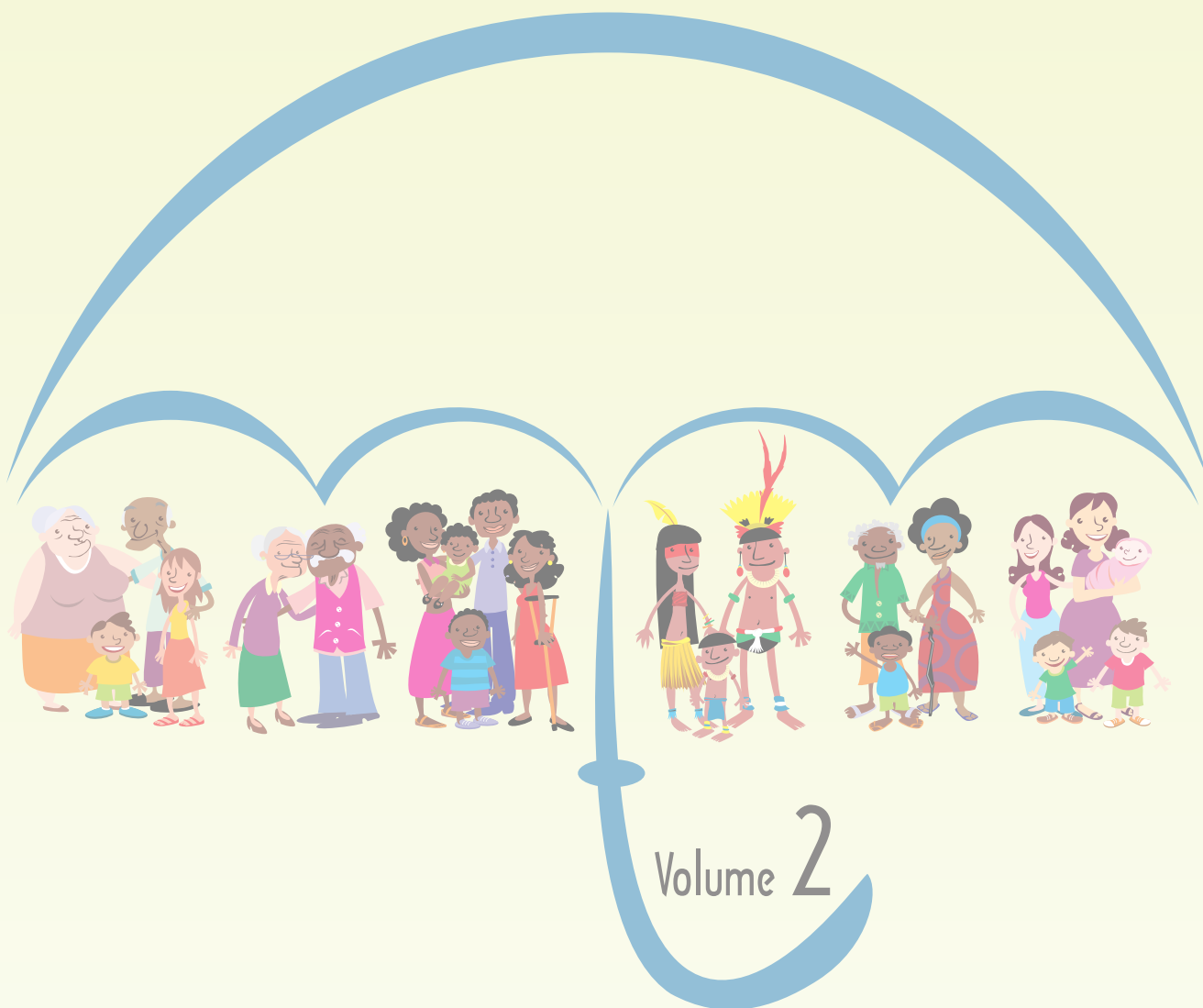


Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
Secretaria Nacional de Assistência Social
Sistema Único de Assistência Social

Orientações Técnicas sobre o PAIF



Trabalho Social com Famílias
do Serviço de Proteção e Atendimento
Integral à Família - PAIF

1ª Edição • Brasília • 2012

EXPEDIENTE

SECRETÁRIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL | **DENISE COLIN**
SECRETÁRIA NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL | **MAYA TAKAGI**
SECRETÁRIO NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA | **LUÍS HENRIQUE DA SILVA DE PAIVA**
SECRETÁRIO DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO | **PAULO JANNUZZI**
SECRETÁRIO EXTRAORDINÁRIO DE SUPERAÇÃO DA EXTREMA POBREZA | **TIAGO FALCÃO**

SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

SECRETÁRIA ADJUNTA | **VALÉRIA GONELLI**
DIRETORA DE GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL | **SIMONE ALBUQUERQUE**
DIRETORA DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA | **AIDÊ CANÇADO ALMEIDA**
DIRETORA DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL | **TELMA MARANHO GOMES**
DIRETORA DE BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS | **MARIA JOSÉ DE FREITAS**
DIRETORA DA REDE SOCIOASSISTENCIAL PRIVADA DO SUAS | **CAROLINA GABAS STUCHI**
DIRETOR EXECUTIVO DO FUNDO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL | **ANTONIO JOSE GONÇALVES HENRIQUES**

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

ELABORAÇÃO

REDAÇÃO

PRISCILLA MAIA DE ANDRADE

SUPERVISÃO

AIDÊ CANÇADO ALMEIDA

REVISÃO

BRUNA D'AVILA DE ARAUJO ANDRADE
PAULA OLIVEIRA LIMA

PROJETO GRÁFICO

DANIEL TAVARES

DIAGRAMAÇÃO

RAFAEL ZART

COLABORAÇÃO TÉCNICA

BRUNA D'AVILA DE ARAUJO ANDRADE
EDGAR PONTES
JULIANA GARCIA PERES MURAD
MARIA DE FÁTIMA PEREIRA
MARIA DO SOCORRO FERNANDES TABOSA
MILENE PEIXOTO ÁVILA

APOIO

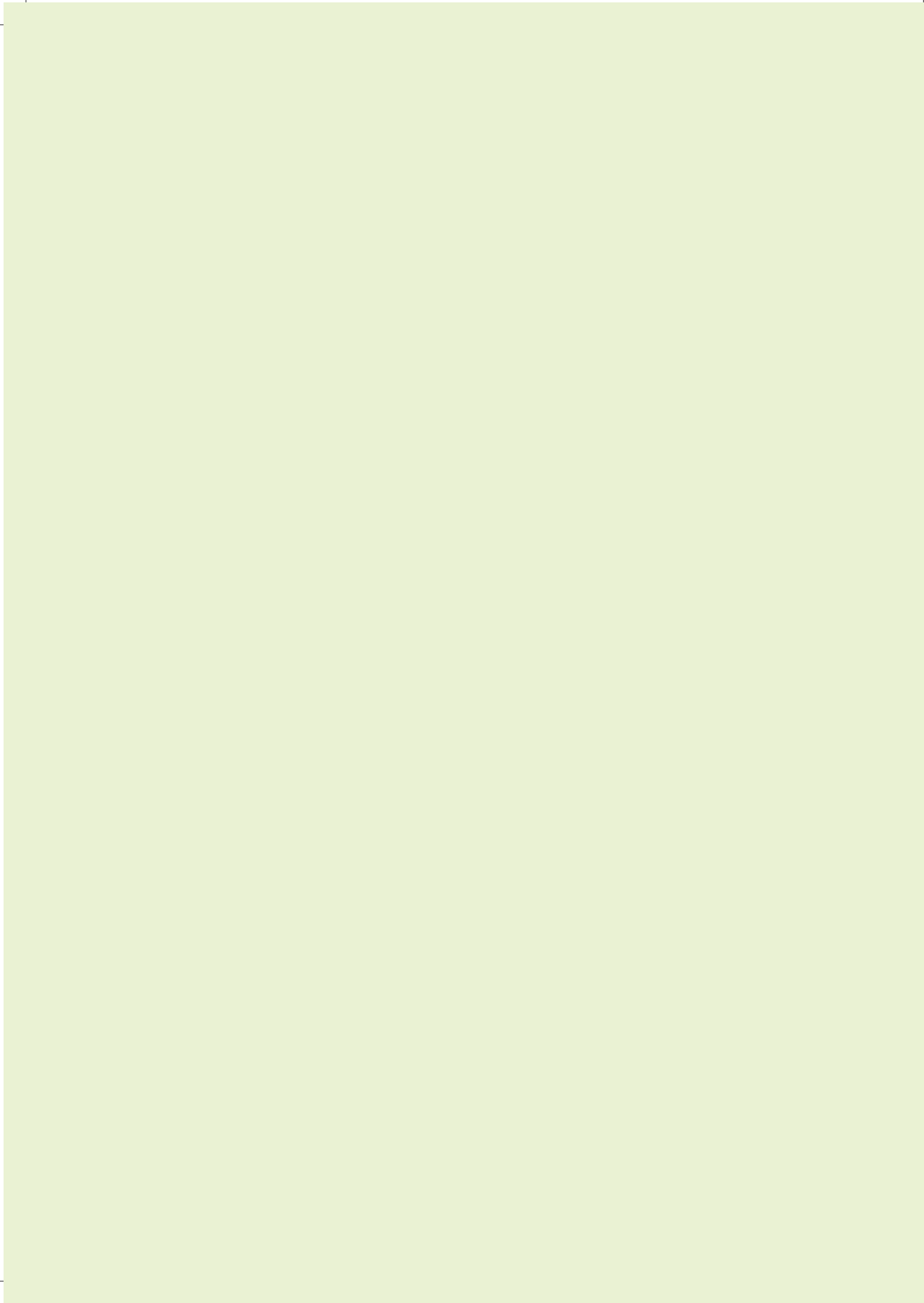
CARLA CRISTINA ULHOA LUCENA
CRISTIANA GONÇALVES DE OLIVEIRA
JOSIBEL ROCHA SOARES
MÁRCIA PADUA VIANA
SÉGISMAR DE ANDRADE PEREIRA
SELAIDE ROWE CAMARGO
SOLANGE DO NASCIMENTO LISBOA

CONTRIBUIÇÕES

GABINETE DA SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
DEPARTAMENTO DA REDE SOCIOASSISTENCIAL PRIVADA DO SUAS
DEPARTAMENTO DE BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
INTRODUÇÃO	7
CAPÍTULO 1	
Conceito de Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF	9
CAPÍTULO 2	
Ações que compõem o Trabalho Social com Famílias do PAIF	14
2.1. Acolhida	17
2.2 Oficinas com Famílias	23
2.3 Ações Comunitárias	37
2.4 Ações Particularizadas	41
2.5 Encaminhamentos	44
2.6 Recomendações Gerais para a Implementação das Ações do PAIF	48
CAPÍTULO 3	
Atendimento e Acompanhamento às Famílias no âmbito do PAIF	54
3.1 Atendimento Familiar	59
3.2 Acompanhamento Familiar	62
CAPÍTULO 4	
Diretrizes para Organização Gerencial do Trabalho Social com Famílias do PAIF	83
4.1 Direção	86
4.2 Planejamento	86
4.3 Organização	91
4.4 Monitoramento	92
4.5 Avaliação	93
CAPÍTULO 5	
Sugestões de Abordagens Metodológicas de Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF	95
5.1 Pedagogia Problematicadora	98
5.2 Pesquisa-Ação	101
5.3 Considerações Finais sobre as Abordagens Metodológicas de Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF	103
CAPÍTULO 6	
Diretrizes Teórico-Metodológicas do Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF	104
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109



APRESENTAÇÃO

É com grande alegria que apresentamos o segundo volume das *Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: Trabalho Social com Famílias*.

Fruto do processo de amadurecimento e consolidação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, já contemplando as últimas normatizações da Política Nacional de Assistência Social, com destaque para a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social, bem como dos resultados de pesquisas avaliativas e do Censo SUAS, a presente publicação representa um marco para o principal Serviço da Proteção Social Básica integrante do referido Sistema.

O PAIF é pedra fundamental e se caracteriza como eixo basilar para a “nova” política de assistência social que vem sendo construída no Brasil desde a publicação da PNAS em 2004, ou seja, como política pública, dever do Estado e direito de cidadania. Política que se propõe a superar a tradição histórica assistencialista, clientelista, segmentada, de modo a ultrapassar a lógica dos “favores ou afilhados” para alcançar o entendimento da prestação de serviços públicos no campo dos direitos socioassistenciais. Ao contrário, garante direitos aos cidadãos. Política que além de enfrentar riscos sociais, propõe-se a prevenir as situações de vulnerabilidade social.

Nesse contexto, o PAIF inova ao materializar a centralidade do Estado no atendimento e acompanhamento das famílias, de modo proativo, protetivo, preventivo e territorializado, assegurando o acesso a direitos e a melhoria da qualidade de vida. Lançar esta publicação sobre o trabalho social com famílias no âmbito do PAIF não é fazer apelo para a ideologia de culpabilização ou de responsabilização natural das famílias. É, sim, reafirmar a adoção das ações de caráter estatal destinadas à sua proteção social, previstas constitucionalmente no art. 203, I, e no art. 226 *caput* e § 8º, como dever do Estado junto às famílias, no âmbito da política de assistência social, assim como o reconhecimento da equipe de referência do CRAS enquanto viabilizadora de direitos e do exercício da cidadania de milhões de pessoas ainda invisíveis ao poder público e ao conjunto das ofertas para a sociedade.

No Brasil, a partir dos dados do Censo SUAS/CRAS 2010, observa-se um quantitativo de 6.801 CRAS, em um total de 4.720 municípios. Estima-se que em 2011 (fonte: CadSUAS - relatório extraído em 16/09/2011) este número passe para 7.562 CRAS. Os dados do Censo SUAS/CRAS 2010 apontam que 1.976.243 famílias são atendidas pelo Serviço PAIF. O primeiro Censo SUAS/CRAS, realizado em 2007, indicava um número de 4.195 CRAS em território brasileiro.

As informações mencionadas revelam como esta unidade pública e estatal, por meio de seu principal serviço, PAIF, tem se solidificado, tornando-se a principal referência da política de assistência social na garantia de acesso dos seus usuários às informações, aos bens, aos ser-

viços, aos direitos socioassistenciais e às demais políticas setoriais e de defesa de direitos, exatamente como contraponto à invisibilidade do público e à naturalização da pobreza e das desigualdades em suas múltiplas dimensões: sociais, econômicas, políticas e culturais.

Tal aproximação com a população usuária da política de assistência social e com as situações encontradas no contexto familiar e no território permitiu amplo reconhecimento da legitimidade do CRAS e do serviço PAIF. Isto ocorre por configurar-se em espaço de convívios, de informações, de trocas de experiências, de esclarecimentos, de aquisições, de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a construção de leituras e releituras das situações vivenciadas, além da organização e disposição de alternativas para o enfrentamento de questões adversas que se impõem no espectro da família e na relação com o território. Desta forma, volta-se o olhar técnico para o mapeamento dos indicadores de vulnerabilidades e de suas causas geradoras, bem como para a prevenção de situações de risco social e pessoal.

A importância de compreensão do envolvimento e comprometimento dos gestores desta política na consolidação do PAIF define-se como fundamental. O direcionamento do referenciamento da rede socioassistencial ao CRAS e a articulação dos gestores municipais, e do DF, de assistência social (ou congêneres) com as demais políticas públicas, criando espaço permanente de discussão e ajustes, estabelecendo fluxos de informação e encaminhamento entre as políticas, assinala a incompletude dos diversos serviços e a necessidade de interlocução permanente para a efetividade das suas ações.

Aliás, a participação ativa e ininterrupta das três esferas de governo, de forma integrada com os respectivos conselhos de assistência social, é elemento *sine qua non* para a construção contínua e a operacionalização deste serviço, seja por meio da oferta de cofinanciamento, de assessoramento técnico ou de capacitações dos profissionais, entre outros. A atuação dos profissionais junto às famílias corresponde ao alicerce no qual o serviço PAIF se sustenta, o que exige constante atualização das informações, conceitos e metodologias de trabalho.

Acredita-se que esta publicação possibilitará, às equipes técnicas e aos gestores da política, novas oportunidades de reflexão sobre o fazer profissional, sobre os objetivos e a estrutura do serviço, suas ações e formas de implementação e as metodologias existentes, pautando-se em conceitos e diretrizes estabelecidos nas normativas vigentes e pesquisas realizadas sobre os temas abordados.

Pretende-se, portanto, que a presente publicação estimule a reflexão, aprimore a atuação profissional, qualifique o PAIF, fortaleça a rede de proteção social nos territórios, colabore no acesso das famílias a direitos e alimente um projeto societário mais igualitário e justo.

Denise Colin

Secretária Nacional de Assistência Social



INTRODUÇÃO

O segundo volume das *Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF* tem como foco o Trabalho Social com Famílias desenvolvido no âmbito desse Serviço. A finalidade é contribuir na operacionalização do PAIF, a partir das especificidades dos territórios e famílias que ali residem, subsidiando as equipes de referência dos CRAS e gestores municipais, e do Distrito Federal, no cumprimento dos objetivos do principal serviço da proteção social básica do SUAS.

Com esse intuito, a publicação traz, no *Capítulo 1*, uma proposição de entendimento do conceito de *trabalho social com famílias* no âmbito do PAIF, a partir de uma metódica construção reflexiva do termo, considerando-a matriz da implementação do Serviço – cimento que interliga as ações e que dá materialidade ao Serviço.

Com relação às ações que compõem o PAIF – acolhida, oficinas com famílias, ações comunitárias, ações particularizadas e encaminhamentos, o *Capítulo 2* as enumera, detalhando-as: o que são; para que servem; o que é importante considerar para operacionalizá-las; quais as formas de implementá-las. São algumas questões que se tenta responder (reconhecendo que não se esgotam as possibilidades), de modo a oferecer elementos que contribuam com a atuação dos profissionais no cumprimento dos objetivos do PAIF.

O *Capítulo 3* aborda uma das questões mais longamente discutidas nos últimos tempos: do que se trata, afinal, “atendimento” e “acompanhamento” às famílias no PAIF?, oferecendo elementos que os distinguem e qualificam, com vistas a parametrizar tais formas de inserção no Serviço.

De forma a concretizar o caráter preventivo, proativo e protetivo do PAIF – seja no atendimento ou no acompanhamento das famílias, enfatiza-se, no *Capítulo 4*, a necessidade da *Organização Gerencial do Trabalho Social com Famílias do PAIF*, detalhando cada elemento que a compõe: direção, planejamento, organização, monitoramento e avaliação do processo de implementação do Serviço.

O *Capítulo 5* trata de outro ponto fundamental para a operacionalização do trabalho social com famílias: as abordagens metodológicas, a partir da compreensão de que é imprescindível a adoção esclarecida de uma abordagem metodológica que norteie as ações do PAIF, para o alcance dos seus objetivos. De modo a auxiliar os profissionais nessa escolha, o capítulo elenca duas sugestões: a pedagogia problematizadora e a pesquisa-ação.

Por fim, o *Capítulo 6* enumera algumas diretrizes teórico-metodológicas que despertam a reflexão sobre o fazer profissional qualificado, comprometido e ético, que devem ser observadas no desenvolvimento do trabalho social com famílias no âmbito do PAIF.

Ressalta-se que a presente publicação não pretende *engessar, dar receitas ou burocratizar* a ação dos técnicos, mas oferecer orientações gerais e pressupostos que não devem ser esquecidos pelos profissionais e coordenadores dos CRAS. Nessa direção, não são descritos caminhos a serem sistematicamente seguidos. O foco é consensuar parâmetros, a partir da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, do Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social e outros documentos normativos da Política de Assistência Social, para sedimentar as ações do PAIF, conceituando e evidenciando a importância de alguns procedimentos para o alcance dos seus objetivos.

Assim, o que se pretende, mais que orientar, é inspirar reflexões sobre “*o que se quer*” e contribuir na materialização de ações que respondam ao “*o que fazer e como fazer para chegar onde se quer*”.

CAPÍTULO 1

CONCEITO DE TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO ÂMBITO DO PAIF

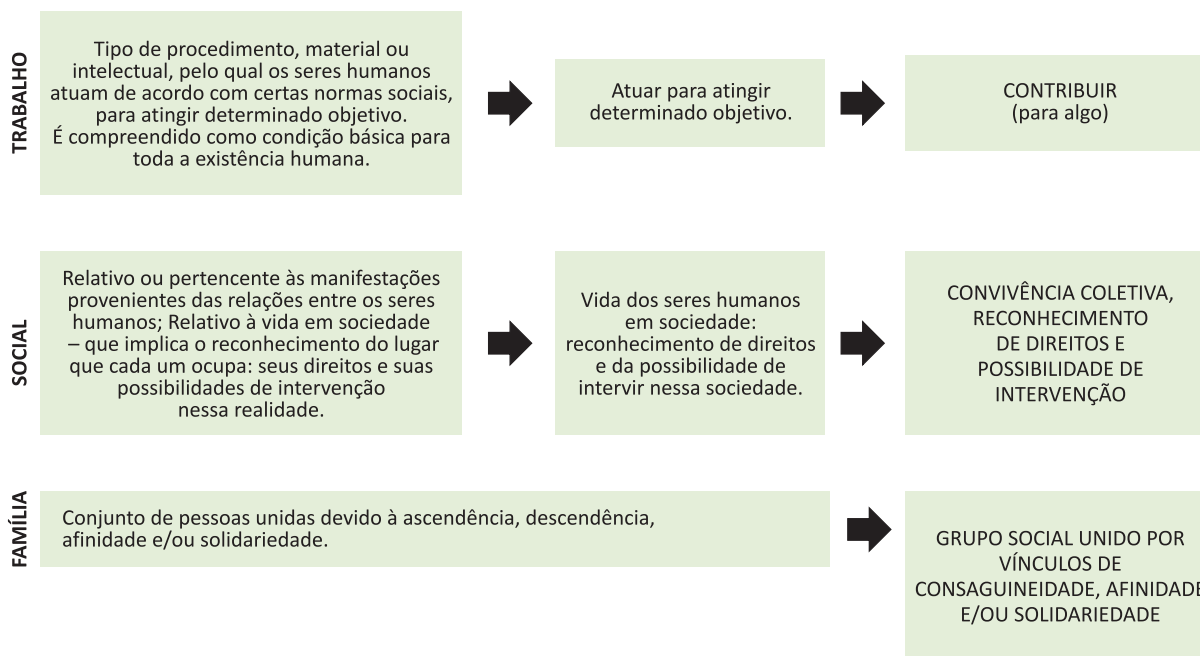
O termo “trabalho social com famílias” é utilizado há muito tempo e por uma grande diversidade de atores sociais. Seu uso também é bastante comum na política de assistência social. Todavia, a análise das bibliografias sobre o assunto demonstra que as definições desse termo são escassas e desprovidas de elementos capazes de facilitar sua compreensão no âmbito da política de assistência social.

Nessa direção, o presente tópico propõe-se a construir um entendimento do *Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF*, reconhecendo que a definição deste termo é fundamental para o estabelecimento de um significado comum a técnicos e gestores dos serviços de assistência social, de modo a possibilitar a compreensão do PAIF e, conseqüentemente, a execução de suas ações pautadas em diretrizes e objetivos estabelecidos, alcançando assim os resultados que dele se esperam.

Para uma melhor compreensão desse processo de construção do conceito de trabalho social com famílias a ser utilizado no âmbito do PAIF, será realizado um “passo a passo”. O 1º passo será a simples e necessária junção dos significados das palavras que compõem o termo “Trabalho Social com Famílias”.

1º passo - realizar a junção dos significados de cada palavra que compõe o termo. Segundo o Dicionário Michaelis Online¹, *conceito* é “aquilo que se concebe ou entende por algo”, “ideia”, “noção”. O esquema a seguir traz os principais “entendimentos, ideias e/ou noções”, a partir das significações dadas pelos dicionários, que os termos “trabalho”, “social” e “famílias” podem possuir:

1. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=conceituar>. Acesso em: 16 de novembro de 2010.



O resultado preliminar alcançado por esse primeiro passo (significados de **“trabalho + social + família”**) seria: *“conjunto de procedimentos efetuados com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um grupo social, unido por vínculos consanguíneos, de afinidade e/ou solidariedade”*.

Para completar a definição é preciso abordar a especificidade do trabalho social com famílias, no âmbito da assistência social. É esse o 2º passo a ser efetuado.

2º passo – adequar o conceito de trabalho social com famílias à política de assistência social. Para tal é preciso:

- Adotar o conceito de família que consta na PNAS (2004): “conjunto de pessoas unidas, seja por laços consanguíneos, seja por laços afetivos e/ou de solidariedade”;
- Contemplar a diretriz “matricialidade sociofamiliar” da política, que afirma a “centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos”². Tal diretriz expressa que a organização da política de assistência social tem como pressuposto a família como um “sujeito de direitos”;
- Ressaltar que a centralidade da família, na política de assistência social, também deve-se ao reconhecimento da importância dessa instituição na proteção social dos indivíduos. A PNAS (2004) afirma que a família é o “espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias”;

2. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Norma Operacional Básica (NOB/SUAS). Brasília, 2005. p. 33.

d) Pontuar que, em decorrência dessa centralidade na família, dentre os principais objetivos da política de assistência social estão: a proteção à família, proteção aos seus direitos e a promoção do fortalecimento da convivência familiar e comunitária.

A partir das diretrizes do 2º passo, o trabalho social com famílias, no âmbito da assistência social, pode ser compreendido como: *“Conjunto de procedimentos efetuados com a finalidade de contribuir para a convivência, para o reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade – que se constitui em um espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário, a partir do seu reconhecimento como sujeito de direitos”*.

É preciso, ainda, reconhecer que o Trabalho Social com Famílias, no âmbito da política de assistência social, é efetuado a partir de conhecimentos específicos. Esse é o 3º passo a ser dado para a construção desse conceito.

3º passo – reafirmar que o desenvolvimento do trabalho social com famílias, no âmbito da assistência social, demanda saberes técnicos especializados: o trabalho exigido na operacionalização do Trabalho Social com Famílias, não mais compreendido como clientelismo, assistencialismo, caridade, mas como política pública e dever do Estado, é um trabalho especializado, realizado por técnicos de nível superior, com formação profissional, fundamentado em conhecimentos teórico-metodológicos, técnico-operativos e em pressupostos éticos, projetos ético-políticos, dentre outros.

Por meio da perspectiva apresentada pelo 3º passo, o conceito de trabalho social com famílias se amplia para: *“Conjunto de procedimentos efetuados a partir de pressupostos éticos, conhecimento teórico-metodológico e técnico-operativo, com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade – que se constitui em um espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário, a partir do seu reconhecimento como sujeito de direitos”*.

Por fim, é preciso adequar o conceito de trabalho social com famílias, no âmbito da política de assistência social, ao PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família. Eis o 4º passo.

4º passo – inserir novos contornos ao conceito de trabalho social com famílias, a partir da sua demarcação no campo de atuação do PAIF - serviço que operacionaliza o trabalho social com famílias, na Proteção Social Básica do SUAS, materializando a diretriz da PNAS (2004) de que a proteção às famílias é uma responsabilidade estatal. Também é preciso que a definição reflita o caráter preventivo, protetivo e proativo e o foco de ação territorial³ do PAIF.

Somando-se a diretriz apontada pelo 4º passo, chega-se na **definição de trabalho social com famílias, no âmbito do PAIF:**

Conjunto de procedimentos efetuados a partir de pressupostos éticos, conhecimento teórico-metodológico e técnico-operativo, com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade – que se constitui em um espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário, a partir do reconhecimento do papel do Estado na proteção às famílias e aos seus membros mais vulneráveis. Tal objetivo materializa-se a partir do desenvolvimento de ações de caráter “preventivo, protetivo e proativo”, reconhecendo as famílias e seus membros como sujeitos de direitos e tendo por foco as potencialidades e vulnerabilidades presentes no seu território de vivência.

A apreensão do conceito de trabalho social com famílias no campo de atuação do PAIF é importante, na medida em que eleva a concepção deste trabalho ao patamar de procedimentos qualificados, edificados a partir de saberes profissionais, embasados em princípios éticos e com finalidades a serem alcançadas. Não se constitui, portanto, de procedimentos instintivos, personalistas e inspirados no senso comum.

O trabalho social com famílias nos contornos do PAIF adquire, a partir desta conceituação, patamar científico, compreendido como ato sistemático, metódico e reflexivo, realizado por meio da construção de conhecimentos e da compreensão da realidade e das relações sociais⁴.

Nesta direção, o trabalho social com famílias é uma prática profissional apoiada em saber científico, que para ser efetiva depende:

3. A PNAS (2004) considera o território fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e riscos sociais, enfrentados por indivíduos, famílias, grupos e comunidade. Isto é, reconhece que não há como compreender os fenômenos societários, em especial aqueles ligados aos fatores sociais, culturais e econômicos, fora do seu contexto territorial.

4. Destaca-se como método importante na compreensão da realidade social o método dialético, que a partir de um processo crítico, visa captar o movimento histórico e suas inerentes contradições, desvelando a realidade pela constante interação entre o todo e as partes que a compõe. A dialética possibilita, por meio de uma atitude reflexiva, apreender a complexidade e a dinamicidade da realidade social na qual os profissionais do SUAS têm que atuar, exigindo destes uma postura reflexiva e crítica, bem como um processo de formação continuada.

- a) de consciência crítica e espírito pesquisador por parte dos profissionais do CRAS;
- b) do conhecimento do território – suas potencialidades, recursos, vulnerabilidades, relações estabelecidas, de modo a realizar uma ação preventiva e proativa;
- c) da adoção de abordagens e procedimentos metodológicos apropriados para o cumprimento dos objetivos do Serviço;
- d) de estudo e análise permanente dos conceitos fundamentais, tais como: família e território, nas abordagens sociológica, antropológica, econômica, psicológica, entre outras, cuja compreensão é essencial para a implementação qualificada do PAIF;
- e) do planejamento e análise das ações a serem adotadas no desenvolvimento do trabalho social com famílias;
- f) da promoção da participação dos usuários no planejamento e avaliação das ações do Serviço;
- g) do desenvolvimento de uma prática interdisciplinar entre os profissionais que compõem a equipe de referência do CRAS: assistentes sociais e psicólogos;
- h) do conhecimento sobre os ciclos de vida, questões étnicas, raciais, de orientação sexual, assim como outras questões específicas identificadas no território.

Assim, o fazer cotidiano da equipe de referência do CRAS, ao operacionalizar o PAIF, deve fugir das práticas do senso comum, que sem nenhum tipo de contestação ou indagação, tornam-se crenças imutáveis, que reproduzem ideias carregadas de preconceitos, culpabilizam as famílias por sua situação social e mantêm o *status quo*, impossibilitando movimentos de transformação da realidade. Neste sentido, o trabalho social com famílias deve ter por pressuposto basilar a responsabilidade estatal na proteção às famílias e assumir como embasamento de sua prática o conhecimento científico, que requer profissionais qualificados, aptos a compreender a realidade dada e construir conhecimento, com os quais questionam as estruturas sociais injustas, elaborando estratégias para modificá-las.

CAPÍTULO 2

AÇÕES QUE COMPÕEM O TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS DO PAIF

O trabalho social com famílias do PAIF é materializado por meio de ações que convergem para atender determinado objetivo.

As ações do PAIF devem ser planejadas e avaliadas com a participação das famílias usuárias, das organizações e movimentos populares do território, visando o aperfeiçoamento do Serviço, a partir de sua melhor adequação às necessidades locais, bem como o fortalecimento do protagonismo destas famílias, dos espaços de participação democrática e de instâncias de controle social.

São ações do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF:

- Acolhida;
- Oficinas com Famílias;
- Ações Comunitárias;
- Ações Particularizadas;
- Encaminhamentos.

Organizadas em ações de caráter individual ou coletivo, as ações do PAIF são demonstradas no quadro a seguir:

Ações do PAIF	
Individuais	Coletivas
Acolhida	
Ações particularizadas	Oficinas com Famílias
Encaminhamentos	Ações comunitárias

Tais ações, que consolidam o trabalho social com famílias do PAIF, têm por desafio materializar os objetivos do Serviço⁵. Nesse sentido, é preciso sempre associar a realização das ações do PAIF aos objetivos que se pretende alcançar. Ou seja, é imprescindível que no processo de planejamento, execução, monitoramento e avaliação dessas ações, os objetivos do Serviço sejam a ele associados, de modo a qualificá-lo e, principalmente, garantir seu efetivo cumprimento.

5. Para uma reflexão mais aprofundada sobre cada um dos objetivos do PAIF, ver “Orientações Técnicas sobre o PAIF – O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”, capítulo 4, que trata dos objetivos do Serviço.

Para ilustrar tal necessidade, segue quadro que sintetiza os objetivos do PAIF e a intrincada ligação destes com as ações que materializam o Serviço para as famílias nos territórios:



O quadro tenta esquematizar a ideia de que o alcance dos objetivos do PAIF não deve ser algo abstrato ou apenas presente no discurso. Os objetivos do Serviço devem ser buscados ao longo de todo seu processo de implementação. Portanto, são os objetivos do PAIF os principais elementos a serem considerados ao se formatar a acolhida, planejar as oficinas com famílias, subsidiar as ações particularizadas, avaliar os impactos de uma ação comunitária ou de um encaminhamento realizado, por exemplo.

E de quem é a responsabilidade pela implementação das ações do PAIF? A execução das ações do PAIF é de responsabilidade dos profissionais de nível superior que compõem

a equipe técnica do CRAS, seja ela a equipe de referência ou volante⁶, pois conforme definição de trabalho social com famílias, ele deve ser realizado: “a partir de pressupostos éticos, conhecimento teórico-metodológico e técnico-operativo”, de modo a qualificá-lo para a efetivação do alcance dos objetivos propostos pelo Serviço, sob a supervisão do coordenador do CRAS. Os técnicos de nível médio não devem, portanto, ser responsabilizados por nenhuma ação técnica do PAIF. A eles cabe auxiliar na operacionalização das ações do Serviço⁷ ou assumir responsabilidade por condução de grupos do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, quando ofertados no CRAS. O coordenador do CRAS também é responsável pela operacionalização das ações de organização gerencial do trabalho social com famílias do PAIF – fundamental para a efetiva implementação do Serviço.



A “organização gerencial do trabalho social com famílias do PAIF” é uma atribuição do coordenador do CRAS. Consiste no planejamento, organização do Serviço para alcance das famílias, bem como, no monitoramento dos resultados das ações e avaliação das atividades, que deverá contar com a participação dos usuários. Para mais informações sobre essa ação, consultar o capítulo 4 deste volume.

A seguir, cada ação que compõe o PAIF será detalhada, por meio de sua descrição e de sugestões de formas de implementação. Esse detalhamento, contudo, não esgota todas as possibilidades de desenho do Serviço. Cada equipe de referência do CRAS poderá implementar as ações do PAIF a partir das sugestões apresentadas nesse documento bem como das características, peculiaridades, vulnerabilidades e potencialidades do seu território, no decorrer do tempo, conforme planejamento prévio e de forma a adequar o Serviço à sua realidade.

Todas essas ações devem, necessariamente, estar disponíveis no PAIF, de forma a atingir os objetivos e impactos sociais esperados do Serviço, que tem por objetivo o enfrentamento de vulnerabilidades e prevenção de riscos sociais complexos e multicausais, bem como garantir as aquisições das famílias usuárias, conforme normatização da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Observa-se que as ações de inclusão produtiva, de reforço escolar, da área da saúde, entre outras, não compõem o PAIF e não devem ser incorporadas às suas ações.

6. A equipe volante consiste em uma equipe adicional à equipe técnica do CRAS, que potencializa a Proteção Básica no território, na medida em que se desloca para as áreas de dispersão populacional e/ou difícil acesso para ofertar os serviços de proteção social básica e ações às famílias residentes nestes locais. Outras informações poderão ser encontradas nas “Orientações Técnicas sobre o PAIF – O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais” ou no documento “Resumo Executivo das Orientações para execução de Serviços de Proteção Social Básica e ações por Equipes Volantes”, disponível no site do MDS, no link: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica>

7. Para mais informações, consultar a publicação: BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: MDS, 2009, capítulo 6. Nesse capítulo há um quadro que traz o perfil e as atribuições da equipe de referência do CRAS.

As formas de implementação das ações não são estanques ou autônomas. Ao contrário, elas são articuladas e, muitas vezes, interdependentes. Por exemplo, um evento comunitário certamente demandará a realização de palestras e/ou campanhas para o cumprimento de seu objetivo.

2.1. Acolhida

O que é a acolhida?

A *acolhida*⁸ é, na maioria das vezes, o processo de contato inicial de um indivíduo ou família com o PAIF⁹ - não raras vezes é o primeiro contato “qualificado” da família com o SUAS. Consiste no processo inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações sobre as ações do Serviço, da rede socioassistencial, em especial do CRAS e demais políticas setoriais.

A acolhida constitui ação essencial do PAIF, pois é quando ocorre o início do vínculo entre o Serviço e a família. É o momento em que o profissional deve buscar compreender os múltiplos significados das demandas, vulnerabilidades e necessidades apresentadas pelas famílias, buscando também identificar seus recursos e potencialidades e como tais situações se relacionam e ganham significado no território.

Na acolhida, a história de cada família deve ser compreendida, quando houver a possibilidade, a partir da escuta do maior número possível de membros. São parte dessa história fatos, emoções ou sentimentos relatados pelos membros atendidos ou apreendidos pelos profissionais responsáveis pela acolhida. Esses relatos e percepções favorecerão a reflexão sobre a relação da família com o território, suas redes de apoio, acesso a serviços, potenciais comunitários e dos membros pertencentes a esse grupo familiar.

O diálogo franco, uma escuta sem julgamento ou preconceitos, que permita à família falar de sua intimidade com segurança, e a capacidade de percepção de quem acolhe, são condições básicas para que o saber profissional seja colocado à disposição da família, auxiliando-a na construção do conhecimento sobre sua realidade e, consequentemente, no seu fortalecimento.

Para que serve a acolhida?

Constitui importante momento para o estabelecimento de relações de confiança e de reconhecimento da equipe de referência do CRAS como profissionais qualificados para o atendimento da demanda familiar, permitindo a instituição do vínculo entre as famí-

8. A acolhida não é uma ação exclusiva do PAIF, mas uma ação presente em todos os serviços, programas e projetos socioassistenciais.

9. A ressalva feita ao se conceituar a acolhida como o contato inicial das famílias “na maioria das vezes”, deve-se ao reconhecimento de que as famílias também podem ter seu contato inicial com o PAIF por meio da participação em ações comunitárias (palestras, eventos comunitários, entre outros), para os quais não é necessário passar pelo processo de acolhida.

lias usuárias e o PAIF – fator indispensável para a continuidade do atendimento socioassistencial iniciado.

A acolhida é uma etapa em que se deve coletar informações sobre a vida familiar e comunitária das famílias e sobre o território, sendo importante considerar não só os aspectos objetivos, concretos, tais como a situação socioeconômica vivenciada, mas também a subjetividade das famílias, suas crenças, valores, formas de comunicação e expectativas em relação ao Serviço.

Essa primeira compreensão da realidade familiar, suas vulnerabilidades e potencialidades, é imprescindível para que o profissional possa estabelecer, juntamente com a família que está sendo acolhida, quais as possibilidades e limites da ação socioassistencial e qual será o prosseguimento dado no seu atendimento. É nesse momento que o técnico utilizará instrumentais de coleta e registro de informações, como por exemplo, entrevistas, análise socioeconômica, estudo social e o prontuário da família.

Estudo Social - análise tecnicamente qualificada sobre a família, determinante para explicitar a necessidade de inserção da família no atendimento ou no acompanhamento familiar. Neste momento, os profissionais responsáveis deverão, em conjunto com as famílias: enumerar as situações de vulnerabilidade social vivenciadas, buscando compreender suas origens e consequências; identificar as potencialidades e recursos que as famílias possuem; identificar/reconhecer as características e especificidades do território que influenciam e/ou determinam as situações de vulnerabilidade vivenciadas pelas famílias. O estudo social da situação familiar constitui momento de compreensão da realidade vivenciada pelas famílias, bem como de afirmação da assistência social como direito de cidadania e dever do Estado.

Assim, é no momento da acolhida que os profissionais averiguam a necessidade de iniciar um processo de acompanhamento familiar ou se o atendimento às famílias nas ações do PAIF já responde suas demandas. Há, ainda, que se considerar a identificação de demandas que sugiram encaminhamentos para acesso à renda, benefícios ou mesmo para serviços setoriais.

O que é importante considerar no processo de acolhida?

Na prática cotidiana, a acolhida deve se expressar em algumas atitudes, tais como: o profissional se apresentando, chamando os usuários do Serviço pelo nome, prestando as informações requeridas, realizando os encaminhamentos necessários para as demandas explicitadas que não estejam no escopo do trabalho do PAIF, escutando e valorizando as informações repassadas e a participação das famílias na construção do planejamento do atendimento e acompanhamento familiar. Na acolhida, o profissional deve responsabilizar-se pela resposta às demandas e vulnerabilidades apresentadas pela família usuária, buscando, dessa forma, ampliar o caráter protetivo do trabalho realizado.

A acolhida deve ser pautada no respeito à dialogicidade e autonomia das famílias. Desta forma, o técnico precisará considerar a disponibilidade destas para responder às perguntas da equipe técnica ou para participação nas ações do PAIF. A atitude dos profissionais, nesse momento, deve expressar o dever do Estado em proteger e garantir o acesso das famílias aos serviços. Assim, as famílias não podem sentir-se intimidadas ou tuteladas no processo de acolhida ao Serviço.

Caracterizada como o contato inicial com o PAIF, a acolhida deve ser cuidadosamente planejada, para que as famílias sintam-se respeitadas e apoiadas, reconhecendo o Serviço como um direito. Nessa direção, a acolhida é essencial para que as famílias compreendam o PAIF como um serviço de referência para o seu atendimento e acompanhamento no território.

A acolhida é o momento de apresentação do PAIF à família ou a algum de seus membros. Também é a ocasião na qual há o conhecimento das condições de vida, vulnerabilidades e potencialidades das famílias pelos profissionais e do estabelecimento de vínculos entre o Serviço e seus usuários. Constitui, assim, ação primordial na garantia de acesso da população ao SUAS e de compreensão da assistência social como dever estatal e direito de cidadania.

No processo de acolhida podem ser identificadas situações que demandam atendimento do âmbito da Proteção Social Especial. Nesses casos, é importante uma ação imediata de encaminhamento da família e/ou indivíduo ao CREAS - para atendimento pelo PAEFI, ou pela equipe da PSE do órgão gestor municipal, ou do DF, de assistência social (ou congênere), caso não haja a presença de um CREAS no município (ou CREAS regional que atenda as demanda do município).

Conforme apontado anteriormente, a acolhida das famílias, dadas as características e responsabilidades, compõe atividade exclusiva dos profissionais de nível superior da equipe de referência do CRAS.



Destaca-se que a acolhida, em especial se realizada em grupo, oferece importantes insumos sobre as ações mais adequadas para determinadas famílias, dentre as quais temas para oficinas com famílias e para ações comunitárias.

Quais as formas de acolhida?

A acolhida pode ser particularizada ou em grupo. Todavia, como afirmado anteriormente, as formas de execução de cada ação do PAIF não se esgotam no que está aqui apresentado, podendo ser adotadas outras formas, conforme as especificidades dos territórios e a abordagem metodológica adotada pela equipe de referência do CRAS.

Antes de apresentar as formas de implementação da acolhida, é necessário diferenciá-la do momento que antecede essa ação, que é a recepção.

Recepção

A recepção é o momento no qual a família recebe a primeira atenção ao adentrar no CRAS.

Ela pode ser realizada por funcionários(as) de nível médio. Esses técnicos devem ser capacitados, de forma continuada, para que compreendam esse momento como um direito da família, respondendo suas demandas de forma solícita e respeitosa.

Nessa etapa, o funcionário, devidamente capacitado, pode repassar algumas informações básicas sobre o Serviço PAIF, coletar algumas informações essenciais sobre a família ou algum de seus membros que está em busca de atendimento (exemplo: nome do responsável familiar, nº dos documentos de identificação, nº do NIS, composição familiar, endereço, entre outros), agendar atendimento com os técnicos de nível superior, entre outros. Pode também ser demandado do funcionário responsável pela recepção o acesso aos dados no CadÚnico da família recepcionada (nos casos em que o CadÚnico é descentralizado e há possibilidade do seu acesso no CRAS). Vale sublinhar que quando o CadÚnico é descentralizado e for verificado que a família não está inserida neste sistema, o técnico deverá direcionar à família para a equipe responsável pelo cadastramento.

Todas essas informações subsidiarão a acolhida realizada pelo técnico de nível superior, da equipe de referência do CRAS, que poderá ocorrer em seguida à recepção ou ser agendada para momento posterior, conforme urgência que o atendimento requer e o fluxo de atendimento que deve ser estabelecido pelo Serviço, em cada CRAS.

Destaca-se que o espaço reservado para a recepção e a postura do profissional responsável por este primeiro atendimento devem partir do pressuposto de que o PAIF representa um direito das famílias. Sendo assim, este atendimento deve ser conduzido de modo a não se transformar em um momento vexatório aos usuários, preservando o sigilo das informações prestadas.

A recepção das famílias usuárias deve ser compreendida como um momento importante na execução do PAIF, pois corresponde ao primeiro contato dos usuários com o

CRAS. Muitas vezes os usuários chegam, à Unidade, fragilizados, pois estão vivenciando situações de vulnerabilidade. Por isso a importância do profissional que trabalha nesse atendimento demonstrar sensibilidade para compreender as diversas situações enfrentadas pelas famílias, evitando posturas inquiridoras ou mesmo preconceituosas. Para tanto, as capacitações revelam-se extremamente necessárias. A recepção constitui, portanto, ocasião fundamental para a adesão e criação de vínculos fundamentais para o seu retorno.

Acolhida em Grupo

É o processo de acolhida realizado de modo coletivo (duas ou mais famílias).

Utiliza-se como estratégia a formação de pequenos grupos de acolhida para: a) repasse de informações gerais sobre o Serviço; b) escuta das demandas gerais das famílias; c) compreensão dos impactos do território sobre tais demandas, e d) publicização e discussão de assuntos de interesse de um grande número de famílias ou da comunidade (informações sobre o Benefício de Prestação Continuada, Programa Bolsa Família, outras políticas públicas, inclusão produtiva etc.).

Essa forma de acolhida deve ser empregada de modo a organizar o processo de acolhida no Serviço, em especial quando há um grande número de famílias envolvidas, para dinamizar e agilizar o processo de atendimento, pois ela otimiza o repasse de informações e sana dúvidas. Além disto, ressalta-se que o compartilhamento de expectativas e demandas entre as famílias contribui para não individualizar a problemática enfrentada pelas famílias daquele território e favorece a efetividade das adesões às ações do PAIF, na medida em que as famílias participantes poderão ter maior clareza do que procuram e do que lhes é oferecido.

Essa forma de acolhida é interessante, pois oportuniza às famílias o compartilhamento e identificação de demandas comuns, iniciando, já na acolhida, um processo de compreensão de que as vulnerabilidades vivenciadas são fenômenos sociais e não problemas particularizados, sensibilizando-as para a importância do protagonismo e da participação social visando alcançar seus direitos. São exemplos de famílias, que podem ser convidadas para a acolhida em grupo, as beneficiárias de transferência de renda, em especial, em descumprimento de condicionalidades do PBF (primeira repercussão) e famílias com beneficiários do BPC abaixo de 18 anos fora da escola.

As acolhidas particularizada e em grupo se complementam. As famílias que participaram da acolhida em grupo deverão gradativamente ser acolhidas também de modo particularizado, para que tenham oportunidade de relatar aquilo que não se sentiram à vontade para expor coletivamente, bem como para que o profissional possa registrar as informações repassadas pela família de forma mais sistemática e sigilosa, no prontuário da família. Entende-se desse modo que ao longo do tempo todas as famílias aten-

didadas pelo CRAS devem ser acolhidas de modo particularizado para um conhecimento mais aprofundado das vivências e necessidades dessas famílias.

Assim, a acolhida em grupo pode ser empregada de modo prévio à acolhida particularizada – caracterizando-se como essencial para a identificação das situações de vulnerabilidades vivenciadas, das potencialidades e dos recursos que as famílias dispõem, proporcionando conhecimento necessário e imprescindível para sua inserção no PAIF.

Ressalta-se que os técnicos devem, durante esse processo de acolhida, respeitar as possibilidades de manifestação e necessidades particulares dos seus participantes, de modo a não forçar a participação dos componentes do grupo. Toda participação deve ser espontânea. Nessa forma de acolhida, também é necessário ter, como eixo norteador, o respeito à privacidade das famílias e à sua autonomia quanto à disponibilidade para interagir com o grupo e/ou responder perguntas, bem como para participar das demais ações do PAIF.

Sugere-se, ainda, que esse momento seja preparado de forma a ser uma experiência verdadeiramente acolhedora. Assim, a utilização de filmes, poesias, músicas, relato de histórias e percepções sobre o território e a vida coletiva ali construída, para a sensibilização das famílias; a oferta de lanche; e uma escuta livre de estereótipos são ferramentas essenciais para a criação de vínculos entre os usuários e o Serviço.

Acolhida Particularizada

É o processo de acolhida de uma família, ou algum de seus membros, de modo particularizado.

É o momento no qual o profissional preenche ou atualiza o Prontuário da Família. Pode ocorrer no CRAS ou no domicílio da família.

- Acolhida no CRAS – refere-se ao processo de acolhida que ocorre no espaço físico do CRAS. Para a acolhida no CRAS é preciso garantir locais adequados, configurados para assegurar o bem-estar das famílias, ao expor suas demandas e vulnerabilidades, e para resguardar o sigilo das informações, devendo ocorrer, portanto, em uma sala de atendimento. Essa atividade, geralmente, é antecedida pela recepção da família nessa Unidade da rede socioassistencial.
- Acolhida no Domicílio - consiste no processo de acolhida de uma família, ou de algum de seus membros, no seu próprio domicílio. Essa forma de acolhida deve ser utilizada em situações específicas, nas quais as famílias não respondem ao convite para comparecer ao CRAS ou vivenciam situações de vulnerabilidade ou risco social e não procuram o Serviço. São exemplos dessas situ-

ações: as famílias em descumprimento reiterado de condicionalidades (esse descumprimento pode significar situações de vulnerabilidade ou risco social) ou famílias com crianças, adolescentes ou jovens de até 18 anos com deficiência, beneficiários do BPC e fora da escola¹⁰.

A acolhida no domicílio também pode ser utilizada no caso em que o responsável familiar¹¹ apresentar dificuldades de acesso ao CRAS, por impossibilidade de locomoção, em decorrência de alguma doença, deficiência física, ou por ser cuidador de pessoas com deficiência severa ou idosos dependentes.

Essa forma de acolhida deve ser realizada apenas com o consentimento da família. Sugere-se, para facilitar a comunicação com as famílias, o estabelecimento de um contato prévio entre os profissionais e a família e o agendamento da visita domiciliar de acolhida.

No processo de acolhida domiciliar é importante que o profissional, juntamente com a família, escolha um local adequado, no qual seus membros sintam-se confortáveis para expor suas demandas, garantindo o sigilo das informações. No caso de haver alguma interferência, o profissional avaliará a necessidade de interromper a acolhida e reagendá-la.

A acolhida no domicílio deve ser pautada nos princípios de respeito à privacidade da família e da sua autonomia, tanto no que diz respeito à receptividade em seu domicílio, quanto à disponibilidade para responder às perguntas e para sua inserção nas demais ações do PAIF. No entanto, a equipe reserva-se o direito de acionar os órgãos de defesa dos direitos sempre que entender necessário para preservar direitos violados na esfera doméstica.

2.2 Oficinas com Famílias

O que são oficinas com famílias?

Consistem na realização de encontros previamente organizados, com objetivos de curto prazo a serem atingidos com um conjunto de famílias, por meio de seus responsáveis ou outros representantes¹², sob a condução de técnicos de nível superior do CRAS.

10. Tais situações foram selecionadas como exemplos de vulnerabilidade social que demandam atendimento prioritário pelo PAIF, em decorrência do estabelecido no Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS.

11. Membro adulto da família que responde pelo cuidado cotidiano dos demais membros. Pode ser a mulher que não auferir renda, mas é responsável por atividades diárias em relação ao domicílio e à família ou, ainda, a avó que cuida das crianças e/ou adolescentes enquanto a mãe desempenha o papel de provedora. O responsável familiar é a pessoa assim considerada pelos demais membros, em função do reconhecimento de sua responsabilidade de proteção e autoridade no âmbito familiar. As famílias podem ter mais de um responsável familiar e, quando isso ocorrer, é importante que o PAIF trabalhe com ambos no que tange ao desempenho desse papel, de modo a não sobrecarregar somente um dos membros.

12. Ressalta-se a importância da participação dos responsáveis pelo grupo familiar (ver nota de rodapé 11). Para tal, é imprescindível que os horários de funcionamento do CRAS sejam adequados às possibilidades de participação desses membros da família. Sugere-se que os horários de funcionamento do CRAS sejam definidos em conjunto com as famílias do território.

A opção de se trabalhar com um conjunto de famílias decorre da compreensão de que as pessoas estão em contínuo processo de interação com o outro. Por isso se afirma que o ser humano é relacional, necessita do diálogo, da participação e da comunicação. Nesse sentido, as pessoas passam a concretizar a sua existência produzindo, recriando e realizando-se nas suas relações com o outro. Os membros familiares, portanto, se realizam no grupo familiar, ao passo que as famílias se percebem nos contextos comunitários e territoriais em que estão inseridas, ou ainda na interação com suas redes (que podem não estar no mesmo território).

Para que servem as oficinas com famílias?

As oficinas com famílias têm por intuito suscitar reflexão sobre um tema de interesse das famílias, sobre vulnerabilidades e riscos, ou potencialidades, identificados no território, contribuindo para o alcance de aquisições, em especial, o fortalecimento dos laços comunitários, o acesso a direitos, o protagonismo, a participação social e a prevenção a riscos.

As oficinas com famílias propiciam a problematização e reflexão crítica das situações vividas em seu território, além de questões muitas vezes cristalizadas, naturalizadas e individualizadas. Elas possibilitam o entendimento de que os problemas vivenciados particularmente, ou por uma família, são problemas que atingem outros indivíduos e outras famílias reconhecendo, desta forma, nas experiências relatadas alternativas para seu enfrentamento. Buscam, ainda, contextualizar situações de vulnerabilidade e risco e assegurar a reflexão sobre direitos sociais, proporcionando uma nova compreensão e interação com a realidade vivida, negando-se a condição de passividade, além de favorecer processos de mudança e de desenvolvimento do protagonismo e da autonomia, prevenindo a ocorrência de situações de risco social.

Assim, constituem objetivos das oficinas com famílias a discussão e a reflexão sobre situações vivenciadas e interesses comuns, que dizem respeito à reprodução social da família, ao fortalecimento de sua função protetiva, ao acesso a direitos e às vulnerabilidades do território, que impactam no convívio familiar e comunitário. Deste contexto, surge a necessidade de se trabalhar com o responsável pela família, pois recaem sobre esse membro, de modo mais intenso: as consequências referentes aos obstáculos à proteção aos demais membros da família, ao não acesso aos direitos, às vulnerabilidades do território entre outros. Trabalhar com o responsável pela família não significa sobrecarregá-lo ou culpabilizá-lo. Ao contrário, as oficinas com famílias podem problematizar a desigualdade na distribuição das responsabilidades familiares, sensibilizando os participantes e os profissionais, que conduzem a oficina, a convidar outros membros das famílias para refletir sobre essa desigualdade, estimulando-os a redimensionar tais responsabilidades. A discussão dessa temática pode gerar demandas para outros serviços e articulação intersetorial do CRAS para responder a necessidade da família.

Nessa direção, constituem escopo das oficinas com famílias no PAIF:

Na esfera familiar:

- Fomentar vivências que questionem padrões estabelecidos e estruturas desiguais, estimulando o desenvolvimento de autoestima positiva¹³ dos membros das famílias;
- Estimular a socialização e a discussão de projetos de vida, a partir de potencialidades coletivamente identificadas;
- Possibilitar a discussão sobre as situações vivenciadas pelas famílias e as diferentes formas de lidar com tais situações, por meio da reflexão sobre os direitos, os papéis desempenhados e os interesses dos membros das famílias;
- Propiciar a melhoria da comunicação e fomentar a cooperação entre os membros das famílias;
- Romper com preconceitos, estereótipos e formas violentas de interação e repensar os papéis sociais no âmbito da família.

Na esfera comunitária/territorial:

- Estimular a identificação das vulnerabilidades e recursos do território e seus impactos na vida das famílias, promovendo a reflexão sobre a realidade vivenciada, o fortalecimento das redes sociais de apoio, a identificação das articulações inter-setoriais necessárias e a mobilização para a potencialização da rede de proteção social do território;
- Promover espaços de vivência que contribuam para a *autocompreensão*¹⁴, ou seja, que possibilitem aos membros das famílias apreenderem-se como resultado das interações entre os contextos familiar, comunitário, econômico, cultural, ambiental entre outros nos quais estão inseridos, assumindo-se como sujeitos capazes de realizar mudanças, pois “quanto mais sabemos por que agimos como agimos (...) provavelmente seremos mais capazes de influenciar nossos próprios futuros”¹⁵;

13. O conceito de autoestima aqui empregado refere-se à perspectiva social/política, na qual significa reconhecer-se como sujeito de direitos, a partir do questionamento do predomínio de uma ordem social desigual. Para mais informações: “Orientações Técnicas sobre o PAIF – O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”, capítulo 4.

14. Para mais informações sobre o conceito de autocompreensão, ver: “Orientações Técnicas sobre o PAIF – O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”, capítulo 4.

15. GIDDENS, A. Sociologia. Porto Alegre: Artmed, 2005. p. 27.

- Proporcionar o compartilhamento de experiências, o desenvolvimento das habilidades de negociação e mobilização, com vistas ao exercício do protagonismo e autonomia;
- Fomentar a reflexão sobre a importância e os meios de participação social, inclusive por meio do estímulo à participação nas atividades de planejamento do PAIF, bem como em espaços públicos de consulta popular e/ou deliberativos (comitês, conselhos, associações) para a garantia dos direitos e o exercício da cidadania.

Esses objetivos contribuem para o desenvolvimento de projetos coletivos e o empoderamento da comunidade, assim como para a conquista do protagonismo e da autonomia de cada um dos membros das famílias do território. Uma determinada oficina não precisa abordar todos os objetivos mencionados simultaneamente. A escolha de qual objetivo(s) elencado(s) se pretende atingir depende das demandas apresentadas pelas famílias.

Tais objetivos contribuem para a construção de novos conhecimentos; favorecem o diálogo e o convívio com as diferenças; problematizam as incidências de risco e vulnerabilidade no território; estimulam a capacidade de participação, comunicação, negociação, tomada de decisões; estabelecem espaços de difusão de informação; e reconhecem o papel de transformação social dos sujeitos.

Destaca-se, também, que a realização de oficinas possibilita o conhecimento das vulnerabilidades e potencialidades do território, pois incentiva a expressão de saberes e percepções da população sobre seu local de vivência, subsidiando o processo de vigilância social do território. Neste sentido, cria condições para aprofundar o conhecimento sobre o território, conforme necessidades identificadas, e propicia às famílias a reflexão sobre a sua realidade territorial. Os resultados das Oficinas auxiliam a identificar informações importantes para a definição das articulações intersetoriais necessárias para o enfrentamento das situações vivenciadas no território.

O que é importante considerar no processo de operacionalização de oficinas com famílias?

Seguem algumas orientações e reflexões sobre o processo de planejamento e operacionalização de oficinas com famílias, a fim de subsidiar sua realização.

Orientações sobre a Composição de Oficinas com Famílias

- Para definir o número de componentes de uma Oficina com Famílias deve-se considerar o direito de cada qual de expressar a sua opinião, permitindo que todos se manifestem e se sintam participantes. Recomenda-se que as oficinas sejam realizadas com no mínimo 7 (sete) e no máximo 15 (quinze) participantes, de acordo com os objetivos a serem alcançados.

- A inserção de famílias ou de seus membros em oficinas ocorrerá a partir de convite. Esta ação não deverá consistir como a única possibilidade de atendimento à família. Neste contexto, a inserção em oficinas, além de ser uma indicação dos profissionais, é uma escolha da família ou dos seus integrantes.
- Recomenda-se que as oficinas com famílias sejam integradas pelos responsáveis familiares, podendo contemplar outros membros que não desempenham essa função, de modo a torná-las mais heterogêneas e diversificar os pontos de vista sobre os temas discutidos, enriquecendo a troca de vivências e possibilitando aos participantes o exercício de convivência, diálogo e reflexão.
- As oficinas podem agrupar tanto participantes com características homogêneas, quanto heterogêneas. Algumas temáticas podem ser melhores trabalhadas com participantes que enfrentam as mesmas situações, compartilham as mesmas experiências, facilitando, assim, a compreensão, o não julgamento e a expressão dos participantes. Já outras temáticas são mais bem trabalhadas quando os participantes apresentam pontos de vista diferenciados – enriquecendo as discussões e os processos reflexivos que envolvem as oficinas com famílias. Assim, a equipe técnica e o coordenador do CRAS devem, a partir das características dos participantes, das especificidades do território e da temática a ser abordada na oficina, escolher o grau de homogeneidade ou heterogeneidade que melhor potencializará o trabalho da oficina e alcance dos seus objetivos.

Procedimentos Iniciais para a Realização de Oficinas com Famílias

- Os profissionais responsáveis pela condução de oficinas com famílias devem buscar conhecer as expectativas dos participantes, suas formas de comunicação, inclusive aquelas não verbais, para que se verifique, de modo antecipado, a necessidade de estímulo à coesão do conjunto de pessoas reunidas na oficina.
- O conjunto de famílias reunidas em oficinas deve estabelecer suas regras de funcionamento de forma democrática, acordar os objetivos da oficina e construir um contrato de convivência (definição conjunta de regras, tais como duração das falas, sigilo necessário, escuta respeitosa das colocações dos participantes, entre outros).

Profissionais Responsáveis pela Condução das Oficinas com Famílias

- Sugere-se que as Oficinas com Famílias sejam, a partir de critérios dos técnicos de nível superior e coordenador do CRAS, conduzidas por dois técnicos de nível superior da equipe de referência do CRAS, de diferentes formações acadêmicas (assistente social e psicólogo). Tal composição é capaz de melhor compreender as vulnerabilidades sociais - fenômenos complexos e multifacetados, que exigem respostas diversificadas, alcançadas por meio do olhar interdisciplinar, qualificando a intervenção realizada.

- Os profissionais responsáveis pela condução das oficinas com famílias devem pesquisar, promover reuniões de estudo e reflexão sobre técnicas de trabalho em grupo, apreendendo as possibilidades, os limites dessa modalidade de intervenção e os cuidados necessários à sua condução. As oficinas com famílias não constituem uma técnica econômica de trabalho, ao contrário, demandam conhecimento conceitual, domínio de métodos e aprimoramento contínuo. Nessa direção, recomenda-se: a) ao coordenador do CRAS - que estimule a qualificação dos profissionais - assegurando períodos para estudo, incentivo à participação em cursos, seminários e cursos de formação para o exercício de tal atividade; e b) aos gestores municipais, ou do DF, da política de assistência social (ou congêneres) - que busquem a cooperação de outros órgãos (universidades, institutos especializados etc.) para garantir a necessária qualificação dos profissionais, a partir de capacitações continuadas.

Observações sobre a Condução das Oficinas com Famílias

- Quando os participantes apresentarem uma questão que não está relacionada aos objetivos do PAIF, como por exemplo, algo relacionado à outra política setorial, os profissionais deverão orientar e encaminhar essa demanda aos serviços apropriados. Os profissionais devem estar atentos aos objetivos da oficina, mas acima disso, à garantia de acesso aos direitos pelas famílias. Situações como estas devem ser aproveitadas pelos profissionais para fazer uma reflexão com as famílias sobre seus direitos e como acessá-los. Assim, deve-se evitar posturas que desconsideram as demandas que as famílias verbalizam nas oficinas, quando não dizem respeito ao tema tratado.
- É dever do profissional manter a objetividade na condução da oficina, mas é preciso ter sensibilidade para não intimidar os participantes, evitando afirmar, quando aparecem demandas não ligadas diretamente à temática abordada na oficina, que esse assunto não será abordado. O profissional deve responder rapidamente à questão, tentando fazer com que as famílias também reflitam sobre ela. Desta forma, possibilita-se a socialização das informações, favorecendo a abertura para exposição de novas necessidades, interesses e motivações dos participantes. Esta estratégia propicia a indicação de novas propostas de oficinas com famílias ou outros projetos específicos, valorizando a participação e proporcionando aos presentes uma experiência de como escutar e lidar com diferentes tipos de interesses – algo importante na melhoria da comunicação e do convívio – seja familiar ou comunitário.
- É preciso que os profissionais, responsáveis pela condução das oficinas com famílias, desenvolvam competência técnica para trabalhar questões como: os conflitos entre os membros da oficina, o relato de experiências que fogem às expectativas das famílias ou que possam causar comoção (relatos de violação de direitos

vivenciados e outros). Os profissionais devem promover discussões e dinâmicas que sensibilizem os participantes sobre a importância e o impacto do sigilo das informações, na construção da confiança mútua, e no alcance dos objetivos das oficinas com famílias.

- Um elemento fundamental para a realização de oficinas com famílias relaciona-se à capacidade dos técnicos para desenvolver um ambiente acolhedor, dialógico e democrático, no qual os participantes sintam-se à vontade para expor suas opiniões e anseios. Os profissionais precisam aprimorar suas habilidades de comunicação e compreender o ritmo de cada membro da oficina.
- A realização de dinâmicas de grupo é indicada, pois favorece os processos de comunicação e interação entre os participantes das oficinas com famílias, contribuindo na expressão da subjetividade, na construção coletiva de conhecimento e na reflexão acerca da realidade vivenciada pelos integrantes. Todavia, é preciso ter cuidado para não infantilizar os participantes, adotando posturas que reforçam o padrão em que somente o profissional detém a informação e conhecimento. Ao contrário, é preciso reconhecer os saberes que todos possuem e respeitar os diferentes pontos de vista.

Os profissionais responsáveis pela condução das oficinas com famílias compõem, necessariamente, a equipe de referência do CRAS ou da equipe volante. Os profissionais porventura convidados a fazer uma exposição/intervenção em uma Oficina não devem assumir a responsabilidade pela sua condução.



Duração das Oficinas com Famílias

- Sugere-se que a oficina com famílias tenha duração de 60 a 120 minutos. O planejamento relativo à duração desta ação dependerá da temática trabalhada, número de participantes e da sua disponibilidade. Esse período permite o desenvolvimento de dinâmicas, possibilita ampliação de oportunidades de participação dos membros e resguarda tempo para a finalização do trabalho por parte dos profissionais responsáveis por sua condução. Ultrapassar 120 minutos pode prejudicar o andamento da oficina, tornando-a cansativa, levando à dispersão de seus participantes.

Locais para a Realização das Oficinas com Famílias

- Compreendendo que o espaço físico contribui para a melhoria da qualidade do serviço prestado, recomenda-se que o ambiente escolhido para a realização das Oficinas com Famílias seja provido de: adequada iluminação, ventilação, conservação, privacidade, salubridade e limpeza. Elementos da cultura local ou produzidos pelas famílias podem ser utilizados na decoração do espaço, estimulando a expressão e o sentimento de pertença.

Formato das Oficinas com Famílias

- As oficinas podem apresentar diferentes formatos quanto à sua composição no decorrer dos encontros, destacando-se as formas: aberta e fechada. As oficinas denominadas “abertas” recebem novos integrantes a qualquer instante do processo de operacionalização da oficina, ou seja, não há uma restrição à entrada de novos integrantes – mesmo que no último encontro da oficina (caso a oficina seja operacionalizada em mais de um encontro). Já o formato fechado restringe a inserção de novos componentes após sua inicialização. A escolha entre o formato aberto ou fechado deve ser realizada pela equipe técnica responsável por sua operacionalização, a partir da temática a ser abordada, do perfil dos participantes e das dimensões (reflexão, convivência, ação) a serem enfatizadas nas oficinas¹⁶.
- A alta rotatividade de participantes prejudica a formação de vínculos, em especial quando a oficina tem como temáticas questões conflituosas ou delicadas. No entanto, uma oficina com caráter mais informativo e preventivo pode enriquecer-se com a inserção de novos participantes.

Número de encontros a serem realizados nas Oficinas com Famílias

- As oficinas com famílias podem ser desenvolvidas em um ou vários encontros, em um dado período de tempo, a depender dos critérios estabelecidos pelos técnicos de nível superior e coordenador do CRAS e a partir dos objetivos a serem alcançados pela oficina, a disponibilidade dos participantes, a necessidade de aprofundamento do tema, entre outros. A frequência dos encontros (semanal, quinzenal, mensal) também deve ser definida a partir dos critérios elencados anteriormente.

Sugestões de Temas a serem Abordados nas Oficinas com Famílias

- Os temas a serem abordados nas oficinas com famílias devem ser adequados à realidade do território, responder às necessidades e expectativas das famílias, possuir

16. Para mais informações sobre essas dimensões, ver item: Quais podem ser os enfoques das Oficinas com Famílias?

caráter preventivo, protetivo e proativo, contribuindo para o alcance dos objetivos do PAIF. Com o intuito de auxiliar no processo de escolha de temas a serem trabalhados nas oficinas com famílias do PAIF, seguem sugestões de temáticas, por tratarem de questões referentes aos objetivos do PAIF:

Quais são e como acessar nossos direitos (civis, políticos, sociais, culturais, econômicos, ambientais):	
1.	Direito à transferência de renda (programa Bolsa Família e outros programas de transferência de renda) e benefícios assistenciais (BPC e Benefícios Eventuais): promoção de discussões e reflexões sobre os direitos e deveres de quem recebe tais benefícios, critérios de acesso, onde acessá-los, importância e dificuldades para o cumprimento das condicionalidades, serviços disponibilizados no território, encaminhamentos necessários, importância da atualização cadastral, qual unidade procurar para esta finalidade, como fazer o agendamento para atualização cadastral (se for o caso), dentre outros.
2.	Direito à documentação civil básica (certidão de nascimento, CPF, RG, título eleitoral): importância da documentação para o acesso a outros direitos, dificuldades enfrentadas para ter acesso à documentação, encaminhamentos necessários para pessoas sem documentação que venham a ser identificadas no território etc.
3.	Direito à cultura, ao esporte e lazer: discussão e reflexão sobre a importância do acesso a serviços de cultura, esporte e lazer, para o bem estar da população e prevenção de violência no território; realização de atividades esportivas e culturais, de promoção e valorização da cultura local; resgate dos valores culturais do território etc.
4.	Direitos das crianças e adolescentes: discutir as legislações de proteção a esse público e riscos mais recorrentes no território, tais como: trabalho infantil, violência doméstica, atos infracionais cometidos por adolescentes, uso de drogas, exploração e abuso sexual. Promover a reflexão sobre como garantir esses direitos – as responsabilidades da família, da comunidade e do Estado, levantamento das características do território na oferta de serviços para crianças e adolescentes, onde acessar serviços de proteção relacionados às situações de risco. Como identificar situações de risco e realizar ações preventivas que podem ser desenvolvidas no território etc.
5.	Direito das mulheres: promover a reflexão sobre o isolamento social das mulheres, a feminização da pobreza, a violência contra mulheres, a sobrecarga das mulheres na divisão das responsabilidades familiares etc. Identificar características do território e do município que geram estratégias de superação do isolamento, conhecer histórias de mulheres que influenciam a vida das famílias, ou que tenham sido importantes para o município, ou DF.
6.	Direitos das pessoas idosas: discutir o estatuto do idoso, buscando estratégias criativas para sua abordagem; promover a reflexão sobre os direitos, os cuidados necessários à pessoa idosa, a acessibilidade aos serviços, direito ao Benefício de Prestação Continuada.
7.	Direitos das pessoas com deficiência: promover a reflexão sobre os direitos e os cuidados necessários à pessoa com deficiência, acessibilidade e inclusão nos serviços disponíveis no território, identificação de necessidades e de ações que impeçam seu isolamento social.

**Quais são e como acessar nossos direitos
(civis, políticos, sociais, culturais, econômicos, ambientais):**

- | | |
|----|---|
| 8. | Direito à alimentação e nutrição adequada: promover a reflexão sobre as dificuldades enfrentadas para o usufruto do direito constitucional à alimentação e à água com qualidade e quantidade adequadas às necessidades nutricionais, traçando estratégias para a superação destas dificuldades. Discussão sobre o acesso à água potável. |
| 9. | Direito ao meio ambiente saudável: promover a reflexão sobre a importância dos recursos naturais; discutir os impactos ambientais e territoriais de obras governamentais na vida da comunidade (construção de hidroelétricas, por exemplo); promover campanhas de reutilização e reciclagem; repassar informações sobre sustentabilidade ambiental e desenvolvimento. |

Sugestões de técnicas: montar um mapa da rede de serviços, programas e projetos existentes no território e no município, ou DF, que corresponda aos direitos por eles assegurados e aqueles que estão ausentes. Tal processo permite a visualização da rede de proteção social presente no território e estimula a mobilização das famílias para a garantia dos seus direitos.

Os desafios da vida em família

- | | |
|----|---|
| 1. | Os direitos das famílias, sua função protetiva e deveres do Estado e das famílias, as formas de comunicação, as formas de resolução de conflitos, os papéis desempenhados pelos membros e a democratização do ambiente familiar (divisão de tarefas, responsabilidades etc). |
| 2. | As especificidades do ciclo vital dos membros das famílias, as formas de convívio intergeracional – construção dos vínculos protetivos e resolução de conflitos intergeracionais, as ofertas existentes no território que garantem a proteção dos membros mais vulneráveis das famílias. |
| 3. | Cuidar de quem cuida: proporcionar a troca de experiências; expectativas e receios vivenciados pelos familiares cuidadores de pessoas com deficiência, pessoas idosas ou pessoas com doenças crônicas, dependentes; a importância da inclusão social dessas pessoas; as redes sociais existentes e avaliação da necessidade de serviços no domicílio; planejamento de ações no território que promovam inclusão social. |
| 4. | O uso de álcool e/ou outras drogas na família: como prevenir, estratégias de enfrentamento do vício, serviços disponíveis no território e no município, alternativas de convívio no território para a juventude, crianças e adolescentes, a importância da ampliação dos espaços de circulação dos jovens etc. |
| 5. | Adolescência e juventude - direitos e deveres: a) gravidez na adolescência – discutir suas causas e efeitos, provocar a reflexão sobre paternidade e maternidade responsável, discutir apoio familiar e estatal aos adolescentes que estão nessa situação; b) mortalidade de jovens por causas externas – discutir principais causas (trânsito, violência urbana, uso de drogas) e as estratégias para preveni-las e onde buscar apoio. |
| 6. | Sexualidade e doenças sexualmente transmissíveis: discutir a vivência segura da sexualidade nos diferentes ciclos de vida, desmistificando mitos sobre a sexualidade e a transmissão de doenças, a importância do uso de preservativos e de métodos anticoncepcionais; provocar a reflexão sobre as diferentes orientações sexuais, características específicas de grupos para a vivência segura da sexualidade, sua igualdade de direitos, a importância da não discriminação e do combate ao preconceito, entre outros. |

Os desafios da vida em família

Sugestões de técnicas: trabalhar com essa temática pode ser muito difícil – desde cedo se aprende que os “problemas da família são da família” ou que “roupa suja se lava em casa”, ou, ainda, que “não se mete a colher na briga de marido e mulher”. As famílias tendem a omitir as dificuldades enfrentadas no âmbito familiar, minimizar as vulnerabilidades vivenciadas e até mesmo naturalizar situações de desigualdade e de violência existentes entre seus membros. Uma maneira de vencer resistências e provocar a reflexão sobre essa temática é utilizar filmes, reportagens e músicas que retratem um problema enfrentado na vivência em família. Também se sugere a adoção de encenações, origamis, esculturas em massa de modelar, colagens e/ou desenhos feitos pelos integrantes das oficinas com o objetivo de resgatar a história familiar, sua origem e trajetórias no decorrer do tempo, sua rede de apoio, entre outros, buscando valorizar os recursos/potencialidades que eles possuem.

A vida no território: superando vulnerabilidades e identificando potencialidades

1. Território – *construção humana*: Discutir o conceito de território; apresentar os dados estatísticos e geográficos sobre o território, provocando a reflexão sobre a importância do conhecimento do território de vivência das famílias, reconstruindo sua história, características e como o território impacta na condição de vida das famílias, a partir dos relatos dos que nele vivem; necessidades de serviços etc. Esse tema também pode ser utilizado para promover a reflexão sobre os processos que ativem ou reativem vínculos, conexões, fluxos relacionais nos territórios. Além da compreensão dos territórios como produtores de experiências, de memórias que consolidam forças e capacidades que determinam a identidade territorial e, conseqüentemente, impactam na rede de proteção social existente.
2. Território – *local de potencialidades e vulnerabilidades*: elaboração de estratégias para identificar e fortalecer as potencialidades das famílias, bem como para mobilizá-las na superação das vulnerabilidades enfrentadas. Tais dados levantados devem ser encaminhados para a Secretaria Municipal, ou do DF, de Assistência Social (ou congênere), de modo a contribuir no processo de vigilância social, coordenado por essa instância.

Sugestões de técnicas: Uma forma interessante de estimular a reflexão sobre o território e incentivar a participação da população é a construção de um “jornal mural”, em uma das paredes externas do CRAS, em especial, em um lugar de grande convergência de pessoas. O jornal mural é um grande painel destinado a afixar notícias e informes, que tenham impacto na vida da comunidade. Esse meio de comunicação, entretanto, não serve apenas para difundir conteúdos informativos, mas também para estimular a comunidade a participar da vida do território e expressar, cotidianamente, sua realidade social e cultural, por meio de textos, poesias, outras manifestações como fotos, desenhos, colagens, e outros. Pode-se propor que, a cada oficina com famílias, realizada com essa temática, seja atualizado e organizado o jornal mural, durante determinado período.



As temáticas sugeridas devem ser adaptadas/ajustadas às características territoriais, às demandas das famílias e da comunidade. Não se deve reproduzir as sugestões descritas de forma automática e acrítica ou mesmo seguir as sugestões apresentadas de maneira estanque, com temáticas fixas. Estas precisam ser construídas a partir das demandas das famílias e identificadas pelas características dos territórios.

Registro das Oficinas com Famílias

- É preciso registrar as informações de cada Oficina com Famílias realizada, sistematizando as principais discussões e averiguando o cumprimento dos objetivos propostos junto aos participantes. Tal procedimento é importante para a avaliação da efetividade da ação do PAIF e seu aprimoramento, bem como para a devolutiva¹⁷ que os profissionais deverão fazer no encerramento da oficina (há a possibilidade de se fazer também devolutivas individuais a cada participante), mostrando as aquisições realizadas para o enfrentamento das situações de vulnerabilidade vivenciadas e as conquistas dos participantes da oficina.

Avaliação das Oficinas com Famílias

- As oficinas com famílias devem prever um momento de avaliação com os participantes, por meio de técnicas variadas (de acordo com as especificidades dos participantes), tais como: dinâmica de grupo, entrevistas individuais, preenchimentos de instrumentos etc. O importante é ouvir as impressões dos participantes, pois a avaliação realizada somente pelos profissionais é parcial e pode desconsiderar aspectos importantes para o alcance do objetivo dessa ação experimentados pelos participantes. Além de verificar o cumprimento dos objetivos, a avaliação é um importante instrumento de aprimoramento da ação. Recomenda-se que essa avaliação seja realizada de forma impessoal, isto é, realizada por um técnico que não estava à frente dessa ação com as famílias.

Por fim, destaca-se que as oficinas com famílias devem compor o quadro de ações do PAIF de forma regular, assumindo a cada semana, quinzena e mês um tema a ser trabalhado, conforme demanda do território e planejamento do Serviço. Uma oficina pode dar origem a uma ação coletiva, como campanha, palestra e contribui para identificar uma família com indicativos para ser acompanhada ou que necessita ser atendida em uma ação particularizada.

17. A devolutiva é a ação de retorno do atendimento realizado com as famílias usuárias, na qual o técnico aponta suas percepções sobre as aquisições realizadas no decorrer do processo de atendimento.

Quais podem ser os enfoques das Oficinas com Famílias?

Uma das ações mais importantes no desenvolvimento do PAIF é a Oficina com Famílias, dada sua potencialidade em atingir os objetivos do Serviço. Aqui serão apresentados os parâmetros gerais de implementação, que devem ser entendidos como subsídios a serem adotados na promoção do desenvolvimento das capacidades das famílias e seus membros de “convivência”, de “reflexão” e de “ação”¹⁸, que podem prevalecer nos desenhos de oficinas com famílias. Essa proposta possibilita que municípios e DF imprimam às oficinas especificidades, tendo como base o predomínio de cada uma dessas características, e lhes dêem denominações¹⁹ de acordo com as demandas do território e da abordagem metodológica adotada.

Em primeiro lugar, é importante destacar que, em todo trabalho de grupo, a informação é o insumo básico a ser introduzido, visando mudanças de representações e práticas. Porém, a informação isolada de um processo criativo que provoque reflexão, convivência e ação, surte efeitos limitados. Nem sempre se consegue promover uma mudança efetiva.

As oficinas com famílias devem buscar, então, articular diversas dimensões que propiciam a mudança social por meio da transformação das crenças, práticas, relações dos sujeitos sociais e nível de participação social das famílias, utilizando-se da informação, da convivência, da reflexão e da ação. As oficinas com famílias, desse modo, se diferenciam pela maneira como articulam essas dimensões, dando ênfase a uma (ou mais) delas, de acordo com as aquisições que se pretende atingir.

Ênfase na reflexão

Há oferta e busca de informações sobre uma ampla gama de assuntos que dizem respeito à vida familiar e comunitária. O foco é o desenvolvimento da capacidade das famílias em sistematizar e refletir sobre uma dada questão, que diz respeito à experiência vivenciada, sendo estimuladas a: conhecer seus direitos; conviver com a diversidade, reduzir preconceitos, discriminações e estigmas no âmbito familiar e comunitário; desenvolver e/ou fortalecer redes de apoio social; compor iniciativas de participação social; identificar e fortalecer as potencialidades do território e estabelecer diretrizes para mudança; conhecer as formas de apoio do Estado para fortalecimento da função protetiva da família; identificar situações com potencial de risco social, buscando atuar na sua prevenção.

Uma possibilidade de adoção da ênfase reflexiva nas Oficinas com Famílias, com o intuito de chamar a atenção para determinado assunto, é a utilização de agendas prioritárias para o território. Por exemplo, se for identificada uma alta incidência de trabalho infantil,

18. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social. Orientações para o acompanhamento das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família no âmbito do SUAS. Brasília, 2006.

19. Tais como: oficinas socioeducativas, oficinas reflexivas, oficinas de convivência, entre outros.

pode-se aproveitar o Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil para discutir os direitos das crianças/adolescentes, os reflexos do trabalho na saúde e na aprendizagem etc. Outra possibilidade é a utilização de datas comemorativas. No mês de março, pode-se planejar a realização de oficinas com famílias com a temática: “Dia Internacional da Mulher – o que comemorar e o que reivindicar?”, nas quais podem ser trabalhadas, junto às mulheres e aos homens do território, questões ligadas aos padrões de beleza, desigualdades de gênero, violência contra mulher, sobrecarga feminina nos cuidados com as famílias, resgate de histórias de mulheres importantes na sociedade e naquele território, entre outras.

Ênfase na convivência

Seu foco está no desenvolvimento: a) do sentimento de pertença e identidade; b) da capacidade de produzir consensos e de negociar conflitos de modo não violento; c) da habilidade de comunicação e interação; d) da proteção mútua entre os membros das famílias; e) de redes de apoio social, f) da capacidade de vocalizar suas necessidades e desejos; g) da participação social e h) do fortalecimento dos grupos no território que possuem objetivos em comum. É por meio da promoção de troca de experiências e vivências entre os participantes das oficinas, que se consegue trabalhar a dimensão da convivência nas Oficinas com Famílias.

Desenvolver vínculos comunitários e redes sociais de apoio em territórios frutos de assentamentos novos, decorrentes de reforma agrária, construção de barragens, deslocamento de população de área de risco, bem como promover o convívio intergeracional, no contexto familiar e comunitário, constituem exemplos de situações para a utilização da ênfase na convivência nas Oficinas com Famílias.

Ênfase na ação

O desenvolvimento da participação social, do protagonismo e da autonomia representam objetivos a ser alcançados quando se enfatiza a “ação” em uma oficina com famílias. Tem por foco desencadear um processo de mudança para o alcance de direitos. Para tal, demanda a adoção de uma atitude investigativa pelos participantes, que possibilite compreender e problematizar obstáculos que impedem ou dificultam o acesso a direitos, procurando desenvolver processos de cooperação e solidariedade comunitárias, que desencadeiem mobilização social e o desenvolvimento de projetos comunitários.

Ao se discutir a ocorrência de determinado fenômeno no território, como, por exemplo, o uso abusivo de drogas pelos adolescentes e jovens, a adoção da ênfase na ação, em uma oficina com famílias, é essencial para mobilizá-las em torno de uma vulnerabilidade do território. Isso ocorre por exigir que se organizem para compreender o fenômeno, que problematizem as causas e as respostas dadas pelo Estado na proteção desses adolescentes e jovens, fortalecendo vínculos comunitários, desencadeando processos de mobilização social e processos de protagonismo e participação social, em busca de mudanças no cenário territorial.

Como a preparação das oficinas demanda planejamento, estudo de temas, pesquisa das técnicas a serem utilizadas, articulação com outros profissionais que possam contribuir para qualificar os conteúdos a serem desenvolvidos, a capacitação e formação continuada dos técnicos de nível superior e coordenadores do CRAS devem ser asseguradas, pelos secretários de assistência social (ou congêneres), com todo o suporte técnico necessário para que esta seja uma ação efetiva e de qualidade, materializando os objetivos do PAIF.

2.3 Ações Comunitárias

O que são Ações Comunitárias?

São ações de caráter coletivo, voltadas para a dinamização das relações no território. Possuem escopo maior que as oficinas com famílias, por mobilizar um número maior de participantes, e devem agregar diferentes grupos do território a partir do estabelecimento de um objetivo comum.

Para que servem as Ações Comunitárias?

Constituem objetivos das ações comunitárias do PAIF: promover a comunicação comunitária, a mobilização social e o protagonismo da comunidade; fortalecer os vínculos entre as diversas famílias do território, desenvolver a sociabilidade, o sentimento de coletividade e a organização comunitária – por meio, principalmente, do estímulo à participação cidadã.

A participação cidadã proporciona um espaço para que as famílias possam interagir e influenciar na construção da vida pública nos seus territórios, na medida em que contribui para o acesso à informação sobre direitos; à aprendizagem de práticas democráticas; à expressão e manifestação de interesses comuns; ao aumento da capacidade de formular proposições e reivindicações; e à emergência de diferentes formas de organização e associativismo para defesa de interesses coletivos²⁰.

Nessa direção, as ações comunitárias assumem importante papel na prevenção das potenciais situações de vulnerabilidade e riscos sociais que podem incidir no território, devido ao seu papel na divulgação e promoção do acesso a direitos, por sensibilizar as famílias do território, fazendo-as reconhecer suas condições de vida, suas possibilidades de mudança, as iniciativas já existentes para sua melhoria e a existência de recursos naturais, culturais e econômicos.

20. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Projovem Adolescente. Caderno do Orientador Social: Ciclo II: Percurso Socioeducativo V: "Coletivo Articulador – Realizador": Participação Cidadã. Brasília: MDS, 2009, p. 22 a 25.

O que é importante considerar no processo de operacionalização de Ações Comunitárias?

As ações devem ser planejadas pelos técnicos de nível superior do CRAS – a partir de uma demanda ou diagnóstico do território, ou, ainda, ser resultado da mobilização da comunidade ou fruto de projetos coletivos propostos pelos participantes das oficinas com famílias. Assim, as ações comunitárias devem ser acordadas com as famílias e incluídas no planejamento da equipe, para sua divulgação e organização. Para potencializar tal ação, sugere-se a articulação com os demais serviços e lideranças locais.

É importante que as ações comunitárias aproveitem-se das atividades culturais, seguindo o que estabelece a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais²¹, onde o trabalho social com famílias do PAIF “deve utilizar-se de ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, ampliando o universo informacional e proporcionando novas vivências às famílias”. Assim, a utilização de atividades culturais, tais como teatro, música, dança, filmes, visita a museus, mostra de artes plásticas e artesanatos, festival de comidas típicas entre outros, além de sensibilizar a comunidade para uma maior adesão às ações comunitárias, contribui para o alcance dos objetivos do Serviço.

O foco central das ações comunitárias, no âmbito do PAIF, é o exercício da cidadania ativa, apreendida como um processo permanente de participação na vida social e política e de conquistas de novos direitos. Ela se realiza pela capacidade de organização, mobilização, intervenção na dinâmica social e pela presença proativa no espaço público, no qual as famílias são protagonistas – são elas que devem imprimir visibilidade pública aos seus anseios, interesses, necessidades, demandas e posicionamentos como sujeitos de direitos.

A partir do exposto, afirma-se que as famílias devem ter acesso aos mais variados espaços públicos, proporcionando vivências tanto no território em que residem como para além deste, na tentativa de romper com o isolamento cultural, social e político a que muitas famílias estão submetidas.

Quais as sugestões de Ações Comunitárias?

Há várias formas de se executar ações comunitárias. Nesse documento serão apresentadas três: palestras, campanhas e eventos comunitários. As equipes de referência dos CRAS poderão adotar outras formas, observando sempre as peculiaridades do território e das famílias atendidas e considerando a abordagem metodológica adotada.

21. Para mais informações, ver: Orientações Técnicas sobre o PAIF – O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

Palestras

Consistem em exposições orais a respeito de um tema, que atendam expectativas e necessidades das famílias. Os encontros privilegiarão o repasse de informações e o esclarecimento de dúvidas, e o estímulo à troca de ideias e impressões das famílias sobre determinados temas. É necessário o emprego de técnicas criativas com a finalidade de estimular a participação e o interesse das famílias, dentre as quais: a utilização de recursos audiovisuais, apresentação de teatro ou música, contando preferencialmente com grupos da própria comunidade.

Os filmes e apresentações teatrais ou musicais são excelentes instrumentos, por configurarem momento de lazer, evocando emoções, experiências vividas, apreensão de identidades e diferenças entre os participantes, auxiliando no processo de repasse e troca de informações.

As palestras devem ser planejadas, amplamente divulgadas, mantendo relação com os conteúdos a serem desenvolvidos nas oficinas com famílias, de modo a proporcionar, aos interessados, a oportunidade de aprofundar a reflexão e conhecimentos sobre o tema tratado na palestra. O tema das palestras pode também estar relacionado a ocorrências de vulnerabilidades ou situações de risco social no território de abrangência do CRAS. A palestra pode ainda antecipar uma campanha a ser realizada, sendo instrumento de divulgação e sensibilização da população.

É importante que os técnicos, na realização de palestras, estejam atentos e façam uma leitura do contexto socioeconômico e cultural das famílias, atentando-se para não banalizar, nem infantilizar a relação com essas famílias, valorizando o conhecimento de cada uma sobre os temas abordados.

A palestra é a forma mais aberta de participação comunitária do PAIF e, desta forma, representa importante instrumento de divulgação do CRAS, apresentação do PAIF e inserção de novas famílias em suas ações.

Campanhas

Referem-se a um conjunto de procedimentos dirigidos para a sensibilização, informação, sobre temáticas relacionadas aos direitos socioassistenciais, com o objetivo de induzir uma reflexão crítica, identificar e fortalecer os recursos de uma coletividade e prevenir a ocorrência de vulnerabilidades e/ou riscos sociais.

Podem ser elementos constituintes de uma campanha: a panfletagem, colagem de cartazes, utilização de carros de som, rádios comunitárias, jornais, reuniões, mostra de filmes, apresentações artísticas, entre outros, de modo a traduzir um esforço em prol de um tema.

As campanhas devem ser cuidadosamente planejadas, ter foco definido, tratar de um tema que tenha relevância no território do CRAS, possuir tempo pré-determinado (uma semana ou um mês) e formas de avaliar os resultados obtidos. Para a operacionalização dessa atividade pode-se lançar mão de ações culturais e lúdicas.

Dada suas características, compõe um importante tema a ser trabalhado, por meio de campanhas, a divulgação e reflexão sobre direitos. As oficinas com famílias, palestras e demandas da comunidade possibilitam a elaboração de outros temas a serem desenvolvidos nas campanhas.

As campanhas podem contar com o apoio de outros serviços setoriais e demais grupos sociais locais, com intuito de potencializar seu escopo e fazer com que seus resultados perdurem no tempo. Nesta mesma lógica, o CRAS buscará somar esforços, fortalecendo campanhas de outras políticas setoriais.

Resumindo, uma campanha possui alguns componentes preponderantes para sua execução: ser previamente planejada com a participação das famílias do território; possuir tempo determinado de duração – conforme objetivo estabelecido; articular os diversos atores sociais (outros serviços setoriais, lideranças locais, ONGs, entre outros); e definir os modos de mobilização das famílias no território – conforme os objetivos da campanha e características do território.

Eventos Comunitários

Objetivam a promoção e defesa de direitos, o estímulo à convivência comunitária, o repasse de informações, a valorização da cultura local ou de grupos culturais e das potencialidades do território.

Os eventos comunitários precisam ser previamente planejados, organizados e realizados em conjunto com as comunidades do território de abrangência do CRAS, contando com o apoio de lideranças locais, associações de moradores, outros grupos sociais locais e demais serviços setoriais. O planejamento prévio desses eventos possibilita a adequação dos gastos às normas da administração pública. Os eventos comunitários não devem ser desconectados das demais ações do PAIF – seguindo uma sequência lógica de planejamento e organização do trabalho social com famílias do Serviço, de modo a alcançar suas finalidades.

Sugere-se que os eventos ocorram em finais de semana ou feriados, contribuindo para maior participação da comunidade e que não se restrinjam a conjunto de palestras feitas no mesmo dia. Observa-se a importância de se trabalhar os eventos comunitários por meio da oferta de atividades lúdicas e de lazer para crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos; apresentações culturais como dança,

teatro, música e mostras de trabalhos artesanais. Eventos esportivos também têm uma grande adesão por parte das comunidades.

Os eventos comunitários podem significar o ápice de um trabalho desenvolvido no CRAS – um momento de encontro e compartilhamento de experiências no território. Constituem espaços para que as famílias usuárias do PAIF, bem como usuários de outros serviços socioassistenciais, façam relatos de experiência, construam uma edição especial do “jornal mural”, apresentem peças teatrais ou outros tipos de atividades decorrentes de processos de participação nos serviços, socializem as aquisições realizadas com os demais moradores do território. Nessa direção, os eventos, ainda, podem materializar, no âmbito do PAIF, iniciativas de participação cidadã, compondo parte de uma campanha ou mesmo sua finalização, além de uma proposta que surge em uma oficina com famílias – quando os participantes desejam compartilhar as reflexões realizadas.

Os usuários de outros serviços socioassistenciais do território também devem ser convidados a apresentar atividades, por exemplo: adolescentes e jovens, pessoas idosas ou crianças do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

Os eventos comunitários devem constituir momentos de promoção da intersetorialidade. As ações conjuntas entre as mais diversas áreas podem ser planejadas, sendo interessante a prestação de serviços setoriais, como documentação civil ou vacinação, por exemplo.

Por fim, destaca-se que os eventos comunitários podem ter função comemorativa: aniversário do CRAS, aniversário do município ou outra data importante para o território – para as pessoas que ali vivem, Dia Internacional da Mulher, Dia do Idoso, Dia da Consciência Negra, entre outros.

2.4 Ações Particularizadas

O que são ações particularizadas?

Ações particularizadas referem-se ao atendimento prestado pela equipe técnica do CRAS à família – algum(ns) membro(s) ou todo o grupo familiar, após a acolhida, de modo individualizado.

As ações particularizadas devem ser realizadas por indicação do técnico responsável pela acolhida da família. O técnico também pode optar por esse tipo de atendimento a pedido da família.

Não raras vezes as famílias que vivenciam vulnerabilidades sentem-se envergonhadas em expor sua situação de modo coletivo, como em uma oficina com famílias, solicitando

que seu atendimento seja somente com os técnicos. Nessas situações, recomenda-se que o atendimento individualizado seja realizado, mas que os técnicos incentivem sua participação nas oficinas com famílias, ressaltando as possíveis aquisições e vantagens que decorrem destas oficinas.

Para que servem as ações particularizadas?

A opção pela utilização de ações particularizadas no atendimento às famílias deverá ocorrer em casos extraordinários e têm por princípio conhecer a dinâmica familiar mais aprofundadamente e prestar um atendimento mais específico à família, como nos casos: de suspeita de situações de violação de direitos, entendimento e enfrentamento das causas de descumprimentos reiterados de condicionalidades do Programa Bolsa Família, beneficiários do BPC de 0 a 18 anos fora da escola e demais situações que presumem sigilo de informações e que podem gerar encaminhamento para a Proteção Social Especial ou para o Sistema de Garantia de Direitos. As ações particularizadas não prevêem encontros periódicos, ao contrário do acompanhamento particularizado que será abordado no capítulo 3.

O que é importante considerar no processo de operacionalização de ações particularizadas?

Precauções devem ser tomadas para que as ações particularizadas não se tornem práticas tecnicistas de resolução de “casos”. É fundamental o planejamento das ações a serem realizadas no âmbito do PAIF, associando-as aos seus objetivos. O atendimento particularizado a uma família buscará atingir as finalidades do Serviço e não somente resolver o “caso” ou o “problema” de determinada família.



As ações particularizadas não podem ser confundidas com atendimento psicoterápico. Conforme normatizado pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o PAIF não possui caráter terapêutico²². As demandas em saúde mental devem ser encaminhadas para a rede intersetorial²³.

22. Para uma reflexão mais aprofundada sobre esse assunto, consultar: “Orientações Técnicas sobre o PAIF – O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”.

23. No caso dos CRAS que, equivocadamente, incluíram em suas atividades a prática clínica, psicoterápica, psicodiagnóstica ou psicopedagógica, é recomendado o estabelecimento de um período de transição até que os profissionais realizem os encaminhamentos dos usuários à rede de saúde para atendimento desta demanda. Essa adequação deve ser planejada de forma a não prejudicar os usuários em atendimento.

Quais as formas de Ações Particularizadas?

As ações particularizadas do PAIF podem ocorrer tanto no CRAS como no domicílio da família.

Ação Particularizada no CRAS

Refere-se ao atendimento prestado pela equipe técnica do CRAS à família de modo individualizado, seja por meio do atendimento a um núcleo familiar ou a um de seus membros, no CRAS. O espaço para a realização do atendimento individualizado deve ser acolhedor e apropriado para a garantia do sigilo das informações repassadas no decorrer do atendimento.

Ação Particularizada Domiciliar

É o processo de atendimento individualizado prestado à família em sua unidade domiciliar. Essa forma de atendimento deve ser utilizada em situações específicas, nas quais a família, em especial o responsável familiar²⁴, apresenta dificuldades em comparecer ao CRAS por vulnerabilidades diversas (como a impossibilidade temporária de locomoção devido a uma fratura na perna, entre outras).

O deslocamento até o domicílio da família possibilita aos técnicos conhecer a realidade dos territórios, as formas de convivência comunitária, arranjos familiares - rol de informações muito importantes para adequar as ações do PAIF para o alcance do seu caráter preventivo e protetivo.

O atendimento domiciliar deve ser utilizado como estratégia de aprofundamento de intervenções que não são possíveis em coletividade, de vinculação da família ao Serviço e para mobilizar as redes sociais de apoio à família²⁵.

Nos casos em que se identifiquem membros das famílias com dificuldade de locomoção permanente ou que vivenciam outras situações que os impeçam de comparecer ao CRAS, verificar a possibilidade e/ou interesse de inserção desses membros no Serviço da PSB no Domicílio.

24. Idem nota de rodapé 11.

25. Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS/Conselho Federal de Psicologia (CFP). – Brasília, CFP, 2007. p. 37.

2.5 Encaminhamentos

O que são Encaminhamentos?

São os processos de orientação e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros, para serviços e/ou benefícios socioassistenciais ou de outros setores.

Para que servem os Encaminhamentos?

Os Encaminhamentos têm por objetivo a promoção do acesso aos direitos e a conquista da cidadania.

O que é importante considerar no processo de operacionalização dos Encaminhamentos?

Os Encaminhamentos pressupõem contatos prévios e posteriores da equipe técnica do CRAS com os serviços de forma a possibilitar a efetivação do encaminhamento, garantir o retorno da informação e o efetivo atendimento e inclusão da família.

O encaminhamento deve ser formalizado por meio de algum tipo de documento ou formulário que possa ser entregue ao usuário e/ou enviado para a outra unidade. O documento de encaminhamento deve, no mínimo, identificar a pessoa encaminhada, a unidade de origem, a unidade de destino e o motivo do encaminhamento. Tal documento também deve ter a identificação do profissional que o fez.

O PAIF, ao ser ofertado nos territórios com grande incidência de situações de vulnerabilidade, acaba sendo o receptor de necessidades que não são respondidas no âmbito de uma única política social, precisando, dessa forma, encaminhar famílias para o devido atendimento de suas demandas. Assim, é preciso que os órgãos gestores responsáveis estabeleçam fluxos ou protocolos que garantam o atendimento das famílias pelos serviços aos quais foram encaminhadas, de forma a assegurar a proteção do Estado às famílias, garantindo seu acesso a direitos.

Nesse sentido, a efetividade dos encaminhamentos do PAIF, realizados no âmbito do SUAS, depende das diretrizes traçadas pelo órgão gestor da política de assistência social e da capacidade de gestão e de operacionalização local do CRAS²⁶ em estabelecer fluxos de encaminhamentos no âmbito do SUAS. Entretanto, para os encaminhamentos realizados para as demais políticas setoriais torna-se indispensável o investimento do órgão gestor municipal (prefeitura), ou DF, na promoção da intersetorialidade local, criando espaços de discussão e construção de fluxos de informação e encaminhamentos entre as diversas políticas públicas, visando a garantia do direito das famílias de atendimento.

26. Para mais informações, consultar a publicação “Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS”, capítulo 3, que trata das funções do CRAS.

Portanto, o encaminhamento é uma ação que deve ser precedida de um processo institucionalizado, de responsabilidade do órgão gestor municipal, ou do DF, e órgãos gestores das políticas setoriais, para que cumpra seu escopo: garantir o acesso a direitos da população, fugindo da “resolução de casos”, no qual o técnico do CRAS encaminha uma família para um profissional “conhecido” de outro serviço, e este atende a demanda, pois considera um favor pessoal. Quando este profissional mudar de emprego, por exemplo, o técnico de referência do CRAS não conseguirá mais efetuar encaminhamentos. Ou seja, “resolver casos” por meio de favores entre profissionais pode até auxiliar o acesso de algumas famílias a serviços, mas não constituirá direito para as demais famílias do território.

Desta forma, para materializar a assistência social como direito, é imprescindível o estabelecimento de normatizações e fluxos que garantam o atendimento das famílias pelos serviços aos quais foram direcionadas, pois encaminhamentos feitos sem a responsabilização e garantia de atendimento dos serviços receptores são características de serviços assistencialistas²⁷.

Daí a importância dos encaminhamentos serem acompanhados pelos técnicos de referência do CRAS – é preciso saber se o atendimento à família foi realizado, conforme orientado ou se o técnico terá de comunicar ao coordenador do CRAS, para que as demandas não atendidas sejam problematizadas tanto no nível territorial (caso se trate de serviço ofertado no território), com o coordenador do referido serviço; quanto no nível gerencial, comunicando o gestor municipal, ou do DF, de assistência social (ou congêneres), para que tome as devidas providências, de modo a garantir à família seu direito.

Pesquisas²⁸ apontaram que os encaminhamentos consistem em grande parte das ações do PAIF e que as famílias, ao serem direcionadas aos serviços setoriais pelo PAIF, sentem-se empoderadas, pois quando tentaram acessar tais serviços por demanda própria não conseguiram atendimento. Tal fato evidencia a importância dos encaminhamentos no rol de ações do Serviço e da sua normatização.

Os encaminhamentos constituem importantes instrumentos de acesso a direitos e, em consequência, de desenvolvimento social, na medida em que alimentam a formação de uma rede de proteção social com potencialidade de articular os diversos saberes e práticas que apresentem respostas inovadoras à complexidade das situações de vulnerabilidade social²⁹.

27. SPOSATI, A.; FALCÃO, M. C. “A Prática da Assistência Social: elementos para uma caracterização” In Revista Serviço Social e Sociedade, Ed. Cortez, IV (19), p. 57-73, São Paulo, dezembro, 1985.

28. Consórcio Gesaworld S.A. e Instituto Via Pública. “Estudos Quali-Quantitativos sobre o PAIF”. Serviços de Consultoria no âmbito do Programa PNUD BRA/04/046, 2008, 2009.

AFONSO, L. “Pesquisa Qualitativa sobre metodologias de Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF”. Serviços de Consultoria no âmbito do Programa PNUD BRA/04/046.

29. Rede Unida. “Intersetorialidade na REDE UNIDA”. Saúde em Debate 2000; 24 (55).

Quais as formas de Encaminhamentos?

Os encaminhamentos realizados, no âmbito do PAIF, são diferenciados em dois tipos, a depender dos serviços a serem acionados - se pertencentes ao SUAS ou aos demais serviços setoriais. Os tipos de encaminhamentos do PAIF são: a) os encaminhamentos para a rede socioassistencial do SUAS e b) os encaminhamentos para a rede setorial de políticas públicas.

Encaminhamentos para a Rede Socioassistencial do SUAS, inserção na PSB e encaminhamento à PSE

Referem-se aos procedimentos de orientação e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros, para serviços socioassistenciais: serviços, programas e projetos no âmbito da PSB e Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI, no âmbito da PSE, e aos benefícios assistenciais (BPC, benefícios eventuais, transferência de renda etc).

O encaminhamento no âmbito da PSB implica a articulação da rede socioassistencial da PSB ao CRAS – uma das funções de gestão territorial do CRAS – sob a responsabilidade do seu coordenador, e a realização de contatos, prévios e posteriores, da equipe técnica do CRAS com os serviços da PSB, de forma a garantir a efetivação do encaminhamento e o retorno da informação. Ressalta-se que o estabelecimento do fluxo de informações já está previsto no processo de articulação da rede socioassistencial de PSB referenciada ao CRAS³⁰.

Destaca-se que os encaminhamentos aos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos devem ser realizados a partir da premissa de que tais serviços complementam o trabalho social com famílias realizado pelo PAIF e destinam-se aos membros dessas famílias em situação de maior vulnerabilidade social. Nesse sentido, os Serviços de Convivência são respostas às necessidades identificadas no território e devem ser planejados de modo a materializar um percurso com objetivos a serem alcançados, a partir do trabalho social realizados com a família, no âmbito do PAIF. Portanto, a inserção de usuários nos Serviços de Convivência deve ser uma prerrogativa do PAIF, garantindo o funcionamento da Proteção Social Básica do SUAS e contribuindo na materialização de uma rede de proteção social nos territórios.

Para viabilizar a Gestão Territorial da PSB do território pelo CRAS, o gestor municipal, ou do DF, de assistência social (ou congênere) deve garantir o estabelecimento dos fluxos de encaminhamentos, organizando e facilitando o acesso às informações referentes aos serviços que compõem a rede de proteção social nos territórios - que não

30. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: MDS, 2009. p. 21.

dependam mais da troca de informações entre profissionais de modo improvisado. Esse é só um exemplo de como o CRAS, ao exercer essa função de gestão da PSB do SUAS, em seu território, auxilia na efetivação dos direitos das famílias e contribui na consolidação da política pública de assistência social.

Conforme apontado na publicação “Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS”³¹, a articulação da rede socioassistencial de PSB requer também a conexão do CRAS com um CREAS (ou, na sua ausência, com o setor designado para coordenar a PSE no município ou DF), de forma a garantir a referência e contrarreferência do usuário, fortalecendo o SUAS:

“A função de referência se materializa quando a equipe processa, no âmbito do SUAS, as demandas oriundas das situações de vulnerabilidade e risco social detectadas no território, de forma a garantir ao usuário o acesso à renda, serviços, programas e projetos, conforme complexidade da demanda. O acesso pode se dar pela inserção do usuário em serviço ofertado no CRAS ou na rede socioassistencial a ele referenciada, ou por meio do encaminhamento do usuário ao CREAS (municipal, do DF ou regional) ou para o responsável pela proteção social especial do município (onde não houver CREAS)”.

“A contrarreferência é exercida sempre que a equipe do CRAS recebe encaminhamento do nível de maior complexidade (proteção social especial) e garante a proteção básica, inserindo o usuário em serviço, benefício, programa e/ou projeto de proteção básica”.

Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, p. 10.

Nesse sentido, a equipe de referência do CRAS, ao encaminhar uma família para o CREAS, a referencia a um CREAS. A partir desse momento, a responsabilidade pelo acompanhamento da família passa a ser do CREAS até que a situação de violação de direitos seja superada.



Recomenda-se o estabelecimento de agendas sistemáticas entre as equipes de referência do CRAS e CREAS, para a discussão e análise dos encaminhamentos das famílias realizados entre os serviços PAIF e PAEFI, e o estudo das situações de vulnerabilidade e risco social mais recorrentes, que demandam ações conjuntas dos dois níveis de proteção social do SUAS, como campanhas socioeducativas e/ou eventos comunitários,

31. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: MDS, 2009. p. 25.

com vistas ao enfrentamento e à prevenção de riscos sociais nos territórios (trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, entre outros).

Ressalta-se que para que os encaminhamentos à rede socioassistencial do SUAS sejam efetivos, é importante que os técnicos de referência do CRAS conheçam bem as responsabilidades e atividades dos serviços que compõem a rede socioassistencial do seu território e do seu município, ou DF, e que sejam definidos fluxos e procedimentos de encaminhamentos entre eles.

Os encaminhamentos realizados para o Cadastro Único (quando não for efetuado no próprio CRAS) e ao INSS para o recebimento do Benefício de Prestação Continuada constituem, na maioria das vezes, as principais demandas de encaminhamentos das famílias usuárias do PAIF. Soma-se a isso o fato de que tais encaminhamentos são fundamentais para o acesso destas famílias ao direito à renda. Nessa direção, destaca-se que esforços devem ser envidados pelo coordenador do CRAS e pelo gestor municipal, ou do DF, de assistência social (ou congênere) no estabelecimento de fluxos e/ou protocolos que garantam a efetividade desses encaminhamentos.

Encaminhamentos para a Rede Setorial de Políticas Públicas

Consistem na orientação e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros, para serviços de outros setores. Os contatos prévios e posteriores da equipe técnica do CRAS com os serviços são imprescindíveis para garantir a efetivação do encaminhamento e o retorno da informação.

Os encaminhamentos das famílias para os demais serviços setoriais são necessários para a efetivação dos seus direitos de forma integral. E para que sejam efetivos, é preciso que os técnicos do CRAS conheçam suas atividades e o seu escopo de atendimento, de modo a não frustrar as expectativas das famílias e desperdiçar seu tempo.



É preciso informar corretamente as famílias sobre seus direitos, onde e como reclamá-los. É importante prestar informações qualificadas e consistentes sobre os serviços setoriais, ou indicar onde obtê-las.

2.6 Recomendações Gerais para a Implementação das Ações do PAIF

Neste tópico há uma sistematização de recomendações para a operacionalização do PAIF. São indicações procedimentais, necessárias para o efetivo cumprimento dos objetivos do Serviço.

Sobre as famílias:

As famílias devem ser vistas enquanto sujeitos de direitos e protagonistas, sendo acolhidas, esclarecidas e apoiadas em suas demandas. Os profissionais deverão ser facilitadores do trabalho, assumindo uma postura responsável, comprometida com os direitos da população e com o desenvolvimento do território.

É preciso compreender que a demanda trazida pelas famílias é resultante de uma multiplicidade de variáveis – contextos de desigualdade, violência, preconceito, desproteção social. Essa compreensão é fundamental para negar a postura que individualiza os problemas vivenciados pelas famílias, estigmatizando-as e negando seu status de “sujeito de direitos”.

Sobre o aprimoramento do PAIF:

A equipe de referência do CRAS deverá considerar que, praticamente, todas as ações desenvolvidas geram informações que auxiliam no aprimoramento da compreensão do território, o que contribui para que as ações do PAIF adquiram o caráter preventivo e contribuam para o planejamento de oferta de novos serviços ou ampliação das vagas existentes, conforme necessidades identificadas nos territórios.

Os profissionais devem estar preparados para enfrentar algumas questões como: a dificuldade em acessar determinados territórios, a ausência de rede de proteção social, a falta de apoios sociais, a não-aceitação da família em ser atendida e/ou acompanhada, entre outras. Esses fatores não devem ser vistos como entraves para a realização do atendimento, mas previstos e analisados, para serem superados. Ou seja, as dificuldades de implementação do PAIF não podem ser causa de desmotivação, mas de planejamento para seu aprimoramento. Por isso, recomenda-se manter também o registro das dificuldades enfrentadas para subsidiar discussões e reflexões sobre a superação de obstáculos à operacionalização do PAIF e, conseqüentemente, seu aperfeiçoamento.

Sobre os profissionais e sua atuação:

É função precípua do profissional buscar sempre estabelecer vínculo com a família usuária do PAIF. O vínculo entre os profissionais e as famílias favorece o atendimento, pois democratiza e horizontaliza as práticas profissionais, construindo laços de compreensão, confiança, respeito e a valorização dos saberes das famílias. Destaca-se que o trabalho realizado com pessoas, e entre pessoas, necessita ser entendido como uma relação dialética, onde as duas partes modificam e são ao mesmo tempo modificadas.

Aos profissionais cabe estarem atentos às barreiras pessoais que interferem no processo de comunicação, como o uso de termos técnicos, palavras que sugerem preconceitos, impaciência, expressão inadequada de sentimentos e emoções, entre outros.

Além disso, conforme orientações elaboradas pela Secretaria Nacional de Assistência Social/ Departamento de Gestão do SUAS e Departamento de Proteção Social Básica, deve-se atentar para:

- Dentre as atividades realizadas pelas equipes dos CRAS estão a elaboração de relatórios técnicos de rotina em conformidade com o serviço ofertado e o perfil e expertise dos profissionais que compõem a equipe;
- Além dos relatórios técnicos de rotina, a equipe de referência do CRAS pode emitir relatórios informativos e avaliativos sobre o acompanhamento de famílias e indivíduos usuários dos serviços socioassistenciais, mediante solicitação da Coordenação da Unidade, com o objetivo de subsidiar a elaboração de documentos solicitados por órgãos das demais políticas públicas e instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos (SGD);
- Em relação às demandas que chegam ao Centro de Referência de Assistência Social, especialmente nos municípios que não dispõem de rede de proteção social estruturada, recomenda-se a articulação do órgão gestor da assistência social com os órgãos demandantes de atendimentos nessa Unidade, para construção de agendas e fluxos intersetoriais que garantam a integralidade do atendimento a famílias e indivíduos. Essa articulação contribui para a efetivação de uma rede de proteção social local, conforme previsto no “Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do SUAS”.
- Não constitui atribuição e competência das equipes de referência dos CRAS:
 - a) Assumir o papel e/ou funções de equipes interprofissionais de outros atores da rede, como, por exemplo, da segurança pública (delegacias especializadas, unidades do sistema prisional etc), órgãos de defesa e responsabilização (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Conselho Tutelar) ou de outras Políticas (saúde mental etc);
 - b) Acompanhar e participar de oitiva de pessoa em processo judicial;
 - c) Realizar terapia ou psicoterapia com famílias e/ou indivíduos - competência de profissionais da política pública de saúde;
 - d) Elaborar parecer, laudo e/ou perícia social para compor processos judiciais, pois essa elaboração exige fundamentação e qualidade técnico-científica especializada – competência de Assistentes Sociais do Poder Judiciário;

- e) Elaborar Laudo Social, para fins de requerimento do Benefício de Prestação Continuada (BPC) - essa competência é do Serviço Social do INSS, conforme Portaria Conjunta MDS/INSS nº 1, de 29 de maio de 2009, que regulamenta o art. 16, § 3º, do Decreto nº 6.214, de 26 de setembro de 2007;
- f) Atender casos de “indisciplina”, dificuldades de adaptação escolar, entre outros, encaminhados pela rede de ensino. No que concerne à situação escolar, compete às equipes da assistência social o acompanhamento familiar, no âmbito do Programa Bolsa Família (PBF), quando do descumprimento das condicionalidades de educação; acompanhar beneficiários do Benefício de Prestação Continuada e suas famílias, em especial do Programa BPC na Escola.

Por fim, quaisquer solicitações de emissão de relatórios aos CRAS devem ser encaminhadas ao titular do órgão gestor da Assistência Social (Secretaria de Assistência Social ou correspondente), para avaliação da pertinência do requerimento. Em caso positivo, será designado profissional habilitado para elaborar relatório informativo e/ou avaliativo, no âmbito da competência da Assistência.

Sobre os procedimentos referentes ao registro de informações:

A segurança das informações é de responsabilidade dos técnicos de nível superior do CRAS. Os dados coletados sobre as famílias deverão ser resguardados dos profissionais que não estão diretamente envolvidos no atendimento das famílias, como os orientadores sociais e funcionários da área administrativa.

Todos os atendimentos precisam ser identificados: é preciso que contenham carimbos (com identificação e nº do registro em conselho de classe) e assinaturas do(s) profissional(is) responsável(is) pelo registro dos dados. Todas as etapas do trabalho são de domínio de todos os técnicos de nível superior, o que caracteriza o trabalho interdisciplinar. No entanto, deve-se preservar a questão ética e as atribuições específicas de cada profissão.

Os usuários têm o direito de acesso às informações referentes aos seus atendimentos, registrados no Serviço. No caso do grupo familiar, cada membro deve ter preservado o sigilo de informações que forem de caráter pessoal, o que impede serem reveladas aos demais membros da família, sem sua autorização.

Algumas situações trazidas pelas famílias podem suscitar a necessidade de uma discussão mais embasada entre os técnicos, fazendo da prática subsídio para uma reflexão mais aprofundada. Os estudos de caso possibilitam a definição e estruturação de estratégias que visem a superação da situação apresentada, prevendo encaminhamentos, inserção nas ações do PAIF, articulação intersetorial, entre outros. Observa-se a importância de se registrar nos prontuários os produtos dos estudos de caso.

Sobre os procedimentos necessários para viabilizar o trabalho social com famílias:

A equipe de referência do CRAS precisa buscar estratégias que possibilitem a participação das famílias nas ações do PAIF, podemos citar: os responsáveis familiares que possuem crianças pequenas em casa e não têm com quem deixá-las. Neste caso, pode-se organizar uma atividade lúdica para as crianças pequenas, sob a responsabilidade de um orientador social do CRAS, enquanto seus responsáveis participam de alguma das ações do PAIF. Ainda nessa direção, a equipe de referência pode buscar formar ou sensibilizar uma rede de apoio social, favorecendo aos membros familiares, que exercem o papel de cuidador de pessoas com deficiência, pessoas idosas ou pessoas com doenças crônicas dependentes, a possibilidade de participar das ações do CRAS, enquanto um outro familiar ou pessoa da comunidade, apoia a pessoa que demanda cuidados.

Sobre as ações de caráter de inserção/inclusão produtiva:

As ações cujo foco é a inserção/inclusão produtiva, geração de renda ou capacitação/qualificação profissionais ou ainda os denominados projetos de enfrentamento da pobreza³² não compõem o rol de ações do PAIF.

Os programas ou projetos com esse objetivo podem ser desenvolvidos no CRAS, desde que não interfiram na adequada oferta do trabalho social com famílias, não comprometendo espaço físico e recursos humanos destinados ao PAIF.

Reconhece-se a potencialidade do PAIF na identificação e mobilização das famílias para a participação em ações de inclusão produtiva ou projetos de enfrentamento da pobreza desenvolvidos no município, dado seu conhecimento do perfil das famílias residentes no território de abrangência do CRAS.

32. Segundo a Lei Orgânica de Assistência Social (Lei nº 8.742 de 1993), projetos de enfrentamento da pobreza (art. 25): “compreendem a instituição de investimento econômico-social nos grupos populares, buscando subsidiar, financeira e tecnicamente, iniciativas que lhes garantam meios, capacidade produtiva e de gestão para melhoria das condições gerais de subsistência, elevação do padrão da qualidade de vida, a preservação do meio-ambiente e sua organização social.

Nessa direção, reafirma o enunciado no art. 26 da LOAS:

“o incentivo a projetos de enfrentamento da pobreza assentar-se-á em mecanismos de articulação e de participação de diferentes áreas governamentais e em sistema de cooperação entre organismos governamentais, não governamentais e da sociedade civil”.

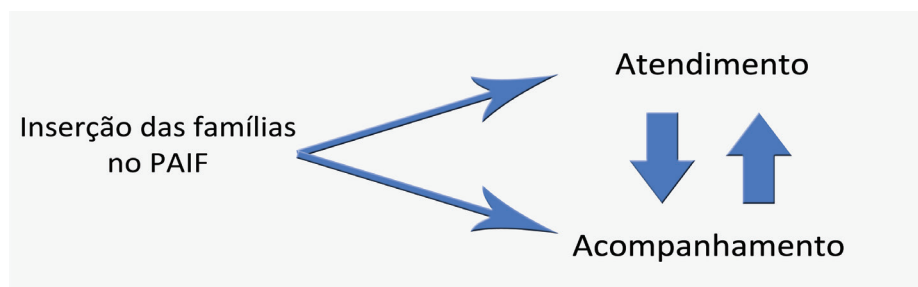
Recomenda-se, nesse sentido, que o gestor municipal, ou do DF, de assistência social (ou congênere) pondere a real possibilidade de inserção profissional que um curso desenvolvido no CRAS garanta aos seus usuários, a partir de articulações intersetoriais e cooperações diversas. Orienta-se, ainda, que a esfera municipal, do DF ou do estado identifique as potencialidades que possuem e construam, via política pública de trabalho, um caminho de inserção dos trabalhadores no mercado formal e de garantia de seus direitos.

Trabalhos manuais, como artesanatos, podem ser utilizados como meios de incentivar a participação das famílias em Oficinas, ou outras ações coletivas – podem constituir, portanto, estratégias de implementação das ações do PAIF. Tais atividades potencializam a aquisição de autoestima. Observa-se que os participantes sentem-se capazes de produzir algo, o que possibilita a descoberta de uma habilidade ou talento. Nessa direção, sugere-se que seja alguém do próprio território o tutor de um trabalho manual, na proposta de valorizar os saberes e talentos locais. Destaca-se a relevância, durante a realização de tais atividades, da discussão de temas e reflexões com as famílias sobre temáticas que dizem respeito ao seu cotidiano familiar, ou territorial – conforme os objetivos das ações do PAIF (vistos neste item). Tais produções devem ser doadas às próprias pessoas que as produziram, não devendo, de modo algum, ser comercializadas pelo CRAS, ou mesmo ser consideradas atividades de inclusão produtiva.

CAPÍTULO 3

ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO ÀS FAMÍLIAS NO ÂMBITO DO PAIF

O desenvolvimento do trabalho social com famílias do PAIF pode ocorrer por meio de dois processos distintos, mas complementares: a) as famílias, um ou mais de seus membros, podem ser atendidos pelo PAIF e b) as famílias podem ser acompanhadas pelo PAIF.



Para a melhor compreensão desses processos, será feita uma análise do significado dos termos utilizados³³: *atender* refere-se a dar ou prestar atenção, estar atento, dar audiência, servir a alguém. Já *acompanhar* significa fazer companhia, seguir na mesma direção, seguir com atenção alguma coisa ou alguém.

Assim, o atendimento às famílias, ou a alguns de seus membros, refere-se a uma ação imediata de prestação ou oferta de atenção, com vistas a uma resposta qualificada de uma demanda da família ou do território. Significa a inserção da família, um ou mais de seus membros, em alguma das ações do PAIF: *acolhida, ações particularizadas, ações comunitárias, oficinas com famílias e encaminhamentos*.

Lembramos que, ao atender um ou mais membros da família, é preciso tentar compreender a realidade do grupo familiar e do território, buscando a inserção da família nas ações do Serviço ou em outras ações, a fim de proporcionar a atenção integral, negando a segmentação do atendimento socioassistencial e materializando a matricialidade sociofamiliar do SUAS.

Já o acompanhamento familiar consiste em um conjunto de intervenções, desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais, que pressupõem a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar - com objetivos a serem alcançados, a realização de mediações periódicas, a inserção em ações do PAIF, buscando a superação gradativa das vulnerabilidades vivenciadas.

33. Dicionário Michaelis Online. Consulta realizada na versão online (<http://michaelis.uol.com.br>), em 24 de outubro de 2010.

O acompanhamento no âmbito do PAIF é destinado às famílias que apresentam situações de vulnerabilidades, que requerem a proteção da assistência social para garantia de seus direitos socioassistenciais, acesso aos direitos sociais e ampliação de sua capacidade protetiva, demandando, para isso, uma atenção diferenciada, um olhar mais atento dos profissionais do CRAS, na medida em que essas situações vivenciadas, caso não sofram imediata intervenção profissional, podem tornar-se risco social e/ou violação de direitos.

O acompanhamento familiar do PAIF, assim como os atendimentos realizados no âmbito do PAIF, materializam o trabalho social com famílias e por isso consistem em um processo tecnicamente qualificado, executado por profissionais de nível superior, com base em pressupostos éticos, diretrizes teórico-metodológicas³⁴, conhecimento do território e das famílias que ali residem e pode ser: a) particularizado, se destinado a somente uma família ou b) em grupo, se dirigido a um grupo de famílias que vivenciam situações de vulnerabilidade ou têm necessidades similares.

O diagrama que segue detalha as duas formas de inserção de famílias no PAIF (atendimento e acompanhamento), de maneira a esclarecer a diferença entre elas e subsidiar a identificação das famílias que necessitam de acompanhamento ou daquelas para as quais o atendimento é suficiente para responder as vulnerabilidades vivenciadas.

Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF	
Atendimento às Famílias	Acompanhamento Familiar
Inserção do grupo familiar, um ou mais de seus membros, em alguma(s) ação(ões) do PAIF	Conjunto de intervenções desenvolvidas com uma ou mais famílias, de forma continuada, com objetivos estabelecidos, que pressupõe: • Plano de Acompanhamento Familiar • Mediações Periódicas • Inserção em ações do PAIF • Alcance gradativo de aquisições e superação gradativa das vulnerabilidades vivenciadas

34. A equipe de referência do CRAS deverá utilizar o conjunto de conhecimentos específicos de suas respectivas áreas de formação, respeitando as atribuições constantes da regulamentação e dos princípios éticos de cada profissão. Ressalta-se, adicionalmente, que o SUAS prevê a interdisciplinariedade na atuação profissional da equipe de referência do CRAS.

Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF			
Atendimentos Particularizados	Atendimentos Coletivos	Acompanhamento Familiar Particularizado	Acompanhamento Familiar em Grupo
- Acolhida - Ações Particularizadas - Encaminhamentos: • CadÚnico (atualização, cadastramento no CadÚnico e acesso ao PBF) • Serviços da PSB e PAEFI (CREAS) • Serviços de outras Políticas Setoriais	- Acolhida - Oficinas com Famílias - Ações Comunitárias	Foco em somente uma família	Foco em um grupo de famílias que vivenciam vulnerabilidades ou têm demandas similares

Ainda com o objetivo de distinguir atendimento e acompanhamento de famílias, no âmbito do PAIF, segue quadro que sintetiza suas diferenças, por meio de exemplos:

Denominação	Atendimento
No que consiste?	Inserção da família, um ou mais de seus membros, em alguma das ações do PAIF: acolhida, oficinas com famílias, encaminhamentos, ações comunitárias, ações particularizadas.
Exemplos	Dona Ana e sua filha Márcia participaram da oficina com famílias para discutir as condicionalidades do Programa Bolsa Família.
	Luciano e sua esposa Jerusa foram ao CRAS em busca de informações sobre o acesso gratuito a medicações. Após acolhida realizada pela assistente social, a família foi encaminhada à unidade básica de saúde mais próxima.
	O Sr. Joaquim e seus dois filhos adolescentes, Daniel e Vinícius, participaram de uma palestra, realizada no CRAS, sobre os impactos sociais do uso abusivo de drogas.
Conclusão	Dona Ana e Márcia foram atendidas pelo PAIF.
	Luciano e Jerusa foram atendidos pelo PAIF.
	O Sr. Joaquim e seus filhos foram atendidos pelo PAIF.

Denominação	Acompanhamento
No que consiste?	Inserção da família em um conjunto de intervenções desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre a família e profissionais, que pressupõem a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar - com objetivos a serem alcançados, a realização de mediações periódicas, a inserção em ações do PAIF, a fim de superar, gradativamente, as vulnerabilidades vivenciadas.
Exemplos	1. Suzana engravidou com 16 anos e parou de frequentar a escola por vergonha. Pelo mesmo motivo não vai à Unidade Básica de Saúde fazer o pré-natal. Por conta da ausência não justificada na escola, o valor recebido do PBF diminuiu. A mãe de Suzana, Dona Lúcia, não compreende a filha e ficou irritada com a redução do valor do benefício. As duas têm se desentendido muito nos últimos meses e Suzana tem ameaçado ir morar na rua. Após a acolhida no PAIF, a assistente social compreendeu que o processo de vulnerabilidade vivenciado pela família necessitava de uma atenção diferenciada, um olhar mais próximo. A técnica então convidou a família para participar do processo de acompanhamento familiar. Suzana afirmou que tinha vergonha de participar do acompanhamento familiar em grupo, por isso foi decidido que a família participaria do acompanhamento familiar particularizado. Após a decisão, a família e a técnica elaboraram um Plano de Acompanhamento Familiar, elencando vulnerabilidades vivenciadas e potencialidades do grupo familiar bem como as respostas possíveis para a superação da situação vivenciada. No Plano ficou estabelecido que mãe e filha participariam de uma oficina com famílias do PAIF, que discute a questão intergeracional e a convivência familiar; Suzana foi inserida no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Adolescentes e Jovens de 15 a 17 anos. Aceitou, após uma ação particularizada, iniciar o pré-natal. A assistente social conversou com o Coordenador do CRAS sobre a dificuldade da Suzana para retornar às aulas pela vergonha dos amigos e professores, que parecem não aceitar situações diferenciadas. O Coordenador entrou em contato com a direção da escola de Suzana - que fica no território de abrangência do CRAS e combinaram ações conjuntas de sensibilização dos alunos e professores sobre a questão da gravidez na adolescência. Depois dessa ação, Suzana voltou às aulas. Com a concordância da família, a técnica também entrou em contato com a família do pai da criança que Suzana está esperando, também um adolescente de 16 anos, com o objetivo de promover a paternidade responsável desse jovem, a partir da disponibilização de serviços de apoio para tal. A técnica solicitou, por meio do preenchimento da aba “acompanhamento familiar” do Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (Sicon), a suspensão das repercussões do descumprimento de condicionalidades, de modo que a família voltou a receber o valor integral do benefício do PBF. A família tem ido ao CRAS a cada quinze dias para conversar com a assistente social (mediação periódica) sobre o processo de superação das situações de vulnerabilidades enfrentadas e atualizar o Plano de Acompanhamento Familiar.

Exemplos	2. A Sra. Francisca foi ao CRAS participar de uma palestra sobre os cuidados que se deve ter em casa para evitar acidentes com crianças. No momento de avaliação dos participantes, Dona Francisca relatou que achou a ocasião muito proveitosa, mas que não consegue participar de outros momentos assim, pois precisa trabalhar e cuidar de seu filho que apresenta paralisia nas pernas e não pode se deslocar sozinho. Atenta ao relato de Dona Francisca, a psicóloga do CRAS a convidou para participar da Acolhida e assim pode ouvir com mais cuidado e reserva as situações relatadas pela usuária. Ela mora com os dois filhos, de 10 e 13 anos. O filho de 13 anos, há 3 anos, sofreu um acidente, em que foi atropelado e perdeu os movimentos da perna. Desde então, ele passou a depender muito dela. O irmão mais novo fica em casa, nos dias em que ela tem faxina, para ajudar a cuidar do irmão. Hoje ela diz que está muito cansada e preocupada. A técnica do CRAS comentou com Dona Francisca sobre o acompanhamento em grupo com famílias que possuem adolescente(s) com deficiência(s). Ela falou que havia outras famílias passando por situação parecida com a dela e por isso estava sendo construído o acompanhamento familiar em grupo para essas famílias. Falou sobre como esse acompanhamento poderia ajudá-la a conhecer realidades parecidas com a que estava vivenciando e alternativas para superar os obstáculos que enfrentava. E que outras questões seriam acordadas no grupo. No primeiro momento, as duas técnicas (assistente social e psicóloga) que conduziram as atividades do grupo, falaram dos objetivos do acompanhamento e a metodologia ser utilizada. Em seguida, realizaram uma dinâmica de apresentação das 10 famílias presentes, para a socialização dos participantes, com intuito de dar início à vinculação do grupo. No segundo momento, após um lanche que se seguiu à dinâmica, o grupo se reuniu para montar o contrato (onde discutiu os dias e horários em que o grupo se reuniria, o cuidado com as informações expostas pelos participantes), as alternativas às situações expostas pelas famílias como entraves para participarem dos encontros e as expectativas em relação ao acompanhamento. No segundo encontro, durante dinâmica, os representantes das famílias falaram de suas demandas, das dificuldades enfrentadas no contexto familiar e do território, e, em conjunto com a dupla de técnicas do CRAS, construíram o Plano de Acompanhamento Familiar. Eles observaram quais as vulnerabilidades e potencialidades das famílias, do grupo e do território. No Plano ficaram definidas algumas diretrizes que contemplavam as expectativas do grupo no direcionamento das temáticas; encaminhamentos de alguns participantes, e demais familiares, para a saúde (aquisição de cadeira de rodas e consultas), escola (realização de matrícula), Benefício de Prestação Continuada, Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos; definição de encontros que teriam a participação do adolescente(s) com deficiência(s) e outros membros da família; articulação do Coordenador do CRAS com a escola para apresentar as demandas da família com relação à acessibilidade das instalações e a relação dos professores e alunos com filhos adolescentes com deficiência; articulação com técnicos da saúde para realização de palestras e campanhas, a partir das demandas levantadas; participação dos representantes das famílias em palestra sobre como estimular a autonomia da pessoa com deficiência dentro do contexto familiar, entre outras. O acompanhamento familiar em grupo teria início com aquelas 10 famílias, não entrariam novas famílias, e seria composto por 12 encontros, para discussão das temáticas abordadas no grupo e para as mediações realizadas, sendo que o último encontro seria uma avaliação de todo o processo e dos resultados alcançados.
Conclusão	A família de Suzana é acompanhada pelo PAIF.
	A família de Francisca é acompanhada pelo PAIF.

Assim, as famílias que são acolhidas, participam de ações particularizadas, oficinas com famílias, ações comunitárias ou são encaminhadas para a rede socioassistencial ou para serviços de outras políticas setoriais, com o propósito de atender determinada demanda, são famílias atendidas. Já as famílias acompanhadas são aquelas que, devido ao agravamento das vulnerabilidades sociais vivenciadas, necessitam de uma atenção diferenciada: elas são inseridas em um conjunto de intervenções desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais, com a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar – que estabelece objetivos a serem alcançados, a realização de mediações periódicas, a inserção em ações do PAIF com intuito de superar, de modo efetivo, as situações de vulnerabilidades sociais, prevenindo seu aprofundamento e transformação em situação de risco e/ou violação de direitos.



O texto irá tratar especificamente sobre cada um dos processos que compõem a inserção das famílias no trabalho social com famílias do PAIF, aprofundando e fazendo algumas reflexões sobre os conceitos:

3.1 Atendimento Familiar

O atendimento familiar é a denominação dada ao procedimento de inclusão nas ações do PAIF, ou seja, é a qualificação da imediata inserção da família, ou de algum de seus membros, em alguma(s) ação(ões) do Serviço.

A participação das famílias, ou de seus membros, nas ações de acolhida, ações particularizadas, oficinas com famílias, ações comunitárias e encaminhamentos designa-se atendimento.

São atendidos todos os indivíduos e famílias que participam de alguma ação do PAIF. Portanto, a família que foi acolhida, foi atendida. Um indivíduo em busca de serviços setoriais, ao ser encaminhado, foi atendido. O membro familiar que participou de uma oficina com famílias foi atendido e assim por diante.

O atendimento, apesar de caracterizar-se como “ação imediata de prestação ou oferta de atenção”, requer planejamento e olhar atento do profissional e o uso de seus conhecimentos técnico-metodológicos. As famílias ou indivíduos que demandam uma atividade podem enfrentar outras vulnerabilidades, cuja resposta dependerá da inserção em outras ações do PAIF, ou mesmo de um processo de acompanhamento familiar. Portanto, atender a um indivíduo ou família não deve significar o encerramento de um “caso”.



O atendimento pode se encerrar na resolução de uma demanda específica dos indivíduos ou famílias, com ou sem retorno, ou pode dar início a um processo de acompanhamento familiar.

Em termos de quantificação, torna-se muito complexo falar em número de “famílias atendidas”, pois cada participação em alguma atividade é compreendida como um atendimento e cada membro familiar pode gerar mais de um atendimento. Assim, sugere-se considerar o número de atendimentos realizados pelo PAIF, ao invés de montar intrincadas equações para averiguar a composição da família e agrupar os atendimentos realizados por cada um dos seus membros – informação trabalhosa, talvez impossível de se levantar e não relevante para avaliar a efetividade do Serviço.

Assim, propõe-se levantar a quantidade de atendimentos realizados no âmbito do PAIF, pois tais dados constituem importante indicador de operatividade do Serviço, do volume de ações desenvolvidas, bem como de compreensão do território e das peculiaridades do PAIF em cada CRAS.

A Resolução CIT nº 4, de 24 de maio de 2011, instituiu parâmetros nacionais para o registro das informações relativas aos serviços ofertados nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS e Centros de Referência Especializados da Assistência Social – CREAS. Segundo esta Resolução, os CRAS e CREAS deveriam, a partir do mês de agosto de 2011, registrar de maneira regular e sistemática o conjunto de informações solicitadas.

Constituem informações que deverão ser registradas sobre o PAIF, segundo essa resolução³⁵:

35. A Resolução não está descrita na íntegra. Foram selecionadas somente as informações que dizem respeito ao PAIF.

O registro do volume de famílias em acompanhamento pelo PAIF, no mês de referência, observará (§1º):

- I. a quantidade total de famílias em acompanhamento pelo PAIF;
- II. a quantidade de novas famílias inseridas no acompanhamento do PAIF, durante o mês de referência.

O registro do perfil das famílias inseridas no acompanhamento do PAIF, no mês de referência, observará (§ 2º):

- I. a quantidade de famílias em situação de extrema pobreza;
- II. a quantidade de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família;
- III. a quantidade de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, em situação de descumprimento das condicionalidades;
- IV. a quantidade de famílias com membros beneficiários do Benefício de Prestação Continuada - BPC;
- V. a quantidade de famílias com crianças ou adolescentes no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil - PETI;
- VI. a quantidade de famílias com adolescentes no Projovem Adolescente.

O registro da quantidade de pessoas, ou famílias, que participaram de atendimentos coletivos no CRAS em grupos do PAIF observará (§ 3º):

- I. quantidade de famílias participando regularmente de grupos no âmbito do PAIF³⁶;
- (...)
- VI. quantidade de pessoas que participaram de palestras, oficinas e outras atividades coletivas de caráter não continuado³⁷;
- VII. quantidade de pessoas com deficiência, participando dos grupos do PAIF.

36. Os grupos do PAIF especificados na Resolução correspondem as Oficinas com Famílias descritas no presente documento.

37. As atividades coletivas de caráter não continuado especificadas na Resolução correspondem às ações comunitárias descritas no presente documento.

O registro do volume total dos atendimentos individualizados realizados no CRAS, no mês de referência, observará (§ 4º):

- I. a quantidade total de atendimentos individualizados realizados naquele mês, compreendidos como a soma dos atendimentos individualizados³⁸ realizados por dia ao longo daquele mês;
- II. a quantidade de famílias encaminhadas para inclusão no CadÚnico;
- III. a quantidade de famílias encaminhadas para atualização cadastral no CadÚnico;
- VI. a quantidade de pessoas encaminhadas para acesso ao BPC;
- V. a quantidade de famílias encaminhadas para o CREAS.

Afirma-se que as famílias ou seus membros têm garantia de atendimento no PAIF. Não se pode restringir o acesso da família a alguma ação, sob a alegação de que ela já foi atendida, pois as famílias que vivem no território de abrangência do CRAS são a ele referenciadas, ou seja, devem ter acesso aos serviços lá ofertados, principalmente o PAIF - que tem “por princípios norteadores a universalidade e gratuidade de atendimento”³⁹, devendo, portanto, estar disponível para quem dele necessitar.

Todas as famílias referenciadas ao CRAS são alvo das ações proativas e preventivas do PAIF, bem como da busca ativa do CRAS. Da mesma forma, todas devem ser acolhidas ao procurarem o Serviço, independentemente de já terem sido atendidas anteriormente pelo PAIF.

Por fim, ressalta-se que todo atendimento prestado pelo PAIF deve contribuir para que as famílias, ou seus membros, alcancem aquisições. Um atendimento não deve ser realizado sem planejamento e finalidades estabelecidas. Os profissionais precisam vincular a cada atendimento prestado o escopo a ser alcançado, a fim de cumprir os objetivos do PAIF.

3.2 Acompanhamento Familiar

O acompanhamento familiar no âmbito do SUAS é definido no Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS⁴⁰ como o “conjunto de intervenções desenvolvidas em serviços continuados, com objetivos estabelecidos, que possibilitam à família acesso a

38. Os atendimentos individualizados especificados na Resolução correspondem às ações particularizadas descritas no presente documento.

39. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2009. Para mais informações, consultar “Orientações Técnicas sobre o PAIF – O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”, capítulo 3, que trata dos Usuários do Serviço.

40. Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, artigo 20.

um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações – sejam elas familiares ou comunitárias”.

Trata-se de um processo de caráter continuado e planejado, por período de tempo determinado, no qual há, a partir de vulnerabilidades, demandas e potencialidades apresentadas pelas famílias, a definição dos objetivos a serem alcançados. No âmbito do PAIF tem como finalidade enfrentar as situações de vulnerabilidade social, prevenir a ocorrência de riscos e/ou violações de direitos, identificar e estimular as potencialidades das famílias e territórios, apoiar a família na sua função protetiva, afiançar as seguranças de assistência social e promover o acesso das famílias e seus membros a direitos, sejam civis, políticos, sociais, econômicos, culturais e ambientais.

O acompanhamento familiar do PAIF consiste, assim, em um conjunto de intervenções, desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais, com a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar que estabelece objetivos a serem alcançados, realização de mediações periódicas, inserção em ações do PAIF, a fim de superar gradativamente as vulnerabilidades vivenciadas, alcançar aquisições e ter acesso a direitos. Objetiva-se, ainda, contribuir para ampliar espaços de participação e diálogo com instituições e para o alcance de maiores graus de autonomia, para a capacidade de vocalização das demandas e necessidades, para o desenho de projetos de vida.

Como regra geral, e em decorrência da situação de vulnerabilidade, devem ser priorizadas no acompanhamento do PAIF:

- Famílias contrarreferenciadas ao CRAS, pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), após trabalho realizado pelo PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, da Proteção Social Especial);
- Famílias com beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC) de até 18 anos, fora da escola, devido às seguintes barreiras: ausência de acompanhante para levar o beneficiário até a escola; ausência de iniciativa da família para estimular o acesso à escola; ausência de iniciativa da família para estimular o convívio sociofamiliar; ausência de cuidadores familiares; dificuldade dos beneficiários em acessar a rede de serviços; e dificuldade da família em acessar a rede de serviços⁴¹;
- Famílias cujo descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF) decorre de situações de vulnerabilidade social⁴²;

41. As barreiras foram identificadas pelo Programa BPC na Escola. Para mais informações, ver capítulo 3 das Orientações Técnicas sobre o PAIF: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

42. Conforme estabelecido pelo Protocolo de Gestão Integrada: vulnerabilidade social relacionada à gravidez na adolescência ou negligência dos pais ou responsáveis em relação à criança ou ao adolescente.

- Famílias do Plano Brasil sem Miséria; e
- Demais famílias que, segundo avaliação dos profissionais, requerem processo de acompanhamento familiar para desenvolvimento de capacidades, acesso a direitos, proteção de um ou mais de seus membros, bem como superação das situações de vulnerabilidade vivenciadas, conforme realidade local.

O acompanhamento familiar requer o estabelecimento de vínculos e compromissos entre as famílias usuárias e o Serviço, bem como a construção de processos de planejamento e avaliação conjunta do percurso a ser trilhado na superação das situações de vulnerabilidade vivenciadas.

O processo inicia-se a partir da apresentação à(s) família(s) dos objetivos e compromissos do acompanhamento familiar bem como com a escolha do tipo de acompanhamento a ser utilizado: se em grupo ou particularizado. É importante que a escolha seja realizada conjuntamente pela família e pelo técnico. Esse momento é denominado *Encontro Inicial*.

Após o *Encontro Inicial*, deve ser realizada a análise das demandas, vulnerabilidades vivenciadas e potencialidades pelo(s) profissional(is) em conjunto com a(s) família(s), para a construção do Plano de Acompanhamento Familiar. Neste documento deve constar também o planejamento detalhado do processo de acompanhamento a ser realizado, tendo em vista os objetivos a serem alcançados para a superação das demandas e vulnerabilidades apresentadas.

O processo de acompanhamento familiar requer a realização de intervenções com as famílias reunidas em grupo (no caso de acompanhamento familiar em grupo) ou com a família em particular (para o acompanhamento particularizado), e sempre que identificada necessidade ou interesse, inserção das famílias em “combinações” de ações do PAIF que, por sua vez, podem ser particularizadas/individualizadas ou coletivas, dependendo da disponibilidade dos membros das famílias e de suas demandas.

O acompanhamento familiar demanda, ainda, um encontro periódico entre famílias e profissionais denominado *mediação*. Este é o momento no qual há a avaliação do alcance das aquisições almejadas, das dificuldades encontradas e a elaboração de estratégias para superação destas, de acordo com mudanças que possam ter ocorrido no âmbito familiar.

As informações de acesso aos serviços socioassistenciais e setoriais sistematizadas, após as mediações, devem ser discutidas no CRAS, com o coordenador, e encaminhadas para o nível central, que coordena e faz gestão do acompanhamento do acesso a serviços (e direitos). Sendo assim, em última instância, o acesso a serviços não é de responsabilidade do CRAS, mas do nível central.

À medida que o processo de acompanhamento familiar for evoluindo e o Plano de Acompanhamento Familiar cumprir seus objetivos, ou seja, quando as vulnerabilidades sociais, motivadoras do processo de acompanhamento forem superadas, a família em conjunto com o profissional, após o processo denominado “avaliação”, pode optar pelo encerramento do acompanhamento familiar. Isso não impossibilita que as famílias continuem participando das ações do PAIF, isto é, não as impede de continuar sendo atendidas pelo Serviço.

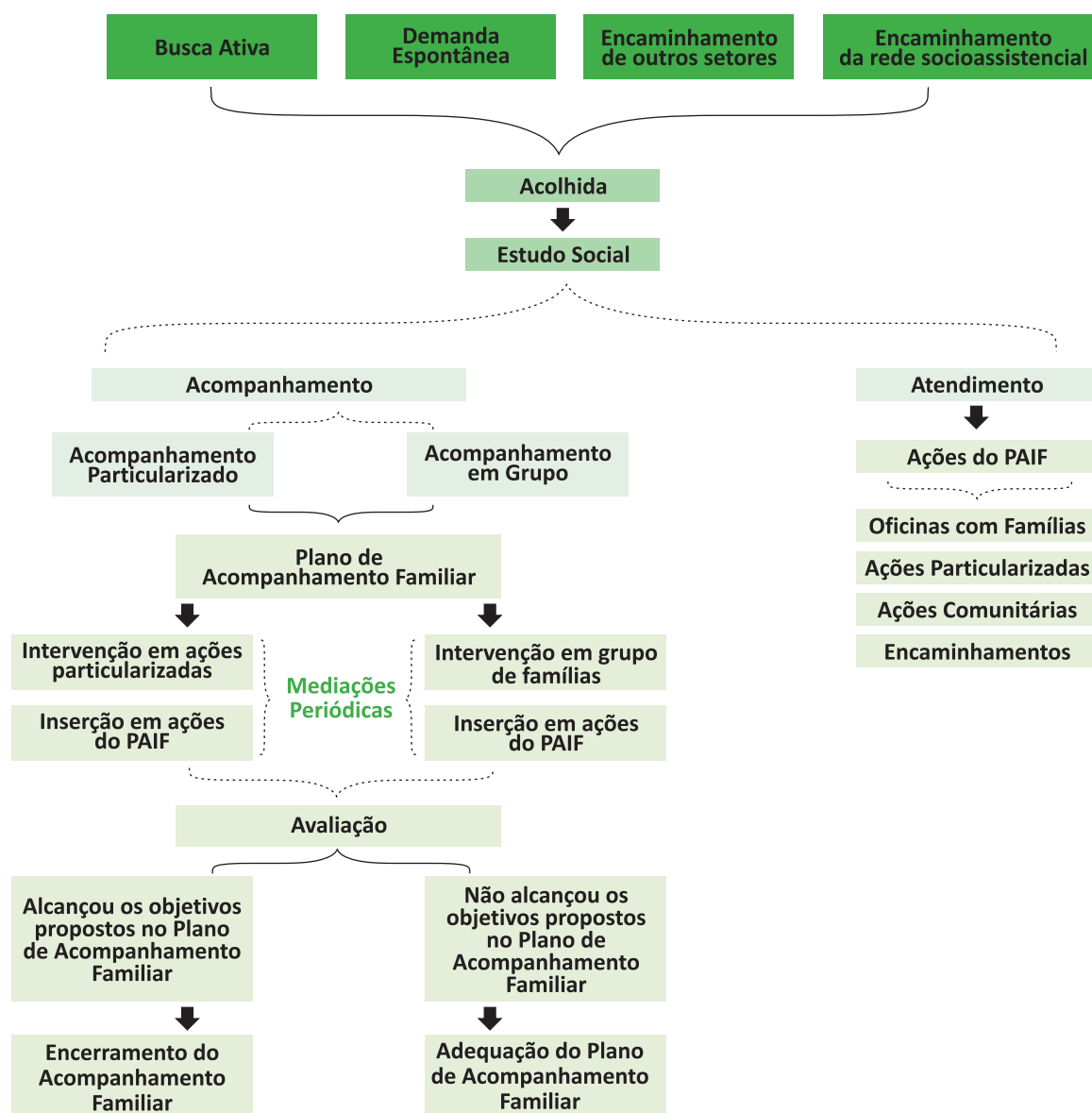
O acompanhamento não é um processo que visa avaliar a(s) família(s), sua organização interna, seus modos de vida, sua dinâmica de funcionamento. Ao contrário, conforme vimos, é uma atuação do serviço socioassistencial, com foco na garantia das seguranças afiançadas pela política de assistência social e na promoção do acesso das famílias aos seus direitos, com vistas ao fortalecimento da capacidade protetiva da família, a partir das respostas do Estado para sua proteção social. O acompanhamento familiar exige, portanto, um olhar singular para as composições bastante heterogêneas de famílias, uma abordagem adequada e não preconceituosa dos novos arranjos, bem como reconhecer o papel do Estado no fortalecimento destas famílias e na oferta de serviços que ampliem sua capacidade protetiva.

Ao se iniciar o processo de acompanhamento familiar, é preciso que os profissionais que realizam o atendimento tenham em mente que as vulnerabilidades apresentadas pelas famílias são expressões de necessidades humanas básicas não satisfeitas, decorrentes da desigualdade social. Assim é preciso ultrapassar a lógica do atendimento “caso a caso” ou “caso de família”, que vincula a satisfação das necessidades sociais à (in)competência individual das famílias. Portanto, é preciso redimensionar a lógica do trabalho com famílias na perspectiva dos direitos, coletivizando as demandas e reafirmando que o caminho para a concretização da cidadania é via políticas públicas de responsabilidade do Estado.

São acompanhadas as famílias que aceitam participar do processo de acompanhamento. O acompanhamento familiar constitui um direito, portanto, sua participação não deve ser algo imposto pelos profissionais.



O processo de acompanhamento familiar pode ser diferenciado do atendimento, conforme ilustrado no diagrama:



Como evidenciado no diagrama, a busca ativa, no território de abrangência do CRAS, das famílias em situação de vulnerabilidade social, antecede o processo de acompanhamento familiar. A realização dessa busca depende das informações provenientes da vigilância social. Assim, a identificação das famílias em descumprimento de condicionalidades, por exemplo, ocorrerá a partir dos dados fornecidos pela vigilância. A busca ativa possibilita a mobilização para comparecimento das famílias ao CRAS ou a visita domiciliar por um profissional, para a realização da acolhida – particularizada e/ou em grupo, de modo a identificar, a partir do estudo social, quais famílias necessitam e desejam participar do processo de acompanhamento familiar.

Estudo Social - análise tecnicamente qualificada sobre a situação de vulnerabilidade social vivenciada pela família, que explicita a necessidade de inserção da família no atendimento ou no acompanhamento familiar.

O acesso das famílias ao CRAS e, conseqüentemente, ao acompanhamento ou atendimento também pode ocorrer por meio de demanda espontânea. As famílias que já estão inseridas em alguma ação do PAIF também podem ser convidadas a iniciar um processo de acompanhamento familiar ou outros atendimentos no âmbito do PAIF, conforme avaliação profissional (estudo social) e consentimento da família.

Outra forma de acesso ao CRAS é por meio do encaminhamento de outros setores. As áreas da educação, saúde, trabalho, entre outros, podem direcionar as famílias ou algum de seus membros para o atendimento pelo CRAS. O encaminhamento pode ainda ser feito pela rede socioassistencial. Por exemplo, o CREAS contrarreferencia a família ao CRAS quando verifica que a família não está mais vivenciando a situação de risco social anteriormente apresentada.

Assim, após decisão conjunta da(s) família(s) e do(s) profissional(is) sobre a necessidade do acompanhamento familiar – identificada após a realização do estudo social efetuado na acolhida – dá-se início aos procedimentos interrelacionados que compõem o acompanhamento de uma família:

- *Encontro Inicial* – é o momento no qual os técnicos recebem a(s) família(s), escutam suas demandas, necessidades e apresentam o processo de acompanhamento familiar: do que se trata, quais seus objetivos, os tipos de acompanhamento, de modo a proporcionar-lhes os esclarecimentos necessários para participação nesse processo. É a partir desse encontro que se verifica a disponibilidade e preferência da família sobre o modo de acompanhamento a ser utilizado: se em grupo ou particularizado.
- *Plano de Acompanhamento Familiar* – consiste no planejamento conjunto entre a(s) família(s) e profissional do acompanhamento familiar, imprescindível para o alcance dos objetivos desse processo. No Plano devem ser descritas:
 - As demandas e necessidades da(s) família(s) - as vulnerabilidades a serem superadas;
 - As potencialidades que o(s) grupo(s) familiar(es) possui(em) e que devem ser fortalecidas, a fim de contribuir nas respostas às vulnerabilidades apresentadas pela(s) família(s);
 - Os recursos que o território possui que podem ser mobilizados na superação das vulnerabilidades vivenciadas pela(s) família(s);
 - As estratégias a serem adotadas pelos profissionais e família(s) no processo de acompanhamento familiar;

- Os compromissos da(s) família(s) e dos técnicos (enquanto representantes do Estado) no processo de superação das vulnerabilidades;
- O percurso proposto para o acompanhamento:
 - As intervenções (quantas, duração, horários) a serem realizadas com as famílias reunidas em grupo (para o acompanhamento familiar em grupo) ou com a família em particular (para o acompanhamento particularizado), seus objetivos e aquisições esperadas;
 - As ações (coletivas ou particularizadas do PAIF) de interesse de cada família;
 - A periodicidade das mediações com os profissionais que acompanham as famílias, o que se espera desses momentos e os resultados que se quer alcançar.

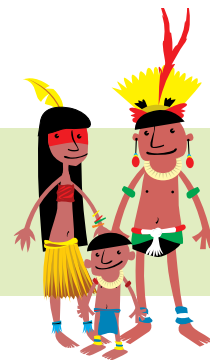
E, no decorrer do acompanhamento, devem ser registrados no Plano de Acompanhamento Familiar:

- As inserções dos membros das famílias nas ações do PAIF e seus efeitos;
- As respostas dadas pelo poder público;
- Os resultados das mediações realizadas;
- As adequações que o processo de acompanhamento pode requerer;
- O gradual cumprimento dos objetivos estabelecidos: a efetividade da intervenção, as aquisições alcançadas etc.

O plano de acompanhamento familiar deve ser construído pela família e técnico, no caso de acompanhamento particularizado.

Já no acompanhamento em grupo, o plano deve ser construído com a participação de todas as famílias que fazem parte do processo de acompanhamento e do técnico. Destaca-se que, nesses casos, podem ser incluídos no Plano de Acompanhamento Familiar tanto os objetivos gerais - a serem alcançados por todas as famílias que compõem o acompanhamento em grupo, como também podem ser abarcados objetivos específicos de alguma(s) família(s) que participam desse processo.

O Registro do Acompanhamento Familiar no SICON⁴³ não substitui a construção do Plano de Acompanhamento Familiar.



Mediações – são momentos *privilegiados* para os profissionais, em conjunto com a(s) família(s), avaliarem se as ofertas de serviços de assistência social têm tido o efeito desejado e se atendem às expectativas das famílias, bem como se as respostas aos encaminhamentos realizados para os serviços setoriais foram efetivas, ou, ainda, se o acesso à documentação civil ou acesso à renda foi garantido (para os que apresentam critérios de acesso ao PBF, BPC, benefícios eventuais ou outros programas de transferência de renda municipais/Distrito Federal/estaduais). As informações sobre o não-acesso das famílias aos seus direitos devem ser comunicadas pelos profissionais ao coordenador do CRAS para as devidas providências.

Intervenções em Ações Particularizadas ou em Grupo de Famílias – correspondem a momentos de encontro entre as famílias e os profissionais responsáveis pelo seu acompanhamento. Podem ser entre uma família ou um grupo de famílias e o profissional, se o processo de acompanhamento for particularizado ou em grupo, respectivamente. Nesses encontros são desenvolvidas temáticas que buscam incentivar a reflexão das famílias sobre as vulnerabilidades enfrentadas, formas de superá-las, a identificação de seus recursos e potencialidades. Esses momentos também são de devolutivas do profissional sobre as respostas às demandas, vulnerabilidades enfrentadas pelas famílias.

Inserção em Ações do PAIF – a partir do estabelecido no Plano de Acompanhamento Familiar, os membros das famílias podem ser inseridos em uma combinação de ações do PAIF (oficinas com famílias, ações comunitárias, ações particularizadas e encaminhamentos), a partir da disponibilidade das famílias em participar e do potencial de cada ação para o alcance de aquisições planejadas. Ressalta-se que cada atendimento realizado no âmbito do acompanhamento familiar deve ser registrado/contabilizado, para fins de gestão e aprimoramento do Serviço.

Avaliação – realizada em conjunto pela(s) família(s) e profissional(is) no processo de acompanhamento familiar, constituindo etapa fundamental para a sua efetividade. Assim, devem ser realizadas avaliações periódicas dos efeitos da intervenção em curso e,

43. O Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (SICON) é uma ferramenta para o gerenciamento das condicionalidades do Bolsa Família. Esse sistema permite a gestores e técnicos responsáveis pelo acompanhamento das condicionalidades, nos estados e municípios, executar ações como: a) consultar famílias com descumprimentos das condicionalidades; b) registrar e alterar recurso para o descumprimento quando ocorrerem erros, falhas ou problemas que ocasionem repercussão indevida; c) deferir ou indeferir um recurso cadastrado; e d) registrar informações sobre o acompanhamento das famílias que tiveram descumprimento de condicionalidades. As instruções para acessar o sistema podem ser obtidas no Manual do Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família, disponível na página eletrônica do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome: www.mds.gov.br/bolsafamilia/condicionalidades/sistemas/sicon.

baseadas nestas avaliações, deverão ser tomadas decisões quanto à continuidade das ações de acompanhamento e do momento adequado para o seu encerramento. Ou seja, a partir de uma avaliação conjunta entre família e profissional, é possível ponderar o êxito do acompanhamento familiar. Assim, caso haja a superação das vulnerabilidades vivenciadas, que motivaram o início do processo de acompanhamento familiar há, conseqüentemente, o encerramento desse processo. Caso não haja a superação das vulnerabilidades vivenciadas, propõe-se para a família a continuidade do processo de acompanhamento, com a adequação do Plano de Acompanhamento Familiar em busca da superação das vulnerabilidades ainda vivenciadas.

O princípio fundamental que deve nortear o acompanhamento familiar é o reconhecimento de que as famílias são protagonistas de suas histórias, mas que sofrem os impactos da realidade socioeconômica e cultural na qual estão inseridas, em especial as expressões da questão social que se manifestam no território. Tal compreensão é fundamental para negar a postura que individualiza os problemas vivenciados pelas famílias e as estigmatizam.

Caso a família, no processo de acompanhamento, tenha sido atendida por vários serviços setoriais, é importante que o município se organize para realizar uma avaliação intersetorial conjunta dos resultados alcançados, para contribuir para a organização do Serviço, bem como para o aprimoramento dos fluxos de trabalho.

A seguir, detalham-se as características do acompanhamento familiar em grupo e do acompanhamento familiar particularizado, de forma a subsidiar a reflexão das equipes sobre as diferentes situações que ensejam a opção por uma ou outra forma de acompanhamento familiar no âmbito do SUAS.

Acompanhamento Familiar em Grupo

O processo de acompanhamento familiar em grupo é indicado para responder situações de vulnerabilidades vivenciadas pelas famílias com forte incidência no território. Neste sentido, faz-se necessário realizar um bom diagnóstico socioterritorial – conhecer suas vulnerabilidades e potencialidades e sua incidência, de modo a constituir grupos de famílias com afinidades, necessidades e características similares, de forma a efetivar seu acompanhamento, tornando-o um processo de compartilhamento de experiências entre os participantes, de reflexão sobre a realidade, de acesso à informação sobre direitos, de apoio à família em sua função protetiva e de construção de projetos de vida que possibilitem ampliação dos direitos sociais.

A formação de um grupo é marcada pela inserção de seus participantes na sociedade, pelas determinações econômicas, sociais e culturais. Assim, a técnica de trabalho em grupo é mais do que a junção de várias pessoas para conversar sobre

um tema ou repassar informações. Requer a existência, entre seus participantes, de uma interação social e algum tipo de vínculo. Pode-se dizer que a passagem da condição de agrupamento para a de um grupo, consiste na transformação de interesses comuns para a de interesses em comum⁴⁴.

Neste sentido, assinala-se a relevância de investimento em dinâmicas que favoreçam a socialização e integração dos participantes dos grupos de acompanhamento familiar, buscando estimular a criação de vínculos entre seus membros. O estabelecimento do vínculo entre os participantes favorece a participação, interação, exposição de opiniões, ideias e experiências.

Zimerman, teórico sobre o trabalho em grupo, elenca fenômenos sociais que possibilitam a esse método resultados efetivos no que concerne à mudança e transformação dos participantes e, conseqüentemente, dos meios que os circundam. Para os fins desse texto, dois são destacados: a) Ressonância: trata-se de um fenômeno comunicacional - a fala trazida por um membro do grupo vai ressoar em outro; e b) Galeria de espelhos: cada um pode ser refletido nos e pelos outros – é a identificação. O indivíduo se reconhece sendo reconhecido pelo outro.

Os técnicos de referência do CRAS devem utilizar-se da vivência comum de vulnerabilidades e/ou potencialidades/recursos das famílias para criar identificações e sentimento de grupo. Isso porque “no grupo as pessoas experimentam um grande alívio ao descobrirem que não estão sós, que suas vulnerabilidades atingem mais pessoas” (Narvaz, 2010)⁴⁵. Segundo Narvaz, ao se debruçarem sobre uma dada questão, a coesão grupal se estabelece, promovendo a socialização dos saberes e o resgate do coletivo, base sobre a qual os membros tendem a expressar-se e identificar-se, apropriando-se de suas histórias, de suas competências, de seus saberes, desenhando novas possibilidades e reescrevendo suas vidas.

Ao iniciar um novo grupo, é importante deixá-lo sozinho, sem a presença do profissional responsável por sua condução, durante alguns minutos antes de começar a discussão, oferecendo um lanche, por exemplo, a fim de oportunizar aos participantes se comunicarem e estabelecerem vínculos, sem procurarem a aprovação ou as instruções do profissional. Tal técnica facilita a participação do grupo e fortalece sua coesão.

As famílias, em especial aquelas mais empobrecidas e com escasso acesso aos seus direitos, imobilizam-se ao internalizar a errônea ideia de que as situações de vulnerabilidade vivenciadas são naturais. Na experiência em grupo essa compreensão pode ser modificada a partir da intervenção dos profissionais, enquanto grandes questionadores, pois as perguntas constituem-se na maior contribuição para um sistema parali-

44. ZIMERMAN, David. Fundamentos básicos das grupoterapias. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2000.

45. NARVAZ, Martha G. Grupos multifamiliares: história e conceitos. Contextos Clínicos, v. 3, n. 1, jan-jun. 2010. Disponível em: www.contextosclinicos.unisinos.br/pdf/69.pdf

sado. O questionamento sobre as formas de pensar o mundo faz as ideias emergirem de forma quase espontânea, possibilitando aos participantes do grupo apreender os fenômenos sociais de modo diferente e, a partir disso, assumir posturas diferentes. Para alcançar os resultados desejados, é fundamental uma boa condução do trabalho por parte dos profissionais.

A experiência do acompanhamento familiar em grupo possibilita, assim, aos participantes colocar-se crítica e autonomamente na relação com o meio social, o que faz emergir estratégias com vistas à mudança e transformação bem como fortalece a capacidade de expressão de suas demandas em outros espaços públicos. Nessa direção, iniciativas de participação social e de protagonismo, na defesa e conquista de direitos, e a formação de uma rede de auxílio mútuo entre seus membros, neutralizando o isolamento vivenciado por algumas famílias em situação de vulnerabilidade, são seus efeitos mais imediatos. Destaca-se, ainda, que o trabalho em grupo constitui instrumento eficaz em função de seu efeito multiplicador à medida que passa pela construção conjunta de alternativas.

O acompanhamento familiar em grupo prevê: a) a elaboração de um Plano de Acompanhamento Familiar, no qual constarão os objetivos comuns e específicos a serem alcançados pelos participantes, bem como o desenvolvimento do processo de acompanhamento; b) o desenvolvimento de encontros com as famílias reunidas em grupo, por meio de um ou mais representantes, sob a coordenação de um técnico de nível superior da equipe de referência do CRAS, para discussão de temas e realização de reflexões sobre as vulnerabilidades enfrentadas; c) a realização de mediações periódicas com os técnicos, para monitoramento e avaliação do processo de acompanhamento, efetividade da intervenção, ampliação da capacidade protetiva e estabelecimento de novos compromissos, quando for o caso; d) inserção em ações do PAIF, conforme necessidades.

Recomenda-se a utilização de filmes, apresentações teatrais, recitais de poesias, músicas e atividades externas ao CRAS para que os participantes possam vivenciar o que foi discutido em grupo. Tais atividades não devem ser aleatórias, precisam estar relacionadas aos temas abordados.

Acredita-se que o acompanhamento familiar em grupo contribui para resultados mais efetivos, pois, ao mobilizar um grupo de famílias, propicia-se a troca de vivências que tornam esse acompanhamento uma experiência de empoderamento das famílias e, por consequência, do território, promovendo o aumento da capacidade das famílias de vocalizar suas demandas, produzir consensos, de aceitar a diferença e de negociar conflitos de modo não violento, a identificação e consolidação de redes de apoio social, a construção de projetos comunitários, produzindo processos de protagonismo e autonomia da população e de responsabilização do poder público por uma rede de proteção social e garantia de direitos.

Para se efetivar o acompanhamento em grupo, os profissionais devem voltar seu olhar para as famílias e os indivíduos. Portanto, tanto as dimensões individuais (de cada família) quanto as do grupo (que constituem identidades coletivas) devem ser consideradas e trabalhadas. O grupo não deve ter relevância maior ou menor do que as pessoas que o compõe. Ou seja, é preciso relacionar o objetivo do trabalho em grupo com as necessidades dos seus participantes.

Sobre os técnicos responsáveis pelo acompanhamento familiar em grupo:

- Devem atuar como um elo de comunicação entre um membro e outro, encorajando a expressão dos mais calados, traduzindo temas trazidos e auxiliando os participantes a fazer suas próprias conexões;
- Sugere-se, para que o acompanhamento familiar em grupo alcance maior efetividade, que as intervenções em grupo sejam realizadas por dois profissionais de nível superior, de preferência com diferentes formações. Desenvolver ações em duplas possibilita ao profissional uma percepção e avaliação mais rica dos processos grupais, pois o rodízio de papéis de condução do grupo permite maior atenção sobre aquilo que não é dito, mas está nas entrelinhas, nos comportamentos. Dividir a condução também auxilia no registro mais fiel das falas dos participantes – que podem ser transformados em dados consistentes que constituam indicadores qualitativos associados aos quantitativos;
- Caso haja a preferência pela condução individual das intervenções em grupo, sugere-se que haja o compartilhamento de suas observações e reflexões. A discussão com outros profissionais de nível superior é importante, pois abre espaço para novos entendimentos sobre o grupo. Esse compartilhamento tem caráter sigiloso, não podendo ser utilizado em outras situações e para outros fins.

Cada grupo de família em acompanhamento deve estar sob a responsabilidade de um profissional. A divisão na condução das intervenções em grupo não compartilha a responsabilidade pelo acompanhamento.

São sugestões de situações de vulnerabilidades que requerem a proteção da Assistência Social para garantia de seus direitos, nas quais deve ser priorizado o **acompanhamento familiar em grupo**, conforme decisão do profissional e famílias⁴⁶:

46. As situações de vulnerabilidade elencadas são apenas sugestões para a organização do acompanhamento familiar. Somente a avaliação dos profissionais em conjunto com as famílias da incidência e da complexidade de situações de vulnerabilidade e das condições objetivas de cada família deve determinar se o processo de acompanhamento familiar será realizado de modo particularizado ou em grupo.

- Dentre as famílias beneficiárias de programa de transferência de renda e dos benefícios assistenciais:

- Famílias em situação de descumprimento de condicionalidades do PBF, cujos motivos ensejem acompanhamento do PAIF, conforme prioridades pactuadas⁴⁷;
- Famílias com membros de 0 a 18 anos fora da escola, cujo programa BPC na Escola identificou barreiras ao acesso à escola, que demandam acompanhamento do PAIF⁴⁸;
- Famílias do Plano Brasil sem Miséria.

- Famílias contrarreferenciadas ao CRAS, pelo CREAS, após desligamento do PAEFI (ou, onde não houver, pela Proteção Especial) com:

- criança e/ou adolescente retirado do trabalho infantil ou com integrante egresso de situações análogas a trabalho escravo;
- criança/adolescente egresso de abrigo, casa-lar ou família acolhedora; e
- integrante retirado de situação de rua.

Famílias que vivenciam situações de vulnerabilidades identificadas no território que as afetam tais como: cujos membros foram vítimas de escarpelamento, pertencentes aos povos e comunidades tradicionais, que vivem em áreas com presença de conflitos fundiários, contextos de extrema violência, com alto índice de insegurança alimentar, famílias recém-retiradas de seu território de origem, que atendam os critérios dos programas de transferência de renda, com vivência de discriminação, entre outras, na perspectiva preventiva, de modo que não incorram em situações de risco social.

Destacamos que as sugestões elencadas não pretendem ser exaustivas. A equipe técnica deve estar atenta às características predominantes no território que geram ocorrências que ensejam esse tipo de acompanhamento familiar. Para a identificação dessas situações, é fundamental que a equipe técnica esteja em constante contato com a vigilância social do município que a municiará com as informações necessárias para o conhecimento do território.

47. Constantes do parágrafo 1º do art. 19 e do parágrafo único do art. 20 do Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do SUAS.

48. São barreiras de acesso à escola que ensejam acompanhamento familiar em grupos, pela proteção básica: a) ausência de iniciativa da família para estimular o acesso à escola; b) ausência de iniciativa da família para estimular o convívio sociofamiliar; c) dificuldade do beneficiário em acessar a rede de serviços; e d) dificuldade da família em acessar a rede de serviços.

Como decidir se uma família deve ser inserida em uma oficina com famílias ou no acompanhamento em grupo?*	
Oficinas com famílias	• Quando os objetivos a serem atingidos forem de curto prazo; • Se houver o intuito de suscitar reflexão sobre um tema de interesse da família; • Quando o foco for contribuir para a construção de novos conhecimentos; favorecer o diálogo e o convívio com as diferenças; problematizar as incidências de risco e vulnerabilidade no território; estimular a capacidade de participação, comunicação, negociação, tomada de decisões; estabelecer espaços de difusão de informação; e reconhecer o papel de transformação social dos sujeitos. Observação: Uma família em acompanhamento pode/deve participar de oficinas com famílias.
Acompanhamento em grupo	• Quando os objetivos a serem atingidos forem de longo prazo, ou seja, demandam um processo de caráter continuado e planejado, por período de tempo determinado, no qual há, a partir de vulnerabilidades, demandas e potencialidades apresentadas pela família, a definição dos objetivos a serem alcançados; • O processo de acompanhamento familiar em grupo é indicado para responder situações de vulnerabilidades vivenciadas pelas famílias; • Quando o foco for a garantia das seguranças afiançadas pela política de assistência social e a promoção do acesso das famílias aos seus direitos, com vistas ao fortalecimento da capacidade protetiva da família, a partir das respostas do Estado para sua proteção social. Observação: Uma família que participa de uma oficina pode demandar inserção em processo de acompanhamento familiar.

*Este box tem o intuito de sistematizar as informações sobre a ação “oficinas com famílias” e o processo de “acompanhamento em grupo” do PAIF, de modo a facilitar sua diferenciação. Todavia ressalta-se que é indispensável o estudo das respectivas seções do presente documento que tratam de tais temas.

Acompanhamento Particularizado

O acompanhamento particularizado deve ser proposto às famílias em situações de vulnerabilidades, em condições desfavoráveis para acompanhamento em grupo: seja porque a família demanda uma atenção imediata, por risco de retornar à situação de extrema pobreza ou recair em risco social; nos casos em que a família tem dificuldades de se deslocar até o CRAS (quando, por exemplo, há pessoa que necessita de cuidados); por necessidade de proteção a algum de seus membros; quando a família não se sente à vontade para participar do acompanhamento em grupo (sente-se intimidada e envergonhada); quando a situação demanda sigilo; ou quando seus horários são incompatíveis com os do(s) grupo(s).

O acompanhamento familiar particularizado prevê: a) a elaboração de um Plano de Acompanhamento Familiar, no qual constarão os objetivos a serem alcançados pela família, bem como o desenvolvimento do processo de acompanhamento; b) a realização de encontros com a família para desenvolver reflexões que a auxilie na superação das vulnerabilidades enfrentadas; c) realização de mediações periódicas com os técnicos, para monitoramento e avaliação do processo de acompanhamento, efetividade da intervenção, ampliação da capacidade protetiva da família e definição de novos compromissos, quando for o caso; e d) inserção em ações do PAIF, conforme necessidades.

Sugestões de situações de vulnerabilidades que requerem a proteção da Assistência Social para garantia dos direitos das famílias nas quais deve ser priorizado o acompanhamento **particularizado**, conforme decisão do profissional e famílias:

- Dentre as famílias beneficiárias de programa de transferência de renda e dos benefícios assistenciais:

- Famílias em situação de descumprimento de condicionalidades do PBF, em “suspensão do benefício por dois meses”⁴⁹, cujos motivos ensejem acompanhamento do PAIF;

- Famílias contrarreferenciadas ao CRAS, pelo CREAS, após desligamento do PAEFI (ou, onde não houver, pela Proteção Especial) com:

- Adolescente egresso de medida de internação ou de medida socioeducativa em meio aberto;
- Episódio pregresso de uma ou múltiplas formas de violência ou egresso de medidas aplicadas em decorrência destes episódios (violência doméstica; abuso e exploração sexual, violência física ou psicológica contra criança/adolescente; violência contra a mulher; tráfico de seres humanos etc);
- Integrante com história de uso abusivo de álcool e outras drogas;

- Famílias com algum membro que vive em isolamento;

- Famílias com denúncia de negligência a algum de seus membros.

49. Conforme parágrafo 1º do art. 19 e parágrafo único do art. 20 do Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do SUAS.

Como decidir se uma família deve ser inserida em uma ação particularizada ou no acompanhamento particularizado?*	
Ação particularizada	• Quando for necessário atender a família – algum(ns) membro(s) ou todo o grupo familiar, após a acolhida, de modo individualizado e pontual, a fim de conhecer a dinâmica familiar mais aprofundadamente e prestar um atendimento mais específico à família, como nos casos: - suspeita de situações de violação de direitos; - apreensão e enfrentamento das causas de descumprimentos reiterados de condicionalidades do Programa Bolsa Família; - em casos de beneficiários do BPC de 0 a 18 anos fora da escola; - a pedido da família; - demais situações que pressupõem sigilo de informações e que podem gerar encaminhamento para a Proteção Social Especial ou para o Sistema de Garantia de Direitos. Observação: 1. Uma família que participou de uma ação particularizada pode demandar inserção em processo de acompanhamento familiar. 2. As ações particularizadas não preveem encontros periódicos, ao contrário do acompanhamento particularizado.
Acompanhamento particularizado	• Quando os objetivos a serem atingidos forem de longo prazo, ou seja, demandam um processo de caráter continuado e planejado, por período de tempo determinado, no qual há, a partir de vulnerabilidades, demandas e potencialidades apresentadas pela família, a definição dos objetivos a serem alcançados e • Caso a família vivencie situações de vulnerabilidades, em condições desfavoráveis para acompanhamento em grupo, como nos casos: - a família demanda uma atenção imediata, por risco de retornar à situação de extrema pobreza ou recair em risco social; - a família tem dificuldades de se deslocar até o CRAS (quando, por exemplo, há pessoa que necessita de cuidados); - a família não se sente à vontade para participar do acompanhamento em grupo (sente-se intimidada e envergonhada); - a situação vivenciada pela família demanda sigilo; - os horários da família são incompatíveis com o(s) do(s) grupo(s).

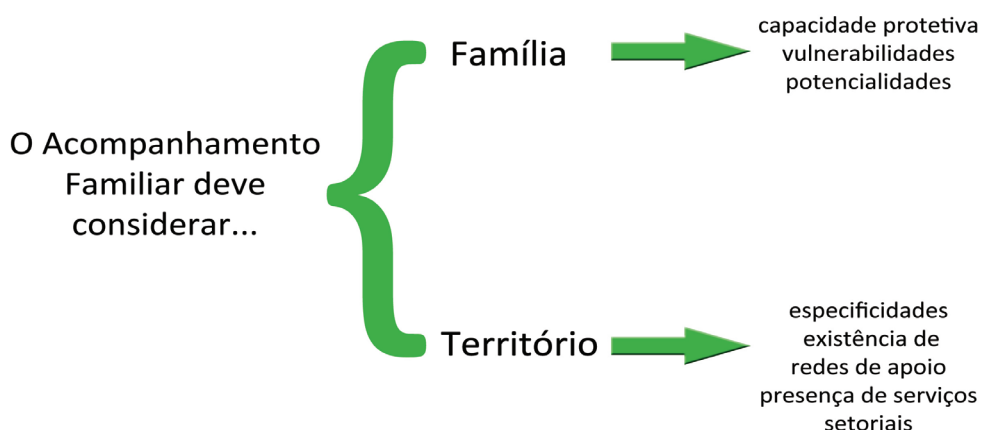
*Este box tem o intuito de sistematizar as informações sobre a ação particularizada e o processo de “acompanhamento particularizado” do PAIF, de modo a facilitar sua diferenciação. Todavia ressalta-se que é indispensável o estudo das respectivas seções do presente documento que tratam de tais temas.

Outras considerações sobre o acompanhamento familiar

O acompanhamento familiar realiza uma intervenção técnica qualificada com objetivos determinados visando a garantia dos direitos das famílias, cuja efetividade depende diretamente do compromisso do profissional responsável pelo acompanhamento familiar, do coordenador do CRAS, do secretário municipal/DF de assistência social (ou congênere) e do gestor do município/DF. Isto é, faz-se necessária a orientação do gestor municipal/DF junto

às secretarias setoriais com o intuito de assegurar o acesso das famílias a serviços; além disso, que o secretário municipal/DF de assistência social (ou congênere) reforce o serviço de vigilância social, assegure que as informações disponíveis sobre as famílias cheguem com regularidade e de forma territorializada aos CRAS (garantindo a integração entre benefícios, transferências de renda e serviços) e comprometa-se em qualificar continuamente a oferta dos serviços socioassistenciais; que o coordenador realize a gestão territorial da rede socioassistencial e assegure que a equipe de referência do CRAS tenha uma atitude proativa na identificação das famílias que serão inseridas no acompanhamento; e que o profissional de nível superior do CRAS utilize seu arcabouço teórico-metodológico e técnico-político de modo a propiciar às famílias um atendimento efetivo e de qualidade.

Destaca-se também que o acompanhamento familiar é um processo intrinsecamente ligado tanto às especificidades da família quanto do território - os territórios expressam as formas de relacionamento social predominantes, que, por sua vez, são diretamente influenciadas pelos contextos social, cultural e econômico do território. O território é o local em que se evidenciam as contradições da realidade: os conflitos e as desigualdades que perpassam e ressignificam as relações familiares e comunitárias.



Desse modo, o profissional responsável pelo acompanhamento familiar deve fazer uma leitura do território de vivência da família a ser acompanhada (inclusive a partir dos dados da vigilância social do município), buscando compreender quais as características, riscos, vulnerabilidades e potencialidades presentes no território impactam (ou podem impactar) na vida familiar, e cotejar com a leitura das próprias famílias sobre o território.

O que aqui se propõe é apenas uma sugestão de organização do processo de acompanhamento a ser realizado pelos profissionais, em conjunto com as famílias. Portanto, o presente esquema não é uma receita e não deve engessar o fazer técnico-operacional. É preciso compreender que cada acompanhamento familiar possui caráter particularizado e que a abordagem e os procedimentos metodológicos adotados, por cada equipe, poderão dar lugar a outras formas de acompanhamento familiar.

Como já destacado anteriormente, o acompanhamento familiar é um processo que exige planejamento, continuidade no tempo e aquisições graduais. De modo a contribuir para o desenvolvimento das etapas que o acompanhamento familiar pressupõe, o quadro sintetiza os objetivos e as aquisições que se espera em cada uma das etapas:

Etapas do Processo de Acompanhamento Familiar	Objetivos	Aquisições esperadas (Processo gradual de conquista no âmbito familiar e comunitário de):
Encontro Inicial	Ouvir as expectativas da família e apresentar o processo de acompanhamento familiar do PAIF: seus objetivos, os tipos de acompanhamento familiar, de modo a proporcionar-lhe os esclarecimentos necessários para sua participação nesse processo.	• Compreensão que a situação de vulnerabilidade vivenciada não é culpa do grupo familiar; • Reconhecimento do direito à proteção social estatal; • Desenvolvimento da compreensão da assistência social como direito; • Compreensão do processo de Acompanhamento Familiar do PAIF como um direito.
Plano de Acompanhamento Familiar	Planejar as estratégias adotadas para o fortalecimento das potencialidades/recursos e enfrentamento das vulnerabilidades.	• Reconhecimento da autonomia e do protagonismo da família na condução da própria vida e questionamento da tutela e da submissão aos serviços; • Apreensão do vínculo existente entre a família e seu território de vivência: as características e especificidades do território impactam na situação de vulnerabilidade da família, bem como na sua superação; • Reconhecimento de que o grupo familiar possui potencialidades.

Etapas do Processo de Acompanhamento Familiar	Objetivos	Aquisições esperadas (Processo gradual de conquista no âmbito familiar e comunitário de):
Intervenções em Ações Particularizadas ou em Grupo de Famílias	Encontros entre família(s) e profissional(is) onde são desenvolvidas temáticas que buscam incentivar a reflexão das famílias sobre as vulnerabilidades enfrentadas, formas de superá-las, a identificação de seus recursos e potencialidades. Também há devolutivas do profissional sobre as respostas do Estado às demandas e vulnerabilidades enfrentadas pelas famílias.	• Ampliação de espaços de diálogo e participação; • Aumento da autocompreensão da realidade vivenciada, a partir da promoção do questionamento sobre o predomínio de uma ordem social desigual; • Resgate de trajetórias de vida e compreensão dos processos de vulnerabilidades vivenciados; • Aumento da autoestima positiva segundo a perspectiva social/política, que significa o reconhecimento das potencialidades do seu grupo familiar, da condição de sujeito de direitos de cada um de seus membros, bem como da família como um todo.
Inserção em Ações do PAIF (oficinas com família, ações comunitárias, ações particularizadas e encaminhamentos)	Oportunizar às famílias e seus membros, por meio de intervenções técnicas, espaços de vivências que fortaleçam a convivência familiar e comunitária, estimulem a autonomia e o protagonismo e promovam o acesso a direitos.	• Aceitação da diversidade e redução de preconceitos, discriminações e estigmas; • Desenvolvimento de padrões não violentos de resolução de conflitos; • Aumento do sentimento de pertença; • Promoção de proteção mútua; • Melhoria da convivência intergeracional; • Aumento do conhecimento e acesso a direitos bem como seus instrumentos de reivindicação; • Promoção e fortalecimento de redes de apoio; • Aumento do acesso a serviços, tais como saúde, educação, habitação, trabalho e renda, entre outros; • Contribuição para vocalizar as necessidades das famílias de melhorias no território; • Promoção da inserção em processos participativos para além do seu território de vivência.

Etapas do Processo de Acompanhamento Familiar	Objetivos	Aquisições esperadas (Processo gradual de conquista no âmbito familiar e comunitário de):
Mediações periódicas entre famílias e profissional responsável pelo acompanhamento familiar	Materializar o processo de acompanhamento das famílias. Significa “estar junto” das famílias no decorrer do percurso que devem realizar para superação das vulnerabilidades vivenciadas.	• Desenvolvimento da compreensão de que se é sujeito de direitos e autor da própria história – fundamental para a conquista da autonomia e do protagonismo das famílias e seus membros.
Avaliação Conjunta (família e profissional) do processo de acompanhamento familiar Obs: Destaca-se que se outros serviços setoriais forem envolvidos no processo de acompanhamento familiar, será preciso considerar seu parecer na avaliação no que se refere à ampliação da capacidade protetiva das famílias.	Verificar se houve ou não o alcance dos objetivos propostos no Plano de Acompanhamento Familiar.	São indicativos de alcance dos objetivos do acompanhamento familiar: • Fortalecimento da capacidade protetiva da família; • Reconhecimento da função do Estado na garantia de ações com foco no aumento da capacidade protetiva das famílias; • Fortalecimento dos vínculos comunitários; • Prevenção da ruptura dos vínculos familiares; • Potencialização do protagonismo e autonomia das famílias; • Aumento da capacidade de organização e atuação das famílias no território; • Promoção do acesso a serviços socioassistenciais, transferência de renda, benefícios assistenciais e serviços setoriais.

Dada a complexidade das situações vivenciadas pelos grupos familiares e o caráter intrinsecamente qualitativo de indicadores para mensurar o êxito do processo de acompanhamento familiar, já se pode falar em parâmetros gerais, tais como:

1. O Estado ofereceu respostas adequadas às demandas e necessidades apresentadas pelas famílias;
2. A família cumpriu o estabelecido no planejamento de acompanhamento familiar;
3. A família avalia que as motivações para o acompanhamento familiar foram superadas, com concordância do profissional que a acompanhou;
4. As potencialidades e recursos das famílias foram identificados e potencializados;
5. Os itens elencados como aquisições esperadas do processo de acompanhamento familiar.

Acompanhar uma família no âmbito do PAIF significa, portanto, trilhar um processo de superação de vulnerabilidades e de acesso a direitos. É garantir a vivência das seguranças afiançadas pela Política Nacional de Assistência Social – acolhida, renda, convivência familiar e comunitária, desenvolvimento da autonomia e sobrevivência a riscos circunstanciais, contribuindo para materializar o direito das famílias à proteção do Estado. Quando se alcança tal patamar, pode-se falar de êxito no acompanhamento familiar do PAIF.

Por fim, ressalta-se que o desafio é concretizar o trabalho social com família do PAIF de forma eficiente, humanizada e capaz de contemplar o universo familiar como um todo, suplantando quaisquer tipos de preconceitos e estigmas. Para tal, o trabalho social com famílias deve atentar para que estas sejam reconhecidas como sujeitos de sua transformação e atores do seu processo de desenvolvimento.

É preciso cuidar para que o acompanhamento não se torne motivo de “estigma” às pessoas empobrecidas. Ao contrário, devemos enfatizar que o acompanhamento é um direito da família e dever do Estado, cujo objetivo é o alcance de direitos e, consequentemente, da proteção social. Os profissionais devem atentar-se para não reproduzir atitudes policiais, julgando comportamento, valores e crenças das famílias.

Nesse sentido, o foco do acompanhamento familiar deve ser a abordagem cidadã e emancipatória, centrada no resgate dos saberes, superação de preconceitos, estímulo das potencialidades e enfrentamento dos conflitos familiares, de modo a respeitar as crenças e valores das famílias atendidas, valorizar o exercício da participação democrática, da tolerância, da cooperação, do respeito às diferenças, possibilitando a reflexão crítica sobre suas vulnerabilidades e possibilidades, estimulando projetos coletivos, desenvolvendo princípios e valores relacionados aos direitos, à cidadania e à democracia.

CAPÍTULO 4

DIRETRIZES PARA ORGANIZAÇÃO GERENCIAL DO TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS DO PAIF

A materialização do caráter preventivo, proativo e protetivo do PAIF, seja no atendimento ou no acompanhamento das famílias, requer a operacionalização de ação de cunho organizativo-gerencial, compreendida como atividades contínuas de direção, planejamento, organização, monitoramento e avaliação de todas as atividades previstas para a execução do PAIF, de modo a gerar informações sobre a execução e qualidade do Serviço, possibilitando a verificação do alcance dos objetivos previstos e as readequações necessárias.

Portanto, o gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF é passo estratégico na execução das atividades com as famílias, pois integra e qualifica as ações previstas e necessárias ao atendimento e ou acompanhamento familiar, garantindo sua efetividade e eficácia, por meio do direcionamento de sua intervenção a partir do conhecimento do território. É preciso que informações e dados sistemáticos sobre o território subsidiem o planejamento das ações e as tomadas de decisão sobre o Serviço. Nesse sentido, destaca-se a busca-ativa⁵⁰ do CRAS como instrumento fundamental na organização gerencial do trabalho social com famílias do PAIF, bem como o repasse de informação da vigilância social do município ou DF sobre o território para o CRAS.

A organização gerencial do trabalho social com famílias do PAIF também contribui para a consolidação da rede local de serviços socioassistenciais e setoriais, pois consegue identificar demandas específicas das famílias nos territórios, ao desenhar o fluxo de encaminhamento, informando ao gestor municipal sobre a cobertura de serviços pela rede local.

A Organização Gerencial do Trabalho Social com Famílias do PAIF é um instrumento de gestão, composto por um rol de atividades de caráter estratégico, que visam subsidiar a direção, planejamento, organização, monitoramento e avaliação necessários para o cumprimento do objetivo do Serviço.

A função de organização gerencial do PAIF é de responsabilidade do coordenador do CRAS⁵¹ que, nesta atribuição, deve desenvolver e coordenar as atividades de gerenciamento do trabalho social com as famílias do PAIF, por meio da elaboração e execução dos processos de direção, planejamento, organização, monitoramento, avaliação e readequação das atividades previstas com a colaboração de toda a equipe de referência, bem como com a participação das famílias usuárias do Serviço.

50. Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: MDS, 2009. p. 29.

51. Para mais informações sobre as atribuições do coordenador do CRAS, consultar a publicação: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: MDS, 2009 - Capítulo 6, que trata da equipe técnica do CRAS.



O gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF é fundamental para reafirmá-lo como um serviço socioassistencial, superando a ideia de que o PAIF se resume ao ato do profissional atender as famílias.

Dessa forma, o coordenador do CRAS é o responsável por mediar a execução das ações que compõem o trabalho social com famílias do PAIF, devendo orientar as tomadas de decisões sobre o alocação dos recursos humanos e materiais disponíveis de modo a:

1. Direcionar o desenvolvimento das atividades cotidianas no trabalho da equipe de referência do CRAS a partir das demandas, encaminhamentos, informações disponíveis, prioridades definidas e planejamento das ações, de modo a dar materialidade aos objetivos do trabalho social com famílias;
2. Estimular um ambiente de trabalho interdisciplinar, promovendo a atuação, participação e cooperação entre os profissionais, de modo que as tomadas de decisões e a busca de soluções sejam feitas de maneira participativa e proativa, respeitando a formação profissional e valorizando o conhecimento técnico-científico de cada um;
3. Estabelecer um fluxo de comunicação e encontros regulares com a equipe técnica para o planejamento, monitoramento e avaliação das atividades desenvolvidas;
4. Disponibilizar para a equipe técnica normativas atualizadas sobre o PAIF e demais serviços socioassistenciais, assim como diretrizes de gestão do SUAS, reservando tempo para seu estudo e discussão. Ressalta-se a necessidade de estimular momentos dedicados a estudos de caso e investimento em processos de formação profissional, de modo a contribuir na qualificação contínua dos técnicos, uniformizar o entendimento de conceitos e, em consequência, aprimorar os serviços ofertados no CRAS, em especial o PAIF;
5. Promover modelo de gestão participativa (em todo seu ciclo: planejamento, monitoramento e avaliação) a partir do reconhecimento das famílias usuárias como agentes constituintes e integrantes do Serviço e não somente como meros destinatários, democratizando assim o Serviço, bem como fortalecendo o sentimento de pertença e a proatividade das famílias⁵²;
6. Organizar as ações e informações oriundas da Gestão da Proteção Social Básica no Território do CRAS e da Organização Gerencial do PAIF de modo a potenciá-las mutuamente. Ou seja, elaborar ferramentas que possibilitem o aproveitamento efetivo da articulação da rede socioassistencial de PSB referenciada ao CRAS; da promoção da articulação intersetorial e da busca ativa nas ações de direção, planejamento, organização, monitoramento, avaliação do PAIF e vice-versa;

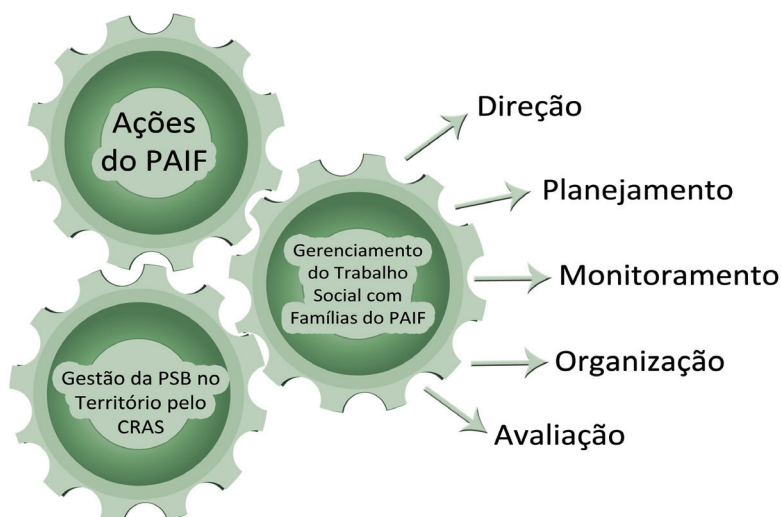
52. Essa orientação está consoante com as deliberações da VII e VIII Conferências Nacionais de Assistência Social que enfatizaram a importância do fortalecimento da participação dos usuários, no intuito de qualificar os serviços socioassistenciais.

O gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF é caracterizado pela direção e organização das ações, aliado a um processo cotidiano de planejamento, monitoramento e avaliação do desenvolvimento das atividades, procurando transformar o ciclo de descontinuidade e respostas reativas realizadas de forma mecânica, no processo de atendimento e acompanhamento das famílias inseridas no PAIF, em um ciclo virtuoso de ações definidas a partir de objetivos a serem alcançados, de modo a prevenir e proteger as famílias do território da vivência de situações de vulnerabilidade e risco.

É por meio da organização gerencial do trabalho social com famílias que o PAIF pode materializar a proatividade necessária para o desempenho de sua função preventiva e protetiva nos territórios.



Nessa perspectiva, o gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF pode ser visualizado como importante peça de uma engrenagem que possibilita, juntamente com a gestão da PSB no território do CRAS, o movimento, a materialidade das ações do PAIF, conforme ilustração a seguir:



Vale destacar que o funcionamento satisfatório dessas engrenagens depende de outras engrenagens, como a vigilância social. Sem o subsídio dos dados da vigilância, o processo de planejamento e organização das ações do PAIF estará desconectado das potencialidades e vulnerabilidades do território.

- Planejamento constitui ferramenta que visa administrar os acontecimentos futuros, com vistas ao alcance de objetivos determinados. São atos do planejamento: análise da situação atual, decisão pelas ações a serem executadas, deliberação dos recursos necessários, entre outros;

- Direção refere-se ao processo administrativo que conduz e coordena a execução de tarefas antecipadamente planejadas;
- Organização consiste na disposição, de forma estruturada, dos recursos necessários ao cumprimento de uma ação, facilitando a realização dos seus objetivos. São atos da organização: especificar as responsabilidades por tipo de atividade, resguardar tempo e espaço físico para execução de atividades essenciais ao trabalho, entre outros;
- Monitoramento é o processo de acompanhamento contínuo das ações executadas, aferindo cada etapa de seu processo de operacionalização, com vistas à tomada de medidas corretivas de modo a cumprir as finalidades preestabelecidas;
- Avaliação é a análise dos aspectos de efetividade, eficácia e impactos de uma ação em relação à finalidade inicialmente traçada, subsidiando seu aprimoramento ou o seu redirecionamento, com vistas ao cumprimento dos objetivos estabelecidos.

De modo a possibilitar uma melhor compreensão do processo de gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF, segue o detalhamento das principais atividades que compõem cada um desses eixos. Destaca-se que o rol de atividades aqui elencadas não esgota todas as possibilidades de atividades que podem ser desenvolvidas pelo coordenador do CRAS, a partir das características do território de abrangência dessa Unidade.

4.1 Direção

No âmbito do processo de gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF, direção diz respeito ao estabelecimento, pelo coordenador do CRAS, de diretrizes e métodos de trabalho para determinado período de tempo, frutos do processo de planejamento, com a finalidade de concretizar os objetivos do PAIF, utilizando para isso instrumentos como o estabelecimento de fluxos de comunicação e de registro de informações; orientação sobre funções e responsabilidades; estímulo à participação, motivação e qualificação no ambiente de trabalho; gestão de informações oriundas do PAIF e da vigilância social do município, sistemas de monitoramento do SUAS, pesquisas e dados censitários, entre outros.

4.2 Planejamento

Na operacionalização do gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF, o planejamento se refere aos procedimentos de:

- elaboração de planos e percursos, cronologicamente organizados para a operacionalização do PAIF, a partir de estudos e diagnósticos realizados: consiste na construção de itinerários de alcance de objetivos, com períodos estabelecidos

a partir de informações sobre as vulnerabilidades e potencialidades dos territórios (busca ativa, prontuários das famílias, registro de informações das oficinas com famílias, dados da vigilância social do município, informações territorializadas do CadÚnico, entre outros). Deve incluir ainda a equipe responsável, com a devida distribuição de papéis, os demais recursos necessários e metas a serem cumpridas em cada etapa (de modo a possibilitar o monitoramento e avaliação do Serviço).

Por exemplo, determinado território apresenta dados sobre incidência de descumprimento de condicionalidades do PBF. O planejamento do PAIF organiza as informações sobre as famílias nessa situação, elaborando estratégias de atendimento e/ou acompanhamento das famílias, a partir das vulnerabilidades apresentadas⁵³, traçando metas de atendimento e/ou acompanhamento, e delimitando o período de alcance de tais metas.

Importante destacar que o planejamento deve considerar os recursos humanos e materiais disponíveis no CRAS, de modo a otimizá-los para o cumprimento dos objetivos do PAIF – lembrando que o PAIF deve ter sua implementação priorizada, pois constitui o principal serviço da Proteção Social Básica do SUAS e referência para os serviços socioassistenciais do território de abrangência do CRAS.

É preciso assegurar períodos para que as equipes façam pesquisas, estudem, avaliem os dados e informações sobre o território, elaborem estratégias de implementação do planejamento, bem como monitorem seu andamento.

Outra informação relevante na construção do planejamento do PAIF são as características das principais demandas espontâneas atendidas:

A Pesquisa Quanti-Quali⁵⁴ do PAIF apontou que a principal incidência de atendimento no PAIF são as demandas espontâneas (famílias se dirigem ao Serviço em busca de resolução para suas necessidades), fato que, segundo coordenadores e demais integrantes da equipe de referência do CRAS, gera um acúmulo de trabalho, não permitindo que o Serviço desenvolva ações de caráter preventivo no território.

Nessa direção, as ações de organização gerencial são imprescindíveis para a ordenação das demandas espontâneas nos atendimentos realizados pelo PAIF, ressignificando-as como indícios das principais vulnerabilidades existentes nos territórios de abrangência dos CRAS, sendo, portanto, compreendidas como importantes elementos no processo de planejamento das ações.

53. Conforme orienta a publicação: BRASIL. Comissão Intergestores Tripartite. Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS (Resolução nº 07, de 10 de setembro de 2009). Brasília, MDS: 2009.

54. Consórcio Gesaworld S.A. e Instituto Via Pública. "Estudos Quali-Quantitativos sobre o PAIF". Serviços de Consultoria no âmbito do Programa PNUD BRA/04/046, 2008/2009.

A partir do exposto, compreende-se que as demandas espontâneas alimentam o direcionamento das ações do PAIF. No entanto, não podem se configurar como única fonte de análise do território. Dessa forma, é relevante que a equipe atente para a necessidade de planejar e organizar o Serviço a partir também de outras fontes como a busca ativa, os dados da vigilância social. Nesse sentido, a equipe deverá buscar compatibilizar o tempo destinado às demandas espontâneas com o tempo para desenvolver outras estratégias de atendimento focadas no trabalho preventivo, até como uma forma de romper o ciclo do atendimento reativo.

- *decisão sobre as atividades a serem operacionalizadas pelo PAIF, os instrumentos e abordagens metodológicas a serem empregadas, de acordo com as vulnerabilidades e potencialidades do território*: o planejamento deve descrever cada atividade prevista na implementação do PAIF indicando os procedimentos metodológicos que serão utilizados, bem como a abordagem metodológica a ser adotada para seu desenvolvimento. Isso porque a abordagem e os procedimentos metodológicos imprimem características ao processo de atendimento e acompanhamento familiar. Ou seja, é preciso que a equipe de referência do CRAS faça uma leitura crítica das vulnerabilidades e potencialidades das famílias e do território, de modo a adotar a abordagem e os procedimentos metodológicos⁵⁵ que sejam mais efetivos para o alcance dos objetivos do PAIF, em determinado contexto socioterritorial. Recomenda-se, ainda, para subsidiar esse processo de decisão, o estudo e discussão de textos sobre o assunto, conhecimento de boas experiências, relatos das famílias usuárias, entre outros.
- *definição de dados e informações a serem registradas sobre as famílias usuárias do Serviço e sua forma de armazenamento*⁵⁶: consiste na definição das informações e dados que são relevantes para o processo de atendimento e/ou acompanhamento das famílias, bem como os meios físicos e eletrônicos de armazenamento, os procedimentos para resguardar o sigilo das informações repassadas e as formas de gestão dessas informações.

Destaca-se que essa definição deve levar em conta as informações que são importantes para a realização da gestão dos dados para o gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF, bem como para a gestão territorial da Proteção Social Básica do CRAS, tais como⁵⁷:

55. Para mais informações sobre procedimentos e abordagens metodológicas, consultar capítulo 5 deste documento.

56. Para mais informações sobre registro de informações, consultar a publicação: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: MDS, 2009 - Capítulo 4.

57. O registro desse rol de informações, além de subsidiar a gestão do Serviço, auxiliará o preenchimento do Censo SUAS e o cumprimento da Resolução CIT nº 4/2011. Para mais detalhes sobre as informações solicitadas sobre o PAIF nesta Resolução, ver Capítulo 3.

a. Quantidade total de famílias acompanhadas:

- Quantidade de famílias acompanhadas beneficiárias do Programa Bolsa Família;
- Quantidade de famílias acompanhadas com membros beneficiários do BPC;
- Quantidade de famílias acompanhadas com crianças/adolescentes inseridos no PETI;
- Quantidade de famílias acompanhadas com adolescentes e jovens inseridos no Projovem adolescente;
- Quantidade de famílias acompanhadas com crianças de até 6 anos inseridas no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;

b. Quantidade total de famílias inseridas no acompanhamento no mês;

c. Quantidade total de famílias que tiveram o acompanhamento encerrado no mês;

d. Quantidade de atendimentos realizados no CRAS no mês;

e. Quantidade de oficinas realizadas com famílias e o número médio de participantes no mês;

f. Quantidade de acolhida no CRAS, no domicílio e em grupo realizadas no mês;

g. Quantidade de ações particularizadas no CRAS e domiciliares realizadas no mês;

h. Quantas ações comunitárias foram realizadas e o número médio de participantes no mês;

i. Quantos encaminhamentos para rede socioassistencial e setorial foram realizadas no mês;

É importante também manter informações e dados que possam auxiliar no aprimoramento de estratégias de atendimento/acompanhamento das famílias e, em consequência, das metodologias de trabalho social do PAIF, tais como relatórios que historicizem campanhas socioeducativas ou eventos comunitários bem-sucedidos, estratégias diferenciadas de atendimento às famílias.

Sugere-se que o CRAS disponha de ao menos um computador para o armazenamento de tais dados, de forma a possibilitar analisar as informações e gerar elementos para subsidiar as ações do PAIF. Por exemplo, com o uso de programas computacionais simples, como o Excel (Microsoft) ou Calc (OpenOffice), já é possível fazer o coteja-

mento de informações e extrair dados como o número de famílias beneficiárias do PBF ou de pessoas beneficiárias do BPC que foram inseridas em ações do PAIF – quais foram suas principais demandas, as atividades mais realizadas para seu atendimento, entre outras. Tais informações são relevantes para o monitoramento e avaliação das ações, de modo a aprimorá-las e alcançar de modo efetivo os objetivos do Serviço.

Para obter as informações listadas anteriormente e registrar os atendimentos e/ou acompanhamentos realizados, recomenda-se o uso de prontuários⁵⁸, com campos para o registro de informações sobre: composição familiar; aspectos socioeconômicos da família; informações sobre o território de vivência da família (as vulnerabilidades do território que a família identifica, acesso a saneamento básico, rede de serviços, redes de apoio etc), histórico pessoal/familiar; eventos de violência ou negligência doméstica; casos de violação de direitos, como trabalho infantil, condição de pertencimento a programas ou benefícios de transferência de renda; encaminhamentos realizados para a rede socioassistencial e para a rede intersetorial; retorno/acompanhamento dos encaminhamentos realizados; inserção em serviços socioassistenciais; visitas domiciliares, entrevistas realizadas e demais procedimentos metodológicos utilizados. Em caso de famílias em acompanhamento, o Plano de Acompanhamento Familiar deve ser anexado ao prontuário da família.



Fundamental que o prontuário tenha campo para registro do nº do NIS/NIT do responsável familiar e do membro efetivamente atendido. Esse registro contribui para a organização gerencial do trabalho social com famílias do PAIF, bem como na articulação/integração entre serviços, benefícios e transferência de renda. Caso a família ainda não esteja no CadÚnico, é preciso encaminhá-la para providenciar sua inserção e obter o nº do seu NIS (que deverá, oportunamente, ser inserido no prontuário da família).

- *estabelecimento de metas de atendimento e acompanhamento das famílias e de estratégias de aperfeiçoamento das ações do PAIF*: é preciso que o planejamento ainda estabeleça metas de atendimento a serem realizados e de famílias a serem acompanhadas, bem como defina estratégias de aperfeiçoamento do Serviço a cada período, de modo a permitir os processos de monitoramento e avaliação do PAIF, mensurando os recursos necessários para o alcance dos objetivos do Serviço.

58. Está em processo de discussão o estabelecimento de uma padronização nacional de prontuários para o SUAS.

A definição de tais metas deve levar em conta o número de famílias referenciadas, os procedimentos metodológicos a serem empregados, o espaço físico de que o CRAS dispõe, bem como o estabelecido em normatizações⁵⁹, entre outros.

As reuniões de planejamento não podem se concentrar no “praticismo”. É preciso organizá-las e resguardar tempo para discutir o que fazer, como fazer, entender a situação vivenciada pelas famílias atendidas e acompanhadas, elaborar estratégias de enfrentamento e prevenção das situações de vulnerabilidades presentes no território, de modo a mudar a perspectiva da resolução do “caso a caso” para a coletivização de ações e o acesso a direitos.

Por fim, destaca-se que os avanços necessários para o aprimoramento do Serviço dependem da capacidade de antever o alcance de metas, pois somente assim é possível mensurar os recursos necessários para a ampliação dessas metas e, consequentemente, atingir os objetivos do PAIF.

4.3 Organização

O gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF demanda atividades de caráter organizativo, que consistem na adequada alocação dos recursos humanos e materiais disponíveis no CRAS, bem como de tempo e espaço para a operacionalização do PAIF – ressaltando que o PAIF é o principal serviço ofertado no CRAS e por isso sua implementação com qualidade é prioridade.

Também compõe o eixo “organização” a *materialização da articulação do PAIF com os serviços da PSB ofertados no território*. A articulação do PAIF com os serviços socioassistenciais de PSB do território está prevista na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, com vistas a afiançar o desenvolvimento do trabalho social com as famílias dos usuários desses serviços, permitindo o conhecimento das vulnerabilidades e das potencialidades do grupo familiar, de modo a romper com o atendimento fragmentado e descontextualizado das situações de vulnerabilidade social vivenciadas, promover a efetividade e a resolutividade dos serviços socioassistenciais, consolidando o eixo da matricialidade sociofamiliar do SUAS.

Para materializar a articulação do PAIF com os serviços da PSB é preciso organizar o trabalho social com famílias do PAIF, garantindo o atendimento e/ou acompanhamento das famílias dos usuários destes serviços pelo PAIF, por meio: do estabelecimento de fluxos de encaminhamentos e informação entre o PAIF e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, Serviço de PSB no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas e demais serviços da PSB.

59. BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Norma Operacional Básica (NOB/Suas). Brasília, 2005.

A materialização da articulação do PAIF com os serviços da PSB ofertados no território é intrinsecamente vinculada com a função do CRAS de Gestão Territorial da PSB - articulação da rede socioassistencial de PSB referenciada ao CRAS, que tem como um dos seus objetivos:

“promover o acesso dos usuários do PAIF aos demais serviços socioassistenciais de PSB e ainda possibilitar que a família de usuários de serviços da rede local tenha assegurado seu acompanhamento, pelo PAIF, caso se encontre em situação de maior vulnerabilidade ou risco social”.

Assim, a efetivação da articulação do PAIF com outros serviços da PSB constitui mais um exemplo da interdependência entre a Gestão Territorial da PSB desempenhada pelo CRAS e a organização do trabalho social com famílias do PAIF.

O papel do CRAS como equipamento gestor da rede da PSB no território, bem como a atividade organizativa do PAIF denominada “a materialização da articulação do PAIF com os serviços da PSB ofertados no território” são estratégicas para que o PAIF exerça sua função preventiva e proativa no território.

4.4 Monitoramento

Compõe o rol de atividades de gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF o monitoramento, compreendido como o acompanhamento contínuo, cotidiano por parte do coordenador do CRAS da execução das ações que compõem o Serviço, em relação aos seus objetivos e metas, de modo a gerar informações sobre o PAIF que permitam a tomada de medidas corretivas para aprimorar a sua operacionalização.

A adoção de um sistema de monitoramento só faz sentido se ele for utilizado para qualificar as ações do PAIF. Portanto, é importante planejar reuniões periódicas com a equipe para a discussão das informações levantadas – evidenciar o que foi satisfatório e o que demanda aperfeiçoamento.

Sugere-se a adoção de um mural de monitoramento das ações realizadas, no qual os profissionais possam ir preenchendo durante a semana/mês as atividades realizadas e o número de participantes envolvidos, bem como o número de famílias que iniciaram ou foram desligadas do processo de acompanhamento familiar. Essa forma de registro otimiza tempo, pois é de fácil preenchimento e visualização. Para ter acesso a informações simples como estas, não será necessário contar com sistemas informatizados, tampouco recorrer a olhar uma pilha de prontuários ao final de cada mês.

O monitoramento dos encaminhamentos realizados para a rede socioassistencial, bem como para a rede setorial depende do fluxo de informações estabelecido/negociado

pelo Coordenador do CRAS, em consonância com o órgão gestor municipal, ou do DF. Nessa direção, o monitoramento do desempenho dessa atividade de Gestão da PSB no Território deve envolver os representantes dos setores envolvidos.

4.5 Avaliação

A avaliação finaliza o ciclo que compõe o gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF. A avaliação consiste no levantamento de dados e informações, com temporalidade definida (mês, semestre ou ano) por meio de pesquisas e estudos, com a finalidade de analisar os aspectos de eficiência, resultados, impactos em relação ao objetivo inicialmente traçado, de forma a dar subsídio para o planejamento e/ou programação e tomadas de decisões para o aperfeiçoamento do Serviço.

A avaliação não deve constituir-se em momento tenso de “escolha dos culpados”. Ela é um instrumento de aprimoramento, no qual os membros da equipe de referência do CRAS têm a oportunidade de repensar suas práticas e identificar os recursos necessários para qualificar o Serviço.

Em todo o processo de gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF, a participação das famílias usuárias é fundamental, em especial nos eixos planejamento, monitoramento e avaliação. Possibilitar a participação democratiza o Serviço, leva à definição de estratégias e conteúdos adequados à realidade das famílias, bem como contribui para o alcance de aquisições por parte dessas famílias, no que concerne à conquista de autoestima política, empoderamento, autonomia e protagonismo.

A participação das famílias no processo de gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF é um direito!



Para estimular a participação das famílias, recomenda-se a adoção de instrumentos simples, tais como registro em tarjetas da avaliação de cada atividade realizada, em que conste a expectativa que foi alcançada e quais demandas não foram atendidas; reuniões nas quais famílias façam uma atuação teatral do atendimento prestado, expondo suas críticas e sugestões de melhorias; um mural de críticas e sugestões, no qual por meio da fixação de fichas coloridas seja indicado o grau de satisfação de cada atendimento prestado; a utilização de dinâmicas como a árvore de problemas e soluções ⁶⁰, entre outras.

60. Dinâmica que facilita o processo de planejamento conjunto ao elencar de um lado da árvore as situações que devem ser mudadas (problemas) e do outro as ações que devem ser tomadas para tal (soluções).

Já a avaliação dos encaminhamentos realizados para a rede socioassistencial, bem como para a rede setorial, deverá ser realizada também com a participação de representantes de tais redes. Tal ação compõe a função do CRAS de Gestão da PSB no Território.

Por fim, ressalta-se que o processo de gerenciamento do trabalho social com famílias possibilita o aperfeiçoamento contínuo do PAIF, contribuindo para sua consolidação nos CRAS e para o seu reconhecimento como um serviço socioassistencial fundamental para o SUAS.

CAPÍTULO 5

SUGESTÕES DE ABORDAGENS METODOLÓGICAS DE TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO ÂMBITO DO PAIF

A discussão sobre abordagem metodológica é fundamental para a operacionalização do trabalho social com famílias no âmbito do PAIF. De modo rápido, apreende-se abordagem metodológica como o conjunto de fundamentos e pressupostos que embasa a ação profissional, à luz das correntes epistemológicas do conhecimento científico. Portanto, a opção por uma abordagem metodológica influi diretamente no alcance dos objetivos da ação realizada.

Nessa direção, afirma-se que o valor da abordagem metodológica está nos princípios, nas diretrizes e nas estratégias que garantem a direção política da ação. Pois as abordagens metodológicas são construtos pensados, partindo de intencionalidades, do conhecimento e da experiência⁶¹.

É preciso evitar a banalização do termo “abordagem metodológica”. Não é adequado confundi-lo com a realização de procedimentos metodológicos, ligados aos métodos, à operacionalização de atividades, tais como entrevistas, visitas domiciliares, entre outros.



Assim, a escolha da abordagem metodológica não é algo indiferente. A sua definição é fundamental para concretizar os objetivos do PAIF. Logo, é preciso compreender as diferentes abordagens metodológicas para melhor definir quais são compatíveis com o conceito de família e territórios adotados pela PNAS, com os objetivos do PAIF, bem como quais se adequam à realidade das famílias e dos seus territórios, a quais ações do PAIF serão direcionadas.

Todavia, há pouca produção bibliográfica nacional sobre o assunto, em especial que faça uma reflexão sobre o trabalho social desenvolvido na rede socioassistencial. Essa baixa produção se contrasta, no entanto, com a quantidade de projetos sociais e práticas de trabalho social realizados por ONGs e instituições religiosas, nas quais há o uso de diferentes instrumentos e abordagens metodológicas, com destaque para a abordagem sistêmica.

61. CARVALHO, M. B. (org). Parâmetros socioeducativos: proteção social para crianças, adolescentes e jovens: Igualdade como direito, diferença como riqueza: Caderno 3: o trabalho socioeducativo com crianças e adolescentes – 6 a 15 anos. / CENPEC – São Paulo: SMADS; CENPEC; Fundação Itaú Social, 2007.

Soma-se à baixa produção bibliográfica sobre o tema, a insuficiente compreensão do tema demonstrada pelos profissionais de nível superior do CRAS. A Pesquisa Quanti-Quali do PAIF⁶² revelou que apenas 60% dos profissionais afirmam que o desenvolvimento do trabalho social com famílias segue alguma diretriz metodológica. E quando indagados sobre essa diretriz, percebe-se que há uma grande diversidade de entendimento sobre o termo: de procedimentos metodológicos (entrevistas) a visões teóricas (marxismo). A rigor, a maioria das respostas não pode ser enquadrada em qualquer acepção consistente do termo “abordagem metodológica”, portanto, entre os 60% dos profissionais que afirmaram seguir uma diretriz metodológica, há muitos que não compreendem seu significado.

É importante destacar, ainda, que a ausência de uma abordagem metodológica relatada pelos outros 40% dos profissionais, ou ainda a compreensão equivocada por outra parcela significativa dos técnicos, não expressa que ela não exista. Ao não incorporar de modo crítico e consciente uma abordagem metodológica para o PAIF, tende-se a promover o entendimento funcionalista no fazer profissional.

Isso porque essa corrente teórico-metodológica foi uma das primeiras teorias sociológicas/antropológicas do século XX, bem como foi hegemônica durante décadas, influenciando, ainda hoje, a formação profissional e a disseminação de suas explicações para o funcionamento da sociedade.

A teoria funcionalista afirma que conflito e a disputa pelo status quo é prejudicial à sociedade, reforçando o determinismo social e não dispondo de modelo eficaz para explicar as contradições estruturais e as mudanças sociais, ficando por isso conhecida como a Teoria do Consenso.

É fruto do olhar funcionalista o desenvolvimento de trabalho com famílias de caráter conservador e moralista, no qual se visa disciplinar as famílias, para que respondam a um determinado padrão de composição familiar e comportamento aceitável pela sociedade.

Essa abordagem também é responsável pela condução de processos verticalizados de integração e controle social, que descontextualizam o conceito de família no âmbito de uma sociedade desigual, intensificando a ideia da família como produto de patologia social, buscando-se a sua artificial pacificação.

O pequeno número de publicações, bem como o baixo nível de domínio dos profissionais sobre o tema demonstra a ainda incipiente reflexão sobre abordagens metodológicas no campo do trabalho social com famílias, tornando assim, complicado dispor de mode-

62. MAGALHÃES, E. P. Documento Técnico descritivo e analítico contendo subsídios para a construção de orientações técnicas e normatizações para o PAIF a partir de uma análise dos resultados do Estudo Quantitativo do PAIF. Serviços de Consultoria no âmbito do Projeto Unesco 914/BRA/3026.

los de abordagens já experimentados, que possibilitem fazer uma previsão adequada de seus resultados nesse campo⁶³.

Além disso, é preciso compreender que o trabalho social com famílias não pode possuir abordagens metodológicas preestabelecidas, pois as ferramentas metodológicas devem ser edificadas com base nas especificidades das famílias, suas identidades, desejos, necessidades, demandas e realidade social, histórica e cultural, isto é, as metodologias devem responder à diversidade sociocultural do país, às particularidades de cada território⁶⁴.

Assim, cabe aos técnicos de nível superior e ao coordenador do CRAS a escolha das abordagens metodológicas mais adequadas para responder às demandas postas para o PAIF em determinado território. Destaca-se que as abordagens metodológicas devem ser apropriadas à política de assistência social, baseada desde 1988 no paradigma dos direitos.

Nesse sentido, precisam apresentar componentes que estimulem a participação das famílias e seus membros, contribuam para a reflexão sobre suas condições de vida, valorizem os saberes de cada um, propiciem uma visão crítica do território, permitam o reconhecimento do dever estatal em assegurar direitos, possibilitem a vivência de experiências, fortaleçam suas capacidades para construir alternativas de ação e, assim, auxiliem no processo de conquista de cidadania.

A adoção de quaisquer abordagens metodológicas exige tratamento interdisciplinar, pesquisa e um constante repensar dos profissionais sobre sua prática. Ressalta-se que é possível utilizar elementos de várias abordagens metodológicas, desde que não sejam contraditórias em seus fundamentos. Não é preciso eleger somente uma abordagem, pois o trabalho social com famílias é algo complexo e que demanda um olhar multifacetado para o alcance de seus objetivos.

De modo a contribuir na busca de abordagens metodológicas para o trabalho social com famílias no âmbito do PAIF, serão apresentadas duas abordagens metodológicas: a) Pedagogia Problematicadora, de Paulo Freire e b) Pesquisa-Ação. A escolha de tais abordagens deve-se à sua adaptação ao desenvolvimento do trabalho social, bem como por conter elementos que coadunam com os objetivos do PAIF. Todavia, reconhece-se que a apropriação pela política de assistência social dessas abordagens ainda é um processo de aprendizagem e que sua adoção demanda adaptações/modificações, a partir das peculiaridades de cada território.

63. CAMPOS, M. S.; REIS, D. S. Metodologias de Trabalho Social no CRAS. p. 65 in: SÃO PAULO. Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social. CRAS: Marcos Legais. Coleção São Paulo Capacita, v. 1. São Paulo, 2009.

64. ANDRADE, P. M.; MATIAS, M. L. Notas sobre o desenvolvimento do trabalho social com famílias no âmbito da Política de Assistência Social. p. 222. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Concepção e Gestão da Proteção Social Não Contributiva no Brasil. Brasília, UNESCO, 2009.



A escolha dessas abordagens não deve restringir a escolha das equipes de referência dos CRAS – elas podem e devem inspirar-se nas demais abordagens existentes, desde que não contrariem os objetivos do PAIF.

Tais abordagens serão conceituadas de forma breve e serão descritas suas potencialidades para o desenvolvimento do trabalho social com famílias do PAIF.

5.1 Pedagogia Problematicadora⁶⁵

Descrição

A Pedagogia da Problematicação foi pensada inicialmente por Paulo Freire para o uso na educação popular. Segundo o autor, considerando os anseios e a leitura do mundo dos educandos, é possível construir alternativas para o que se está vivendo. Por carregar essa mensagem, a pedagogia problematicadora, embora pensada para a educação, é empregada em outros contextos, por meio de adaptações, tais como a saúde, assistência social, entre outros.



Segundo essa abordagem é a partir da afirmação: “mudar é difícil, mas é possível” que a ação político-pedagógica é empregada, contribuindo para a conquista da autonomia.

Paulo Freire parte do pressuposto de que a condição humana é a de “ser inacabado”, isto é, está em constante processo de criação e recriação. Por isso mesmo há na condição humana um caminho aberto de possibilidades, o “inédito viável”, no qual é possível o movimento de “ser mais”, que o autor convida a buscar.

Outro pressuposto da pedagogia da problematicação é o constante ato de desvelamento da realidade, mediado pelo diálogo, que reconhece homens e mulheres como seres históricos e, por isso, capazes de lutar contra a acomodação ao mundo da opressão. É por meio desse entendimento que Paulo Freire questiona e problematiza a percepção fatalista de que “as coisas são assim mesmo”, “não há nada que se possa fazer” ou “o sistema é assim” – insumos para as práticas assistencialistas.

65. Aqui compreendida como resultado das obras *Pedagogia do Oprimido* (1970), *Pedagogia da Autonomia* (1996) e *Pedagogia da Esperança* (1992), todas de Paulo Freire.

É a partir desses dois grandes pressupostos que o autor propõe a problematização dos homens em suas relações com o mundo: a) defendendo o uso da pesquisa-problematização, na qual a pesquisa não é para dar certezas, mas para possibilitar o questionamento de verdades já instaladas e abrir novas alternativas de busca; e b) acreditando que homens e mulheres são sujeitos de sua busca e por isso autores da transformação social.

Potencialidades para o desenvolvimento do trabalho social com famílias do PAIF

São alguns pressupostos da pedagogia da problematização que, se adotados como abordagem metodológica, contribuem para o cumprimento dos objetivos do trabalho social com famílias do PAIF:

- Assumir o ser humano como um caminho aberto de possibilidades, estimulando-o ao alcance do “ser mais” proposto por Paulo Freire;
- Estabelecer uma relação horizontal/dialógica entre profissionais e usuários do Serviço, baseada no respeito, na problematização e na igualdade de saber entre técnicos e usuários do PAIF. Sobre essa última afirmação, segue interessante citação de um importante assistente social australiano:

“Até certo ponto, quase todos nós fomos formados nessa perspectiva de peritos e podemos facilmente cair na armadilha de acreditar que possuímos “verdades” que estão acima de outros conhecimentos. Quando isso ocorre, perdemos de vista o fato de que estas afirmações “verdadeiras” estão determinando, na realidade, certas normas, segundo as quais as pessoas deveriam viver suas vidas. No contexto da prática, é importante encontrar o modo de apoiar os usuários dos nossos atendimentos e por esses conhecimentos de perito entre parênteses. Suponho que isto adiciona autenticidade ao autoconhecimento dos usuários. Não quero dizer com isto que possamos exercer nossa profissão sem a mediação dos conhecimentos adquiridos, mas é importante que não pretendamos determinar a vida dos outros em virtude de tais conhecimentos”.

(White apud Campo e Reis, 2009).

- Adotar ferramenta dialógica, baseada no diálogo - na fala, mas, sobretudo, na escuta – é preciso aprender a escutar:

“A existência, porque humana, não pode ser muda, silenciosa, nem tampouco pode nutrir-se de falsas palavras verdadeiras, com que os homens transformam o mundo. Existir, humanamente, é

pronunciar o mundo, é modificá-lo. O mundo pronunciado, por sua vez, se volta problematizado aos sujeitos pronunciantes, a exigir deles novo pronunciar. Não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão.”

(Paulo Freire, 2005, p. 90)⁶⁶

- Investigar o universo temático das famílias usuárias do PAIF, a fim de eleger “temas geradores”⁶⁷ a serem com elas trabalhados. A investigação temática envolve a investigação do próprio pensar das famílias, por meio da observação compreensiva – captar o não dito, os elementos simbólicos, explícitos e implícitos nas ações sociais. Isso significa que: “não posso pensar pelos outros, nem para os outros, nem sem os outros...”;
- Centrar o trabalho social com famílias em experiências estimuladoras da decisão, desde que sejam experiências respeitosas de liberdade, pois Paulo Freire ensina que ninguém é primeiro autônomo, para depois decidir o que fazer. A autonomia vai se constituindo na experiência de várias, inúmeras decisões que vão sendo tomadas ao longo da vida. Da mesma forma que ninguém ensina ninguém – ninguém é sujeito da autonomia de ninguém;
- Estimular a compreensão das famílias e seus membros sobre sua presença no mundo, auxiliando-as a problematizá-la. O trabalho social com famílias deve ser pensado no sentido de possibilitar a percepção de que a situação concreta vivida pela família “não é destino certo ou vontade de Deus, algo que não pode ser mudado”, mas sim o resultado de estruturas sociais que estão fora, mas também dentro dos indivíduos⁶⁸. Nessa direção, é preciso auxiliar as famílias a problematizar as contradições presentes no território, reconhecer o dever estatal de assegurar direitos e incentivar sua inserção em canais de participação social.

Por fim, ressalta-se que a adoção da perspectiva da Pedagogia Problematicadora para o desenvolvimento do trabalho social com famílias exige dos técnicos um constante movimento de reflexão e crítica sobre a forma e o conteúdo do trabalho. Ademais, exige o exercício, nem sempre fácil, de reconhecimento das famílias usuárias do PAIF como portadoras de saberes anteriormente adquiridos e como protagonistas de sua própria história.

66. FREIRE, Paulo. Pedagogia do Oprimido. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

67. Em seu livro Pedagogia do Oprimido, Paulo Freire define os temas geradores como sendo um “universo mínimo temático” construído nas relações homem-mundo e homem-homem (2005, p. 101 e 102). Podem ser localizados em círculos concêntricos, que partem do geral para o particular. São temas de caráter universal, que abarcam toda uma gama de unidades e subunidades, diversificadas entre si (2005, p. 109). “Investigar o tema gerador é investigar o pensar dos homens referido à realidade, é investigar seu atuar sobre a realidade, que é práxis” (2005, p. 114).

68. Interessante notar que Paulo Freire afirma que o oprimido traz dentro de si a figura do opressor, alimentando, na maioria das vezes, valores e crenças que não são suas, mas sim dos opressores. Para mais informações, consultar Pedagogia do Oprimido.

Exige também que se reconheça que todos os seres humanos têm caminhada histórica, sendo sujeitos de historicidade e fazendo parte de uma história social mais ampla. Possuem assim diferentes formas de ver o mundo e de enfrentar situações – são, portanto, seres culturais com práticas de significação do mundo, de si próprios e dos outros.

5.2 Pesquisa-Ação

Descrição

É uma metodologia de pesquisa e intervenção das Ciências Sociais que permite uma maior aproximação entre teoria e prática, pois é absolutamente necessária a participação das pessoas implicadas nos problemas investigados. Os membros representativos da situação, problema sob investigação nunca são considerados como meros informantes. Também desempenham uma função interrogativa, fazendo perguntas e procurando elucidar os assuntos coletivamente investigados.

A Pesquisa-Ação tem aplicação imediata e direta, porque é de sua própria natureza participar da resolução de problemas, pois constitui um dos seus principais objetivos devolver as pessoas implicadas nas questões investigadas os meios de se tornarem capazes de responder com maior eficiência aos problemas da situação em que vivem, em particular sob a forma de diretrizes de ação transformadora. Ou seja, constitui um modo de intervenção coletiva que se insere em um processo de mudança social.

Como metodologia de ação, a Pesquisa-Ação tem um duplo objetivo: reforçar a eficácia da ação e adquirir novos conhecimentos⁶⁹, sendo um instrumento de trabalho e investigação com grupos, instituições, coletividades de pequeno ou médio porte.

Potencialidades para o desenvolvimento do trabalho social com famílias do PAIF

São alguns pressupostos da Pesquisa-Ação que, se utilizados como abordagem metodológica, contribuem para o cumprimento dos objetivos do trabalho social com famílias do PAIF:

- Seguir, no atendimento e/ou acompanhamento familiar, as prioridades estabelecidas a partir de um diagnóstico da situação no qual as famílias usuárias tenham “voz e vez”, lembrando que “não se faz por, se faz com”;
- Compreender que a comunidade, as famílias e seus membros conhecem as situações nas quais estão vivendo e os problemas que estão enfrentando, disponibilizando condições para sua expressão. Ou seja, assumir que o saber popular é rico, apropriado à situação local e que se produz coletivamente pelos atores sociais.

69. DIONNE, Hugues. A Pesquisa-Ação para o Desenvolvimento Local. Brasília: Liber Livros Editora, 2007.

Esse pressuposto implica uma prática cotidiana de escuta, reflexão e de estudo por parte dos profissionais;

- Apreender que constituem o ponto de partida e a matéria-prima do trabalho social o estudo da realidade vivida pela família e de sua percepção desta mesma realidade. Nessa perspectiva, a definição do conteúdo do trabalho social não deve ser feita apenas pelos profissionais, mas discutido com as famílias usuárias do PAIF. Para tal, recomenda-se conhecer o universo vocabular das famílias para definir temas geradores, bem como realizar uma leitura territorial, a partir da perspectiva das famílias;
- Criar, a partir da compreensão da realidade vivida, da ativa participação da comunidade e do reconhecimento das potencialidades dos territórios percursos para o alcance gradual de aquisições sociais para o conjunto de famílias residentes no território.

Por fim, destaca-se que a Pesquisa-Ação, como o próprio nome indica, consiste em um método de coleta de informações e de geração de conhecimento que pressupõe o desenvolvimento de uma ação, com a finalidade de intervenção e modificação do que está sendo pesquisado. Nessa direção, pode ser entendida também como uma metodologia de intervenção social com vista à mudança social.

Assim, a pesquisa-ação é eficaz se o foco almejado é a transformação social, pois é uma abordagem metodológica que permite compreender a complexidade da realidade social, por meio do saber empírico e da participação. É, portanto, uma metodologia relevante quando se trata de trabalhar com a complexidade das situações e a dinâmica das formas sociais e culturais.

5.3 Considerações Finais sobre as Abordagens Metodológicas de Trabalho Social com Famílias no Âmbito do PAIF

Ainda é comum ouvir que o “povo” ou os mais empobrecidos não sabem nada, não têm cultura, não dominam raciocínios abstratos e só podem dar opiniões. Ao passo que os especialistas, os profissionais dominam todo o processo, pois “sabem tudo o que precisam saber”. Nessa direção, reconhece-se que um dos maiores desafios do Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF é superar o predomínio do agir tutelar no atendimento das famílias; a extrema valorização da racionalidade técnico-instrumental, e não da razão comunicativa; e a ênfase no controle, e não na emancipação⁷⁰.

O pensamento tutelar é aquele que subestima as capacidades dos desiguais, capacidades estas que se referem a pensar, transitar com autonomia e exercer sua liberdade. A tutela é filha dileta do assistencialismo, do apadrinhamento, do clientelismo. Caracteriza-se ainda por ser autoritária e compensatória, pois além de não emancipar, submete. Assim sendo, a opção do trabalho social precisa ser a da emancipação⁷¹.

Considera-se que a escolha das Abordagens Metodológicas a serem utilizadas é fundamental na superação do pensamento tutelar. Pois, apesar da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, ao descrever o PAIF, já tentar superar esse entendimento, é preciso a adoção de abordagens capazes de direcionar as ações do PAIF, para que este efetivamente cumpra seus objetivos.

Para apoiar a discussão e a escolha da abordagem mais adequada foram expostas duas que são incompatíveis com o agir tutelar: a pedagogia problematizadora e a pesquisa-ação. Espera-se que a exposição dessas abordagens favoreça a escolha da diretriz metodológica a ser adotada pelo Serviço, bem como incentive as equipes ao estudo, ao debate e a reflexão sobre essa temática, e ao trabalho interdisciplinar, de modo a melhor compreender a realidade e agregar o conhecimento de várias áreas científicas e profissionais especializadas.

Por fim, como não há uma abordagem metodológica única ou preestabelecida para o desenvolvimento do trabalho social com famílias do PAIF, pois as ferramentas metodológicas devem levar em consideração as vulnerabilidades e potencialidades das famílias e dos territórios, e reconhecendo que ainda há poucas publicações sobre esse tema, afirma-se que este é um terreno fértil para reflexão e produção. Espera-se que esse seja o início de uma frutífera discussão.

70. CARVALHO, M. C. B. Políticas Públicas e Trabalho Social: polêmicas em debate. p. 23. In: Metodologias de Trabalho Social. São Paulo, IEE-PUC-SP, 2008.

71. CARVALHO, M. C. B. Políticas Públicas e Trabalho Social: polêmicas em debate. p. 25. In: Metodologias de Trabalho Social. São Paulo, IEE-PUC-SP, 2008.

CAPÍTULO 6

DIRETRIZES TEÓRICO-METODOLÓGICAS DO TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO ÂMBITO DO PAIF

Ao eleger a matricialidade sociofamiliar como eixo do SUAS, a política de assistência social enfoca a família em seu contexto sociocultural e em sua integralidade. Assim, para realizar qualquer trabalho com as famílias é preciso focar todos seus membros e suas demandas, reconhecer suas próprias dinâmicas e as repercussões da realidade social, econômica e cultural em suas vidas.

Para cumprir tal prerrogativa, é preciso analisar as formas emergentes de organização familiar no território: composição predominante, aspectos geracionais e de gênero, valores, relações estabelecidas com a comunidade, possibilidades criadas no seu interior para o desenvolvimento e bem estar dos seus membros, entre outras.

Além de constituir um dos eixos estruturantes do SUAS, a família também é elemento muito enfatizado e valorizado nas seguranças afiançadas e nos objetivos da assistência social. O fortalecimento dos vínculos familiares e a defesa e promoção do direito à convivência familiar e comunitária são metas que perpassam todas as normatizações da política nacional de assistência social.

A família, por isso, deve ser apoiada com o objetivo de exercer sua função protetiva, prevista na Constituição Federal, respondendo ao dever de sustento, guarda e educação de suas crianças, adolescentes e jovens, e garantindo proteção aos seus demais membros em situação de dependência, principalmente, idosos e pessoas com deficiência. O trabalho social com as famílias do PAIF visa fortalecê-las como protagonistas sociais, e não culpabilizá-las ou responsabilizá-las pela sua situação e/ou condição.

A ampliação das condições materiais e de possibilidades de convívio, educação e proteção social na própria família não restringe as responsabilidades estatais de proteção social a seus membros. Isto é, a Constituição Federal e tantas outras legislações compõem um arcabouço legal⁷² que reconhece a responsabilidade do Estado e garante a oferta de serviços e benefícios destinados à proteção das famílias.

72. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. Lei Orgânica de Assistência Social: Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Brasília: Senado Federal, 1993.

_____. Estatuto da Criança e do Adolescente: Lei 8.069/90, de 13 de julho de 1990. Brasília: Senado Federal, 1990.

_____. Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Senado Federal, 2003.

Assim, a alusão à função protetiva da família prescrita na Carta Magna não pretende reduzir essa função à esfera familiar, ou à simples responsabilização da família, ao contrário, ela amplia a função protetiva do âmbito familiar também para o Estado e a sociedade - é a coletivização dessa responsabilidade.



Nessa direção, é importante combater a concepção de que as famílias em situação de vulnerabilidade, especialmente em decorrência da pobreza, possuem características “psicossociais negativas” que dificultam o enfrentamento e a superação da pobreza, tais como: “passividade, baixa autoestima, resignação e dependência”. Ao contrário, tais aspectos são adquiridos e não inerentes, ou seja, são as estruturas vigentes, dentre estas destacam-se as práticas assistencialistas e clientelistas, que reforçam estigmas e moldam posturas, de modo a culpabilizar as famílias por sua situação de vulnerabilidade social.

Assim, as abordagens metodológicas do trabalho social com famílias do PAIF devem estar pautadas em um processo de reflexão sobre a situação de vida das famílias e suas prováveis condicionantes socioeconômicas e culturais, favorecendo a percepção da dimensão individual e coletiva da problemática vivenciada, a definição de estratégias e de projetos individuais e coletivos de superação da situação de vulnerabilidade social, com vistas ao efetivo usufruto dos direitos e à melhoria da qualidade de vida da população.

A partir dessa perspectiva, constituem diretrizes teórico-metodológicas do trabalho social com famílias no âmbito do PAIF:

a. Fortalecer a assistência social como direito social de cidadania:

- Reafirmar a assistência social e a proteção estatal às famílias como um direito de cidadania, inclusive o direito à renda;
- Adotar um referencial teórico-político de defesa e promoção de direitos, com vistas à autonomia e cidadania das famílias;
- Estimular a dimensão democrática do Serviço, ou seja, estimular a participação das famílias no planejamento, execução e avaliação de todas as atividades nas quais estiverem envolvidas, de forma a promover seu protagonismo e combater práticas prescritivas, modeladoras e verticalizadas.

b. Respeitar a heterogeneidade dos arranjos familiares e sua diversidade cultural:

- Considerar a influência que as peculiaridades da realidade local e seus aspectos socioeconômicos e culturais têm sobre as famílias;
- Valorizar a relação entre gerações, sua convivência e trocas afetivas e simbólicas, no âmbito familiar;
- Respeitar as expectativas e demandas das famílias, quanto ao trabalho social, bem como seus valores, crenças, identidades, cultura e sentimento de pertença.

c. Rejeitar concepções preconceituosas, que reforçam desigualdades no âmbito familiar:

- Negar posturas prescritivas, adaptativas e modeladoras no trabalho social com as famílias;
- Recusar concepções, valores e posturas que estabelecem a condição de subalteridade das mulheres;
- Estimular a participação tanto da figura materna quanto da figura paterna no cuidado e proteção dos demais membros familiares;
- Fortalecer a cultura do diálogo, combatendo todas as formas de violência, preconceito, discriminação e estigmatização;
- Construir mediações junto às famílias de modo a combater as diversas formas de discriminação existentes no âmbito de suas relações, em especial aquelas baseadas na orientação sexual, incidência de deficiência e origem étnico-racial.

d. Respeitar e preservar a confidencialidade das informações repassadas pelas famílias no decorrer do trabalho social:

- Manter em sigilo as informações repassadas pelas famílias em todo o processo de acompanhamento familiar;
- Trabalhar, em especial nas atividades em grupos e/ou coletivas com as famílias, a importância do sigilo em relação a determinados conteúdos trabalhados.

e. Utilizar e potencializar os recursos disponíveis das famílias no desenvolvimento do trabalho social:

- Identificar e empregar as formas de organização, sociabilidade e redes informais de apoio que as famílias possuem, com foco no resgate de sua autoestima e na defesa dos direitos;
- Relacionar a história das famílias com a história e contexto do território em que vivem, a fim de fortalecer seu sentimento de pertença e coletividade, ressignificar o território, traduzindo-o como força viva, capaz de potencializar o trabalho desenvolvido com as famílias.

f. Utilizar ferramentas que contribuam para a inserção efetiva de todos os membros da família no acompanhamento familiar:

- Garantir os meios e condições para o acesso das pessoas idosas e pessoas com deficiência a todas as ações desenvolvidas no trabalho social com famílias, ou ainda para pessoas que desempenham papel de cuidadores familiares;
- Utilizar linguagem simples e, sempre que possível, recursos diversos e atraentes, tais como desenhos, músicas, filmes, cartazes, entre outros, a fim de facilitar a comunicação com as famílias.

É importante que as ações do PAIF sejam adequadas às experiências, situações, contextos vividos pelas famílias. Portanto, ao implementá-las cabe refletir sobre o tipo de família a que a ação se destina e se ela terá algum significado. Por exemplo: qual a composição desta família? Quem são seus membros? Quantos homens e mulheres? Qual o ganho financeiro da família? Quem destina mais recursos para a manutenção da casa? A que grupos raciais ou étnicos pertencem? Qual a idade de seus membros? Quais são suas crenças e identidades culturais? Que história de vida cada um deles tem para contar? Em que área vivem (urbana ou rural)? De onde vêm? Quais serviços estão disponíveis no território? Quais as atividades desempenhadas no dia-a-dia pelos homens e mulheres, incluindo-se as crianças, os jovens e idosos? Como cada um dos membros da família usa o seu tempo? Quais as expectativas e necessidades de cada um dos membros da família com relação ao trabalho social que será realizado? É necessário o encaminhamento para serviços da Proteção Social Especial ou de outras políticas públicas? O que cada um mais gosta ou menos gosta de fazer? A família conta com rede social de apoio (amigos, vizinhos, parentes que ajudam em momentos difíceis)? Estas e outras perguntas poderão auxiliar a adequar o material pedagógico e o instrumental técnico-metodológico às ações e características das famílias atendidas e/ou acompanhadas pelo PAIF.

Finaliza-se essa publicação com uma das mais belas afirmações do professor Paulo Freire. Que ela inspire sempre todas as equipes de referência dos CRAS, ao operacionalizar o PAIF, assim como profissionais que compõem as equipes de gestão municipal, estadual e do Distrito Federal, e os gestores municipais, do DF e estaduais de assistência social (ou congêneres), na reafirmação constante da assistência social como direito de cidadania e dever do Estado:

“A grande generosidade está em lutar para que, cada vez mais, essas mãos, sejam de homens ou de povos, se estendam menos em gestos de súplicas. Súplica de humilde a poderosos. E vão se fazendo, cada vez mais, mãos humanas, que trabalham e transformam o mundo”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFONSO, L. “Pesquisa Qualitativa sobre metodologias de Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF”. Serviços de Consultoria no âmbito do Programa PNUD BRA/04/046.

ANDRADE, P. M.; MATIAS, M. L. Notas sobre o desenvolvimento do trabalho social com famílias no âmbito da Política de Assistência Social. p. 222. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Concepção e Gestão da Proteção Social Não Contributiva no Brasil. Brasília, UNESCO: 2009.

BRASIL. Comissão Intergestores Tripartite. Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS (Resolução n. 07, de 10 de setembro de 2009). Brasília, MDS: 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução n. 109, de 11 de novembro de 2009). Brasília, MDS: 2009.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente: Lei 8.069/90, de 13 de julho de 1990. Brasília: Senado Federal, 1990.

BRASIL. Estatuto do Idoso. Lei 10.741, de 1.º de outubro de 2003. Senado Federal, 2003.

BRASIL. Lei Orgânica de Assistência Social: Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Brasília: Senado Federal, 1993.

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

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Norma Operacional Básica (NOB/Suas). Brasília: MDS, 2005.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Projovem Adolescente. Caderno do Orientador Social: Ciclo II: Percurso Socioeducativo V: “Coletivo Articulador – Realizador”: Participação Cidadã. Brasília: MDS, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social. Orientações para o acompanhamento das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família no âmbito do Suas. Brasília, 2006.

BRASIL. Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária. Brasília: MDS/SEDH, 2006.

CALVETE, C.; COUTO, B. R. A assistência social e a inserção produtiva: garantia de renda ou inserção precária no mundo do trabalho? In: MENDES, J. M. R. ET AL.(org.) O Sistema único de Assistência Social: entre a fundamentação e o desafio da implantação. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

CAMPOS, M. S.; REIS, D. S. Metodologias de Trabalho Social no CRAS. p. 65 in: SÃO PAULO. Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social. CRAS: Marcos Legais. Coleção São Paulo Capacita, v. 1. São Paulo, 2009.

CARVALHO, M. B. (org). Parâmetros socioeducativos: proteção social para crianças, adolescentes e jovens: Igualdade como direito, diferença como riqueza: Caderno 3: o trabalho socioeducativo com crianças e adolescentes – 6 a 15 anos. / CENPEC – São Paulo: SMADS; CENPEC; Fundação Itaú Social, 2007.

CARVALHO, M. C. B. Políticas Públicas e Trabalho Social: polêmicas em debate. In: Metodologias de Trabalho Social. São Paulo, IEE-PUC-SP, 2008.

Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). Referência técnica para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS/Conselho Federal de Psicologia (CFP). -- Brasília, CFP, 2007.

Consórcio Gesaworld S.A. e Instituto Via Pública. “Estudos Quali-Quantitativos sobre o PAIF”. Serviços de Consultoria no âmbito do Programa PNUD BRA/04/046, 2008/2009.

DIONNE, Hugues. A Pesquisa-Ação para o Desenvolvimento Local. Brasília: Liber Livros Editora, 2007.

FREIRE, Paulo. Pedagogia do Oprimido. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

GIDDENS, A. Sociologia. Porto Alegre: Artmed, 2005.

MAGALHÃES, E. P. Documento Técnico descritivo e analítico contendo subsídios para a construção de orientações técnicas e normatizações para o PAIF a partir de uma análise dos resultados do Estudo Quantitativo do PAIF. Serviços de Consultoria no âmbito do Projeto Unesco 914/BRA/3026.

NARVAZ, Martha G. Grupos multifamiliares: história e conceitos. Contextos Clínicos, v. 3, n. 1, jan-jun. 2010. Disponível em: www.contextosclinicos.unisinos.br/pdf/69.pdf

Rede Unida. “Intersetorialidade na REDE UNIDA”. Saúde em Debate 2000; 24 (55).

SPOSATI, A. Relatório Técnico contendo metodologia de elaboração de indicadores e índices para análise da capacidade protetiva das famílias e resultados das respectivas variáveis pesquisadas. Projeto PNUD BRA/04/046: Fortalecimento Institucional para a Avaliação e Gestão da Informação do MDS. Brasília, janeiro de 2011.

SPOSATI, A.; FALCÃO, M. C. “A Prática da Assistência Social: elementos para uma caracterização” In Revista Serviço Social e Sociedade, Ed. Cortez, IV (19), São Paulo, dezembro, 1985.

