . . . .	12
Narrativa Introdutória . . . . .	13
Participantes . . . . .	13
Tipos de Registro de Informações . . . . .	14
Serviços de Proteção à Criança . . . . .	14
Serviços de Apoio à Família . . . . .	15
Informações e Referência . . . . .	16

Registro de Informações Interjurisdicional . . . . .	16
Recomendação de Registro de Informações . . . . .	16
Recomendação de Resposta (Investigação) . . . . .	16
Introdução . . . . .	16
Revisar Referência . . . . .	17
Contatar Família . . . . .	17
Participantes . . . . .	17
Avaliar Segurança . . . . .	17
Disponibilizar Alegações . . . . .	18
Avaliar Risco . . . . .	18
Determinar Resposta . . . . .	18
Remoção para Retornar . . . . .	18
Introdução . . . . .	18
Remover Filho . . . . .	19
Tipos de Remoção . . . . .	19
Identificar Fornecedor . . . . .	19
Localizações . . . . .	20
Criando uma Solicitação de Localização . . . . .	20
Localização de Pessoas Próximas . . . . .	21
Retornar para Casa ou Estabelecer Permanência . . . . .	21
Cúram Outcome Management . . . . .	21
Introdução . . . . .	21
Avaliação e Planejamento . . . . .	22
Planejamento de Resultados . . . . .	22
Gerenciando Atividades Planejadas . . . . .	23
Monitorando Progresso de Cliente/Revisões de Caso . . . . .	23
Gerenciamento de Caso em Progresso . . . . .	23
Introdução . . . . .	23
Participantes de Caso Contínuos . . . . .	24
Interjurisdicional . . . . .	24
Adoção . . . . .	24
Introdução . . . . .	24
Participantes . . . . .	25
Processo de Adoção . . . . .	25
Identificando Possíveis Famílias . . . . .	25
Iniciando Atividades de Recrutamento . . . . .	25
Fornecendo Recomendação de Localização . . . . .	26
Capturando Respostas Familiares . . . . .	26
Capturando Decisões de Localização . . . . .	26
Subsídio de Adoção . . . . .	26
Indicadores de Desempenho . . . . .	27
Introdução . . . . .	27
Dashboards . . . . .	27
Painéis Operacionais . . . . .	27
Painéis Adicionais . . . . .	27
Cenários . . . . .	28
Introdução . . . . .	28
Cenário de Serviços de Proteção à Criança . . . . .	28
Participantes . . . . .	28
Registro de Informações - Proteção à Criança . . . . .	28
Investigação - Proteção à Criança . . . . .	29
Em Andamento . . . . .	30
Cenário de Serviços de Apoio à Família . . . . .	31
Participantes . . . . .	31

Registro de Informações - Serviços de Apoio à Família . . . . .	31
Avaliação - Serviços de Apoio à Família . . . . .	32
Planejamento de Gerenciamento de Resultados - Serviços de Apoio à Família . . . . .	33
Cenário de Informações e Referência . . . . .	33
Participantes . . . . .	33
Registro de Informações . . . . .	33
Cenário Interjurisdicional. . . . .	34
Participantes . . . . .	34

Processo Interjurisdicional . . . . .	34
Cenário de Adoção . . . . .	34
Participantes . . . . .	34
Processo de Adoção . . . . .	34

<b>Avisos . . . . .</b>	<b>37</b>
Considerações de Política de Privacidade . . . . .	39
Marcas Registradas . . . . .	40

---

## Figuras



---

## Tabelas





---

# Cúram Child Services Business Guide

Os Serviços de Apoio à Criança do Cúram fornecem ferramentas de gerenciamento de caso que oferecem suporte às agências que trabalham para proteger crianças, promover o bem estar e apoiar a permanência da criança. Os Serviços de Apoio à Criança do Cúram facilitam o registro de informações, o gerenciamento de casos em andamento, as investigações de abuso infantil, a remoção de crianças de situações perigosas e adoção de crianças.

---

## Introdução

### Propósito

O propósito deste guia é fornecer uma visão geral do Cúram Child Services™ (CCS). Ele descreve os processos usados pelas agências trabalhando para proteger crianças, promover bem-estar e suportar permanência. Este guia descreve a solução CCS que fornece recursos abrangentes para suportar agências na implementação de modelos de melhores práticas e atingir seus objetivos para manter as crianças seguras.

Após a leitura deste guia, o leitor deverá ter um claro entendimento do CCS. Para melhor compreender esses conceitos, o guia deve ser lido por completo.

### Público

Este guia destina-se ao leitor interessado em entender os conceitos de negócios do CCS.

### Pré-requisitos

Para entender completamente o conteúdo deste guia, sugerimos que o leitor se familiarize com os seguintes guias: Guia do Participante do Cúram, Guia de Caso do Cúram, Guia do Cúram Citizen Context Viewer, Guia de Apelações e Ações Judiciais do Cúram, Guia de Administração do Conjunto de Serviços de Apoio à Família do Cúram, Guia do Cúram Outcome Management, Guia de Configurações do Cúram Outcome Management, Guia do Portal da Equipe Multidisciplinar, Guia do Cúram Social Enterprise Collaboration, Guia de Visão Geral do Cúram Workflow, Guia do Cúram Common Intake, Guia da Área de Trabalho do Supervisor do Cúram, Guia de Configurações da Página de Pod Personalizada do Cúram e Guia de Visão Geral do Cúram Workflow.

Nota sobre Indicadores de Desempenho: Consulte o Guia do Cúram Business Intelligence and Analytics for Child Services para obter informações adicionais.

### Capítulos deste Guia

- Capítulo 1 - Introdução
- Capítulo 2 - Visão Geral do Cúram Child Services - Este capítulo apresenta uma visão geral do CCS.
- Capítulo 3 - Suportando o Responsável pelo Caso - Este capítulo contém os conceitos básicos de como o CCS facilita e fortalece o trabalho realizado pelos assistentes sociais.

- Capítulo 4 - Referência para Recomendação (Registro de Informações) - Este capítulo apresenta o processo de negócios que aborda como uma agência responde a uma referência de um possível serviço de proteção à criança ou outros serviços.
- Capítulo 5 - Recomendação para Resposta (Investigação) - Este capítulo apresenta o processo de como uma agência normalmente responde a uma referência que requer investigação e avaliação adicionais para determinar a segurança da criança e o melhor curso de ação para a família.
- Capítulo 6 - Remoção para Retornar - Este capítulo aborda o processo de negócios de gerenciamento de colocações fora de casa para uma criança.
- Capítulo 7 - Cúram Outcome Management - Este capítulo aborda o processo de negócios de gerenciamento de resultados que suporta avaliações para resultados.
- Capítulo 8 - Gerenciamento de Caso Contínuo - Este capítulo aborda os processos de negócios que são requeridos para manter as crianças seguras em suas próprias casas ou em locais fora de casa.
- Capítulo 9 - Adoção - Este capítulo aborda os processos de negócios usados pelas agências no suporte dos processos de adoção.
- Capítulo 10 - Indicadores de Desempenho
- Capítulo 11 - Cenários

Avisos - Contém informações sobre licença e copyright.

---

## Visão Geral do Cúram Child Services

### Introdução

Serviço de assistência social à criança é um termo comumente usado para descrever serviços fornecidos por agências governamentais e não governamentais para ajudar a proteger crianças e jovens que estão correndo risco, ou que são vítimas, de abuso infantil e/ou negligência. O objetivo dessas agências normalmente é promover a segurança e a estabilidade familiar.

### Plano de Fundo

Globalmente, há várias iniciativas nacionais, regionais e locais para proteger crianças e promover lares seguros para elas. Conforme as leis se desenvolveram no último século, as políticas estabeleceram avaliações e defesas mais abrangentes para proteger as crianças. Isso também desenvolveu o trabalho dos responsáveis pelo caso de assistência social à criança que lidam com crianças usando modelos de melhor prática que foram estudados e pesquisados extensivamente. Os requisitos de relatório nacionais fornecem informações úteis sobre as crianças que foram machucadas, porque e quais serviços ajudam a evitar outros incidentes. Nos anos 90, os Estados Unidos lançaram a iniciativa Statewide Automated Child Welfare Information Systems (SACWIS). Em 1989, a Children Act do Reino Unido formalizou uma orientação para autoridades locais para proteger crianças. Isso resultou no Integrated Children's System do Reino Unido. Outros países também procuravam tecnologias para melhorar resultados e relatórios para crianças e para dar suporte aos responsáveis pelos casos de assistência social à criança na conclusão de trabalhos importantes. Há uma forte comunidade internacional que luta para melhorar a segurança e os resultados para as crianças. O Cúram trabalhou com especialistas no domínio de assistência social à criança e líderes de opinião para melhorar os esforços para proteger as crianças e dar suporte aos modelos de melhor prática.

## Suporte ao Responsável pelo Caso

O software Cúram fornece ferramentas e recursos corporativos baseados em resultados que dão suporte ao responsável pelo caso para trabalhar efetivamente com a família. Essas ferramentas fornecem um ambiente de trabalho para a agência que suporte todos os usuários e forneça ferramentas de gerenciamento de caso que possam ser usadas sempre que necessário durante a existência de um caso.

Esses recursos incluem:

- Páginas Iniciais: Informações de recurso são apresentadas para os responsáveis pelo caso e podem ser configuradas para atender às suas funções exclusivas.
- Visualização de Histórico Anterior: Fornece informações de resumo rápidas do histórico de envolvimento anterior de um indivíduo com a agência.
- Cúram Common Intake: Este recurso está disponível para o responsável pelo caso e fornece uma maneira unificada para a empresa social executar com eficiência o registro de informações na oferta de programa usando captura de informações inteligente guiada. Ele também suporta iniciativas para fornecer uma abordagem colaborativa "no wrong door" para entregar aos cidadãos.
- Correspondência: Uma amostragem de correspondência predefinida comumente usada é fornecida para o responsável pelo caso cumprir suas obrigações de comunicação.
- Gerenciamento de Contato: Registra e gerencia interações entre responsáveis pelo caso, crianças, famílias e quaisquer outras partes interessadas.
- Abordagem de Equipe Multidisciplinar (MDT): Permite que profissionais, representantes de comunidades e famílias colaborem entre si para fornecerem uma matriz de serviços e suportes para as crianças e suas famílias.
- Estrutura de Ação Judicial: Registra ações judiciais referentes ao envolvimento de crianças e famílias com o tribunal e a capacidade de gerenciar essas ações por meio de audiências, petições e pedidos.
- Informações de Antecedentes: Registra relacionamentos, características educacionais, médicas e físicas.
- Cuidados Especiais: Captura áreas de interesse imediato, como saúde, risco de fuga ou tendência suicida, associadas à criança ou a outras pessoas.

Além disso, as agências devem alocar orçamentos e controlar gastos para despesas relacionadas ao caso, incluindo localizações, serviços e itens. Diversas fontes financeiras, incluindo dinheiro disponível em nível nacional, são usadas para compensar custos. Muitas vezes programas de benefício e titularidade são estabelecidos para confirmar circunstâncias que permitirão o uso de fundos em vários níveis jurisdicionais. As determinações de elegibilidade automatizadas revisam circunstâncias do cliente para verificar se um indivíduo ou uma família estão qualificados ou autorizados a receber benefícios do programa usados para designar tais códigos financeiros para gastos com localização, serviços ou itens. Este tópico é abordado com mais detalhes na seção Elegibilidade.

## Referência para Recomendação (Registro de Informações)

As agências de assistência social à criança precisam responder aos interesses de abuso infantil e negligência. O processo de registro de informações envolve receber e rastrear relatórios de possíveis danos para determinar se uma intervenção é necessária. As informações capturadas no registro de informações incluem uma descrição narrativa do que aconteceu com a criança, ferimentos ou danos causados à criança, informações sobre a criança, pais ou assistentes médicos, possíveis testemunhas ou contatos indiretos, atual local e segurança da criança. Muitas vezes, uma família pode estar enfrentando outros problemas, como moradia,

emprego, violência doméstica ou problemas emocionais que causam stress adicional. Esses fatores podem afetar a capacidade da família de oferecer um ambiente estável e seguro para crianças. Assegurar o bem-estar e a segurança de crianças e famílias é a principal missão das agências de assistência social à criança no mundo todo. As agências de assistência social à criança devem fornecer meios acessíveis e confiáveis de o público relatar alegações de abuso. Os responsáveis pelo registro de informações devem registrar informações prontamente e precisamente. As informações do registro podem ser relatadas por pessoas com interesses relacionados ao bem-estar da criança e por pessoas com conhecimento da situação. Os relatores podem incluir profissionais que trabalham diretamente com a família ou com a criança, como professores ou médicos, ou outros membros da família, amigos ou vizinho.

## **Recomendação de Resposta (Investigação)**

As agências de assistência social à criança trabalham cooperando com outras agências, como cumprimento da lei, para avaliar e investigar relatórios de abuso infantil e/ou negligência. A agência de assistência social à criança oferecerá serviços para proteger a criança durante o processo de investigação. Os investigadores de assistência social à criança precisam realizar entrevistas de comunicação direta com as supostas vítimas de abuso infantil e negligência. Eles também precisam obter informações de outras fontes. A agência deve agir rapidamente em situações de alta prioridade e pedir que investigadores viajem para vários locais para cumprir requisitos de contato. Os investigadores devem confirmar a identidade das pessoas e capturar informações narrativas de modo rápido e preciso. Equipes das agências avaliam a segurança da criança, desenvolvem um plano de segurança quando apropriado e avaliam futuros riscos de dano para a família. Com base em suas interações e política local, os investigadores identificam serviços para a criança e a família. O investigador também deve dispor de alegações e, às vezes, remover a criança de sua casa se ela estiver em situação não segura.

## **Remoção para Retornar**

Quando for determinado que a criança não está mais segura em casa, a agência deve remover essa criança da situação de falta de segurança e colocá-la em um ambiente seguro. Os responsáveis pelo caso também devem considerar que a remoção é o melhor interesse da criança e que todas as outras opções de tentar manter a criança em casa com segurança já foram feitas. O processo de remoção inclui envolvimento do tribunal e ordens do juiz ou funcionário público de que a colocação da criança em um lar adotivo temporário foi acordada como melhor curso de ação. O responsável pelo caso também explorará opções de localização alternativas, como deixar a criança com pessoas próximas sempre que possível. Essa localização pode envolver cooperação interjurisdicional para fornecer estudos domiciliares e supervisão das crianças enquanto elas estiverem fora de sua jurisdição original. A agência pode precisar remover a criança de casa em qualquer momento de sua interação com a família. O objetivo da agência é retornar a criança para casa com segurança. Os responsáveis pelo caso trabalham com a família para conseguir sua reintegração.

## **Cúram Outcome Management**

O Cúram Outcome Management fornece aos responsáveis pelo caso uma estrutura que suporta processos de avaliação e planejamento aplicáveis a várias áreas de serviços humanos. O Cúram Outcome Management se aplica aos serviços de assistência social à criança por meio de uma série de cuidados. Para CCS, a estrutura do Cúram Outcome Management fornece recursos adicionais que se

relacionam especificamente aos serviços de assistência social à criança. O gerenciamento de resultados para assistência social à criança pode ser configurado para ajustar o modelo de prática da agência e as ferramentas de avaliação. O processo de avaliação guia o processo de planejamento de caso e fornece um meio para o responsável pelo caso medir o progresso rumo aos objetivos e relatar provas para autoridades legais. O processo de avaliação e planejamento também guia e informa o MDT e ajuda os membros a terem um melhor entendimento dos pontos fortes e das necessidades da criança e da família, além de atividades e serviços apropriados. O Outcome Management também é usado para revisar o progresso e realizar reavaliações de acordo com a política da agência. Para crianças retiradas do seio familiar, os planos de visitação são um aspecto importante do planejamento de resultados e estão integrados ao Cúram Outcome Management. Para obter informações adicionais, consulte o Guia de Negócios do Cúram Outcome Management.

## **Gerenciamento de Caso em Progresso**

O caso contínuo é criado com base nos resultados da investigação. Ele fornece o meio pelo qual o responsável pelo caso pode gerenciar atividades operacionais e de logística do caso (por exemplo, contatos com clientes e fornecedores, atividades jurídicas, gerenciamento de localização, etc.). Um aspecto importante das responsabilidades do responsável pelo caso inclui comunicação contínua e regular com a criança e a família. Os responsáveis pelo caso trabalham em colaboração com MDTs para avaliar as necessidades da criança e da família e fornecer serviços de maneira coordenada e bem planejada. Geralmente os responsáveis pelo caso precisam relatar atividades de planejamento de caso e o progresso para autoridades legais. Os responsáveis pelo caso utilizam o Cúram Outcome Management para gerenciar planejamentos de resultados e outras atividades de gerenciamento de caso.

## **Adoção**

Em muitos países, a adoção é considerada uma opção importante para uma criança quando não é mais factível que ela volte para casa e é baseada em práticas jurisdicionais locais de assistência social à criança. As agências de assistência social à criança estão envolvidas com a identificação de possíveis famílias adotivas, com a ligação das crianças com as famílias apropriadas e com a organização da família e da criança durante o processo de adoção.

## **Indicadores de Desempenho**

Indicadores de desempenho incluem medidas que avaliam a segurança da criança, bem-estar, permanência e interações do trabalhador para dar suporte a esses objetivos.

## **Cenários**

Os cenários descrevem interações entre agências de assistência social à criança, responsáveis pelo caso, as crianças e as famílias que eles atendem e como o CCS suporta essas interações.

---

# **Suporte ao Responsável pelo Caso**

## **Introdução**

O CCS fornece um conjunto de ferramentas de gerenciamento de caso para suportar as responsabilidades associadas aos Serviços de Assistência Social à Criança neste capítulo.

## Páginas Iniciais

O CCS fornece páginas pessoais ou "páginas iniciais" que são customizadas para funções de responsável pelo caso, investigador ou supervisor específicas. As páginas iniciais contêm informações de resumo chamadas "pod". Um pod é um contêiner, dentro do qual o conjunto de dados é apresentado para o responsável pelo caso. Ele pode ser apresentado para o responsável pelo caso ou supervisor em inúmeros formatos, como listas, gráficos ou alguma outra visualização gráfica. O responsável pelo caso pode alterar o conteúdo e o layout da página inicial reorganizando os pods na página, incluindo pods adicionais ou ocultando pods. Isso permite que o responsável pelo caso navegue facilmente para as atividades mais frequentes e visualize as informações mais importantes para ele.

O Cúram fornecer inúmeros pods predefinidos, como Meus Compromissos, que estão disponíveis para todos os responsáveis pelo caso do CCS. Para obter mais informações sobre pods, consulte o Guia de Configurações de Pods Personalizados do Cúram.

Além disso, o CCS fornece pods que são exclusivos para ele. Esses pods estão listados abaixo.

### Registros de Informações a Serem Concluídos

A página inicial do responsável pelo registro de informações inclui um pod "Registros de Informações a Serem Concluídos". Ela destaca registros de informações que requerem informações adicionais anteriores à conclusão ou informações obrigatórias capturadas, mas ainda não enviadas.

### Contatos Iniciais Agendados

A página inicial do investigador inclui um pod "Contato Inicial Vencido". Normalmente os investigadores são obrigados a realizarem entrevistas com supostas vítimas de abuso. Este pod lista os nomes dos contatos necessários e o prazo para cada um (dias até o vencimento ou dias de atraso). Os prazos são configuráveis com base na política da agência e no nível de prioridade da resposta designado. O recurso também facilita a captura de logs de contato para um ou mais participantes diretamente do pod sem a necessidade de acessar antes os respectivos casos, seguida pela navegação para a função relevante.

### Minhas Investigações Abertas

A página inicial do investigador inclui um pod "Minhas Investigações Abertas". Ela lista investigações que ainda não foram concluídas. Esse recurso fornece ao investigador fácil acesso às investigações que requerem ação adicional.

### Contato Vencido

A página inicial do responsável pelo caso inclui um pod "Contatos Vencidos". Os responsáveis pelos casos contínuos, bem como os responsáveis pelos casos de adoção, normalmente são obrigados a fazerem visitas periódicas às crianças sob cuidados. Este pod lista os nomes dos contatos necessários e o prazo para cada um (dias até o vencimento ou dias de atraso). Os prazos são configuráveis com base na política da agência. O recurso também facilita a captura de logs de contato para um ou mais participantes diretamente do pod sem a necessidade de acessar antes os respectivos casos, seguida pela navegação para a função relevante.

## Visualização de Histórico Anterior

Muitas vezes trabalhando com prazos apertados e necessitando de informações de resumo rápidas, um investigador ou outro responsável pelo caso precisa de um pequeno rascunho do histórico anterior de uma pessoa com a agência,

principalmente se a pessoa já tiver se envolvido em uma investigação de abuso e/ou negligência. Com a seleção do Citizen Context Viewer de um participante do caso, a solução fornece uma visualização do histórico anterior de uma pessoa com a agência de proteção infantil ou de assistência social à criança.

## Cúram Common Intake

O Cúram Common Intake aperfeiçoa o processo de registro de informações nas áreas do programa e fornece um processo de registro de informações que pode ser configurado com base em políticas locais e da agência. Ele promove a filosofia "ponto de entrada único" para acelerar o acesso de uma família aos benefícios e serviços necessários. O CCS fornece acesso ao Cúram Common Intake para ajudar as famílias no processo de solicitação de diversos programas assistenciais. Para obter informações adicionais, consulte o Guia de Negócios do Cúram Common Intake.

## Correspondência

O Cúram fornece recursos de comunicações que permitem a criação de Microsoft® Word, Pro forma ou email que podem ser associados aos casos ou participantes. Inúmeros modelos pré-configurados são fornecidos para o cumprimento de obrigações de comunicação comuns relacionadas à assistência social à criança. Essa amostragem inclui Carta de Registro de Informações de Pessoa com Denúncia Obrigatória, Impressão de Informações e Referência, Relatório de Disposição do Suposto Agressor, Relatório de Disposição de Pais e Carta de Disposição de Pessoa com Denúncia Obrigatória.

## Gerenciamento de Contato

Historicamente, os responsáveis pelo caso usavam logs de contato (também conhecidos como gravação, contatos ou observações sobre o caso) para detalhar e documentar:

- ações que tomavam,
- indivíduos com os quais conversavam,
- o que aprendiam,
- conclusões a que chegavam com base nessas informações, e
- a base ou lógica para tais conclusões.

O log de contato permite que um responsável pelo caso seja capaz de capturar detalhes de eventos, entrevistas e/ou reuniões de maneira oportuna para que as descrições desses eventos não sejam influenciadas por eventos posteriores. A capacidade de acessar um log de contato está disponível para os trabalhadores com base em seu envolvimento com o caso/a criança e sua segurança ou perfil de logon. O Cúram fornece a capacidade para identificar separadamente quem conduziu uma entrevista, bem como quem registrou a entrada no sistema, além da data e hora dessa entrada.

Os responsáveis pelo caso também podem documentar interações com outros membros da família, contatos indiretos e outras partes importantes. O CCS suporta o processo de gravação de detalhes de contato individual, anexação de documentos relacionados, fotos ou gravações de voz, atualização de um registro de contato via anexo em um registro de contato existente e visualização de um conjunto específico de logs de contatos em forma de narrativa ou listagem de resumo.

Na assistência social à criança, é crucial documentar interações entre uma criança e o responsável pelo caso. Os responsáveis pelo caso devem concluir e documentar

contatos dentro dos prazos estabelecidos pela política da agência. O CCS permite que os prazos dos contatos necessários sejam configurados administrativamente de acordo com as políticas da agência. Por exemplo, os prazos podem incluir com que rapidez o investigador deve ter um contato de comunicação direta com uma criança ou com que frequência um responsável pelo caso deve contatar uma criança em um lar adotivo temporário. Os contatos futuros e contatos atrasados são exibidos para o responsável pelo caso.

A documentação nos logs de contato é uma atividade de caso comum, e o volume de logs de contato para um único caso pode se tornar muito grande. Dois benefícios significativos incluem: relatório e procura. O responsável pelo caso tem a capacidade de procurar rapidamente um conjunto específico de logs de contato para localizar informações extremamente específicas. Os critérios de procura, como participante, local, método de contato e intervalo de data, podem ser usados para localizar um log de contato.

Os prazos definindo quando o contato com uma criança ou família deve ocorrer, bem como o método de contato (por exemplo, comunicação direta ou telefone), variam de uma agência para outra com base na política. Por exemplo, o prazo pode incluir com que rapidez um investigador deve contatar uma criança que é uma suposta vítima de abuso ou negligência. Além disso, o prazo para as visitas do responsável pelo caso a crianças retiradas do seio familiar variam de uma criança para outra com base na política da agência. Fatores como método e frequência de contatos obrigatórios por tipo de caso, tipo de localização e oferta de serviços são configuráveis.

As informações referentes aos contatos futuros e atrasados são um aspecto importante das tarefas do dia a dia de um responsável pelo caso. Assim, conforme discutido anteriormente, essas informações são apresentadas em pods na página inicial do investigador e do responsável pelo caso. Isso inclui dados referentes à quantidade de tempo restante antes de um contato ser considerado atrasado e contatos já vencidos. Isso ajuda o responsável pelo caso a priorizar os contatos que devem ser feitos e a concluir facilmente suas atividades sem precisar navegar pela estrutura do caso.

## **Abordagem de Equipe Multidisciplinar**

Os serviços de assistência social à criança normalmente são entregues por meio de agências de assistência social à criança do governo em parceria com outros departamentos governamentais e agências não governamentais (por exemplo, setores terceirizados, voluntários e comunidades). Em algumas áreas, a entrega de serviço é feita por diversas agências, sendo que a responsabilidade pela entrega de serviço pode ser compartilhada com outros departamentos e agências. Esses serviços podem incluir inúmeros itens, como avaliações, aconselhamento, terapia, treinamento, localizações, etc. MDTs geralmente consistem em equipes de agências, representantes de agências da comunidade, representantes do tribunal, profissionais de assistência médica, educadores, representantes de programas de abuso de substância, coordenadores de programas de habitação ou representantes e membros da família. Essa abordagem facilita a entrega de serviço integrada e tomada de decisão baseada em equipe.

Ao incluir representantes de uma grande variedade de perspectivas, o MDT fica mais bem equipado para responder às necessidades das crianças e das famílias de maneira abrangente. A equipe identifica coletivamente os problemas da família que contribuem com os riscos para a segurança e ambientes não seguros. Ela também discute e documenta as necessidades de cada membro da família compartilhando



informações de avaliação. Cada membro da equipe pode fornecer seu próprio conjunto de qualificações e conhecimento para avaliar o risco e os problemas de segurança. Por meio de uma combinação de esforços dos membros da MDT, as agências de assistência social à criança podem identificar programas adequados para abordar as necessidades de uma criança com a intenção de evitar outros eventos prejudiciais protegendo-a.

O envolvimento da família no processo de tomada de decisão suporta práticas focadas em crianças e em famílias. Conferir poderes às famílias envolvendo-as no processo de tomada de decisão encoraja a provisão de serviços e o planejamento bem-sucedidos. A rede de amigos de suporte à família e parentes pode ajudar a descobrir maneiras de proteger as crianças em suas atividades do dia a dia na família. O envolvimento de representantes do tribunal às vezes pode ser um caminho mais curto para processos judiciais formais e pode promover respostas diferenciadas e alternativas para práticas tradicionais de assistência social à criança.

A Social Enterprise Folder (SEF) fornece a membros da MDT um ambiente colaborativo online para o compartilhamento seguro de informações. A intenção é assegurar que serviços sejam entregues de maneira integrada para se atingir o resultado desejado para a família. A SEF fornece uma visão em nível corporativo das informações de casos e de clientes, independentemente de onde as informações são mantidas.

## **Estrutura de Ações Judiciais**

A introdução de uma autoridade legal (por exemplo, conselho, funcionário público, tribunal etc.) geralmente é um aspecto importante do trabalho de uma agência com uma criança e uma família. Para promover um relacionamento de cooperação para proteger o bem-estar da criança, as agências são obrigadas a fazer comunicações e a trocar informações precisas e benéficas com a autoridade legal. Quando o envolvimento de uma autoridade legal é obrigatório, a solução integra a Estrutura de Ação Judicial como parte dos processos de negócios implementados na solução.

A autoridade legal também pode determinar uma situação jurídica para os participantes do caso. O nome de uma situação jurídica varia de acordo com a legislação local, e a política pode ser configurada para atender aos requisitos da agência local. Os exemplos de situação jurídica podem incluir:

- Custódia de Proteção Temporária,
- Tutelado pelo Estado,
- Custódia Permanente,
- Sob Cuidados,
- Contrato de Voluntário Individual,
- Cuidado Substituto Temporário, e
- Rescisão de Direitos dos Pais.

A solução suporta a documentação de detalhes da ação judicial (por exemplo, petição, audiência ou ordem) e os participantes envolvidos (por exemplo, crianças e sua família, se aplicável). Ações judiciais podem ser vinculadas ou associadas umas às outras para fornecer uma cronologia de eventos e resultados jurídicos. Por exemplo, uma petição de custódia pode ser associada à audiência de custódia.

## **Elegibilidade**

Organizações governamentais e sem fins lucrativos normalmente utilizam fontes de fundos com foco na prestação de contas fiscal, e não na lucratividade. O principal

conceito é o balanceamento de gastos em diferentes contas de fundos com base em um conjunto de critérios definidos pela política nacional ou local. O recurso de elegibilidade na solução permite que uma agência determine quais custos de fundos associados à família devem ser alocados com base em um conjunto de regras e evidências associadas à família e/ou serviços fornecidos (por exemplo, localizações, tratamentos, etc.).

### **Title IV-E**

Nos Estados Unidos, o Title IV-E da Social Security Act (SSA) estabelece as regras e condições que os estados devem atender para solicitarem reembolso federal para custos incorridos com a colocação de crianças em lares adotivos ou outras instalações de assistência fora de casa. O CCS fornece ao funcionário da agência flexibilidade para estabelecer a elegibilidade da criança sob o Title IV-E com base nas regras configuradas e na evidência fornecida pelo cliente. O "Processo de Determinação de Elegibilidade" se refere à aplicação de regras de elegibilidade com relação a informações coletadas para determinar se as circunstâncias resultam na elegibilidade da criança sob o Title IV-E. Se uma criança for Title IV-E Elegível, e for colocada em um fornecedor licenciado, parte dos custos do estado com a retirada da criança do seio familiar será elegível para reembolso federal. Os programas podem incluir pagamentos de Manutenção de Lar Adotivo Temporário e de Assistência de Adoção para crianças elegíveis sob custódia temporária ou permanente de um fornecedor Title IV-E que atende aos critérios de IV-E (por exemplo, lar adotivo).

O componente IV-E usa o componente Common Evidence (evidência aplicável e disponível em diferentes programas) do Cúram. A evidência Title IV-E também inclui evidência específica de assistência social à criança associada à linguagem jurídica associada ao pedido de remoção inicial da criança. A linguagem na ordem judicial associada indicará os interesses "Best Interest (BI)", "Reasonable Efforts (RE)" e "Permanency" da criança sendo removida de sua casa, conforme o mandato Title IV-E Eligibility Determination Rules.

A determinação de elegibilidade de Title IV-E é um requisito exclusivo do Statewide Automated Child Welfare Systems (SACWIS) dos Estados Unidos. Dessa forma, o componente Title IV-E é opcional no CCS. O Guia de Elegibilidade de IV-E do Cúram é fornecido para oferecer informações adicionais sobre esse recurso.

### **Outras Iniciativas de Elegibilidade**

Governos que utilizam uma abordagem de conta de fundos para equilibrar o gasto de dinheiro e as concessões destinadas a crianças necessitando de segurança e proteção também poderão alavancar esse recurso. Se uma jurisdição fornecer esses fundos para pagar serviços e/ou cuidados, e os fundos foram baseados em critérios de elegibilidade (por exemplo, regras de determinação), o recurso Common Evidence do Cúram também poderá ser alavancado e a solução estendida para capturar critérios específicos de assistência social à criança para abordar regras locais. As determinações de elegibilidade automatizadas revisam as circunstâncias do cliente para verificar com relação a quais contas de fundos os gastos de uma família ou indivíduo devem ser rastreados.

## **Informações de Background**

CCS permite o rastreamento de informações individuais relacionadas a crianças e famílias. Inúmeros atributos abaixo estão disponíveis por meio do Cúram Enterprise Framework™ (CEF) e estão incluídos nesta seção devido a sua importância para a assistência social à criança. Abaixo estão algumas áreas que estão disponíveis para o usuário de assistência social à criança:

- Cuidados Especiais
- Características Físicas
- Informações Médicas
- Informações Educacionais
- Afiliações de Equipe
- Transações da Conta

### **Cuidados Especiais**

Uma lista de cuidados especiais pode ser mantida para os indivíduos para destacar quaisquer problemas que requerem atenção especial. Cuidados especiais estão diretamente associados à segurança da criança ou à segurança de outros em relação a uma pessoa. Eles podem incluir problemas comportamentais (por exemplo, fuga, risco de suicídio), de saúde (por exemplo, alergias, doenças contagiosas, necessidade de dieta especial) ou de segurança (por exemplo, histórico criminal pertinente - ofensor sexual ou violento). A lista de cuidados especiais pode ser configurada para atender aos requisitos da agência. Quando uma criança tem um ou mais cuidados especiais ativos, um ícone é exibido nas páginas apropriadas. Para obter informações adicionais sobre Cuidados Especiais, consulte o Guia do Participante do Cúram.

### **Características Físicas**

O Cúram fornece capacidade para manter o registro das características físicas de uma pessoa. Enquanto algumas características, como cor dos olhos, são constantes, outras, como altura e peso, podem variar; portanto, características físicas são registradas como uma série de descrições momentâneas. As medidas usadas para características físicas (altura, peso, etc.) podem ser configuradas no componente administrativo do CCS.

### **Informações Médicas**

Informações médicas são coletadas para promover a segurança e o bem-estar das crianças. O CCS fornece ferramentas para manter um histórico médico de todas as crianças, incluindo:

- Histórico de imunização das crianças
- Condições médicas atuais e antigas,
- Deficiências e alergias,
- Rastreamento de consulta médicas, e
- Medicamentos

Para condições médicas, a lista de categorias e condições pode ser baseada nos requisitos de relatório locais e pode ser configurada para atender aos requisitos da agência.

### **Informações Educacionais**

Crianças envolvidas com a agência de assistência social à criança podem ter dificuldades na escola, ter necessidades de educação especiais ou estar enfrentando problemas de participação. Sua educação pode ser interrompida e fragmentada por várias mudanças de acomodação ou de circunstâncias familiares. As melhorias na participação escolar e no desempenho educacional são os principais objetivos das agências e, muitas vezes, são usadas como medidas de desenvolvimento de competência para a criança. Crianças que se mudaram para novas escolas devido aos locais dos novos lares adotivos são as mais vulneráveis. A mudança de escola pode ser difícil para crianças que precisam estabilidade, independentemente de mudarem de cidade ou de país. Qualquer mudança pode afetar o desempenho ao longo de seu desenvolvimento social e pessoal.

Uma parte integral do rastreamento educacional da criança é a medida de desempenho. Diferentes modos de progresso podem ser capturados (por exemplo, Média de Pontos para Classificação (GPA), Avaliação Curricular Nacional, diplomas, etc.). A intenção é monitorar o progresso da criança na escola, bem como identificar os possíveis impactos que a vida no abrigo pode causar nela. O desempenho também pode ser mantido para tópicos específicos, destacando os pontos fortes da criança e também os pontos fracos. Recomendações podem ser feitas com base no desempenho educacional, incluindo recomendações para abordar as necessidades especiais da criança. A documentação associada ao registro escolar da criança pode ser armazenada em forma de anexo. Os anexos podem ser documentos escaneados ou versões eletrônicas desses documentos anexados às informações pessoais da criança. Os exemplos de documentação incluem armazenamento de diplomas, planos especiais de educação, resultados de avaliação de teste nas escolas, treinamento vocacional e emprego.

### **Afiliação de Equipe**

A afiliação de equipe é uma informação importante para pessoas que trabalham com criança ou adolescente. Ela permite que o responsável pelo caso entenda parte do contexto da criança ou adolescente e pode fornecer informações de segurança sobre quais crianças ou adolescentes podem, ou não, ser abrigados juntos ou envolvidos em terapia em grupo ou programas de trabalho. A manutenção de afiliações de equipe da criança ou adolescente e o histórico de associação de equipe (por meio do registro das datas de início e de encerramento) fornecem uma visão de outras pessoas afiliadas à mesma equipe.

### **Transações da Conta**

Uma transação de conta nesta solução é a captura de débitos e créditos com relação a uma conta bancária especificada. O Cúram fornece a capacidade de gerenciar os detalhes de conta bancária (por exemplo, tipo de conta, número da conta, etc.). A facilidade das transações de conta permite que um usuário controle as transações da conta de um indivíduo que poderia ser usada para cobrir serviços que a agência não pode fornecer ou suportar.

---

## **Referência para Recomendação (Registro de Informações)**

### **Introdução**

O processo de registro de informações do CCS facilita a captura de um relatório (ou referência) de uma criança precisando de serviços ou proteção. As pessoas podem contatar as agências de assistência social à criança por meio de vários canais de acesso para relatar uma suspeita de abuso infantil ou expressar interesse na situação de uma família. Os responsáveis pelo registro de informações precisam capturar informações narrativas fornecidas pelo relator, registrar as informações do participante, determinar o tipo de registro de informações e capturar outras informações relevantes para o tipo de registro de informações. Por exemplo, alegações devem ser capturadas para registros de informações de Serviços de Proteção à Criança, mas não são necessárias para outros tipos de registro de informações.

O responsável pelo registro de informações faz uma recomendação de rastreamento inicial para incluir ou excluir um relatório com base nas informações fornecidas pelo relator e nos critérios de rastreamento da agência. Se um registro de informações for incluído, a investigação será realizada para determinar a resposta apropriada pela agência. O responsável pelo registro de informações pode enviar a recomendação para aprovação por parte do supervisor de registro de informações com base no fluxo de trabalho da agência. O supervisor ou a equipe

designada revisa e aprova ou nega a recomendação de registro de informações. O responsável pelo registro de informações também pode fazer uma recomendação referente ao tempo de resposta. Isso determina com que rapidez a agência deverá responder às alegações.

## Narrativa Introdutória

Durante o processo de registro de informações, o responsável pelo registro de informações normalmente captura texto de formato livre descrevendo a situação, os participantes e suas funções no registro de informações, alegações e outras informações relevantes. A narrativa do registro de informações inclui formatação Rich Text (por exemplo, negrito, sublinhado, etc.) e verificação ortográfica. A intenção desse recurso é permitir que o responsável pelo registro de informações capture os detalhes apresentados pelo relator da maneira fornecida pelo relator, e não por meio de um método estrito e estruturado.

## Participantes

As funções do registro de informações são designadas às pessoas envolvidas no registro de informações. As funções definem a parte (função ou responsabilidade) que o participante do registro de informações desempenha no momento do registro das informações, como criança, pai/tutor, suposta vítima, suposto agressor ou assistente médico. Um participante pode ter diversas funções relacionadas ao registro de informações. Funções são diferentes de relacionamentos porque identificam a função da pessoa durante todo o processo de registro de informações. Durante o processo de registro de informações, os relacionamentos também podem ser capturados. Abaixo estão algumas funções que estão incluídas no processo de registro de informações.

- Relator - O relator é a pessoa que contata a agência de assistência social à criança para relatar um incidente, uma suspeita de abuso/negligência ou para solicitar serviços. Em várias áreas, certas classes de profissionais precisam relatar abuso infantil/negligência como uma condição de seu licenciamento. Elas são conhecidas como pessoas com denúncia obrigatória. As pessoas com denúncia obrigatória devem divulgar suas informações pessoais, como nome, endereço e número para contato. Os detalhes da agência para a qual a pessoa com denúncia obrigatória trabalha também devem ser divulgados. Um relator também pode ser um membro da família, um vizinho ou outra pessoa, incluindo a criança sendo maltratada. Os relatores, além das pessoas com denúncia obrigatória, também podem querer manter o anonimato.
- Pai/Tutor - A pessoa identificada como pai e/ou tutor.
- Criança - A pessoa identificada como criança.
- Suposta Vítima - Para registros de informações de Serviços de Proteção à Criança, a criança que foi identificada como objeto de abuso ou negligência é identificada com a função de "Suposta Vítima".
- Suposto Agressor - Para registros de informações de Serviços de Proteção à Criança, a pessoa que foi identificada como suposto autor do abuso ou negligência é identificada como "Suposto Agressor".
- Fornecedor - Uma pessoa, como pai ou mãe adotivo (a) ou fornecedor de serviços de creche, que é identificada com a função de "Fornecedor".
- Contato indireto - A pessoa que fornece informações referentes à família, mas que não é considerada um participante. Os contatos indiretos podem incluir um professor, um vizinho, um educador, um funcionário de creche, um amigo da família, etc.
- Cliente Principal - A pessoa de referência do caso.
- Assistente Médico - A pessoa ou pessoas responsáveis por cuidar da criança.

As informações anteriores do participante são armazenadas. A solução CCS fornece capacidade para indicar que um resultado de procura é uma "potencial" correspondência de um participante conhecido. Essas informações serão disponibilizadas para o responsável pelo registro de informações ou investigador para serem confirmadas futuramente.

## **Tipos de Registro de Informações**

O responsável pelo registro de informações precisará determinar o tipo de registro de informações sendo recebido.

- Serviços de Proteção à Criança (CPS) - Se existirem alegações, o responsável pelo registro de informações selecionará a criação de um registro de informações de Serviços de Proteção à Criança.
- Serviços de Apoio à Família (FS) - Se não houver nenhuma alegação, mas sim uma solicitação de serviços (prevenção), o responsável pelo registro de informações poderá selecionar a criação de um registro de informações de Serviços de Apoio à Família.
- Interjurisdicional (IJ) - Se a pessoa estiver solicitando a transferência de uma criança para a jurisdição do responsável pelo registro de informações (por exemplo, levar uma criança de uma jurisdição para outra), o responsável pelo registro de informações criará um registro de informações interjurisdicional.
- Informações e Referência (I & R) - Se a pessoa estiver solicitando informações referentes à assistência social à criança (ou qualquer outra), ou estiver simplesmente solicitando uma referência de serviços, o responsável pelo registro de informações poderá criar um Registro de Informações e/ou Referência.

Se o tipo de registro de informações for desconhecido no início do registro de informações, o responsável pelo registro de informações poderá criar um tipo de registro de informações "desconhecido", mas deverá selecionar um dos quatro tipos anteriores de registro de informações antes de enviar a recomendação de registro de informações.

### **Serviços de Proteção à Criança**

Um registro de informações de Serviços de Proteção à Criança (CPS) é criado quando um responsável pelo registro de informações recebe um relatório alegando ou suspeitando de negligência ou abuso de uma ou mais crianças. O abuso infantil e/ou negligência pode ocorrer como um incidente ou como uma série de atos de comissão ou omissão por parte dos pais ou de outros assistentes médicos que resultem em dano, possível dano ou ameaça de dano à criança. O abuso infantil e/ou negligência pode ocorrer na casa da criança ou em um ambiente do fornecedor, como lar adotivo temporário ou de assistência infantil. Jurisdições diferentes desenvolveram suas próprias definições do que constitui um abuso infantil.

O relatório de registro de informações requer que a equipe responda a várias perguntas, incluindo: a criança está segura? Se não, quão rápido precisamos responder? Essas perguntas, que funcionam como uma porta de entrada, têm graves implicações na segurança da criança e na carga de trabalho da agência. Depois que estiver claro que a(s) alegação(ões) atende(m) à definição relacionada ao abuso infantil e/ou negligência, os critérios para determinar a urgência da resposta devem ser considerados.

O processo de registro de informações de proteção à criança identifica claramente fatores que determinam se, e com que rapidez, a equipe deve responder a novas referências de abuso infantil/negligência. Isso resulta em maior consistência entre os trabalhadores e também permite que os administradores transmitam facilmente

os critérios que usam para decidir como a agência lida com referências de abuso e negligência. O processo visa ajudar a gerenciar recursos decrescentes (ou seja, investigadores) enquanto continua assegurando a segurança de uma criança precisando de assistência. Além disso, a classificação e a priorização de referências ajudam a determinar o que seria considerado oportuno ou prático com relação ao início de uma investigação a partir de um relatório. Esse indicador chave foi definido globalmente como uma consideração principal, conforme documentado pela nova abordagem de modelo diferenciado da Nova Zelândia, CFSR dos Estados Unidos Indicador de Segurança que pode ser usado para abordar o resultado "Mantendo a Segurança" de Toda Criança É Importante, do Reino Unido.

O uso de rastreamento e avaliações de prioridade de resposta é opcional para uma agência, e não obrigatório como parte do processo de registro de informações. O Cúram suporta o uso de avaliações preferenciais localmente com produtos como Intelligent Evidence Gathering (IEG). O IEG é usado para apresentar perguntas, respostas aplicáveis e coletar dados de avaliação. O Cúram Decision Assist (CDA) ou o Cúram Eligibility Rules (CER) podem ser usados para determinar os resultados da avaliação. Essas avaliações poderiam ser concluídas pelos responsáveis pelo registro de informações durante o processo de registro de informações e os resultados usados para ajudá-los a determinar a recomendação de rastreamento e/ou tempo de resposta.

Alegações capturadas durante o registro de informações são avaliadas para determinar a necessidade de uma investigação. Os atuais tipos de abuso infantil/negligência estão listados abaixo. Esses tipos podem ser modificados conforme considerado apropriado pela agência.

- Abuso Físico - dano físico para uma criança,
- Negligência/Privação - as necessidades básicas de uma criança, como alimento e abrigo, não estão sendo atendidas,
- Abuso Sexual - atividade sexual com uma criança sem idade para consentir e
- Maus-tratos Emocionais - comportamento não físico, como abuso verbal.

O CCS oferece flexibilidade para capturar diversas alegações para o mesmo caso de registro de informações. Cada alegação terá um Suposto Agressor e uma Suposta Vítima.

Os tipos Serviços de Proteção à Criança e Desconhecido também incluem a capacidade de capturar detalhes da alegação, incluindo o tipo de alegação, suposta vítima, suposto agressor (se conhecido) e o local e o horário dos maus tratos alegados. Um Registro de Informações de Serviços de Proteção à Criança envolvendo a retirada de uma criança do seio familiar também incluirá capacidade de capturar detalhes com relação ao fornecedor de cuidados fora de casa. Os detalhes incluem o nome e o local do fornecedor de cuidados fora de casa, bem como de quaisquer outras crianças às quais o fornecedor de cuidados fora de casa possa ter acesso.

### **Serviços de Apoio à Família**

Um registro de informações de Serviços de Apoio à Família (FS) é criado quando uma família ou indivíduo relacionado busca serviços de uma agência para abordar circunstâncias difíceis relacionadas a uma ou mais crianças da família. Os serviços podem incluir aqueles solicitados enquanto uma criança permanece na casa do indivíduo ou durante a localização voluntária temporária da criança em uma configuração fora de casa. Um registro de informações de FS rastreado requer uma

---

1. Child & Family Services Reviews (CFSR): <http://www.acf.hhs.gov/programs/cb/cwmonitoring/recruit/cfsrfactsheet.htm>

avaliação para determinar os requisitos da criança/membros da família. O responsável pelo caso trabalha com os membros da família para identificar objetivos de curto e longo prazos, além de serviços relacionados.

### **Informações e Referência**

Um registro de informações de Informações e Referência (I&R) é criado quando a agência de assistência social à criança recebe uma solicitação de informações e/ou referência para serviços. A agência determina a resposta apropriada fornecendo informações sobre a referência para as agências da comunidade que fornecem os produtos e/ou serviços mais procurados, como alimentos, roupas e serviços de abrigo e de aconselhamento jurídico. Os registros de informações desse tipo normalmente não resultam no fornecimento de serviços diretos para o solicitante por parte da agência.

### **Registro de Informações Interjurisdicional**

Um registro de informações Interjurisdicional (IJ) é criado quando uma agência de serviços de apoio à criança recebe uma solicitação de serviços de apoio à criança de uma agência de serviços de apoio à criança de uma jurisdição diferente. Um registro de informações de IJ envolve a transferência de um caso de assistência social à criança de uma jurisdição para outra. Nessas instâncias, geralmente as jurisdições são definidas como autoridades legais em áreas geográficas específicas, como municípios e estados.

### **Recomendação de Registro de Informações**

Dependendo do tipo de registro de informações, o responsável pelo registro de informações pode passar por diferentes etapas para reunir as informações apropriadas, incluindo a identificação de participantes e funções de participantes e identificação de alegações. Antes da conclusão do registro de informações, o responsável pelo registro de informações valida se o tipo de registro de informações originalmente identificado mudou ou não. Se não, o responsável pelo registro de informações continua o processo de registro de informações. Se o tipo de registro de informações tiver mudado, o responsável pelo registro de informações seguirá as etapas relevantes para o novo tipo de registro de informações.

As agências podem usar uma combinação de ferramentas de política, melhor prática e avaliação confiável para ajudar o responsável pelo registro de informações a fazer uma recomendação relacionada às ações requeridas para uma referência (registro de informações). O responsável pelo registro de informações então envia o registro de informações com uma recomendação para incluir ou excluir o registro de informações. O processo de envio e aprovação pode ser omitido com base nos requisitos da agência. Se o supervisor de registro de informações estiver envolvido no processo de envio e aprovação, o supervisor de registro de informações poderá aprovar a recomendação do responsável pelo registro de informações. Se o supervisor não concordar com a recomendação do responsável pelo registro de informações, ele poderá retornar o registro de informações para o responsável pelo registro de informações para retrabalho ou simplesmente fazer as mudanças necessárias e substituir a recomendação de registro de informações inicial.

---

## **Recomendação de Resposta (Investigação)**

### **Introdução**

A recomendação para o processo de resposta (investigação) começa com a aceitação da recomendação de referência de que um registro de informações garante análise



adicional (um relatório de registro de informações é incluído). O intento de uma investigação é avaliar a segurança da criança, fazer contatos com os participantes, dispor alegações e determinar fatores de risco relacionados a futuros danos para a criança. A agência determina a resposta apropriada com base nas necessidades da família em forma de serviços, atividades diversivas, gerenciamento de caso contínuo e/ou remoção da criança de casa.

## **Revisar Referência**

Após um registro de entrada ser incluído, a primeira etapa do processo de investigação é revisar os detalhes da referência de origem. Isso inclui determinar se uma nova investigação deve ou não ser iniciada e se esse registro de informações deve ser associado a um existente.

## **Contatar Família**

Mediante o recebimento e a aceitação do registro de informações para investigação, o investigador tentará localizar e contatar as supostas vítimas, os pais ou tutores, quaisquer contatos indiretos identificados e (se apropriado) o suposto agressor. O investigador usa o gerenciamento de contatos para registrar contatos. Com base na política da agência, os investigadores precisam fazer contatos de comunicação direta com os participantes, como a suposta vítima, dentro de certos prazos. Manter logs de contato envolve documentar detalhes das interações, como as da seguinte natureza:

- Para uma investigação de CPS, entrevistas individuais do suposto agressor, suposta(s) vítima(s) ou participantes da investigação feitas pelo investigador;
- Para uma investigação de FS, entrevistas em particular dos membros da família individuais feitas pelo investigador;
- Entrevistas dos contatos indiretos feitas pelo investigador; e
- Planejamentos de conferências.

Consulte a seção Gerenciamento de Contato para obter informações adicionais.

## **Participantes**

Indivíduos envolvidos direta ou indiretamente no caso de investigação são chamados de participantes da investigação. Após a revisão dos participantes do registro de informações, nem todos os indivíduos listados no relatório de registro de informações podem ser incluídos na investigação. Ao contrário, novos participantes podem ser incluídos durante o processo de investigação. Assim como acontece com participantes do registro de informações, um indivíduo pode ter diversas funções. Exemplos de funções incluem criança, pai/tutor, contato indireto e, para investigações com alegação de abuso e negligência, suposta vítima e suposto agressor. Relacionamentos também podem ser capturados durante o processo de investigação e são diferentes das funções, já que definem o relacionamento de indivíduos e seus recíprocos relacionamentos.

## **Avaliar Segurança**

O investigador contata a(s) suposta(s) vítima(s) para avaliar a segurança imediata da criança. Após fazer contato com a criança e a família, o investigador deve conseguir informações suficientes para avaliar os interesses de segurança da criança. Crianças são consideradas não seguras quando há presença de qualquer ameaça à segurança, e a única intervenção considerada suficiente para protegê-las é a remoção desse ambiente.

Uma avaliação de segurança também identifica quais proteções podem ser necessárias para remediar possíveis condições não seguras. O investigador trabalha com a família para identificar os fatores que levaram à atual investigação e avalia quais necessidades a família pode abordar imediatamente para aliviar os problemas. O investigador pode identificar proteções que aliviarão os problemas sendo abordados e investigados. Nesse caso, e com o consentimento da família, o investigador cria um plano de segurança para a família. O plano identifica serviços e atividades que abordariam as necessidades imediatas e manteriam a criança em casa com segurança. O investigador considera a disposição de alegação (ou provas), bem como a rede de suporte social da família, além de outros fatores para determinar se a família está ou não apta para abordar os problemas.

## Disponer Alegações

Com base em entrevistas da suposta vítima, suposto agressor (se apropriado), pais/tutores e outros contatos indiretos, o investigador faz uma determinação quanto à validade das alegações. O investigador também revisa e corrobora outras evidências que podem estar disponíveis (por exemplo, colaboração com o cumprimento da lei, registros médicos, registros escolares, etc.).

## Avaliar Risco

O investigador avalia se as crianças na casa correm ou não risco de abuso ou negligência no futuro por parte de seus pais/tutores ou outros. Muitas jurisdições usam instrumentos de avaliação para determinar o nível de risco. O uso de avaliações de segurança e risco é opcional para uma agência e não é obrigatório como parte do processo de investigação. O Cúram suporta o uso de instrumentos de avaliação preferenciais das agências com produtos como Intelligent Evidence Gathering (IEG), que é usado para apresentar perguntas, respostas aplicáveis e para coletar dados de avaliação. O Cúram Decision Assist (CDA) ou o Cúram Eligibility Rules (CER) podem ser usados para determinar os resultados da avaliação. Essas avaliações poderiam ser concluídas pelos investigadores e os resultados usados para ajudá-los a determinar a resposta para serviços futuros.

## Determinar Resposta

O investigador utiliza as informações acima (nível de risco, capacidade da família de abordar necessidades e disposições de alegação) para determinar se a ação mais apropriada para a família é fazer a transição para um caso contínuo ou fechar a investigação sem nenhuma ação posterior ou intervenção da agência.

---

## Remoção para Retornar

### Introdução

Se uma investigação indicar que o atual tipo de moradia de uma criança não é seguro, a agência de serviços de apoio à criança poderá determinar que o melhor interesse da criança é ser removida da casa de seu responsável. A remoção de uma criança pode ser uma ordem judicial, voluntária ou resultado de uma emergência. Se a remoção for baseada em uma emergência, a agência de serviços de apoio à criança deverá, na maioria dos casos, obter uma ordem judicial para continuar a retirada da criança do seio familiar. Se já existir uma ação judicial para a remoção específica, ela poderá ser associada ao registro de localização. O CCS suporta os processos de remoção. O responsável pelo caso registra a data da remoção, o(s) motivo(s) da remoção (por exemplo, abuso físico ou sexual) e outros detalhes. O responsável pelo caso também pode especificar o tipo de remoção (judicial, voluntário) e capturar detalhes relevantes adicionais como parte da narrativa da

remoção. O CCS também suporta a capacidade de captura de detalhes adicionais referentes à retirada de uma criança de seus pais ou tutores, bem como seu tipo de moradia antes da remoção.

## Remover Filho

Se o responsável pelo caso ou investigador achar que uma criança está em uma situação não segura, ele toma uma ação imediatamente para removê-la dessa situação. Normalmente esse é, mas não deveria ser, o lugar onde a criança vive com seus pais e/ou tutores. O processo de remoção começa com a data da remoção INICIAL da criança, quando ela é retirada de casa ou onde é colocada sob um acordo voluntário formal entre a agência, os pais e (opcionalmente) o fornecedor de localização. Uma criança pode ter diversas remoções (ou episódios de remoção) durante seu tempo de vida, já que o caso da família pode ser reaberto devido à reincidência de abuso e negligência, fazendo com que a criança volte a ficar sob os cuidados da agência.

A solução suporta a capacidade de capturar informações referentes à remoção de uma criança de sua casa, incluindo os detalhes do início da remoção (por exemplo, data e motivo), os detalhes do fim da remoção (ou liberação) (por exemplo, data e motivo) e a associação de ações judiciais que apoiem a decisão de remover a criança de sua casa.

## Tipos de Remoção

Os tipos de remoções a seguir estão incluídos:

- Ordem Judicial - Uma remoção solicitada judicialmente inclui uma Petição ou Pedido de "Cuidado e Proteção". Essa é uma ação judicial arquivada para proteger a criança e que solicita a retirada da criança do seio familiar devido a um perigo imediato ou iminente como resultado de abuso, negligência ou outras circunstâncias que mostram que a criança não está segura no local em que está atualmente.
- Desistência Voluntária - Uma desistência voluntária inclui um "Acordo de Localização Voluntária". Essa é uma ação judicial ou um acordo por escrito entre os pais da criança e a agência pela qual a criança foi removida de sua casa e colocada em um lar adotivo temporário por tempo limitado. Isso também pode incluir uma Renúncia Voluntária, que é a desistência voluntária do pai de quaisquer direitos de custódia sobre seu filho para a agência com o propósito de adoção.

Outros tipos de remoções podem ser configurados conforme necessário pelas agências locais.

## Identificar Fornecedor

A provisão de um lar adotivo temporário pode ser feita por meio de uma grande entidade governamental (por exemplo, Department of Children & Family Services), uma autoridade local (por exemplo, Local Safeguarding Children's Board), uma agência não governamental (por exemplo, Children's Aid Society) ou uma agência indígena. Qualquer uma dessas agências identificará, licenciará e manterá uma fonte de fornecedores de lar adotivo temporário (ou cuidadores). No Cúram, esses recursos são conhecidos como fornecedores de serviços de colocação. Um fornecedor de serviços de colocação oferece serviços de retirada da criança do seio familiar (por exemplo, lar adotivo temporário) para uma ou mais crianças por um período de tempo designado. Alguns fornecedores de serviços colocação são especializados em serviços de colocação para crianças com necessidades especiais

ou condições médicas graves. Normalmente os serviços de colocação são alocados para crianças em unidades únicas e geralmente por alguns dias.

Os pagamentos feitos para os fornecedores normalmente são baseados em uma estrutura de taxa pré-negociada. O Cúram pode ser configurado para suportar a estrutura de taxa da agência de serviços de apoio à criança, bem como taxas acordadas em contrato. O registro e a manutenção de indivíduos ou agências como fornecedores são gerenciados por meio do Cúram Provider Management™ (CPM). Para obter informações adicionais sobre fornecedores e métodos de pagamento, consulte o Guia do CPM.

## **Localizações**

Sempre que possível, o responsável pelo caso ou investigador trabalha com a família para identificar a configuração de colocação menos restritiva para uma criança ou crianças. Esses recursos podem incluir vizinhos, parentes ou amigos próximos. Normalmente esses recursos não são conhecidos pela agência e, portanto, requerem validação (por exemplo, rastreamento de segurança) antes da aprovação de colocação.

Decisões sobre onde colocar uma criança retirada do seio familiar devem ser tomadas levando-se em consideração inúmeros fatores, incluindo:

- Rede de suporte existente da criança (por exemplo, escola),
- Pontos fortes e necessidades da criança,
- Qualificações dos responsáveis ou instalações disponíveis, e
- Possibilidade de permanência da criança nas localizações da família.

O objetivo da agência de assistência social à criança é minimizar o número de colocações de uma criança considerando todos os fatores listados acima (além de outros) para promover sua estabilidade.

Crianças retiradas do seio familiar (por exemplo, que vivem em um lar adotivo temporário) podem viver em vários ambientes possíveis. Isso inclui casa de pessoas próximas ou parentes, comunidades, lares adotivos tradicionais, lares adotivos com tratamento, asilo ou grupos. Muitas comunidades usam a frase "lar adotivo temporário" para se referir a esse grupo de localizações. Em outras palavras, "lar adotivo temporário" se refere aos cuidados na casa de uma família adotiva, enquanto que "assistência fora de casa" abrange todas as opções de fornecedor de serviços de localização.

O principal objetivo para com uma criança sob cuidados é que ela retorne para casa em um ambiente seguro onde possa crescer. Se e quando seu lar for considerado seguro e apropriado, a criança retornará para os pais/tutores e sua remoção (ou episódio de remoção) terminará.

## **Criando uma Solicitação de Localização**

Um responsável pelo caso pode solicitar uma determinada localização para uma criança. A solicitação pode ser de um recurso de localização que pode incluir:

- um possível recurso de localização conhecido pela agência,
- um possível recurso de localização não conhecido pela agência, ou
- necessidades especiais ou características de uma criança a serem levadas em consideração durante a identificação do recurso de localização apropriado.

Em algumas agências, há funcionários dedicados ao gerenciamento de fornecedores, conhecidos como trabalhadores de localização ou recurso. Em outras

agências, o responsável pelo caso lida com o gerenciamento de fornecedores como parte de suas obrigações. A pessoa responsável pelo gerenciamento de fornecedores trabalharia com o fornecedor ou possível fornecedor para acomodar a solicitação.

### **Localização de Pessoas Próximas**

Parentes são contatos familiares que podem estar disponíveis e ser apropriados para a colocação da criança. Pessoas próximas são contatos não familiares que têm uma ligação afetiva com a criança - por exemplo - vizinhos, membros da comunidade. Localizações de pessoas próximas normalmente são preferenciais, já que tendem a oferecer um ambiente menos invasivo para uma criança. Se uma localização de pessoas próximas for identificada, o responsável pelo caso, investigador ou outra pessoa designada deverá assegurar que o recurso de localização seja seguro e apropriado.

Se um recurso de parente ou pessoa próxima for identificado como nunca utilizado pela agência, ele deverá ser examinado minuciosamente pela agência antes de poder ser usado como um recurso de localização para um indivíduo específico. Esse processo inclui entrevistas com a família e verificações de antecedentes. Inúmeros fatores, como relacionamento da criança com o recurso, histórico criminal, condição da casa, etc., são usados para determinar se o recurso é ou não apropriado para a localização da criança especificada.

### **Retornar para Casa ou Estabelecer Permanência**

O principal objetivo é retornar a criança para seus pais/tutores se for considerado que ela não corre risco futuro de dano e se os problemas originais que levaram à sua remoção inicial tiverem sido abordados. As retiradas da criança do seio familiar devem ser de curto prazo. A liberação de uma criança significa o fim dos serviços de colocação, bem como do atual registro de remoção da criança.

Uma criança pode ser liberada pelos seguintes motivos:

- **Retornar para Casa:** As circunstâncias da criança e de sua família progrediram o suficiente para que a agência determinasse que é seguro ela voltar para o ambiente de onde foi tirada.
- **Adoção Finalizada:** Um tribunal da jurisdição competente finalizou os direitos dos pais da criança e todos os processos de adoção foram concluídos, resultando na concessão da custódia da criança aos pais adotivos.
- **Idade Limite Ultrapassada:** Isso significa que a criança atingiu um limite de idade específico ou foi legalmente emancipada e, portanto, não é mais elegível para a colocação de assistência fora de casa.

O responsável pelo caso deve especificar a data de vigência da liberação e o motivo da liberação. Na solução, apenas uma liberação pode ser associada a cada remoção. A colocação dessa criança é finalizada quando ela é liberada.

Cada remoção pode ter uma ou mais colocações, mas apenas uma liberação associada a ela. A liberação marca o fim da remoção.

---

## **Cúram Outcome Management**

### **Introdução**

O Cúram Outcome Management fornece uma abordagem abrangente para se atingir resultados positivos para crianças e famílias. A abordagem do Cúram Outcome Management inclui: definir avaliações e planejamentos de resultados,

construir um planejamento de resultados para se atingir resultados positivos, gerenciar atividades planejadas e monitorar o progresso do cliente. Cúram Outcome Management é uma abordagem centrada em cliente para entrega de serviço cujo foco são os resultados que a criança e a família estão tentando conseguir. Essa é uma abordagem colaborativa que pode exigir processos de MDT durante o ciclo de vida de um caso de assistência social à criança.

## **Avaliação e Planejamento**

O gerenciamento de resultados fornece à agência a capacidade de implementar diferentes tipos de avaliações para identificar os problemas e as necessidades das crianças e das famílias. As agências podem configurar e executar diversos tipos de avaliações baseados em suas preferências de instrumentos de avaliação. As avaliações usam o Intelligent Evidence Gathering™ (IEG) para apresentar perguntas, respostas aplicáveis e coletar dados de avaliação. O Cúram Decision Assist™ (CDA) ou o Cúram Eligibility Rules™ (CER) podem ser usados para determinar os resultados da avaliação.

Usando os resultados da avaliação, a família e o responsável pelo caso podem identificar os resultados desejados como parte do processo de planejamento. Normalmente as agências abordam crianças e famílias para medir sua atual situação em relação a um ou mais fatores. Nem sempre as agências têm capacidade de abordar todos os problemas identificados pela avaliação e devem se concentrar nas necessidades mais urgentes. A estrutura de avaliação suporta priorização de fatores. A priorização de fatores permite que os responsáveis pelo caso priorizem os fatores identificados pela avaliação como necessitando de atenção urgente ou adicional. Por exemplo, se os resultados da avaliação de uma pessoa indicarem que o abuso de substância é um problema identificado, esses resultados poderão ser priorizados para que o responsável pelo caso tente abordar esse fator antes de quaisquer outros problemas serem abordados.

## **Planejamento de Resultados**

Com base nas informações de avaliação, um responsável pelo caso desenvolve o planejamento de resultados para a criança e a família. As autoridades legais podem revisar os planejamentos de resultados e, de fato, os planejamentos podem ser considerados documentos do tribunal. Os planejamentos devem ser entendidos por todos os membros da família com as tarefas e as responsabilidades claramente identificadas. É solicitado que pais e/ou tutores participarem do processo de planejamento e aprovem o planejamento. Os planejamentos de resultados são monitorados e atualizados regularmente e podem ser alterados quando as circunstâncias mudarem. O processo de planejamento também aborda as necessidades de serviço e a seleção de serviços. Um responsável pelo caso pode selecionar entre os serviços listados no registro de serviço do CPM, ou o serviço pode ser recomendado pelo sistema e, subsequentemente, selecionado por um responsável pelo caso. O serviço pode ser criado para diversos clientes ou para um único cliente. As opções de serviço são configuráveis.

Para crianças em locais fora de casa, planos de visitação são desenvolvidos para especificar e descrever interações planejadas que ocorrem entre a criança retirada do seio familiar e os membros da família (pais ou parentes) ou outros participantes. Os planos de visitação, que podem ser solicitados judicialmente ou acordados mutuamente pela agência e pela família, normalmente especificam quando, como e onde a visitação ocorre, bem como a frequência e a duração das interações planejadas. Ao criar um plano de visitação, o responsável pelo caso deve identificar os participantes envolvidos. Uma criança pode ter diversos planos de visitação ativos ao mesmo tempo. Os planos de visitação são integrados ao

processo de planejamento de resultados para a assistência social à criança, além de incluírem o recurso de gerenciamento de contato, que controla as visitas reais concluídas de acordo com o plano de visitação.

## **Gerenciando Atividades Planejadas**

A avaliação das necessidades da criança e da família e a construção de um plano para abordar essas necessidades são as únicas etapas no processo para se ajudar a atingir resultados positivos. É importante também monitorar e manter essas atividades para garantir que a criança e a família não estejam apenas participando, mas também obtendo o que precisam dessas atividades (efetividade), e assegurar que os fornecedores estejam entregando o nível de qualidade apropriado de provisão de serviço. O gerenciamento de resultados suporta a manutenção de atividades em um planejamento de resultados. Um aspecto importante da entrega de serviços para os clientes é assegurar que o serviço sendo entregue seja de alta qualidade e assegurar que os fornecedores sejam pagos pelos serviços entregues. O gerenciamento de resultados fornece ao responsável pelo caso flexibilidade para fazer mudanças em um serviço com base nas necessidades de uma criança e de uma família (participação e eficácia), monitorar pagamentos feitos para um fornecedor e avaliar a qualidade dos serviços entregues.

## **Monitorando Progresso de Cliente/Revisões de Caso**

Para assegurar que atividades nos planejamentos de resultados sejam realizadas e abordem adequadamente as necessidades das pessoas, os responsáveis pelo caso revisam os planejamentos de resultados regularmente. Esse processo é conhecido no meio da assistência social à criança como revisão do caso. Esse recurso permite que um responsável pelo caso revise as metas, os objetivos, os serviços e as ações e modifique quaisquer componentes dos planejamentos de resultados com base no progresso do cliente.

Como parte do processo de revisão do caso, se uma criança estava em uma localização durante o período de tempo coberto por uma revisão, o responsável pelo caso poderá avaliar as localizações atual e antiga para essa criança. Isso inclui, mas não se limita a, uma explicação da interrupção, os aspectos positivos das localizações existentes e uma avaliação do atual episódio de remoção.

Cada tipo de planejamento de resultados pode ser configurado para definir depois de quantos dias da criação do plano deve ocorrer a primeira revisão. Além disso, a frequência da revisão pode ser especificada para definir quando a próxima revisão precisará ser feita.

Para obter informações sobre o Cúram Outcome Management ou opções de configuração, consulte o Guia do Cúram Outcome Management e o Guia de Configurações do Cúram Outcome Management.

---

## **Gerenciamento de Caso em Progresso**

### **Introdução**

Gerenciamento de caso contínuo é o processo de gerenciar atividades logísticas e operacionais associadas a crianças sendo cuidadas pela agência. Muitos dos processos de gerenciamento de caso contínuo foram abordados nos capítulos anteriores: Cúram Outcome Management e Remoção para Retornar. Esses processos suportam o responsável pelo caso contínuo no desenvolvimento, gerenciamento e monitoramento de planejamento de resultados e plano de visitação e no gerenciamento de localizações e serviços. A conclusão de tarefas do

responsável pelo caso, como gerenciamento de contato, elegibilidade e ações judiciais, a captura e a manutenção de informações detalhadas sobre crianças e famílias e os cuidados especiais são abordados no capítulo Suportando o Responsável pelo Caso.

Neste capítulo nós abordamos acordos interjurisdicionais, que se aplicam a casos contínuos e casos de adoção.

## Participantes de Caso Contínuos

Participantes de casos contínuos podem incluir pessoas como as crianças, os pais/tutores, os membros da família e outras pessoas consideradas apropriadas pelos requisitos da agência de assistência social à criança.

## Interjurisdicional

As agências podem fazer acordos IJ quando for o melhor interesse da criança mudá-la de uma jurisdição para outra ou quando uma possível adoção for acontecer em uma jurisdição diferente da original da criança. Crianças colocadas em outras jurisdições precisam ter garantia da mesma proteção e dos mesmos serviços que seriam fornecidos a ela se ela permanecesse em sua jurisdição. Elas também precisam ter garantia de que serão retornadas para a jurisdição original se for comprovado que a nova localização não é seu melhor interesse. Isso requer que as agências cooperem e ajudem umas às outras em várias atividades para promover a segurança da criança e a estabilidade de sua localização.

Exemplos de atividades IJ incluem:

- A criança tem pessoas próximas na outra jurisdição que é mais adequada como opção de localização,
- Estudos domiciliares e supervisão do caso para crianças nas linhas jurisdicionais,
- Serviços especializados ou cuidado institucional disponíveis na outra jurisdição, ou
- A família que se mudou para outra área por motivo familiar ou de emprego e está sujeita a algumas intervenções de gerenciamento de caso.

O CCS fornece recursos para gerenciar e rastrear solicitações interjurisdicional recebidas e enviadas. O CCS fornece modelos baseados em processos e formulários definidos para acordos IJ. O processo de manipulação de atividades interjurisdicionais às vezes é gerenciado por uma equipe especializada responsável por coordenar o compartilhamento de informações entre as jurisdições de envio e de recebimento para que haja um ponto de contato para cada jurisdição.

---

## Adoção

### Introdução

Um caso de adoção pode ser criado para uma criança sob cuidados quando não é factível devolvê-la para sua família original. Um caso de adoção pode ser criado a qualquer momento com base na política e nas melhores práticas identificadas pela agência. Ele pode ser criado junto com um caso contínuo ou depois de um caso contínuo ter sido encerrado. Se o caso de adoção for criado junto com o caso contínuo, a funcionalidade de localização associada a uma criança sob cuidados pode ser visualizada nos casos de adoção e contínuo, mas as atualizações dos detalhes da localização serão disponibilizadas apenas em um dos casos (inicialmente, no caso contínuo).



O responsável pelo caso contínuo pode transferir a funcionalidade de gerenciamento de localização para o responsável pelo caso de adoção a qualquer momento conforme considerado apropriado pela, e de acordo com a, política da agência. Após ser indicada por uma autoridade legal (por exemplo, os direitos dos pais acabarem), a criança não é mais considerada parte do caso contínuo original. Como resultado, a criança é removida do caso contínuo original e um novo caso de adoção é criado para gerenciar e controlar os serviços para a criança. A localização e a finalização da adoção são o foco dos serviços fornecidos.

Muitos dos processos de gerenciamento de caso de adoção foram abordados em capítulos anteriores: Cúram Outcome Management e Remoção para Retornar. Esses processos suportam o responsável pelo caso contínuo no desenvolvimento, gerenciamento e monitoramento de resultado e plano de visitação e no gerenciamento de localizações e serviços. A conclusão de tarefas do responsável pelo caso, como gerenciamento de contato, elegibilidade e ações judiciais, a captura e a manutenção de informações detalhadas sobre crianças e famílias e os cuidados especiais são abordados no capítulo Suportando o Responsável pelo Caso. Acordos interjurisdicionais também foram abordados capítulo Gerenciamento de Caso Contínuo.

## Participantes

Crianças podem ser selecionadas como participantes da adoção. O intento do caso de adoção é identificar, quando apropriado, a localização mais apropriada para uma criança, o que promoverá estabilidade e permanência. O caso de adoção suporta cenários de adoção de grupos de irmãos e únicos.

## Processo de Adoção

Um caso de adoção é iniciado pelo responsável pelo caso de adoção após a seleção de uma criança ou crianças. Após um responsável pelo caso criar o caso de adoção, normalmente ele segue etapas para conduzir o caso à finalização. O gerenciamento de um caso de adoção envolve gerenciar (ou estar envolvido no) planejamento de resultados da criança, planejar atividades de recrutamento (como piqueniques durante a adoção), gerenciar conferências pré-adoptivas para identificar possíveis famílias adotivas e avaliar possíveis famílias adotivas.

O responsável pelo caso de adoção cria um planejamento de resultados para documentar os serviços pré-adoção que a agência fornecerá para facilitar o objetivo da adoção da criança. Um responsável pelo caso de adoção usa as informações documentadas acumuladas durante essas atividades para avaliar todas as possíveis famílias adotivas e fazer uma recomendação com relação à melhor família adotiva adequada para a criança.

## Identificando Possíveis Famílias

Pessoas interessadas na adoção de crianças devem ser identificadas como fornecedores. Com base em vários critérios de seleção, o responsável pelo caso procura e seleciona possíveis famílias adotivas que pareçam adequadas para comparecerem à conferência pré-adoptiva.

Nota: Pessoas interessadas na adoção de crianças são gerenciadas como fornecedores por meio do CPM.

## Iniciando Atividades de Recrutamento

Atividades de Recrutamento visam deixar o público ciente das crianças que estão disponíveis para adoção. As agências de assistência social à criança podem conduzir atividades de recrutamento como eventos na web e mídia. O CCS facilita

a documentação das atividades de recrutamento realizadas pela agência. O responsável pelo caso de adoção pode registrar o tipo, o local e a data da atividade de recrutamento. O responsável pelo caso também pode registrar os nomes das crianças às quais a atividade se destina e se possíveis pais adotivos expressaram interesse pela adoção da criança.

### **Fornecendo Recomendação de Localização**

O responsável pelo caso de adoção cria uma recomendação para cada possível família adotiva que foi avaliada para comparecer à conferência pré-adotiva. Um responsável pelo caso pode fazer as seguintes recomendações na solução.

- Sim - Os participantes da conferência pré-adotiva consideram a possível localização da adoção apropriada;
- Não - Os participantes da conferência pré-adotiva consideram a possível localização da adoção imprópria; ou
- Retirada - A família não está mais interessada em considerar a criança para adoção.

O responsável pelo caso de adoção pode registrar o motivo da recomendação e configurar uma prioridade para a família específica. A priorização permite que o responsável pelo caso identifique uma possível família adotiva preferencial entre as várias listadas.

### **Capturando Respostas Familiares**

O CCS fornece ao responsável pelo caso a capacidade de registrar informações e observações sobre uma conferência pré-adotiva e a participação de uma possível família adotiva. A flexibilidade da solução apoia o responsável pelo caso na captura de informações e observações referentes à interação entre uma possível família adotiva e cada criança que participou da conferência pré-adotiva.

## **Capturando Decisões de Localização**

Usando informações, observações e recomendações do responsável pelo caso registradas na solução, o supervisor de caso pré-adoção registra sua decisão sobre a localização de cada criança.

Nota: O responsável pelo caso pode fazer recomendações positivas sobre diversas possíveis famílias adotivas por criança ou grupo de irmãos. Uma decisão de localização final pode ser baseada em informações, observações e classificação de prioridade existentes, caso seja apropriado. Alternativamente, a equipe da agência e os conferentes selecionados da conferência de pré-adoção podem determinar que contatos adicionais entre possíveis famílias adotivas e crianças sujeitas forneceriam informações adicionais para auxiliar na decisão de localização. O CCS pode ser configurado para suportar uma variedade de processos de negócios da agência relacionados à adoção.

## **Subsídio de Adoção**

Jurisdições com frequência poderão fornecer apoio financeiro ou em espécie para famílias adotivas ajudando na adoção de crianças com necessidades especiais. As necessidades especiais estão definidas pela jurisdição, mas tipicamente considera condições que dificultam a adoção da criança como idade, número grande de irmãos, deficiências, etc. Um acordo seria criado e acertado por ambas as partes, agência e família, e permaneceria em vigor desde que a criança estivesse viva em casa e fosse menor. O subsídio inclui um período de "re-certificação" para validar as condições do acordo de subsídio e da continuação do recebimento do benefício financeiro ou em espécie identificados.

CCS implantou um modelo de subsídio de adoção que é mantido separadamente do caso de adoção de tal forma que o subsídio permanecerá ativo após as atividades de adoção serem concluídas. O subsídio é suportado pelos Programas Dinâmicos e pode ser configurado para atender as necessidades e as regras da jurisdição.

---

## Indicadores de Desempenho

### Introdução

O Cúram fornece recursos de relatório que incluem relatórios gráficos, painéis e analítica para ajudar as agências de assistência social à criança a gerenciar programas de modo mais efetivo. Indicadores de desempenho abordam segurança, bem-estar e permanência, bem como medem o desempenho da agência e do trabalhador. Os parâmetros relacionados aos intervalos de tempo e outras variáveis são administrativamente configuráveis.

### Dashboards

Abaixo estão listados alguns dos painéis que foram implementados com a segurança das crianças e o desempenho das agências em mente. Muitas dessas medidas são originárias de normas internacionais baseadas em pesquisas com base em evidências bem estabelecidas no campo de assistência social à criança.

#### Painéis Operacionais

Os painéis operacionais para trabalhadores listados abaixo são fornecidos com a solução e não requerem um licenciamento separado:

- Oportunidade de Contato Inicial

Essa medida está relacionada com o processo de gerenciamento de contato que é descrito acima e com os contatos iniciais que são feitos pelos investigadores que precisam fazer contatos de comunicação direta com crianças que são supostas vítimas de maus tratos dentro dos prazos especificados. Essa medida ajuda as agências a comparar seu desempenho para avaliar as normas estabelecidas em algumas jurisdições e fazer as melhorias necessárias para proteger crianças em situações de falta de segurança. Os prazos, os tipos de contatos e outras variáveis são configuráveis.

- Oportunidade de Contato Contínuo

Essa medida está relacionada com o processo de gerenciamento de contato que é descrito acima e com os contatos contínuos que são feitos pelos responsáveis pelo caso que precisam manter contato com as crianças em locais fora de casa ou com as crianças que permanecem em suas casas, mas em cujas casas foram implementadas medidas de segurança para assegurar seu bem-estar. Essa medida ajuda as agências a comparar seu desempenho para avaliar as normas que foram estabelecidas em algumas jurisdições e fazer as melhorias necessárias para assegurar a proteção e o bem-estar contínuos das crianças. Prazos e outras variáveis são configuráveis.

#### Painéis Adicionais

Recursos de relatório adicionais estão disponíveis com requisitos de licenciamento adicionais. Esse recurso fornece a avaliação de informações que leva em conta processos de relatórios altamente desenvolvidos que podem medir fatores como reincidência, número de localizações, além de outras informações baseadas em evidência que foram estabelecidas pelas diretrizes internacionais.

O Cúram desenvolveu os seguintes painéis para ilustrar os recursos sob esta opção:

- **Recorrência de Maus Tratos**

A intenção deste painel é fornecer informações relacionadas às crianças que foram vítimas de abuso infantil e/ou negligência indicados ou fundamentados e que foram vítimas de outros maus tratos indicados ou fundamentados dentro de um prazo especificado após um incidente de maus tratos. Isso ajuda a assegurar a conformidade com os requisitos de assistência social à criança para que, primeiro e o mais importante, as crianças sejam protegidas contra abuso e negligência e sejam mantidas em suas casas com segurança sempre que possível. Essa medida ajuda as agências a compararem seu desempenho com normas de referência que foram estabelecidas em algumas jurisdições. Prazos e outras variáveis são configuráveis.

- **Permanência**

A intenção deste painel é fornecer informações sobre a estabilidade das crianças retiradas do seio familiar. A pesquisa baseada em evidência comprovou que quanto menos uma criança se muda, maior a estabilidade adquirida por ela, e quanto menor o número de mudanças, menor a interrupção na vida dela. Essa medida ajuda as agências a compararem seu desempenho com normas de referência que foram estabelecidas em algumas jurisdições. Prazos e outras variáveis são configuráveis.

---

## Cenários

### Introdução

Abaixo estão descritos cinco cenários que fornecem uma descrição das interações entre agências de assistência social à criança, trabalhadores, famílias e crianças. Estes cenários descrevem eventos que podem ocorrer e que foram divididos nas áreas Proteção à Criança, Serviços de Apoio à Família, Informações e Referência, Interjurisdicional e Adoção.

### Cenário de Serviços de Proteção à Criança

#### Participantes

- Daniel Walker - Masculino, 1 ano e 2 meses
- Laura Gibson - Mãe de Daniel
- Bob Jackson - Namorado de Laura Gibson
- Deborah Turner - Amiga e Vizinha de Laura Gibson
- Amy Walker - Irmã de Mark (Tia de Daniel por Parte de Pai)
- Jerry Walker - Marido de Amy (Servindo Exército Marinho)
- Bethany Walker - Filha de Amy e Jerry (Feminino, 6 anos)
- Joe Hall - Responsável pelo Registro de Informações
- Betty Nelson - Investigadora
- John Lee - Responsável pelo Caso Contínuo
- Veronica Castillo - Trabalho de Elegibilidade

#### Registro de Informações - Proteção à Criança

Daniel Walker é um bebê de um ano e dois meses que vive com sua mãe, Laura Gibson. Laura tem um namorado, Bob Jackson, que costuma ficar em sua casa. O pai de Daniel, Mark Walker, está vivendo atualmente em uma casa de recuperação para abuso de álcool e droga para cumprir sua obrigação legal. Ele deve concluir

com êxito esse programa ou passar um tempo na prisão. Laura e seu namorado não voltaram para casa após passarem a noite em uma festa. Laura deixou Daniel na casa de sua amiga e vizinha, Deborah Turner. Deborah tem dois filhos e está preocupada com o comportamento de Laura desde que ela se envolveu com Bob. Deborah notou alguns ferimentos na bochecha e no queixo de Daniel. Ela questionou Laura sobre isso antes de Laura sair aquela noite. Laura disse que o bebê caiu. Depois que Laura saiu, Deborah observou outros ferimentos em Daniel. Deborah liga para a agência de assistência social à criança.

O responsável pelo registro de informações, Joe Hall, atende à chamada. Ele registra os nomes dos participantes e registra as informações da narrativa. Depois ele conclui as informações da alegação, da suposta vítima e da alegação de maus tratos. Com base nas informações reunidas durante o registro de informações, Joe recomenda a inclusão do registro de informações. O registro de informações é então revisado e aprovado pelo supervisor de registro de informações.

### **Investigação - Proteção à Criança**

A investigadora Betty Nelson é designada à investigação de Daniel Walker. Betty revisa as informações e liga para a vizinha, Deborah Turner, para marcar um encontro e visitar a criança. Betty tenta contatar a mãe e deixa uma mensagem em seu telefone celular. Betty documenta a tentativa de contatar a mãe no log de contato. Betty vai à casa de Deborah Turner. Daniel parece saudável e bem alimentado. A contusão facial não parece ser causada por uma queda normal. Betty tenta descobrir como contatar o pai ou outros parentes. Deborah não tem o número de Amy Walker, irmã de Mark Walker. Betty tira fotografias dos danos na criança e agenda um exame médico para ela. O exame mostra fraturas antigas e outras evidências de abuso físico cometido por um adulto. Betty contata a irmã de Mark, que fornece um número de telefone celular e um email de Mark. Ela diz que o contato é bastante limitado enquanto Mark está em tratamento, mas há um número de contato de emergência no qual a família pode deixar mensagens. Betty contata a casa de recuperação e conversa com o diretor. O diretor da agência localiza Mark e lhe informa o que ocorreu.

Betty registra os contatos que fez ou tentou fazer até aqui, incluindo contato com o pai, com a criança, com o médico que realizou o exame, com a vizinha e com a irmã do pai, Amy. Ela verifica e atualiza informações do participante e do relacionamento. Betty documenta o contato com a mãe e conclui uma avaliação de segurança baseada nas informações disponíveis.

A criança não está segura em casa com sua mãe neste momento. Com base nas informações fornecidas, a descoberta da avaliação de segurança é que a criança está "INSEGURA" e deve ser removida imediatamente. Betty concorda com as provas da avaliação e Daniel é colocado em um lar adotivo emergencial.

Betty concorda com as provas da avaliação e conversa com Amy, tia de Daniel. Amy mostra que gostaria que Daniel se mudasse para sua casa. Amy tem uma filha de seis anos de idade e tem uma cama a mais. Amy é professora e seu marido, Jerry, está servindo o exército em outro país.

Betty inicia o processo de licenciamento de Amy como lar adotivo de parente. Ela realiza as verificações de antecedentes de Amy e de seu marido Jerry. Não é descoberto nenhum histórico de apreensão ou alegação anterior. Betty encaminha Amy e Jerry para o gerenciador de recursos para iniciar o processo de licenciamento.

Betty finalmente chega a Laura. Ela admite que Bob é rude com Daniel e pode tê-lo agredido algumas vezes. Laura admite que seu pai era muito severo e abusou fisicamente dela e de seus irmãos quando se comportavam mal. Ela admite que Bob não sabe lidar com crianças chorando o tempo todo.

Betty dispõe das alegações após realizar entrevistas adicionais com o pai e a irmã do pai nos próximos 30-45 dias (dependendo da política da agência). Depois de todas as entrevistas, e avaliações relevantes, ela conclui que serão necessários serviços contínuos. O caso é transferido para o gerenciamento de caso contínuo.

### **Em Andamento**

- Planejamento de Resultados

Amy é aprovada como parente com lar adotivo temporário, e o responsável pelo caso contínuo, John Lee, leva Daniel do lar adotivo emergencial para a casa de Amy. John conclui a avaliação para Daniel e cada parente. Nas avaliações, um planejamento de resultados é desenvolvido para a família. Daniel se desenvolve bem sob os cuidados de Amy. Mark está quase concluindo seu tratamento na casa de recuperação e está trabalhando no plano de transição. John marca uma reunião de MDT com outras pessoas envolvidas com a família, incluindo o conselheiro da casa de recuperação de Mark, George, o conselheiro de família das Forças Armadas que apoia famílias de militares, June, além de Mark e Amy. Mark concorda em comparecer às reuniões regulares, se submeter a testes de álcool e drogas, ter visitas supervisionadas com Daniel na casa de Amy duas vezes por semana e começar a trabalhar. Mark está trabalhando em um programa de certificação de ciclistas e conseguiu emprego de aprendiz em uma loja de bicicletas perto da casa de Amy. Ele está procurando um apartamento por perto e pretende trabalhar e visitar Daniel de bicicleta. Mark concorda com o planejamento de resultados para suas atividades e plano de visitação de Daniel. Ele assina o plano.

De acordo com a política da agência, John deve fazer visitas de comunicação direta por mês a Daniel e Amy. Ele também deve contatar Amy regularmente para saber sobre o progresso de Daniel.

Uma reunião de MDT também é agendada com Laura. Laura não comparece à reunião. John Lee liga e deixa uma mensagem. Laura retorna no dia seguinte para reagendar e diz que seu carro quebrou e que seu telefone celular estava sem bateria. Eles reagem a reunião para o dia seguinte. John concorda em encontrar Laura em sua casa. Quando John chega, ninguém atende. John deixa um recado debaixo da porta para que ela ligue para ele. Laura não faz nenhuma visita para Daniel. John registra as tentativas de contato com Laura.

- Revisão do Caso - Audiência dos 6 Meses

John Lee captura os detalhes da audiência dos 6 meses como uma ação judicial no caso contínuo. O sistema gera e envia notificações para as partes identificadas (por exemplo, os pais) informando-os da próxima data planejada de audiência, o horário e a sala do tribunal.

Daniel está se saindo bem na casa de Amy e vem se desenvolvendo normalmente para sua idade. Ele também cresceu ligado à Amy e a sua filha, Bethany. John conclui seus contatos de comunicação direta regulares com Daniel e Amy, bem como telefonemas seus contínuos para ela. John registra os contatos com Amy e Daniel usando logs de contato.

Mark conclui as visitas obrigatórias a Daniel de acordo com seu plano de visitação e vem se mantendo limpo e sóbrio. Ele está namorando uma das amigas de Amy.

Ele também está se saindo bem no trabalho. Ele divide um apartamento com um amigo da casa de recuperação que também está se mantendo limpo e sóbrio e que trabalha na mesma loja de bicicletas. Laura foi realocada para outra cidade e ainda não fez contato com Daniel, Amy ou Mark. Ela não contactou a agência e não fez visitas regulares a Daniel.

John inicia o processo para finalizar os direitos de pais de Laura no tribunal. Ele continua seus contatos de comunicação direta regulares com Daniel e Amy. Ele arquiva os relatórios para o Tribunal conforme instruído pelo juiz. O juiz aprova o plano e apoia o objetivo de Mark de se reintegrar a Daniel. John atualiza o plano com os detalhes desse objetivo.

- Revisão do Caso - Audiência dos 12 Meses

Daniel está se saindo bem na casa de Amy. Mark passa grande parte de seu tempo com Daniel e Jerry, marido de Amy que voltou para casa depois de servir o exército marinho. Mark ficou noivo da amiga de Amy, Chloe. Eles estão juntos há mais de 7 meses. Chloe trabalha como assistente de professor e adora crianças. Mark pretende se mudar para a casa de Amy, concluiu as aulas para pais e está trabalhando em seu GED. Chloe também está estudando para se tornar professora. Mark gostaria que Daniel morasse com ele e sente que agora está preparado para assumir sua paternidade. John conclui as reavaliações de risco e os planos de reintegração para Mark e Daniel. Conforme Mark se estabiliza em sua nova vida com Chloe, Daniel começa a ficar com eles. Eles montam um quarto para Daniel. John Lee atualiza o planejamento de resultados e identifica as etapas para reintegração. John Lee trabalha com a família para concluir um plano. John envia o planejamento de resultados atualizado para o tribunal. O juiz aprova o plano e recomenda que Daniel volte para a custódia de Mark. A custódia da agência é finalizada e o plano é assinado por todas as partes apropriadas. O suporte continuado será fornecido à irmã de Mark e ao seu cunhado, Jerry. Mark e Chloe farão juntos um workshop de pais, cujo foco são famílias mistas. John Lee continua fazendo verificações na família durante alguns meses. Em um momento apropriado, John liga para Mark para dizer que está encerrando seu caso contínuo. Mark agradece John para toda sua ajuda e John encerra o caso.

## **Cenário de Serviços de Apoio à Família**

### **Participantes**

- Nick McKesson - Masculino, 14 anos
- Anna McKesson - Mãe de Nick
- Larry McKesson - Pai de Nick
- Joe Hall - Responsável pelo Registro de Informações
- Betty Nelson - Investigadora
- John Lee - Responsável pelo Caso Contínuo

### **Registro de Informações - Serviços de Apoio à Família**

A mãe de Nick contata o Local Safeguarding Children's Board (LSCB) para indicar que está tendo dificuldades com ele. Ele se tranca no quarto e não sai nem para se alimentar. Seu educador ligou e disse que ele não entregou nenhuma lição de casa nas últimas semanas. Larry, pai de Nick, perdeu o emprego e a família está passando por dificuldades financeiras. Anna começou a trabalhar com uma amiga, Marissa, como faxineira para sustentar a casa. Larry está depressivo e fica até tarde em bares com seus velhos amigos da escola. De acordo com Amy, Nick sempre foi uma ótima criança e sempre foi bem na escola e nos esportes. Na última noite, Nick subiu no telhado de casa e ficou lá até meia-noite. Anna tentou subir usando

uma escada para buscá-lo. Mas ela não conseguiu chegar ao telhado e Larry não estava em casa para ajudá-la a resgatar Nick. Anna foi para a cama, Nick desceu sozinho durante a noite e também foi se deitar. Anna tentou acordá-lo para ir à escola, mas ele se recusou e disse que estava muito cansado. Larry entrou no quarto e disse que era melhor que ele fosse para a escola imediatamente. Nick chorou e disse "Sou um perdedor, odeio ir à escola!" Larry saiu gritando de casa. A mãe de Nick está ansiosa. Ela tem medo que Nick fuja. Ela não tem mais a quem recorrer. Ela disse que sua família nunca pediu nada antes para o governo local. Eles são trabalhadores e acreditam que sempre podem resolver as questões familiares dentro de casa, mas, como não têm família por perto, ela concluiu que não tem com quem contar.

Joe Hall registra as informações do registro. Ele conversa com Anna. Anna diz que precisa trabalhar para conseguir dinheiro suficiente para comprar mantimentos e diz que a hipoteca está 3 meses atrasada. Joe registra as informações e tenta acalmar Anna. Ele registra as informações do participante. Não há referência de que Nick seja abusado ou negligenciado, mas está claro que a família está vivendo uma situação de stress. Joe sente que a situação precisa ser abordada imediatamente. Ele registra o atual local de todos os participantes. Joe "inclui" o registro de informações como uma referência para os Serviços de Apoio à Família.

### **Avaliação - Serviços de Apoio à Família**

Betty Nelson foi designada para avaliar a família McKesson e abre um caso de investigação. Betty contata a mãe, Anna, e a chama para discutir a situação. Elas agendam o compromisso para aquela tarde na casa de Anna. Betty chega à casa de Anna. E quando ela chega, Anna acabou de voltar do trabalho. Ela convida Betty para se sentar na sala de estar e lhe oferece um copo de água. Nick ainda está em seu quarto. Larry não está em casa. Anna começa a chorar. Ela diz que Nick faltou à aula. Betty conversa com Anna e descobre que a casa está em execução hipotecária. Anna tem pouca comida na cozinha; Nick é um adolescente em fase de crescimento, mas não vem se alimentando porque está preocupado com a situação financeira da família. Após conversar com Anna por uns instantes, ela pergunta se pode falar com Nick. Anna concorda. Betty vai até o quarto de Nick. Ele está deitado na cama com a luz apagada. Após uma longa discussão, Betty pergunta para Nick se ele quer comer algo. Nick diz que não faz uma refeição decente há dias. Betty liga para seu supervisor e consegue aprovação para pedir comida para a família. A comida chega, e Larry também. Ele conta que conseguiu um novo emprego como paisagista. Ele parece embriagado. Anna se desculpa por incomodar Betty e pede que ela se vá. Betty fornece suas informações de contato e vai embora.

Betty registra as informações e consulta seu supervisor e os membros da equipe no dia seguinte. Betty contata a escola para saber se Nick foi à aula. A assistente social da escola relata que ele não compareceu mais de dez dias no último semestre e que seu desempenho nas aulas tem piorado significativamente. Betty contata o Suporte de Estudo Domiciliar (SHS) para apoiar os interesses de Nick sobre suas preocupações familiares e financeiras, bem como apoiar sua melhoria nos resultados e notas escolares.

Betty contata Anna para ver como as coisas estão caminhando. Anna disse que Larry não conseguiu o emprego de paisagista. Betty pergunta se Larry interagiu com o JobCentre Plus (do Department for Work and Pensions [DWP]). Anna diz que não tem certeza de que Larry está comparecendo aos compromissos. Betty direciona Anna para o website Directgov do DWP e explica que ele inclui informações para pessoas procurando emprego, além de comunicar que pode auxiliar Anna e Larry na solicitação do Abono para Desempregados e Abono de



Emprego & Suporte. Anna concorda rapidamente. Ela também concorda em se encontrar com Betty e algumas outras pessoas para criar um Plano de Gerenciamento de Resultados para a família superar o problema dessa vez. O caso da família é transferido para gerenciamento de caso contínuo e serviços por uma agência do terceiro setor.

### **Planejamento de Gerenciamento de Resultados - Serviços de Apoio à Família**

O responsável pelo caso John Lee contata Anna e Larry para identificar os profissionais mais apropriados e os sistemas de suporte pessoal a serem envolvidos nas Equipes Multidisciplinares (MDT). As MDT consistem em um representante da JobCentre Plus, um representante da LCSB, um assistente social de SHS e o educador da escola onde Nick estuda. Antes da Conferência MDT, John conversa com a família para realizar avaliações dos pontos fortes e das necessidades para assistentes médicos e para Nick. Na sessão, durante a revisão das recomendações de avaliação, fica aparente para todos que a situação financeira da família teve um enorme impacto para Nick. Ele sentiu a grande pressão da sociedade e baixa autoestima. Nick e a família indicam que esse é o problema de mais alta prioridade, e a equipe concorda que essa é a primeira área que deve ser abordada. John e Betty, o educador e o responsável pelo caso de SHS trabalham com a família para desenvolver um planejamento de resultados para ajudar Nick a voltar às aulas por meio de um tutor, que é oferecido por um programa do sistema escolar, bem como sessões de aconselhamento para que ele saiba lidar com preocupações frustrações associadas à atual situação da família.

Os pais de Nick estão tristes com o impacto que essa situação teve sobre ele. Eles concordam com as sessões familiares para discutir os problemas que estão enfrentando e para encontrar maneiras de trabalharem juntos como uma família. Anna continuará trabalhando com Marisa como empregada doméstica. Larry está pesquisando um programa de treinamento por meio do JobCentre Plus que lhe fornecerá oportunidades na área médica. Larry também concorda em se submeter a uma avaliação de uso de álcool e sente que seu consumo de bebida alcoólica está fora de controle. A família também solicita um Abono de Emprego & Suporte. Essas informações são documentadas no planejamento de resultados com datas previstas específicas para obtenção dos resultados. Betty continuará monitorando o progresso da família de acordo com o planejamento de resultados.

## **Cenário de Informações e Referência**

### **Participantes**

- Elizabeth Farman - Feminino, 6 meses
- Jennifer Farman - Mãe de Elizabeth
- Joe Hall - Responsável pelo Registro de Informações

### **Registro de Informações**

Jennifer é nova na comunidade. Ela está procurando assistência infantil para seu bebê de seis meses. Ela liga para o responsável pelo registro de informações, Joe Hall, para obter informações sobre como localizar um prestador de assistência infantil. Joe a encaminha para a agência de licenciamento de assistência infantil que ajuda famílias a encontrarem fornecedores licenciados e que atendam às necessidades da família. Joe anota o endereço de email de Jennifer e lhe envia uma referência eletrônica para a agência de assistência infantil. Isso inclui o número do telefone da agência de assistência infantil, o endereço do website, o endereço físico,

além de informações gerais sobre seus serviços de referência. Joe registra o tipo de registro de informações como Informações & Referência (I & R) e conclui o registro de informações.

## Cenário Interjurisdicional

### Participantes

- John Taylor - Masculino, 14 anos
- Emily Smith - Tia de John
- Joe Hall - Responsável pelo Registro de Informações (Organização de Recebimento)
- John Lee - Responsável pelo Caso Contínuo (Organização de Recebimento)
- Maggie Friedman - Responsável pelo Caso Contínuo (Organização de Envio)

### Processo Interjurisdicional

John Taylor, 14 anos, está morando em um lar adotivo temporário na zona norte de Ontário. Os pais de John estão presos atualmente. Maggie Friedman, responsável pelo caso de John, descobre que ele tem uma tia em Toronto (zona central), que pode ser considerada uma localização apropriada para ele. Os atuais pais adotivos temporários de John decidiram descontinuar o papel de fornecedores de lar adotivo temporário, continuando com ele apenas até que outra localização seja encontrada. Maggie faz uma solicitação na Children's Aid Society (CAS) localizada em Toronto para explorar a opção de mandar John para viver com sua tia. John Hall, responsável pelo registro de informações da Children's Aid Society de Toronto, faz o registro de informações de John Taylor e sua tia. Ele registra o tipo de registro de informações como interjurisdicional e faz a inclusão do registro. Nenhuma investigação é iniciada para o registro de informações IJ. Um caso contínuo é criado para John Taylor. John Lee, responsável por caso contínuo que também é responsável pelas localizações interjurisdicionais, revisa as informações enviadas pela agência remetente. Ele conclui as entrevistas necessárias, visitas no local, verificações de antecedentes e outros protocolos da agência com Emily Smith. Ele retorna essas informações para a jurisdição de saída. O acordo sobre a localização é aprovado e são feitos novos acordos para a mudança de John. John Taylor se muda para a casa de sua tia Emily. A responsabilidade do gerenciamento de caso e as obrigações financeiras são determinadas pela CAS de acordo com as políticas locais.

## Cenário de Adoção

### Participantes

- James Stance - Masculino, 14 anos
- Christy Stance - Feminino, 7 anos
- Jeremy Johnson - Supervisor de Adoção
- Geoffrey Wilkins - Responsável pelo Caso de Adoção
- Mark e Mary Jones - Possíveis Pais Adotivos
- Jerry e Sara Matthews - Possíveis Adotantes

### Processo de Adoção

James Stance, 14 anos, e Christy Stance, 7 anos, são irmãos que viveram juntos em um lar adotivo temporário durante dois anos. O tribunal finalizou recentemente os Direitos dos Pais (TPR) de seus pais, permitindo que a agência de assistência social à criança continue com atividades de adoção. Em uma reunião subsequente ao pedido de TPR, Jeremy, o supervisor de adoção, instruiu Geoffrey Wilkins,

responsável pelo caso de adoção, a gerenciar o caso. A equipe determinou que a experiência em um lar adotivo das crianças demonstrou que seria o melhor interesse das crianças serem adotadas como um grupo de irmãos. Nesse contexto, Geoffrey cria um único caso de adoção para as duas crianças. Geoffrey visualiza as informações do caso de adoção, verificando se os registros de localização e remoção das crianças e as informações legais estão acessíveis para o novo caso.

Geoffrey faz upload das informações das crianças no website de listagem de fotos de adoção de todo o estado como sua primeira atividade de adoção das crianças. Em resposta à visualização das crianças no website do estado, duas famílias demonstram interesse em adotá-las: Mark & Mary Jones e Jerry & Sara Mathews. Geoffrey planeja duas conferências pré-adotivas para que James e Christy conheçam cada família separadamente. Após as conferências, Geoffrey registrou que correu tudo muito bem na conferência das crianças com a família Jones, enquanto que ficou aparente na conferência das crianças com a família Mathews que essa possível família adotiva estava muito mais interessada em adotar apenas Christy, e não os dois irmãos.

Como resultado das conferências pré-adotivas, Geoffrey cria um plano de visitação para a família Jones e as crianças para um período de quatro semanas. Após todas as visitas serem concluídas e documentadas, Geoffrey se encontra com as crianças e com os pais adotivos separadamente para discutir se eles ainda desejam continuar com a adoção, o que foi confirmado.

Geoffrey recomenda a Jeremy que as crianças sejam adotadas pela família Jones, com base nas entrevistas realizadas com a família, seu status pré-aprovado e as visitas bem-sucedidas entre as crianças e a família. Jeremy aprova a recomendação, levando a agência a assumir as atividades jurídicas subsequentes, o que resulta na adoção de James e Christy por parte de Mark e Mary Jones. A família também pode ser considerada elegível para receber pagamentos de subsídio de adoção com base na política local.



---

## Avisos

Essas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos. É possível que a IBM não ofereça em outros países os produtos, serviços ou recursos discutidos neste documento. Consulte o representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que somente produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser utilizado. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do Cliente. A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos descritos nesta publicação. O fornecimento dessa publicação não concede ao Cliente nenhuma licença para essas patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito para

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil

Av. Pasteur 138-146

Rio de Janeiro, RJ

Botafogo

CEP 22290-240

Para pedidos de licença relacionados a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido ou qualquer outro país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, essa disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Estas informações podem incluir imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente, são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações

serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode fazer aperfeiçoamentos e/ou alterações nos produtos ou programas descritos nesta publicação a qualquer momento sem aviso prévio.

Referências nestas informações a Web sites não IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais contidos nesses Web sites não fazem parte dos materiais deste produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente. Licenciados deste programa que desejam obter informações adicionais sobre este assunto com o objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil

AV. Pasteur, 138-146

Botafogo

Rio de Janeiro, RJ

CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriadas, incluindo, em alguns casos, o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Quaisquer dados de desempenho contidos aqui foram determinados em ambientes controlados. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais poderão variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas de nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão iguais em sistemas geralmente disponíveis. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por dedução. O resultado real pode variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seus ambientes específicos.

As informações relativas a produtos não IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, de seus anúncios publicados ou de outras fontes disponíveis publicamente.

A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não-IBM. Dúvidas sobre a capacidade de produtos não-IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as declarações relacionadas aos objetivos e intenções futuras da IBM estão sujeitas a alterações ou cancelamento sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Todos os preços da IBM mostrados são preços de varejo sugeridos pela IBM, são atuais e estão sujeitos a alteração sem aviso. Os preços de revendedor podem variar.

Estas informações foram projetadas apenas com o propósito de planejamento. As informações deste documento estão sujeitas a alterações antes da disponibilização para comércio dos produtos descritos.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios utilizados nas operações diárias de negócios. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos incluem nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos esses nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

#### LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas de aplicativos de amostra na linguagem fonte, ilustrando as técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. Você pode copiar, modificar e distribuir esses programas de exemplo sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação do aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de exemplo são criados. Esses exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, manutenção ou função destes programas. Os programas de exemplo são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não se responsabiliza por qualquer dano proveniente do uso desses programas de amostra.

Cada cópia ou parte deste programas de exemplo ou qualquer trabalho derivado deve incluir um aviso de direitos autorais com os dizeres:

© (nome da empresa) (ano). Partes deste código são derivadas dos Programas de Exemplo da IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. \_enter the year or years\_. Todos os direitos reservados.

Se estas informações estiverem sendo exibidas em formato eletrônico, as fotografias e ilustrações coloridas podem não aparecer.

---

## Considerações de Política de Privacidade

Os produtos de Software IBM, incluindo soluções de software como serviços ("Ofertas de Software"), podem usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto, a fim de ajudar a melhorar a experiência do usuário final, customizar as interações com o usuário final ou para outros propósitos. Em muitos casos, nenhuma informação identificável pessoalmente é coletada pelas Ofertas de Software. Algumas de nossas Ofertas de Software podem ajudar a coletar informações identificáveis pessoalmente. Se esta Oferta de Software usar cookies para coletar informações pessoais identificáveis, informações específicas sobre o uso de cookies desta oferta são estabelecidas abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, esta Oferta de Software usar cookies de sessão ou outras tecnologias semelhantes que coletam do usuário o nome, o nome de usuário, a senha e/ou outras informações identificáveis pessoalmente para fins de gerenciamento de sessão, autenticação, usabilidade do

usuário aprimorada, configuração de conexão única e/ou outros propósitos de rastreamento de uso ou funcionais. Esses cookies ou outras tecnologias semelhantes não podem ser desativados.

Se as configurações implementadas para esta Oferta de Software fornecerem a você, como cliente, a capacidade de coletar informações identificáveis pessoalmente dos usuários finais por meio de cookies e outras tecnologias, você deverá consultar seu conselho jurídico sobre as leis aplicáveis a esse tipo de coleta de dados, incluindo todos os requisitos de aviso e consentimento.

Para obter mais informações sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para esses fins, consulte a Política de Privacidade da IBM em <http://www.ibm.com/privacy> e a Declaração de Privacidade Online da IBM em <http://www.ibm.com/privacy/details> na seção denominada "Cookies, Web Beacons and Other Technologies" e "IBM Software Products and Software-as-a-Service Privacy Statement" em <http://www.ibm.com/software/info/product-privacy>.

---

## Marcas Registradas

IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de terceiros. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na web em "Copyright and trademark information" em <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

Microsoft e Word são as marcas registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Outros nomes podem ser marcas registradas de seus respectivos proprietários. Outros nomes de empresas, produtos e serviços podem ser marcas registradas ou marcas de serviços de terceiros.







Impresso no Brasil