

INSTRUMENTAL METODOLÓGICO
Sistema Único de Assistência Social

Governador do Estado do Rio de Janeiro
Sérgio Cabral

Vice-governador do Estado do Rio de Janeiro

Luiz Fernando de Souza - Pezão

Secretário de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos

Zaqueu da Silva Teixeira

Chefe de Gabinete

Pedro Henrique Pereira Prata

Subsecretária de Assistência Social e Descentralização da Gestão

Nelma de Azeredo

Superintendente de Gestão do SUAS

Helena Ferreira de Lima

Superintendente de Proteção Social Básica

Heloisa Helena Mesquita

Superintendente de Proteção Social Especial

Vanda dos Santos

Idealização da proposta de Reflexões sobre a Metodologia e sua Operacionalização

Nelma Azeredo

Elaboração do Texto

Edneusa Maria de Oliveira

Colaboração da equipe técnica da SPSB

Colaboração técnica:

Simone de Almeida Pinto

Heloisa Helena Mesquita

Revisão: Elsom Balsan

Esta é uma publicação Técnica da Subsecretaria de Assistência Social e Direitos Humanos

Assessora-chefe de Comunicação

Paula Pinto Christóvão

Revisão e Editoração

Danielle Rabello

Floriano Rodrigues

Design Editorial

Marcelo Santos

APRESENTAÇÃO

É com imenso prazer e consciência de dever cumprido que apresento a publicação do Modelo Estadual do Prontuário do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), que trata do registro e consequente qualificação do processo de Acompanhamento Familiar nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) no estado do Rio de Janeiro.

O Modelo de Prontuário aqui apresentado tem como objetivo ser um instrumental técnico valioso no trabalho dos profissionais, organizando as informações indispensáveis à realização do trabalho social com famílias e registrando o planejamento e o histórico do acompanhamento familiar.

Nesta oportunidade reafirmo nossa crença de que a partir do trabalho fundamentado no conhecimento e habilidades dos técnicos seremos capazes de dar o salto de qualidade necessário para que as ações realizadas pela Assistência Social avancem na direção da garantia de direitos, conforme preconiza o Sistema de Proteção Social brasileiro, que tem como centralidade as famílias em situações de vulnerabilidade e risco.

Contamos com o apoio de todos os gestores e técnicos municipais, cuja colaboração é fundamental na utilização do PRONTUÁRIO SUAS/RJ.

Zaqueu da Silva Teixeira

Secretario de Estado de Assistência Social

Introdução

"Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si mediatizados pelo mundo".¹

(Paulo Freire)

A segunda publicação da Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos/SSASDG trata de reflexão sobre a Metodologia do Acompanhamento Familiar e sua Operacionalização, por meio do Instrumental Metodológico. Nosso objetivo é, por meio desta reflexão, contribuir com as equipes de referência do CRAS e CREAS, chão onde trabalham gestores e os técnicos convocados para dar concretude às ações na Política de Assistência Social nos municípios.

A SEASDH, no intuito de viabilizar esta proposta no estado do Rio de Janeiro, vem realizando esforços para qualificar o processo de acompanhamento familiar, na perspectiva da efetivação do caráter garantidor de direitos da Política de Assistência Social.

O processo de reflexão partiu do levantamento dos instrumentos utilizados nos 92 municípios do estado, com a finalidade de conhecer como se situa o campo da "matricialidade sociofamiliar", que se constitui como um dos princípios da proteção de assistência social de acordo com a Política Nacional da Assistência Social de 2004 PNAS/2004. O levantamento partiu da hipótese de que a centralidade do trabalho com famílias não está suficientemente realizado de modo a constituir uma orientação aplicada de fato pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no estado do Rio de Janeiro.

Esta afirmação está baseada na ausência de instrumento padronizado para o registro do acompanhamento das famílias, bem como pela ausência de objetividade do conteúdo do trabalho social, o que pode levar a interpretações subjetivas de seus operadores.

É importante afirmar a necessidade de aprofundamento da capacidade protetiva do Estado para orientar o trabalho social com famílias. Neste sentido, a SSASDG propõe um conjunto de ações articuladas para garantir a qualidade do trabalho no acompanhamento das famílias em nosso estado.

O campo da "instrumentalidade profissional" é entendido como a unidade das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, é forjada pelos trabalhadores, em seu acúmulo histórico, em sua cultura profissional, como também pela dinâmica da sociedade em que se insere. O mercado de trabalho não é o único, nem deve ter exclusividade na sua definição, mas é um forte mediador da instrumentalidade, que materializa as requisições feitas aos técnicos de referência responsáveis pelo acompanhamento familiar no PAIF e PAEFI.

Em 05 de dezembro de 2011, a SEASDH pactuou na CIB a Metodologia de Acompanhamento Familiar no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Estado do Rio de Janeiro e estabeleceu uma Metodologia de Acompanhamento Familiar como diretriz. Para implementar essa medida, propôs uma reflexão sobre a metodologia e sua operacionalização por meio do uso do Instrumental Metodológico, entendido como um conjunto de documentos padronizados, ordenados e concisos, destinados ao estudo social e ao acompanhamento das famílias, a ser implantado nos 92 municípios do estado.

¹ FREIRE, Paulo, *Pedagogia do Oprimido*, 9ª edição, Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra, 1987. P. 79.

A Proteção Social da Família deve ser reconhecida como um direito, mas este reconhecimento não tem sido suficiente para torná-lo um direito legítimo; para tal é necessário atribuir caráter de direito às ações concretas realizadas no dia a dia do trabalho.

No sistema brasileiro de proteção social, cabe especificamente à Política de Assistência Social, conforme previsto na PNAS (2004), garantir segurança de sobrevivência, de acolhida e de convívio ou vivência familiar. Isto significa que, primeiramente, o Estado deve garantir, por meio da Assistência Social, que as famílias sem condições básicas de reprodução social possam sobreviver dignamente.

O convívio familiar e comunitário deve garantir a vivência de situações pautadas pelo respeito e orientadas para o exercício da cidadania, favorecendo a superação de padrões violadores e discriminatórios de relacionamentos, o desenvolvimento de projetos pessoais e sociais, além de possibilitar a troca e a problematização coletiva das questões sociais

Nos últimos anos, a família ganhou significativa centralidade nas políticas sociais e tem sido proclamada em diversas legislações como *locus* privilegiado de proteção social, como na Lei Orgânica da Assistência Social, na PNAS, no Estatuto da Criança e do Adolescente e no Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitária, entre tantas outras.

Embora a importância dada à discussão deste tema seja recente, a preocupação com a centralidade familiar é histórica e o trabalho social com famílias não é algo novo na Assistência Social. Contudo, por muitos anos a atenção à família esteve fortemente associada a práticas disciplinadoras marcadas por uma trajetória de fragmentação e individualização das questões em um dos membros, com prevalência de ações voltadas à adequação do modo de vida a um modelo tradicional.

A questão que se coloca como desafio na atualidade para os trabalhadores sociais é como realizar, no contraponto destas práticas, um atendimento às famílias em sua integralidade e desenvolver metodologias de trabalho social que contribuam para a reflexão crítica da sua realidade e para a emancipação social.

Para responder a este desafio a Subsecretaria de Assistência Social e Descentralização da Gestão (SSASDG) estabeleceu a Metodologia de Acompanhamento Familiar no âmbito do SUAS/RJ. E para garantir esta ação, está propondo metodologias integradas de registro padronizado que possibilitarão a informação, o monitoramento e avaliação das ações do PAIF/PAEFI, que passarão a ser incorporadas ao Sistema de Informação do Sistema Único de Assistência Social, no sentido de qualificar as ações profissionais e a gestão da Proteção Social no estado do Rio de Janeiro.

É importante que as equipes técnicas do PAIF e PAIFI utilizem instrumentos padronizados para registro de dados dos serviços ofertados, das atividades e procedimentos realizados no atendimento às famílias/indivíduos ou, de modo complementar, nas atividades realizadas pela rede sócioassistencial e, quando possível, deve ser utilizada a via digital para o registro das informações, visando à melhoria da qualidade dos serviços e a análise periódica dessas informações.

O registro dessas informações deve alimentar os relatórios, o assessoramento técnico realizado nos municípios, sob a responsabilidade da SSASDG, e os dados da Vigilância Socioassistencial, com o fornecimento sistemático de informações territorializadas das famílias e o monitoramento dos padrões de qualidade do acompanhamento familiar ofertado no PAIF/PAEFI nos municípios.

[NA1] Comentário:

[NA2] Comentário:

A reflexão sobre a metodologia e sua instrumentalização tomou como referência a proposta Metodológica de Acompanhamento Familiar², a análise dos instrumentos que compõem os prontuários e o resultado das reuniões com técnicos da SPSB e SPSE responsáveis pelo assessoramento técnico aos municípios.

Para operacionalizar a metodologia da proposta de Acompanhamento Familiar optou-se por um conjunto de ações em escala estadual, que serão realizadas pela SSASDG, em conjunto com os municípios, para que o conhecimento e o controle das ações no PAIF/PAEFI se dêem por meio de informações qualitativas e, no futuro, produzam indicadores de análises relativas à demanda e à oferta de serviços para as famílias no estado.

2. Metodologia de Acompanhamento Familiar no Estado do Rio de Janeiro

A metodologia é o que vai garantir o conhecimento e a transformação de um dado objeto construído, entendida como uma unidade do método com as técnicas e instrumentos, uma vez que busca coerência entre situações objetivas e respostas; a teoria oferece uma determinada visão de homem e mundo dirigindo uma ação sobre o objeto cuja transformação é intencional, situada. Não dissocia, portanto, método-teoria-objeto.³

O Acompanhamento Familiar no âmbito do SUAS/RJ tem como diretriz a abordagem metodológica dialógico-reflexiva, referenciada teoricamente pela Teoria Social Crítica, sob a orientação de Paulo Freire. A adoção desta abordagem metodológica implica, fundamentalmente, em privilegiar, no processo de acompanhamento familiar, atividades que possibilitem a reflexão sobre a realidade, o cotidiano social e a garantia de uma condução participativa e horizontalizada de todo processo.⁴

2.1 Fundamentos da Metodologia

“O conhecimento tem uma função social: criar condições de agir para transformar o mundo.”⁵

(Paulo Freire)

A opção é por uma metodologia que possibilite uma prática como “práxis social”, portanto, transformadora da realidade humano-social, apoiada numa concepção crítico-dialética que leve à reflexão, no sentido da família/indivíduo desenvolver o conhecimento da realidade, mediante o questionamento para conhecer e transformar. É no mundo concreto das relações sociais que a trama da vida cotidiana é pensada criticamente, não como acontecimento isolado, mas fazendo parte de um processo histórico, onde o vivido e o que está sendo vivenciado estão dentro de um quadro conjuntural e estrutural⁶.

É a reflexão dialógica do técnico e da família que possibilita a conscientização, que será tanto mais crítica quanto mais buscar o real concreto. Sendo uma consciência crítica, ela é ativa emergindo da necessidade que tem o homem de explicar e transformar o mundo que lhe é dado, ou seja, o porquê de sua ação sobre a realidade.

² Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social, Uma Proposta de Metodologia para o Estado do Rio de Janeiro, publicação técnica da Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos/ Subsecretaria de Assistência Social e Descentralização da Gestão, texto elaborado por Renata Rios e Diana delgado, 2013.

³ Ver em Instrumentalidade do Serviço Social: Dimensões Teórico-Metodológica, ético-política e técnico-operativa e o exercício profissional, p.21 (Dissertação apresentada por Francilene Soares de Medeiros Costa ao Programa de Pós Graduação em Serviço Social, UFRN, dezembro de 2008).

⁴ Ver em Pedagogia Dialógica de Paulo Freire e contribuições ao Programa Neurolinguístico, p. 14-18, (tese de Mestrado em Educação).

⁵ FREIRE, Paulo; Pedagogia do Oprimido, p.36, Rio de Janeiro, editora Paz e Terra.

⁶ FREIRE, Paulo, Pedagogia do Oprimido, p. 39, Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1987.

"A consciência por si só não transforma, o que transforma é a ação. Quando dizemos que a reflexão faz-se num mundo real, há uma ação que antecede a reflexão, uma ação de um vivido, passado e presente. Daí, podermos entender a ação-reflexão-ação como um processo, e nesse momento há uma passagem da consciência ingênua para a consciência crítica mediante reflexão, que é questionamento, problematização, colocando em dúvida o já pensado".⁷

O que se percebe na ação do técnico e da família é que, quanto mais refletida criticamente é a questão social, mais crítica é a consciência de realidade da família. Essa consciência em movimento leva à formulação de um projeto de vida não mais individualista, que para se concretizar transforma-se em ação coletiva, o que também pressupõe participação.⁸

A metodologia apresentada refere-se ao processo de acompanhamento familiar no âmbito do PAIF e do PAEFI e, portanto, deve ser executada exclusivamente pelas equipes técnicas de referência dos CRAS e dos CREAS em todo o estado do Rio de Janeiro.

Após todo este percurso, é necessário e urgente reafirmar questões de absoluta relevância para o trabalho social presentes na concepção do PAIF e PAEFI, a partir de Referencial Teórico- Metodológico Crítico para o acompanhamento familiar, atentando para as formas como a assistência social pode contribuir para um atendimento verdadeiramente integral às necessidades das famílias, cumprindo assim o objetivo de fortalecer a cidadania.

Em 2012, a SEASDH, juntamente com os municípios, aceitou o desafio à Assistência Social, que é trabalhar com as famílias em sua integralidade e desenvolver metodologias de trabalho social que contribuam para a reflexão crítica da realidade e para sua emancipação social.

Nesse sentido, é necessário o enfrentamento das dificuldades dos trabalhadores sociais para a operacionalização da metodologia proposta e o uso do Instrumental Metodológico. Esta mudança implica uma nova visão do agir profissional, que se volta para a importância do registro técnico das ações, serviços e procedimentos como estratégia para concretizar o Sistema Único de Assistência Social no estado.

3. Operacionalização do Referencial Teórico-Metodológico

A Pedagogia Crítica de Paulo Freire balizou o referencial teórico do caderno de orientações técnicas: Acompanhamento Familiar no PAIF e PAEFI, uma proposta metodológica para o Estado do Rio de Janeiro. Neste sentido, servirá também de norte para nossa reflexão-ação.

Paulo Freire é sem sombra de dúvida um dos maiores filósofos e educadores do Brasil. Ficou conhecido principalmente pelo seu trabalho de relevância incontestável no ramo da educação. O seu trabalho crítico e inovador na educação inspirou outras políticas sociais, como a assistência social, no desenvolvimento de um trabalho social pautado na reflexão que induz à crítica, à compreensão e internalização de valores e à transformação da realidade social. Para ele não há perspectiva de intervenção nem mudança social sem um projeto, sem um sonho possível. Para ele, não há mudança sem sonho, como não há sonho sem esperança.⁹

⁷ FREIRE, Paulo, Educação como Prática da Liberdade, 1994.

⁸ Esta citação fundamenta a nossa discussão sobre metodologia e, especificamente permite a passagem da teoria social ao agir profissional e, que por sua vez, alimenta a rediscussão desses agir, oportunizando a construção de um conhecimento acerca da prática profissional, particularmente sobre o instrumental técnico. (Ver em Dissertação de Mestrado de MEDEIROS, COSTA, Francilene Soares : Instrumentalidade do Serviço Social: Dimensões Teórico-Metodológica, Ético-Político e Técnico-Operativo e o Exercício Profissional , p.38).

⁹ FREIRE, Paulo, Pedagogia do Oprimido, editora Paz e Terra, p.26, Rio de Janeiro 1987.

"O conhecimento emerge apenas através da invenção e reinvenção, através de um questionamento inquieto, impaciente, continuado esperançoso de homens no mundo, com o mundo e entre si".

(Paulo Freire)¹⁰

O conhecimento é um processo que transforma tanto aquilo que se conhece (a realidade social) como também o conhecedor (o técnico e a família). Isto é, o conhecimento surge apenas na relação dialógica e recíproca entre um trinômio formado pelo conhecimento ele mesmo, o professor e o aluno.

Na mesma medida, a metodologia proposta para o acompanhamento familiar tem como foco central a relação dialógica e recíproca entre o trinômio formado pelo conhecimento da realidade, o técnico de referência e a família.

3.1 Problematização da Realidade Social

Central na compreensão dialógica do processo de conhecer é a noção de proposição de problema". Freire acredita que o verdadeiro aprendizado só acontece quando o aprendiz é colocado frente a um problema que o impede temporariamente de implementar suas decisões ou satisfazer seus desejos. Esta noção engloba dois aspectos inter-relacionados: o papel de quem educa e a elevação do nível de consciência.

O primeiro aspecto refere-se ao papel de quem educa e que é visto como aquele que cria situações nas quais o aprendiz encontra obstáculos a vencer. Sua filosofia afirma o homem como um ser no processo de tornar-se. Seres inacabados em uma realidade também por terminar. É nesta consciência de incompletude que se fundamenta a educação como uma atividade exclusivamente humana.

O papel do técnico de referência responsável pelo acompanhamento familiar é o de iniciar o processo de conscientização (nomeação) dos problemas que existem a sua volta, levando a reflexão com vistas ao processo de mudança desta realidade.

3.3 Linguagem na Metodologia: Reflexão-Ação

"No mundo encontramos duas dimensões, reflexão e ação, em uma interação tão radical que se uma é sacrificada, mesmo parcialmente, a outra imediatamente sofre. Não há palavra verdadeira que não seja simultaneamente uma práxis. Assim falar uma palavra verdadeira é transformar o mundo".¹¹

(Paulo Freire)

Freire chama atenção para a dimensão pragmática da linguagem no que se refere à sua ação sobre o mundo. Quando falamos, o fazemos com o objetivo de atingir determinados fins: descrever, comunicar, desculpar, entreter, etc. Isto é o que se denomina de "práxis".

É importante sinalizar que a linguagem é o eixo da compreensão dialógica da cognição e instrumento essencial na mediação entre o técnico de referência, a família e a realidade social que os cerca.

Já a reflexão associa-se às qualidades usualmente relacionadas à cognição, tais como definição, análise e inferência. Por meio da linguagem identificamos, criamos e construímos um mundo multifacetado, no qual vivemos. Isto é o que Freire denomina de "nomear".

¹⁰ FREIRE, Paulo, *Pedagogia do Oprimido* editora Paz e Terra, editora Paz e Terra p.30.

¹¹ Caderno CEDEC-2009, Rio de Janeiro, Fio Cruz, 2004.

“Existir humanamente é nomear o mundo, é modificá-lo. Uma vez nomeado, o mundo reaparece para aquele que o nomeia como um problema, requerendo do nomeador nova nomeação. Homens não se constroem em silêncio, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão”.¹²

A reflexão para o técnico de referência leva ao conhecimento a partir da definição, análise e inferência sobre a realidade social em que vive a família. A família inicia o processo quando passa a nomear os desafios, a problematizá-los e a buscar alternativas para realizar as mudanças necessárias.

Em Freire fica perfeitamente claro que nossa compreensão do processo de conhecer é crucial para determinar como construímos e experimentamos o mundo, para nós e para os outros.

O técnico de referência responsável pelo acompanhamento familiar traz como proposta a busca pela igualdade, apostando num trabalho social com famílias que têm como pressuposto o diálogo, onde família e técnico têm o direito a voz e a se educarem mutuamente. Este diálogo promove uma reflexão que pode conduzir a nível crítico e elevado da realidade, que gera uma ação capaz de modificá-la.

Os técnicos de referência (assistentes sociais e psicólogos) do PAIF/PAEFI são os responsáveis pela aplicação da Metodologia de Acompanhamento Familiar sugerida, porque possuem a capacidade de projetar seu trabalho, dotando-o de objetivos e finalidades. Esta é uma particularidade que torna este trabalho único. Pela capacidade de dar intencionalidade às coisas é que se consegue reconhecer as condições objetivas para realizar uma tarefa e mobilizar os recursos possíveis para executá-la da melhor forma, planejando o exercício de cada atividade.

A metodologia é a maneira pela qual os técnicos de referência devem colocar essa capacidade em ação. É a forma de processamento do que planejamos. Ela pode ser entendida como o conjunto de procedimentos e técnicas organizados e aplicados racionalmente para a realização de um trabalho. Em uma primeira aproximação, pode aparecer apenas o passo a passo para a execução de uma ideia, mas a metodologia se compõe também de aspectos mais amplos, fundamentais para a conformação de seu caráter de planejamento e projeção.

4. Do Conceito à Ação: Acompanhamento Familiar no âmbito do SUAS

O Acompanhamento Familiar no âmbito do SUAS é definido como o conjunto de intervenções desenvolvidas em serviços continuados, com objetivos estabelecidos que possibilitam à família acesso a um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações, sejam elas familiares ou comunitárias”.¹³

Por definição, acompanhar significa seguir na mesma direção, conduzir a um objetivo, observar a evolução ou o desenvolvimento de algo. Em uma direção similar se propõe o acompanhamento familiar no âmbito da Assistência Social: uma intervenção direcionada e compartilhada com famílias, com a intencionalidade de promover a superação das vulnerabilidades e o enfrentamento dos riscos que limitam o exercício da cidadania.

Nesta acepção, a Proposta de Metodologia de Acompanhamento Familiar do estado do RJ entende o acompanhamento familiar como uma estratégia de defesa de direitos e promove a reflexão sobre a realidade, na perspectiva de transformação social. Cientes dos desafios que se colocam para esta tarefa e com um olhar realista sobre as formas de realizá-la, define o acompanhamento familiar como um processo de atenção sistemática que promove o planejamento

¹² FREIRE, Paulo, Educação como Prática de Liberdade, p. 45, editora Paz e Terra, 1994.

¹³ MDS, O CRAS Que Temos, o CRAS que Queremos vol. pág. 171.

e a execução participativa das ações necessárias para que as famílias disponham de condições de vidas dignas, por meio do acesso a direitos fundamentais e de oportunidade de reflexão-crítica da realidade social, na perspectiva do fortalecimento da cidadania.¹⁴

Essa reflexão responde ao desafio que se coloca na operacionalização da Metodologia de Acompanhamento Familiar e o trabalho do técnico como mediação.

4.1 Trabalho Social como Mediação

"... as mediações fazem parte do real, são as instâncias de passagem que conformam o concreto. Expressam relações concretas e vinculam mútua e dialeticamente momentos diferentes de um todo. Nesta passagem se trava assim relações contraditórias que se imbricam mutuamente".

(Sposati et Reinaldo Pontes)¹⁵

"Antes de tudo devemos partir da compreensão de trabalho como processo do qual participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio com a natureza". Defronta-se como uma de suas forças [...] atuando assim sobre a natureza externa, modificando-a, ao mesmo tempo em que modifica sua própria natureza.¹⁶

Pontuamos a compreensão do "trabalho" como condicionador da existência humana, independentemente da sociedade em que esteja sendo considerada. É ao trabalho que o homem tributa a razão de seu ser social, porque é este que propicia colocar as potencialidades naturais a seu serviço e, concomitantemente, conduz ao seu autodesenvolvimento como espécie.¹⁷

O trabalho dos técnicos de referência responsáveis pelo acompanhamento familiar vem suscitando crescente interesse nos estudos publicados pelo MDS, nas frequentes aparições em teses, nos trabalhos publicados e nas dúvidas levantadas por diferentes técnicos sintonizados com esta ação, que colocam "o trabalho" como questão central da Política de Assistência Social na atualidade.

A partir da publicação de Orientações para o Acompanhamento das Famílias Beneficiárias do Programa Bolsa Família no âmbito do SUAS (versão preliminar de junho de 2006), feita pelo MDS, e a Proposta de Metodologia de Acompanhamento Familiar, observa-se a necessidade de se conhecer as dimensões do agir profissional e a necessidade de maior qualificação teórico-prática, tendo em vista as raras abordagens práticas apresentadas sobre o acompanhamento familiar, considerada a pedra angular do SUAS.

A análise metodológica no âmbito do acompanhamento familiar, apesar dos passos já dados, continua sendo uma abordagem necessária no estado do Rio de Janeiro e por isso é considerada atual.

4.2 Metodologia e sua Instrumentalidade

No Brasil é recente o processo de amadurecimento científico e metodológico das diversas categorias profissionais envolvidas com as ações do CRAS e CREAS. Foi somente após a PNAS de 2004 e a NOB/SUAS de 2005 que teve início a análise da pluralização das abordagens teórico-profissionais, em contraposição à abordagem tradicional tipificada pela abordagem fragmentada na assistência social.

¹⁴ Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social, uma Proposta de Metodologia para o estado do Rio de Janeiro, p. 37.

¹⁵ PONTES NOBRES, Reinaldo, Mediação e Serviço Social, Um Estudo Preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social p.111, editora Cortez.

¹⁶ HEGEL, Prologo da Fenomenologia do Espírito 1987:14.

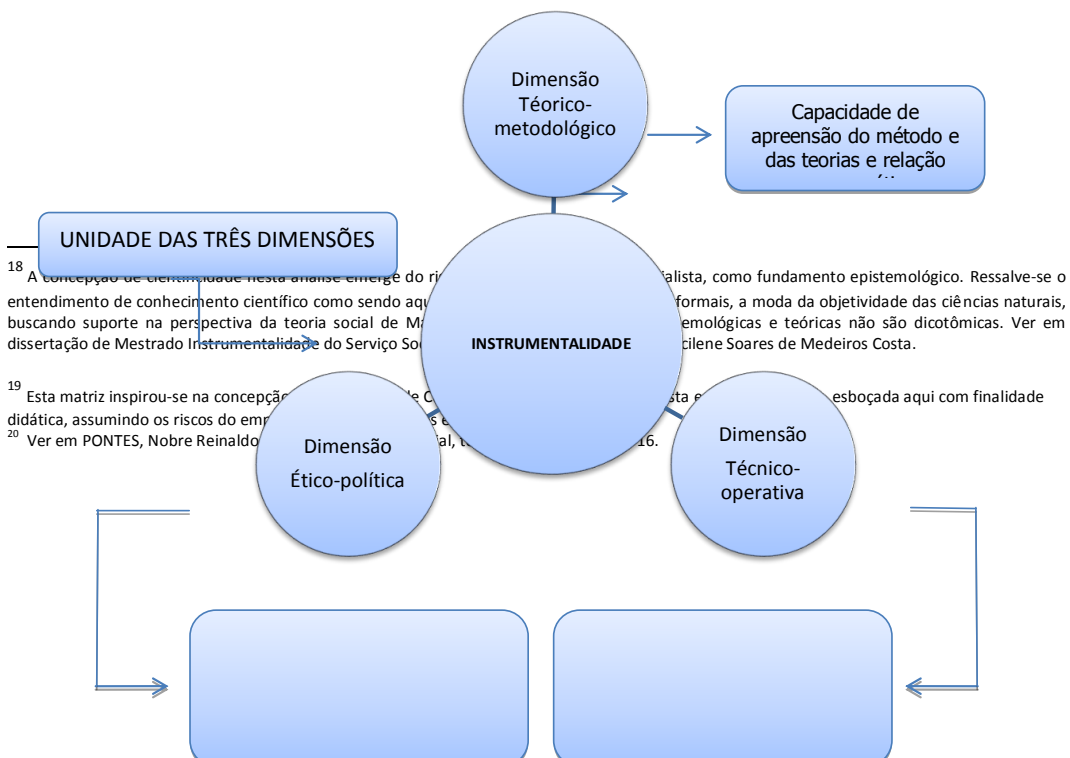
¹⁷ FROM Erich, Conceito Marxista do Homem, oitava edição, Zahar editores, 1975 p. 83.

Inegavelmente, essa área temática tem sido objeto de inúmeras e recentes produções provenientes de teses, dissertações, encontros científicos, sem, no entanto, alcançar a efetivação do acompanhamento familiar de fato no SUAS, muito embora se possa considerar que esta questão já atingiu um patamar mínimo de sistematização no estado do Rio de Janeiro.

Enfatize-se que a dificuldade em dar conta do acompanhamento familiar não se deve unicamente à fragilidade das ações em torno do tema, mas também à sua inerente complexidade. Por isso é importante expor as razões que motivaram o levantamento acerca dos Prontuários Sociais utilizados nos municípios do estado do Rio de Janeiro, que demonstram o "modus de intervenção" utilizado pelos profissionais, considerando a proposta da Metodologia de Acompanhamento Familiar e a produção teórico-prática mais recente utilizada nos municípios.

Essas profissões (assistente social e psicólogo) entendidas na sua dimensão essencial são profissões de caráter interventivo, ou seja, suas ações forçosamente se colocam diante de problemas reais que demandam soluções objetivas. E para que as ações profissionais se mantenham dentro do estatuto profissional, têm que conter em si o suporte de um corpo de conhecimentos científicos¹⁸, expressos na seguinte matriz¹⁹:

- **Dimensão Teórico-Metodológica** (capacidade de apreensão do método e das teorias e sua relação com a prática): a Teoria Social proposta na metodologia de acompanhamento familiar traz no seu bojo um método, um arcabouço categorial articulado, propiciador de um conhecimento do ser social, bem como da possibilidade de captação de direções a serem assumidas na intervenção no real;
- **Dimensão Ético-Política** (pontua a necessidade de um posicionamento político do técnico que oriente os objetivos e finalidades das ações): um posicionamento ético a partir de princípios e valores humanos genéricos que se encontram balizados em cartas de direitos universais na Constituição Federal de 1988 e que imprimem novos valores e diretrizes, além de propor um novo projeto de sociedade, que se encontra presente também na PNAS e que se constitui em utopia para Lowy, 1987,²⁰ e que finalmente pontua a direção na construção de uma ordem social justa. É, portanto, uma dimensão de natureza eminentemente ético-política;
- **Dimensão Técnico-Operativa** (capacidade de articular meios e instrumentos para materializar os objetivos com base nos valores): o instrumental teórico-técnico de intervenção constitui o corpo de conhecimentos imediatamente ligados à dimensão operativa propriamente dita das profissões. Esta dimensão da matriz comporta o conhecimento de natureza basicamente interventiva, ou seja, o instrumental técnico de que se vale a profissão para viabilizar o atendimento das demandas institucionais, além do componente técnico da ação profissional.



¹⁸ A concepção de instrumentalidade neste anáise emerge do entendimento de conhecimento científico como sendo aqui buscado suporte na perspectiva da teoria social de M... instrumentalidade do Serviço Social, como fundamento epistemológico. Ressalve-se o formalis, a moda da objetividade das ciências naturais, metodológicas e teóricas não são dicotômicas. Ver em... Cilene Soares de Medeiros Costa.

¹⁹ Esta matriz inspirou-se na concepção... esboçada aqui com finalidade didática, assumindo os riscos do em... 16.

²⁰ Ver em PONTES, Nobre Reinaldo...

Na PNAS, na NOB/SUAS e na NOB-RH-SUAS emerge um projeto profissional atual que não se identifica com o modelo empregado até 2004, como querem alguns segmentos da profissão, porque esta dimensão ilumina a especificidade mesma das ações do trabalhador social: sua inserção social construtiva; sua particularidade em face da divisão sócio teórica do trabalho; a complexa relação entre demanda institucional e demanda profissional; as perspectivas teórico-metodológicas próprias dos vários projetos profissionais particularizados no interior das profissões; as perspectivas historicamente construídas pelos profissionais no direcionamento político-institucional da área de intervenção privilegiada no âmbito das políticas sociais: a assistência social.

A instrumentalidade (**unidade das três dimensões**) como categoria dessas profissões permite pensar os indicativos teórico-práticos de intervenção imediata (entendidos como os instrumentos teóricos, políticos e técnicos), bem como vinculá-los aos objetivos, finalidades e valores profissionais e humano-genéricos.

A Instrumentalidade proposta enquanto um campo de mediação é entendido como um conduto de passagem da racionalidade formal-abstrata para a razão crítico-dialética, a qual considera que os processos sociais têm em si uma objetividade, uma lógica que pode ser apreendida pela via do pensamento e, finalmente, permite compreender que os processos sociais fazem parte de uma totalidade, que são em si mesmo totalidades complexas compostas de múltiplas determinações.

O domínio deste conjunto de conhecimento propiciará, no plano cognitivo-operativo, condições mínimas para a ação desses profissionais, dependendo da angulação assumida pela Teoria Social, pelo projeto de sociedade, que são os elementos focais e diretores desta dimensão.

Destaque-se que a origem dos conhecimentos voltados à intervenção, aqui abordados, advém das mais diversas formas de intervenção qualificadas do social²¹. É a articulação destas três dimensões que torna factível o profissionalismo dos trabalhadores sociais responsáveis pelo acompanhamento familiar no SUAS (assistente Social, o psicólogo e outros), tanto no plano do reconhecimento social, quanto nas auto-representações de seus agentes.

A ação profissional mediada por estes necessários componentes incide sobre o seu objeto de intervenção, produzindo resultados prático-imediatos, produto de atuações no plano normativo das políticas sociais e pelo fortalecimento e potencialização dos movimentos comunitários e sociais.

Pode-se identificar, no percurso histórico das profissões, a construção de inúmeros quadros teóricos de referência, resultantes do processo histórico-concreto, como por exemplo: o modelo assistencialista; o modelo tradicional funcionalista; a perspectiva modernizadora do estrutural-funcionalismo (modelo sistêmico) inserido no estilo de pensar positivista; a perspectiva fenomenológica e a vertente de inspiração marxista.

²¹ Para ilustrar esta ideia, lembrar as dinâmicas de grupos nascidas no seio da Psicologia Social e que até hoje são elementos técnicos recriados para a intervenção profissional no acompanhamento familiar.

Trata-se de elaborações que foram intrinsecamente demandadas pelas próprias necessidades decorrentes da prática social, que traduzem uma busca mais intensa e diversificada por paradigmas e referências teóricas, capazes de clarificar e sustentar caminhos para a intervenção profissional e sua auto-representação frente à demanda na assistência social.

No plano institucional, a demanda dos serviços sofre significativas alterações com o aumento quantitativo dos usuários, com as profundas mudanças programáticas que o governo federal implantou com a criação de políticas, por meio da PNAS e da NOB/SUAS, e com a implantação de CRAS e CREAS em todo o território nacional. O próprio mercado de trabalho dos profissionais do Serviço Social e de Psicologia teve o mais significativo incremento da sua história. Não param aí os influxos que determinaram a toda sociedade adaptações de várias ordens, mas estes poucos exemplos servem para sinalizar que as transformações sofridas no plano teórico-metodológico não podem ser desvinculadas do processo histórico em que tiveram curso.

Neste sentido, com a implantação da PNAS e a NOB/SUAS, houve uma transformação inédita na história dessas profissões com a influência de dois novos eixos de pensamentos: a fenomenologia existencial e o materialismo histórico e dialético, além da continuidade do eixo positivista, na sua forma mais moderna, que é o estrutural funcionalismo.

Os pressupostos, princípios, objetivos e diretrizes da metodologia aqui proposta buscam qualificar o trabalho social como componente necessário à inclusão social e ao fortalecimento das famílias como sujeitos de direito. As estratégias, procedimentos e instrumentos fundamentados em uma visão participativa valorizam o protagonismo das famílias e procuram dar sustentabilidade à sua participação na sociedade.

As famílias constituem a instância mais básica, na qual o sentimento de pertencimento e identidade social é desenvolvido e mantido e em que são transmitidos os valores e as práticas culturais.

A metodologia proposta de trabalho com famílias parte do reconhecimento da pluralidade de arranjos familiares presentes na sociedade, bem como do respeito à diversidade cultural. Da mesma forma, reconhece na história das formações familiares que as relações com o contexto social e cultural são determinantes no cumprimento, pelas famílias, de suas funções de proteção e de desenvolvimento de seus membros.

O fortalecimento de possibilidades de proteção social na própria família não restringe as responsabilidades públicas de proteção para com os indivíduos e a sociedade. Assim, trabalhar com famílias é trabalhar com uma rede de vínculos dentro de um contexto sociocultural. É trabalhar no binômio família/território.

As ações com famílias envolvem o reconhecimento da organização do cotidiano, o exercício dos papéis e funções na família, as relações de geração e de gênero, de autoridade e afeto, os valores, as representações e práticas de cuidado e socialização de seus membros e, ainda, a convivência, a participação e a ação na comunidade.

O trabalho de acompanhamento das famílias deve ser orientado pelas diretrizes concernentes aos programas, quais sejam:

- Trabalhar, em caráter de prevenção das situações de risco, com todas as famílias do território de abrangência do CRAS e, em especial, com aquelas em situação de descumprimento das condicionalidades com vistas à superação de dificuldades e efetiva inclusão nos serviços de saúde, educação e assistência social;

- Respeitar cada família, incentivando a sua participação no trabalho socioeducativo, de acordo com as referências culturais, seus ciclos de vida, seu ritmo de desenvolvimento e seus projetos e incentivando seu protagonismo;
- Promover, por meio do trabalho socioeducativo, a articulação entre a informação, a reflexão e o desenvolvimento de habilidades e capacidades das famílias, buscando dar expressão e sustentabilidade a essas mudanças nas práticas cotidianas;
- Propiciar a transversalidade dos conteúdos de gênero e étnico-culturais e o desenvolvimento de ações intersetoriais, fortalecendo a interlocução e a ação conjunta, nos territórios, da assistência social, da saúde, da educação e de outras áreas envolvidas no desenvolvimento social, potencializando o acolhimento da família e seus membros nas instituições, programas e projetos, serviços e benefícios que trabalham com as famílias do PBF na rede local;
- Trabalhar com o binômio família/comunidade, contribuindo para a potencialização do território, das famílias no território e das redes de solidariedade social, melhorando a oferta de serviços, adequando-os às demandas do território, combatendo inclusive discriminações entre as famílias atendidas em virtude de sua situação específica no PAIF/PAIFE e/ou no PBF.

A definição metodológica deve respeitar as diretrizes já estabelecidas na Política Nacional de Assistência Social e resguardar coerência com os princípios éticos previstos no código profissional de cada categoria profissional envolvida com o desenvolvimento da metodologia de trabalho social, bem como na Resolução CIB nº 18 de 05 de dezembro de 2011, que pactuou a Metodologia de Acompanhamento Familiar no âmbito do SUAS no Estado do Rio de Janeiro e que deverá ter como indicativo a abordagem metodológica dialógico-reflexiva, referenciada teoricamente pela Teoria Social Crítica.

O Acompanhamento Familiar materializa a proteção social ofertada pelo Estado no âmbito da Assistência Social. Por isso, deverá ser realizado em dois movimentos que, embora distintos, são complementares: identificar e garantir o atendimento às demandas emergenciais. Na perspectiva protetiva, assegurar condições de vida digna, viabilizar espaços e atividades que promovam a participação, a reflexão e a crítica e na perspectiva proativa e preventiva fortalecer vínculos sociais e resguardar a cidadania.

É nesta perspectiva que encaminhamos a proposta de Instrumental Metodológico como padrão que tem como objetivo traçar o caminho comum para se atingir esse fim.

É no nível da operacionalização que os subsídios para gestão e metodologia se situam, procurando auxiliar e inspirar gestores e técnicos em suas respectivas responsabilidades. O processo de implementação da metodologia de acompanhamento familiar é rico em oportunidades e espaços nos quais gestores, técnicos e familiares podem e devem exercer seu espírito de iniciativa e criatividade e dá um passo significativo para a consolidação da política pública de proteção social no estado do Rio de Janeiro.

5. Antecedentes do Instrumental Metodológico

5.1 Caracterização do levantamento realizado nos CRAS nos municípios do estado do Rio de Janeiro

Em julho de 2012 a SSASDG, por meio das Superintendências de Proteção Social Básica e Especial, realizou levantamento dos instrumentos e formulários utilizados pelas secretarias

municipais, com o objetivo de conhecer como o Acompanhamento Familiar é operacionalizado nos municípios e de construir uma proposta de padronização do Instrumental Metodológico para os CRAS e CREAS no estado do Rio de Janeiro.

Esse estudo buscou conhecer quais informações, em relação ao acompanhamento familiar, são registradas nos CRAS e CREAS para apontar quais as necessidades e lacunas dos registros utilizados nos municípios. A definição da amostra ocorreu de forma aleatória: 49 dos 92 municípios responderam à solicitação de forma espontânea enviando, via e-mail, as fichas e instrumentos utilizados no PAIF e PAIFE.

Caracterização das 49 fichas coletadas nos CRAS que enviaram prontuários:

Quanto à finalidade, as fichas foram classificadas da seguinte forma:

- **Formulário de atendimento Recepção / Cadastro / Triagem/Acolhida**

Considerados como porta de entrada na instituição, esses formulários têm significativo destaque e importância pelo fato de serem o primeiro instrumental a mapear os principais dados do usuário, sua família e comunidade. Neste sentido, observou-se que 100% dos prontuários encaminhados possuíam estes formulários, que caracterizam a entrada da família no CRAS, porta de entrada do SUAS. Em relação à forma de acesso das famílias às unidades, há um registro apenas 10%. Ao mesmo tempo, se percebe que 95% dos CRAS analisados não possuíam instrumentos próprios de acolhida das famílias.

No formulário de atendimento inicial observou-se que 100% possuíam identificação do entrevistado/ou de responsável: documentação, endereço, composição familiar, condições econômicas, condições de moradia, motivo de procura do CRAS, concluindo com encaminhamentos realizados e evolução do atendimento da família.

Nessa análise, 10% dos CRAS contavam com item demanda das famílias por proteção social, questão central quando se trata de acompanhamento familiar. Ao mesmo tempo em que se observa, pelas características dos registros, que o atendimento ainda é muito centrado no indivíduo, e não no grupo familiar **ou** no mapeamento da rede de apoio ao usuário, conforme orientação da PNAS.

[NA3] Comentário: Rever o último parágrafo

- **Formulário de encaminhamento**

Esta ficha tem como objetivo principal o encaminhamento do público-alvo do serviço para os bens e serviços existentes na Política de Assistência Social e demais políticas públicas. Neste sentido, pudemos observar que 100% dos municípios pesquisados apresentaram ficha de encaminhamento, mas sem a preocupação formal de acompanhamento dos mesmos.

O encaminhamento da família e dos indivíduos para os bens e serviços existentes na política de assistência social e nas demais políticas públicas não deve ser encarado como mera transferência de responsabilidade do profissional. Pelo contrário, o profissional quando percebe que a família traz uma necessidade que não pode ser atendida pelo serviço do CRAS, a encaminha por meio de formulário específico (guia de encaminhamento) para outro serviço da rede de proteção social que possa atendê-la ou a um dos membros em suas necessidades. Os encaminhamentos devem ser monitorados e/ ou acompanhados.

- **Formulário de atendimento no domicílio utilizado na visita às casas**

A visita domiciliar (VD) "é um dos principais recursos no trabalho com famílias e se materializa como a possibilidade de a instituição e seu respectivo profissional aproximar-se do dia a dia de seus usuários" (SMAS/RJ, 2007). A VD visa possibilitar a compreensão, o registro e análise de dados sobre a dinâmica da vida familiar, suas vulnerabilidades e potencialidades; prover estímulo e orientação à família na busca de soluções e na construção de um projeto de superação de suas vulnerabilidades.

A VD é um importante procedimento para a busca ativa de famílias, priorizando aquelas que não estão cumprindo as condicionalidades ou que, mesmo as cumprindo, apresentam condições de significativa vulnerabilidade, caracterizada pela falta de acesso aos direitos básicos, ou indícios de violência doméstica e outras situações de provável risco.

Dentre os prontuários encaminhados, 23% possuíam formulário de VD como possibilidade de primeira entrevista e de busca ativa de famílias inscritas no PBF e outras situações.

- Formulário de Acompanhamento Individual: destina-se aos atendimentos posteriores e é também conhecido como ficha de evolução com questões do indivíduo. Apenas 55% dos municípios pesquisados apresentaram este instrumento.

- Formulário de Retorno: destina-se a colher informações necessárias para o seu retorno à instituição. É também muito utilizado para o agendamento de retornos. Em relação a este instrumento, apenas 10% dos municípios avaliados fizeram sua utilização.

- Formulário de referência e contrarreferência: destina-se a realizar encaminhamentos para outros serviços da rede de proteção social e tem um campo destinado à anotação do atendimento requerido para fins de retorno à unidade, o que possibilita a verificação se de fato o usuário teve acesso ao serviço. Pudemos observar que somente 15% apresentaram este instrumento.

- Formulário de declaração: destina-se a declarar algo de interesse do público usuário a outrem ou a determinada instituição. Este instrumento não foi encaminhado por nenhum município.

- Formulário de orientação: destina-se a prestar algum tipo de informação que seja importante registrar, a fim de orientar o usuário sobre algum programa/projeto ou serviço institucional e também não foi encaminhado.

- Formulário de inscrição em programas ou projetos: destina-se à coleta orientada de informações que serão utilizadas ao longo do funcionamento do programa ou projeto, e permite, por meio da coleta, prestar orientação individual quanto às normas do programa e, de modo geral, de elucidação de dúvidas. Também não foi encaminhado.

- Formulário de desligamento em programa/projeto: destina-se a registrar informações necessárias ao desligamento do programa ou projeto, tais como: nome, documentação ou NIS e a data. É utilizado como controle para substituir usuários e participantes de grupos. Também não foi encaminhado pelos municípios.

- Formulário de Evolução do Acompanhamento Familiar/PAP. Na análise realizada observou-se que 5% dos municípios encaminharam este instrumento.

5.3 Profissionais que realizam os registros nos CRAS

Em relação aos profissionais que realizam o registro de atendimento nos CRAS, as informações foram coletadas pelos profissionais do estado que realizam visitas de assessoramento

técnico aos municípios e pela observação do item assinatura nos formulários. Pudemos observar os destaques de alguns profissionais:

- Os assistentes sociais são mencionados por 62% como os responsáveis pelos registros nos CRAS; os psicólogos aparecem com 18%; os agentes administrativos de nível médio 15% e os estagiários de nível superior com 5%.

6. Prontuário

6.1 Conceito

É um conjunto de documentos padronizados, ordenados e concisos, destinados ao estudo social da família ou indivíduo que estejam em acompanhamento pelos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) ou pelos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS). É um documento formado por um conjunto de informações escritas, relativas a determinada pessoa ou família, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita acompanhar o percurso da família na unidade e comunicação entre os membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada à família/ indivíduo.

Sposati (2011²²), após a realização de um estudo que se ocupou da análise da capacidade protetiva das famílias beneficiárias de programas federais de transferência de renda (Bolsa família e Benefício de Prestação Continuada) em regiões periféricas metropolitanas, afirma que:

O estudo se situa no campo da proteção social e busca discutir uma dimensão da matricialidade sociofamiliar que constitui um dos princípios da proteção de assistência social de acordo com a Política Nacional de Assistência Social de 2004-PNAS/2004. Parte da hipótese de que a centralidade do trabalho com famílias ainda não está suficientemente explorada de modo a constituir uma orientação clara a ser aplicada pelo SUAS-Sistema Único de Assistência Social em todo o território brasileiro.

*Esta hipótese é baseada nos seguintes fatos: a) O Programa Bolsa Família (PBF) e o Benefício de Prestação Continuada (BPC) não incluem nas respectivas avaliações de seus resultados a presença e a qualidade do trabalho social com famílias beneficiárias; b) o Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) faculta o trabalho social com famílias beneficiárias e não beneficiárias; c) **não existe instrumento padronizado para registro e avaliação de resultados do trabalho social com famílias**; d) a ausência de esclarecimento ou objetivação do conteúdo do trabalho social **com** famílias pode levar a apreensões subjetivas dos operadores do programa; e) as normativas da política de assistência social ao manter a dupla menção a função protetiva e a capacidade protetiva das famílias favorecem a presença do familismo no trabalho dos agentes institucionais; f) é ausente, ainda, o aprofundamento da categoria capacidade protetiva da família para orientar o trabalho social; g) a condição de direito socioassistencial exige que o trabalho social com famílias tenha por direção atingir alcance massivo, no mínimo para os 15 milhões de famílias beneficiárias, o que implica clara normatização para todos os gestores e agentes institucionais.*

A Subsecretaria de Assistência Social e Descentralização da Gestão, para enfrentar o desafio de atingir alcance massivo das famílias do PBF e BPC, apresenta a proposta de padronização de / Instrumental Metodológico, no sentido de contribuir para a operacionalização da Metodologia de Acompanhamento Familiar.

7. Instrumental Metodológico

Apresentamos o Instrumental Metodológico, fruto do processo de amadurecimento e consolidação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Estado do Rio de Janeiro, que

²² Sposati, A. Relatório Final e Sumário executivo do Estudo, contendo dados e resultados da pesquisa, além de indicadores e índices para análise da capacidade protetiva das famílias, objeto deste estudo; Produto 2; Projeto PNUD BRAS/04/046; Brasília, DF; 2011, in mimeo.

contempla os últimos avanços no que tange ao processo de Acompanhamento Familiar. A presente publicação representa um marco importante para o avanço qualitativo na Proteção Social Básica e Especial.

O Instrumental Metodológico é um instrumental técnico que deve ser padronizado em todo o estado do Rio de Janeiro. Trata-se de um conjunto de documentos, destinado a informar e ao estudo social da família/indivíduo, que estejam em atendimento/acompanhamento familiar pelos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) ou pelos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS). O prontuário é formado por um conjunto de informações escritas, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre os membros da equipe interdisciplinar e a continuidade da assistência prestada à família/indivíduo. Tem como objetivo contribuir para organização e qualificação do conjunto de informações necessárias ao diagnóstico, planejamento e acompanhamento do trabalho social realizado com as famílias/indivíduos. Permite aos profissionais das Unidades de Referência da Assistência Social registrar as principais características de indivíduos e/ou famílias, assim como as ações realizadas com as mesmas, preservando assim o histórico de relacionamento da família com serviços da unidade e o aprimoramento de seu processo de trabalho.

7.1 Registro e Sistematização de Informações

Registrar é o ato de assentar, por escrito, ou manter em arquivo, digital ou físico, as informações relevantes coletadas durante o desenvolvimento do trabalho social realizado com família/indivíduo. Esta ação, no entanto, extrapola a simples anotação de algo. Registrar, no sentido que pretendemos, requer a habilidade de definir e priorizar o tipo de dado ou informação que deve ser coletada²³.

Além disso, o registro de algumas informações demanda o processamento do que foi dito durante uma comunicação, a partir de referenciais teóricos e da articulação do que foi ouvido, com os múltiplos fatores que envolvem o fato. Este registro é bem mais amplo e complexo do que a anotação de um endereço, embora os dois sejam importantes.

Assim, a formulação dos instrumentos que serão utilizados (como fichas de inserção nos serviços, fichas de cadastro, instrumentos de encaminhamento, formulários de monitoramento, entre tantos outros) permite a reflexão sobre o objetivo do registro e sobre as informações que são relevantes para o desenvolvimento dos serviços ofertados. Estes instrumentos devem ser planejados minuciosamente, para que garantam o levantamento de informações relevantes para o trabalho social com famílias.

A Resolução nº 4/2011 da CIT institui parâmetros (quantitativos) nacionais para o registro pelos técnicos de referência²⁴ das informações relativas aos serviços ofertados nos CRAS e no CREAS. Além destes, estas unidades de referência devem manter registros qualitativos que façam alusão às informações e à metodologia do acompanhamento familiar/território, da rede, dos serviços e de outras políticas setoriais consideradas importantes. É sobre estas informações qualitativas que vamos tratar.

Quanto à regulação desses registros qualitativos, até o momento não há nenhuma norma específica para o registro no prontuário, no âmbito da Política de Assistência Social.

²³ Ver em publicação da SEASDH, Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social, Uma proposta de Metodologia para o Estado do Rio de Janeiro, p. 58, Rio de Janeiro, 2011.

²⁴ Ver em NOB-RH/SUAS: Anotada e Comentada, p.26, Brasília, dezembro de 2011. As equipes de referência do SUAS são entendidas como um grupo de profissionais com diferentes conhecimentos, que têm objetivos comuns e definem coletivamente estratégias para alcançá-los. Cada equipe de referência é encarregada de intervir junto a um determinado número de usuários, que apresentam situações de vulnerabilidade ou risco social e pessoal, de acordo com o nível de proteção social. Isto significa dizer que a equipe se torna referência para um determinado número de usuários, criando vínculos de confiança com eles.

Mas acreditamos que em breve as mesmas deverão ser produzidas pelo Conselho Nacional de Assistência Social, bem como pelos Conselhos Profissionais, especialmente pelo de Serviço Social e Psicologia.

É importante que, no levantamento de informações e nos registros, sejam considerados:

- Que os instrumentos sejam padronizados, de modo que facilitem o cruzamento de informações e a sistematização nos municípios e no próprio estado do Rio de Janeiro;
- Que os registros tenham estreita ligação com a metodologia aplicada;
- Que a forma de registro de alguns dados e informações seja passível de tabulação;
- Que os registros textuais estejam compreensíveis.

O planejamento do trabalho social com a família deve ser registrado para que possa ser frequentemente verificado e monitorado. Este registro deverá contemplar as atribuições da equipe, os cronogramas e datas estabelecidos, as abordagens metodológicas já pactuadas, os recursos, entre outras informações, lembrando que a definição de metas, de prazos, de procedimentos, deve ser baseada nas informações do indivíduo/família, do território, da rede, da vigilância socioassistencial e dos recursos disponíveis para o trabalho social.

O registro de informações deve ser pensado como momento estratégico de alimentação de todo o processo gerencial de organização do trabalho. O registro é uma atividade permanente, que deve ser frequentemente acompanhado pela atualização das informações.

As anotações realizadas no Instrumental Metodológico devem ser efetuadas de forma gradativa, seguindo o fluxo próprio dos atendimentos nas unidades, no decorrer do processo de acompanhamento familiar. É importante notar que o aspecto central e mais importante desse instrumento é possibilitar o registro organizado de informações relativas ao atendimento e ao processo de acompanhamento da família em todo o estado.

A segurança das informações é de responsabilidade dos técnicos de referência do CRAS e CREAS. Os dados coletados sobre indivíduos e famílias deverão ser resguardados dos profissionais que não estejam diretamente envolvidos no atendimento das famílias. Os técnicos devem compartilhar somente informações relevantes para qualificar o serviço prestado, resguardando o caráter confidencial das comunicações, assinalando a responsabilidade de quem as receber, de preservar o sigilo.²⁵

Todos os atendimentos precisam ser identificados pelos técnicos de referência: é preciso que contenham carimbos (com identificação e nº de registro em conselho de classe) e assinaturas dos profissionais responsáveis 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 e coletivo, devendo ser preservadas a questão ética e as atribuições específicas de cada profissão.

Os usuários têm o direito de acesso às informações referentes ao que foi registrado no Serviço. No caso de grupo familiar, cada membro deve ter preservado o sigilo de informações que forem de caráter pessoal, que não podem ser reveladas aos demais membros da família sem sua autorização.

²⁵ Ver orientação no Código de Ética do Assistente Social e do Psicólogo, no Art. 7º, e 4º respectivamente, que assinalam as responsabilidades de quem recebe as informações e sobre a preservação do sigilo.

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 à superação da situação apresentada, prevendo encaminhamentos, inserção nas ações do PAIF e PAEFI e articulação intersetorial, entre outros. Observa-se a importância de se registrar nos prontuários os produtos dos estudos de caso.

Dessa maneira, o Prontuário Único é, sobretudo, um instrumento para realizar anotações sobre vulnerabilidades, riscos e potencialidades de indivíduos/família e ainda sobre o planejamento e evolução do processo de acompanhamento. Isso significa que esse instrumento nunca deve ser utilizado como um questionário²⁶ a ser aplicado ao usuário. Toda informação anotada/registrada (inclusive nos campos fechados) deve ser fruto do processo natural de diálogo e de escuta qualificada, próprios do trabalho social com as famílias. Neste sentido, no momento do registro deve ser observado:

- No caso de famílias já inseridas no Cadastro Único de Programas Sociais, informações socioeconômicas do domicílio e das pessoas que foram coletadas por profissionais do próprio município, sugere-se que o formulário do CadÚnico seja anexado ao Prontuário, dispensando assim a duplicação de esforços na obtenção e registro das mesmas informações. Se não for possível, o técnico terá que realizar levantamento de dados como no caso de famílias que não cadastradas, mas que tenham perfil, e providenciar o cadastramento da mesma.
- O Prontuário contém informações pessoais e sigilosas. As anotações e a leitura de seu conteúdo devem ser realizadas apenas pela equipe técnica de referência da unidade e exclusivamente para as ações pertinentes ao atendimento e acompanhamento da família. Os prontuários devem ser guardados em local seguro e de acesso restrito, em armário ou arquivo com chave, em local que não seja de acesso público.²⁷ Da mesma forma, cabe ao profissional a responsabilidade de repassar ao seu substituto as informações necessárias à continuidade do trabalho.

8. Instrumentalidade e Qualidade dos Serviços Socioassistenciais

Uma longa trajetória foi percorrida para que se pudesse falar de qualidade dos serviços em um país onde a assistência social sempre foi marcada pelo seu caráter de ajuda, de dever moral e pelos seus serviços paliativos, emergenciais, e pontuais. A qualidade é um tema de relevância e vem se posicionando no centro do debate no campo das políticas sociais. Não restam dúvidas de que vem na esteira do discurso da eficiência e eficácia, tão ao gosto da ideologia neoliberal, na direção da racionalização dos recursos destinados às políticas sociais. No entanto, existe uma perspectiva que a vê a qualidade como uma exigência ética, na direção da luta e expansão dos direitos sociais desde o século passado. Nesta perspectiva, o processo de qualificação dos serviços tem o usuário como sujeito central de toda a ação.

Na trajetória da assistência social no Brasil, as primeiras "rodas dos enfeitados" começaram a ser criadas pela Igreja, no século XVI, até se tornarem direito do cidadão e dever do Estado, com a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). O Sistema Único de Assistência Social (SUAS)

²⁶ Ver em Formulário: uma ferramenta de coleta de dados de pesquisa de campo, onde o professor Luiz Carlos dos Santos pontua que de acordo com Apolinário (2004, p.1000, o formulário é "Instrumento de pesquisa, similar ao questionário, porém deve ser preenchido pelo próprio pesquisador e não pelo próprio sujeito da pesquisa)". O referido autor da obra "Dicionário de Metodologia Científica na sua conceituação já diferencia "formulário" de "questionário", ambos como instrumentos de coletas de dados de uma investigação científica de natureza teórico-empírica".

²⁷ Conforme orientação do Código de Ética dos assistentes Sociais, no Título II, Dos Direitos e das Responsabilidades Gerais do/a Assistente Social, Art. 2º, item d, que trata da inviolabilidade do local de trabalho e respectivos artigos e documentação, garantindo o sigilo profissional.

ganhou reconhecimento como parte relevante da proteção social da assistência social, na garantia dos direitos. É importante pontuar o papel do estado nesta trajetória e também algumas das estratégias criadas na definição e implementação da qualidade dos serviços, sinalizando alguns dos desafios a serem superados.²⁸ O ato de registrar e o uso de prontuário padronizado significam, para o trabalhador social, responder a este desafio.

Este cenário começa a ser alterado radicalmente em 2004, com a aprovação, pelo CNAS, da Política Nacional de Assistência Social, que cria o Sistema Único de Assistência Social, em resposta às deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social e fruto de um amplo debate em todo o país. Tal discussão foi implementada pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome (MDS), criado pelo presidente Luís Inácio Lula da Silva, em janeiro de 2004, processo no qual foi possível colher a contribuição de inúmeros conselhos e órgãos da assistência social.

A arquitetura do modelo socioassistencial estabelecido pelo SUAS oportuniza a ruptura com as grandes marcas impressas na história da assistência social brasileira e coloca o cidadão usuário da assistência social como sujeito central e razão de ser de todo o Sistema. Após a aprovação da PNAS, em 2005, instala-se um acelerado e profícuo processo de normatização. Finalmente o estado brasileiro assume efetivamente sua centralidade na regulação e sua primazia na responsabilidade da condução da política de assistência social, como determinaram a Constituição de 1988 e a LOAS (art. 5º, inciso III).

Os serviços socioassistenciais passam a ter reconhecida sua relevância na provisão da assistência social e sua importância como mecanismo de acesso aos direitos socioassistenciais pelo usuário. Estabelece-se a preocupação com a qualidade dos serviços prestados à população, em cumprimento aos princípios da LOAS, e, desde então, todo um sistema vem sendo construído para sua garantia, com foco central no acompanhamento familiar.

9. Metodologia de Acompanhamento Familiar no âmbito do SUAS/RJ

O Artigo 20 do Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social e a Proposta de Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social para o Estado do Rio de Janeiro definem o acompanhamento familiar como um “conjunto de intervenções desenvolvidas em serviços continuados, com objetivos estabelecidos, que possibilitam à família acessar um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações, sejam elas familiares ou comunitárias.”²⁹ Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. O trabalho social deve utilizar-se também de ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar o universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço.

Nesta perspectiva, os técnicos de referência devem ter o mesmo norte: o entendimento do “acompanhamento familiar como uma estratégia de defesa de direitos, que promove a reflexão sobre a realidade, na perspectiva da transformação social”. E devem estar cientes dos desafios que definem o acompanhamento familiar como um processo de atenção sistemática, que promove

²⁸ MUNIZ, Egly que analisa em seu texto a qualidade dos serviços em termos históricos na trajetória da Assistência Social no Brasil, apresentado na p. 37 no caderno de textos da VIII Conferência Nacional de Assistência Social.

²⁹ SEASDH, Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social, uma Proposta de Metodologia para o Estado do Rio de Janeiro; p. 20, Novembro de 2011.

o plano sociofamiliar para que as famílias disponham de condições de vida dignas, por meio do acesso a direitos fundamentais na perspectiva do fortalecimento da cidadania.³⁰

O acompanhamento familiar deve ser utilizado como um processo sistemático de aquisições graduais, constituído por um conjunto amplo de ações. Para que seja verdadeiramente sistemático, o acompanhamento familiar tem que possibilitar encontros periódicos com as famílias, momentos de planejamento e avaliação participativos. Da mesma forma, sua execução deve ser continuamente monitorada, sistematizada e dialogada com as famílias.

Ao priorizar esta forma de acompanhamento familiar na Assistência Social, reconhecemos que a complexidade dos fenômenos sociais requer ações públicas sistemáticas e articuladas, orientadas para um modelo de proteção social integral. Isto exige que, mesmo sendo protagonizado pela Assistência Social, o acompanhamento familiar proposto tenha uma forte dimensão intersetorial.

O acompanhamento familiar no âmbito do SUAS deve se dar por meio do PAIF e do PAEFI, porque se entende que a oferta de acompanhamento familiar é uma responsabilidade estatal. Além disso, no Estado do Rio de Janeiro estes serviços existem desde 1999, essencialmente para que as famílias em situação de vulnerabilidade ou com direitos violados possam ser acompanhadas sistematicamente por uma equipe técnica interdisciplinar.

Na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o PAIF e o PAEFI foram classificados e, portanto, possuem uma diretriz já estabelecida nacionalmente, inclusive com procedimentos e atividades normatizados em legislações estaduais e federais. Neste sentido, o desenvolvimento do acompanhamento familiar deve respeitar as normativas e legislações que regulam estes serviços, o que indica a obrigatoriedade de trabalho interdisciplinar na abordagem metodológica e o desenvolvimento de atividades em permanente articulação com outras políticas públicas.

9.1 Procedimentos metodológicos no estado do Rio de Janeiro: (segundo a regulamentação já instituída para o PAIF e o PAEFI)

- De acordo com a Resolução CIT nº 5, de 3 de maio de 2010, a Resolução SEASDH nº 079, de 21 de fevereiro de 2008, e a Resolução CIB nº 12, de 26 de abril de 2011, é obrigatória a realização do acompanhamento familiar no âmbito do PAIF e do PAEFI;
- De acordo com a PNAS, o acompanhamento familiar deve se dar de maneira territorializada e, portanto, executado no âmbito do PAIF e PAEFI e ofertado, obrigatoriamente, nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS ou CREAS);
- Por determinações expressas nas Resoluções SEASDH nº 78 e 81, ambas de 21 de fevereiro de 2008; na resolução CIB nº 12 de 26 de abril de 2011; na Resolução CIT nº 5, de 3 de maio de 2010; e no Decreto Federal nº 41.541, de 11 de novembro de 2008, as famílias beneficiárias do BPC, as famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família e do Programa Renda Melhor, especialmente aquelas em descumprimento das condicionalidades, as famílias com pessoas com deficiência, com crianças ou adolescentes atendidas pelo PETI e famílias com membros em acolhimento institucional devem ser o público prioritário para o acompanhamento familiar no âmbito do PAIF e do PAEFI;
- De acordo com a Resolução CIT nº 5, de 3 de maio de 2010, e a Resolução CIB nº 12, de 26 de abril de 2011, é obrigatório às equipes técnicas do CRAS e do CREAS, no processo de acompanhamento familiar, desenvolver entrevistas, reuniões de grupos socioeducativos e de reflexão, reuniões temáticas com famílias; visitas domiciliares e busca ativa para identificar situações de vulnerabilidades e risco social.

³⁰ Acompanhamento familiar na Política de Assistência Social, Uma Proposta de Metodologia para o Estado do Rio de Janeiro, Novembro de 2011, p.27.

- Conforme a Resolução CIB nº 12, de 26 de abril de 2011, as equipes técnicas do CRAS e dos CREAS têm a obrigação de realizar a atividade de gestão do território;
- Consoante à NOB-RH e a Resolução CIB nº 12, de 26 de abril de 2011, as equipes técnicas para o acompanhamento familiar devem ser interdisciplinares e compostas, obrigatoriamente por assistentes sociais e psicólogos³¹, no caso do PAIF, e por assistentes sociais, psicólogos e advogados, no caso do PAEFI.
- Resolução Nº 17, de 20 de junho de 2011, ratifica a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social- NOB-RH/SUAS e reconhece as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social - SUAS.

É importante lembrar que os CRAS e os CREAS materializam a Assistência Social e existem para garantir que todo cidadão que necessitar desta política possa acessá-la. Assim, é fundamental frisar que estas unidades devem estar abertas a toda e qualquer família que buscar atendimento, independentemente do motivo da procura.

Todas as famílias que procuram as unidades para atendimento devem ser primeiramente acolhidas, ouvidas e encaminhadas para o atendimento particularizado para receber retorno quanto ao motivo que as levou até lá. Esta sinalização, embora pareça óbvia, é importante porque chama atenção para o fato de que todo processo de Acompanhamento Familiar, seja no âmbito do PAIF ou do PAEFI, se inicia com um atendimento particularizado.

As famílias acessam as Unidades de Referência da Assistência Social por demanda espontânea, por encaminhamentos de políticas setoriais, órgãos de defesa de direitos, ou pelo movimento de busca ativa da equipe no território. No caso das famílias acompanhadas no PAEFI, podem ainda ser encaminhadas por entidades que compõem o Sistema de Garantia de Direitos.

A orientação para registro das informações tem como ponto de partida o fluxo de atendimento, no CRAS, e o processo de Acolhida da Família ou de um de seus membros, no CREAS. Todas as famílias que acessarem essas unidades de Referência da Assistência Social, independentemente da forma de acesso, devem ser acolhidas por profissionais de nível médio ou pelo estagiário de Serviço Social ou de Psicologia, devidamente capacitados, e encaminhados para um primeiro atendimento pelo assistente social e psicólogo, de preferência no mesmo dia.

9.2 Atividades que compõem o Acompanhamento Familiar

O acompanhamento familiar deve ocorrer logo após a identificação, no primeiro atendimento, em caso de vulnerabilidades ou riscos sociais. A seguir, terá início o processo de acompanhado das famílias pelo PAIF ou PAEFI. Os fluxos e atividades seguintes são aspectos comuns aos dois processos que consideramos importantes para o acompanhamento familiar.

• Acolhida

A acolhida é, na maioria das vezes, o processo de contato inicial da família/indivíduo com o PAIF e PAEFI. Não raras vezes, é o primeiro contato das famílias com o SUAS. Consiste no momento inicial de recepção, escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como a oferta de informações sobre as ações do serviço, da rede socioassistencial, em especial do CRAS, CREAS e demais políticas setoriais.

A acolhida constitui ação essencial do PAIF e PAEFI, pois é neste momento que ocorre o início do vínculo entre o serviço e a família. É o momento em que o trabalhador social (profissional de nível médio ou estagiário capacitado) deve estar aberto às demandas

³¹ A Nota Técnica da SEASDH, a Psicologia e o Acompanhamento Familiar no âmbito do SUA, sinalizam a importância da atuação do psicólogo neste novo campo, distante do atendimento clínico convencional. Convoca os profissionais a lançarem novos olhares sobre suas intervenções e atuações em espaços públicos, implicando, portanto, intervenções relacionadas com um fazer político que permita problematizar as práticas psicológicas.

iniciais apresentadas pelas famílias, para encaminhá-las para o atendimento do técnico, que fará a identificação das demandas e dos recursos do CRAS e CREAS para atendê-las.

O acolhimento de todas as famílias inclui sua recepção, a escuta de suas demandas, a inserção nos serviços socioassistenciais e o encaminhamento aos serviços das políticas públicas e sociais, a partir dos objetivos do trabalho a ser desenvolvido e do levantamento das possibilidades existentes na rede de serviços. O acolhimento das famílias é estratégia fundamental para a criação e fortalecimento do vínculo entre o serviço, a família e a comunidade. As famílias devem identificar o CRAS e o CREAS como locais de referência na busca de apoio e acesso aos serviços e sua participação nas atividades grupais e comunitárias.

- Para que serve a Acolhida?

Constitui importante momento para o estabelecimento de relações de confiança e de conhecimento da equipe que compõe essas unidades os trabalhadores sociais (assistentes sociais, psicólogos, advogados, profissionais de nível médio e estagiários de serviço social e de psicólogo) qualificados para o atendimento da demanda familiar, permitindo a instituição do vínculo das famílias usuárias com o PAIF e o PAEFI. É um fator indispensável para a continuidade do atendimento socioassistencial a ser iniciado.

A Acolhida é uma etapa inicial do atendimento à família/indivíduo em que se deve coletar informações de identificação da pessoa de referência, o endereço da família, a forma de ingresso na unidade e o motivo do atendimento. Nesta etapa, devem ser bem definidas as demandas ou necessidades que motivaram a procura da unidade pela família e ainda se algum membro da família é beneficiário de algum programa social do governo federal, estadual ou municipal. Ao mesmo tempo, a equipe responsável deve informar sobre a atribuição das unidades e seu funcionamento.³²

- O que é importante considerar no processo de Acolhida?

Na prática cotidiana, a acolhida deve expressar algumas atitudes, tais como: o profissional de nível médio ou estagiário de serviço social ou psicologia deve se apresentar chamando os usuários do serviço pelo nome, prestar as informações requeridas, realizar o encaminhamento necessário para atendimento particularizado por um assistente social ou psicólogo, a quem caberá definir a necessidade de atendimento pontual, que resulta em orientações, informações, encaminhamentos.

- Quais as formas de Acolhida?

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

A recepção é o momento no qual a família recebe a primeira atenção ao adentrar no CRAS ou no CREAS, antes de ser encaminhada para a acolhida grupal ou individualizada. Ela é realizada por funcionários de nível médio ou pelo estagiário. Estes devem ser capacitados de forma permanente, para que compreendam esse momento como um direito da família, devendo responder suas demandas de forma solícita e respeitosa.

- **Acolhida Particularizada**

³² MDS. Orientações Técnicas sobre o PAIF, vol.2, p.12, Brasília, 2012.

É o processo de acolhida de uma família, ou de algum de seus membros, de modo particularizado. É o momento no qual o profissional de nível médio ou estagiário preenche o formulário de identificação e endereço da família, além de sinalizar os programas, projetos do governo federal, estadual ou municipal, em que a família está inserida ou não. Neste instante deverão ser dadas informações sobre missão e atribuições das unidades e, em seguida, a família será encaminhada, de preferência no mesmo dia, para o atendimento particularizado pelos técnicos de referência.

- Formulário de Acolhida Particularizada

Quando preencher?

O Instrumento deve ser preenchido na Acolhida Particularizada ou após a realização da Acolhida Coletiva.

- Quem preenche o instrumento?

O técnico de referência, o profissional de nível médio, os estagiários de Serviço Social e /ou Psicologia, devidamente capacitados.

◆ Composição do instrumento:

- Data da acolhida;
- Identificação da pessoa de referência e endereço da família;
- Nome Completo da Pessoa de Referência;
- Apelido (caso seja relevante);
- Nome da mãe;
- NIS da Pessoa de Referência;
- CPF;
- RG/Órgão/UF/Data de Emissão;
- Bairro;
- Município/UF/CEP;
- Ponto de Referência;
- Telefones para contato;
- Forma de ingresso na unidade e motivo do atendimento:
 - ◆ Acesso da família/indivíduo à Unidade para o primeiro atendimento
 - ◆ Por demanda espontânea
 - ◆ Busca Ativa realizada no território
 - ◆ Encaminhamento da Proteção Básica
 - ◆ Encaminhamento da Proteção Especial
 - ◆ Encaminhamento de Políticas Setoriais (Identificar)
 - ◆ Encaminhamento pelo Sistema de Garantia de Direitos (Identificar o serviço)
- Identificar se o acesso for decorrente de encaminhamento, identificando detalhadamente o Nome e Contato do Órgão/Unidade que encaminhou o usuário;
- Identificar, caso a família, ou algum de seus membros, seja beneficiária de algum dos Programas Sociais;
- Assinalar Demandas da Família;
- Encaminhamento para a Rede de Proteção de Direitos;
- Registrar o tipo de informações prestadas à família;

- Todo o instrumento deve conter a (s) assinatura (s) e carimbo dos técnicos responsáveis pelo atendimento;
- Ao final da acolhida, o técnico de nível médio ou estagiário deve encaminhar este instrumento para o técnico responsável pelo Atendimento Particularizado.

◆ Acolhida Coletiva

É o processo de acolhida realizado de modo coletivo (duas ou mais famílias). O material a ser utilizado nas reuniões deve ser preparado com antecedência: informações sobre a PNAS, CRAS e CREAS, pontuando a importância da centralidade da família.

Utiliza-se como estratégia a formação de pequenos grupos de acolhida para:

- Repasse de informações gerais sobre o Serviço;
- Escuta de demandas gerais da família.

Esta forma de acolhida é adotada para organizar o processo de acolhida no Serviço, em especial quando há um grande número de famílias envolvidas, e serve para dinamizar o atendimento, pois aperfeiçoa o repasse de informações e elimina dúvidas. Além disso, o compartilhamento de expectativa e demandas entre as famílias contribuem para não individualizar a problemática enfrentada pelas famílias daquele território e favorecem 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.

Assim, a acolhida grupal pode ser empregada previamente, ressaltando-se que os profissionais devem 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 sua autonomia quanto à disponibilidade para interagir com o grupo, e/ou responder perguntas, bem como para participar das demais ações do PAIF e PAEFI.

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, a sensibilização das famílias, a oferta de lanches e uma escuta livre são ferramentas essenciais para a criação de vínculos entre os usuários e o Serviço.

◆ Instrumento de Acolhida Coletiva

Para a realização da reunião sugerimos que os profissionais do CRAS e CREAS utilizem o método Paulo Freire, no qual a problematização da assistência social deve ter papel de destaque, assim como o protagonismo das famílias, ambos primordiais para o êxito da reunião.

(Observar a necessidade de planejamento da reunião e o uso de instrumentos e dinâmicas diversas).

Seguem abaixo os itens que deverão constar do instrumento e de roteiro para a realização de reunião:

- Data da reunião;
- Apresentação dos profissionais e dos participantes pelo nome;
- Apresentação da Política da Assistência Social como dever do Estado e direito do cidadão;
- O CRAS ou o CREAS que Temos (Horários de funcionamento, programas, serviços e finalidade);
- O CRAS ou o CREAS, as famílias e o território;
- Responder sempre as informações requeridas pelos participantes;

- Encerrar reunião identificando todos os que devem aguardar para o preenchimento do Instrumento de Acolhida Individualizada e realizar o encaminhamento ao técnico do CRAS para o atendimento particularizado;
- Sumário da Reunião (Descrever os pontos fortes e fracos);
- O trabalhador social responsável pela reunião deverá assinar e carimbar o documento;
- O profissional responsável pela Acolhida Particularizada ou em Grupo (profissional de nível médio ou estagiário capacitado) deverá encaminhar o instrumento por ele preenchido ao técnico de referência, (assistente social ou psicólogo) para que realize o atendimento particularizado e avalie a necessidade de Acompanhamento Familiar, se possível no mesmo dia.

10. **Atendimento e Acompanhamento às famílias no âmbito do PAIF³³**

O PAIF integra o nível de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo “prevenir situações de risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”. Ou seja, atua de forma preventiva, protetiva e proativa, reconhecendo a importância de responder às necessidades humanas de forma integral, para além da atenção a situações emergenciais, centradas exclusivamente nas situações de risco social.

A ação preventiva³⁴ tem como escopo prevenir ocorrências que o interfiram no exercício dos direitos de cidadania. O termo prevenir tem o significado de “preparar; chegar antes de; dispor de maneira que se evite algo (dano, mal); impedir que se realize”. Assim, a prevenção no âmbito da Proteção Social Básica (PSB) denota a exigência de uma ação antecipada, baseada no conhecimento do território, dos fenômenos e de suas características específicas (culturais, sociais e econômicas) e das famílias e suas histórias. O caráter preventivo requer, desta forma, intervenções orientadas a evitar a ocorrência ou o agravamento de situações de vulnerabilidade e risco social que impedem o acesso da população aos seus direitos.

A atuação protetiva consiste em centrar esforços nas intervenções que visam amparar, apoiar, auxiliar, resguardar, defender o acesso das famílias e seus membros aos seus direitos. Assim, a PSB deve incorporar em todas as intervenções o caráter protetivo, envidando esforços para a defesa, garantia e promoção dos direitos das famílias.

Já a atuação proativa está ligada ao reconhecimento, à tomada de responsabilidade e à intervenção frente a situações-problemas que obstaculizam o acesso da população aos direitos, mas que ainda não foram reconhecidas como tal. A proatividade é o contrário de reatividade, que é a propriedade de reagir aos estímulos externos. Assim, ser proativo no âmbito do PSB é tomar iniciativa, promover ações antecipadas ou imediatas frente às situações de vulnerabilidade ou risco social vivenciadas pelas famílias ou territórios, não esperando que a demanda “bata à sua porta”. A ação proativa tem como foco intervir nas circunstâncias que originaram as situações de vulnerabilidade e risco social, possibilitando a criação de instrumentos que permitem prever ocorrências futuras, bem como o contínuo aperfeiçoamento da ação, de modo a efetivar, o mais rápido possível, o acesso das famílias aos seus direitos. Atuar proativamente é imprescindível para materializar a atuação intencional preventiva e protetiva do PAIF.

Por essa razão, afirma-se que a proteção social básica possui dimensão inovadora, pois supera a histórica atenção voltada a situações críticas que exigiam ações indenizatórias de perdas já instaladas, mais do que ações asseguradoras de patamares de dignidade e de desenvolvimento

³³ BRASIL. M.DS. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Norma Operacional Básica (NOB/SUAS). Brasília: MDS, 2005. P.33.

³⁴ Ver Brasil. MDS, Vol.1, p.44, versão preliminar Brasília 2012.

integral. O PAIF conseqüentemente deve refletir estas características, conforme aponta a Tipificação:

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover o acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.

(Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2009)

Os termos “fortalecer, prevenir, promover e contribuir na melhoria” apontam para seu caráter antecipador à ocorrência de situações de vulnerabilidades e risco social, de modo a ofertar uma forma de atendimento que, como a própria denominação do serviço indica, proteja as famílias. Proteção que, além do enfrentamento das vulnerabilidades e riscos sociais, atua também no desenvolvimento de potencialidades, a partir do reconhecimento de que ninguém está desprovido de tudo: uma família que está sobrevivendo na vulnerabilidade detém ativos importantes. Nessa direção é preciso identificar e fortalecer os recursos disponíveis das famílias, suas formas de organização, participação social, sociabilidade e redes sociais de apoio, entre outros, bem como os territórios onde vivem.

11. Trabalho Social com famílias

O Trabalho social com Famílias consiste em um conjunto de procedimentos efetuados a partir de pressupostos éticos, conhecimentos teórico-metodológicos e técnico-operativos, 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. É 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 das 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 vivência³⁵.

A apreensão do conceito de trabalho social com famílias 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 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 sociais.

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

- De consciência crítica e espírito pesquisador por parte dos profissionais;
- Do conhecimento do território: suas potencialidades, recursos, vulnerabilidades, relações estabelecidas, de modo a realizar uma ação preventiva e proativa;
- Da adoção de abordagens e procedimentos metodológicos apropriados para o cumprimento dos objetivos do serviço;

³⁵ Ver BRASIL.MDS, Orientações Técnicas Sobre o PAIF, Vol. 2 Trabalho Social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família-PAIF, Brasília, 2012, p.12

- De estudo e análise permanente dos conceitos fundamentais, de família e território, nas abordagens sociológica, antropológica, econômica, psicológica, entre outras, cuja compreensão é essencial para a implementação qualificada;
- Do planejamento e análise das ações a serem adotadas no desenvolvimento do trabalho social com as famílias;
- Da promoção da participação dos usuários no planejamento e avaliação das ações do Serviço;
- Do desenvolvimento de uma prática interdisciplinar entre os profissionais que compõem a equipe de referência do CRAS e do CREAS: assistentes sociais, psicólogos, advogados e outros;
- Do conhecimento sobre os ciclos de vida, questões étnicas, raciais, de orientação sexual, assim como outras questões específicas identificadas no território;
- Do respeito ao protagonismo do usuário.

Assim, o fazer cotidiano das equipes de referência do CRAS e do CREAS, ao operacionalizar o PAIF e o PAEFI, devem 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.

Destaca-se, ainda, o “caráter continuado” do serviço como termo descritor do PAIF. Tal termo reafirma o PAIF como serviço socioassistencial, conforme previsto no art. 23 das LOAS.

“Entende-se por serviços socioassistenciais as atividades continuadas que visem à melhoria de vida da população e cujas ações, voltadas para as necessidades básicas, observem os objetivos, princípios e diretrizes estabelecidas nesta lei”.

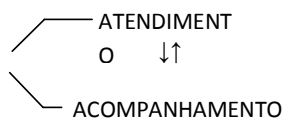
Assim, o termo “caráter continuado” expressa que o PAIF deve estar disponível para a população de forma permanente, sem descontinuidade ou interrupções, contribuindo para consolidar o direito da família à proteção estatal, bem como concretizando, no território, a matricialidade sociofamiliar da política de assistência social, no âmbito da proteção social básica e especial.

Enfatiza-se também que o PAIF tem papel fundamental na compreensão das especificidades, a partir do diagnóstico territorial, da leitura crítica da situação vivenciada e escuta qualificada no atendimento às famílias e grupos sociais ali residentes, possibilitando, assim, a implementação de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. Logo, é a partir do olhar técnico sobre o território que se dá o desenho do trabalho social a ser desenvolvido com famílias do PAIF, que tem como ponto chave o estudo social que deve acontecer em todo o processo de acompanhamento da família.

O Desenvolvimento do Trabalho Social com as famílias pode ocorrer por meio de dois processos distintos, mas complementares:

- As famílias, um ou mais de seus membros, podem ser atendidas e;
- As famílias podem ser acompanhadas.

11.1 Inserção das Famílias



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 atividades 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 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.

O acompanhamento familiar, assim como os atendimentos realizados, materializa o trabalho social com famílias e por isso consiste em um processo tecnicamente qualificado, executado por profissionais de nível superior, com base em pressupostos éticos, diretrizes teórico-metodológicas conhecimento do território e das famílias que ali residem e pode ser:

- Particularizado, se destinado a somente uma família;
- Em grupo, se dirigindo a um grupo de famílias que vivenciam situações de vulnerabilidade ou têm necessidades similares.

O diagrama seguinte detalha as duas formas de inserção de famílias no (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 AMBITO DO SUAS			
Atendimento às Famílias		Acompanhamento Familiar	
↔		↔	
<p>Atender significa dar atenção a quem procura pelo PAIF/PAEFI.</p> <p>Inserção do grupo familiar, um ou mais de seus membros, em algumas ações do PAIF.</p>		<p>Conjunto de intervenções desenvolvidas com uma ou mais famílias, de forma continuada, com objetivos estabelecidos, que pressupõem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano de Acompanhamento Familiar • Mediações periódicas • Inserção em ações do PAIF/PAEFI • Alcance gradativo de aquisições e superação gradativa das vulnerabilidades vivenciadas 	
Atendimento Particularizado	Atendimento Coletivo	Acompanhamento Familiar Particularizado	Acompanhamento em Grupo

<p>Acolhida</p> <p>Ações particularizadas</p> <p>Encaminhamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CadÚnico (atualização, cadastramento no CadÚnico e acesso ao PBF) • Serviços da PSB e PAEFI (CREAS) • Serviços de outras Políticas Setoriais 	<ul style="list-style-type: none"> • Acolhida • Oficinas com famílias • Ações • Comunitárias 	<p>Foco em somente uma família</p>	<p>Foco em um grupo de famílias que vivenciam vulnerabilidades ou têm demandas similares</p>
--	---	------------------------------------	--

[NA4] Comentário: juntar

Assim, as famílias acolhidas que participam de ações particularizadas, oficinas, ações comunitárias e 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 já 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, inserção em ações do CRAS/CREAS 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.

12. Atendimento Familiar

O Atendimento Familiar é a denominação dada ao procedimento de inclusão nas ações do CRAS/CREAS, ou seja, é a qualificação da imediata inserção da família, ou de algum de seus membros, em algumas ações do serviço. À participação das famílias, ou de seus membros, nas ações de acolhida, ações particularizadas, oficinas com famílias, ações comunitárias e encaminhamento designa-se atendimento.

São atendidos todos os indivíduos e famílias que participam de alguma ação do CRAS/CREAS. 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 se caracterizar 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, ou mesmo de um processo de acompanhamento familiar. Portanto, atender a um indivíduo ou família não deve significar o encerramento de um "caso".

12.1 Formulários Propostos

12.1.1 Atendimento Particularizado

(A ser preenchido pelos Técnicos de Referência)

Depois de acolhida individual ou grupal, o atendimento à família ou a um de seus membros passa a ser realizado pelo profissional de nível superior (assistente social e psicólogo)

O Atendimento Particularizado é o momento de apresentação do técnico à família ou a algum de seus membros. Também é a ocasião na qual o conhecimento das condições de vida, vulnerabilidades/riscos e potencialidades das famílias pelos técnicos (assistentes sociais e psicólogos) 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.

É o momento em que o técnico 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.

O atendimento particularizado, apesar de caracterizar-se como ação imediata de prestação ou oferta de atenção, requer planejamento. É considerado como pontual porque pode se encerrar em orientações, informações, encaminhamentos para o CadÚnico ou para as ações comunitárias, oficinas com famílias e esclarecimentos; ou pela constatação da equipe técnica, de que a família ou um de seus membros deve ser inserido no processo de Acompanhamento Familiar.

O diálogo franco, a escuta sem julgamento ou preconceitos, que permita à família falar de sua intimidade com segurança, e a capacidade de percepção de quem atende, são condições básicas para que o saber profissional seja colocado à disposição da família, auxiliando-a no reconhecimento sobre sua realidade e, conseqüentemente, no seu fortalecimento. É neste momento que o técnico deve se definir pelo atendimento imediato ou pelo Acompanhamento Familiar.

É o momento em que o técnico 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.

13. CONCEITO DE VULNERABILIDADE SOCIAL

A PNAS/2004 não traz explicitamente o conceito de vulnerabilidade social, mas aponta que as situações de vulnerabilidade podem ocorrer: da pobreza, privação, ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, intempérie ou calamidade, fragilização de vínculos afetivos e de pertencimento social decorrentes de discriminações etárias, étnicas, de gênero, relacionadas à sexualidade, deficiência, entre outros, a que estão expostas famílias e indivíduos, e que dificultam seu acesso aos direitos e exigem proteção social do Estado.

Com intuito de subsidiar a reflexão sobre o conceito de vulnerabilidade adotado pela PNAS/2004, seguem algumas considerações de diferentes autorias:

KAZTMAN³⁶

O autor elabora a concepção ativos-vulnerabilidade - que é utilizada pela Comissão econômica para América Latina e Caribe-CEPAL. Segundo essa compreensão, as vulnerabilidades resultam da relação entre duas variáveis: estrutura de oportunidades e a capacidades dos lugares (territórios).

Compreende-se por estrutura de oportunidades a composição entre: a) mercado (empregos, estrutura ocupacional); b) sociedade (em especial, capital social-relações interpessoais de apoio mútuo, geradas com base em princípios de reciprocidade como ocorre, por exemplo, na organização familiar, na comunidade, nos grupos étnicos ou na religião); e c)

³⁶ KAZTMAN, Activos y estructuras de oportunidades: estudios sobre las raíces de La vulnerabilidade social em Uruguay.

Estado (políticas de bem estar e estruturas de representação de demandas e interesses, por exemplo: conselhos de direitos). Já o conceito de capacidades dos lugares (territórios) diz respeito às possibilidades de acesso a condições habitacionais, sanitárias, de transporte, serviços públicos, entre outros fatores que incidem diretamente no acesso diferencial à informação e às oportunidades e, conseqüentemente, no acesso a direitos.

Nessa perspectiva, são as diferentes combinações entre ambas variáveis que originam tipos e graus de vulnerabilidade diferenciados.

Os atores sociais, portanto, não dependem somente de sua capacidade de gerenciamento de ativos, mas de um contexto histórico, econômico e social formado de oportunidades e precariedades, bem como da intermediação/ proteção da estrutura estatal para que consigam usufruir dos diferentes tipos de ativo necessários para responder às situações de vulnerabilidade.

DIEESE³⁷ _ Unicamp

Segundo o DIEESE, o termo vulnerabilidade define a zona intermediária instável que conjuga a precariedade do trabalho, a fragilidade dos suportes de proximidade e a falta de proteção social. Assim, se ocorrer algo como uma crise econômica, o aumento do desemprego e a generalização do subemprego, a zona de vulnerabilidade dilata-se, avança sobre a zona de integração e gera a desfiliação.

As situações de vulnerabilidade social devem ser analisadas a partir da existência ou não, por parte dos indivíduos ou das famílias, de ativos disponíveis e capazes de enfrentar determinadas situações de risco. Logo, a vulnerabilidade de um indivíduo, família ou grupos sociais refere-se à maior ou menor capacidade de controlar as forças que afetam seu bem-estar, ou seja, a posse ou controle de ativos que constituem os recursos requeridos para o aproveitamento das oportunidades propiciadas pelo Estado, mercado ou sociedade: a) físicos – meios para o bem-estar, moradia, bens duráveis, poupança, crédito; b) humanos: trabalho, saúde, educação (capacidade física e qualificação para o trabalho); e c) sociais – redes de reciprocidade, confiança, contatos e acessos à informação.

Assim, a condição de vulnerabilidade deve considerar a situação das pessoas e famílias a partir dos seguintes elementos: a inserção e estabilidade no mercado de trabalho, a debilidade de suas relações sociais e, por fim, o grau de regularidade e de qualidade de acesso aos serviços públicos ou outras formas de proteção social.

Pode-se concluir:

A partir desse breve percurso sobre a concepção de vulnerabilidade, pode-se afirmar que a abordagem adotada pela PNAS, ao dialogar com as análises mencionadas, possibilita a assistência social uma visão menos determinista e mais complexa das situações de pobreza, pois dá um sentido dinâmico para o estudo das desigualdades, a partir da identificação de zonas de vulnerabilidades, possibilitando um maior poder explicativo de uma realidade social, composta por uma heterogeneidade de situações de desproteção social.

Nessa direção, pode-se afirmar:

- A vulnerabilidade não é sinônimo de pobreza. A pobreza é uma condição que agrava a vulnerabilidade vivenciada pelas famílias;
- A vulnerabilidade não é um estado, uma condição dada, mas uma zona instável que as famílias podem atravessar, nela recair ou nela permanecer ao longo da história;
- A vulnerabilidade é um fenômeno complexo e multifacetado, não se manifestando da mesma forma, o que exige uma análise especializada para sua apreensão e respostas intersetoriais para seu enfrentamento;
- A vulnerabilidade, se não compreendida e enfrentada, tende a gerar ciclos intergeracionais de reprodução das situações de vulnerabilidade vivenciadas;

³⁷ Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos, 2010

- As situações de vulnerabilidade sociais não prevenidas tendem a tornar-se uma situação de risco.

Esta reflexão tem como finalidade caracterizar demanda por proteção social, para que o técnico possa realizar o atendimento imediato, avaliar necessidade de atendimento em uma de suas ações ou pelo acompanhamento familiar.

Antes do instrumento de ser preenchido, o técnico (assistente social e/ou psicólogo) deve anexar o instrumento de Acolhida Individual e ler as anotações feitas para dar sequência ao atendimento da família/indivíduo, quando se definirá pelo acompanhamento familiar ou não.

Entrevista com família:

A entrevista com família é um procedimento que deve ser realizado no CRAS, CREAS ou no domicílio. Trata-se de uma atenção sistematizada, quando se procura escutar a família, conhecer as suas condições e sua história, orientá-la e construir com ela possibilidades de compreensão e de ação diante de suas vulnerabilidades e potencialidades. Para fazer a entrevista, os técnicos deverão se basear nos dados já existentes sobre a família (CADÚnico e outros).

13. Formulário de Entrevista Inicial (Conhecer as demandas por Proteção Social da Família para realizar encaminhamento para atendimento, ou acompanhamento familiar no PAIF ou PAEFI).

13.1 Seguem os itens essenciais ao instrumento:

- Data de realização do atendimento;
- O técnico tem como foco conhecer a demanda por proteção social da família (família/ou um de seus membros apresenta seus problemas, suas necessidades e seus anseios);
- O técnico deve apresentar sua compreensão da demanda, estimulando processo de reflexão com a família:
- Pontuar os recursos de que a família dispõe para lidar com seus problemas;
- Sinalizar áreas de vulnerabilidade/ risco social da família como indicadores para Acompanhamento Familiar:³⁸

- ◆ Família apresenta situação de pobreza/ausência de renda;
- ◆ Precário ou nulo acesso aos serviços público (saúde, educação, assistência social e outros);
- ◆ Precário ou nulo acesso a condições habitacionais, sanitárias, e de transporte;
- ◆ Família apresenta fragilidade nas relações familiares;
- ◆ Família apresenta debilidade nas relações comunitárias e sociais;
- ◆ Debilidade física e nenhuma qualificação para o trabalho;
- ◆ Família com adolescentes grávidas, com precárias condições para prover o sustento;

³⁸ Indicação sobre o público prioritário para o acompanhamento familiar podem ser encontradas no Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda no âmbito do SUAS, nas Resoluções SEASDH nº 078 e 081, ambas de 21 de fevereiro de 2008, na Resolução CIB Nº 12 de 26 de abril de 2011, na Resolução CIT nº 5 de 03 de Maio de 2010, no Decreto Federal nº 1.541 de 11 de novembro de 2008 e nas Orientações Técnicas para o CRAS e CREAS.

- Famílias que não conseguem garantir a segurança alimentar de seus membros;
- Famílias que tiveram criança/adolescente em abrigo, casa lar ou família acolhedora;
- Famílias com integrante egresso de situação de tráfico, trabalho escravo;
- Famílias com um ou mais integrantes desaparecidos, falecidos, internos ou egressos do sistema prisional, com especial atenção às internas gestantes e nutrizes;
- Famílias com integrante com história de uso abusivo de álcool e outras drogas.
- Famílias com integrantes sem a devida documentação civil.

Dimensão Territorial:

- ◆ Acesso à escola;
- ◆ Acesso à saúde;
- ◆ Áreas de lazer;
- ◆ De vivência comunitária;
- ◆ De representação dos moradores;
- ◆ Existência de CRAS (especificar sua relação:)
- ◆ Outros

Os grupos familiares que apresentarem as dificuldades citadas devem ser atendidos pelo PAIF, pois vivenciam circunstâncias de não acesso a direitos básicos. Também devem ter a primazia no PAIF famílias com jovens sem acesso à rede de serviços, em especial as jovens grávidas, auxiliando no fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e na prevenção de riscos a que esse segmento acaba sendo exposto.

A fragilização dos vínculos familiares também deve ser um indicador importante para ação imediata para acompanhamento pelo PAIF. Assim, vínculos fragilizados entre pais e filhos, famílias com denúncias de negligência e episódios pregressos de violência no âmbito de suas relações e ocorrência, no passado, de afastamento de membros do convívio familiar encaminhadas pelo PSE devem ser acolhidas pelo serviço, contribuindo para o fortalecimento dos seus familiares e prevenindo a reincidência de situações de violência e rompimento de seus vínculos.

Ainda necessitam de atenção prioritária pelo PAIF as famílias com integrantes com histórico de uso abusivo de álcool e outras drogas, pois a dependência química está ligada às causas de vivência de vulnerabilidade e violação de direitos no âmbito familiar. Para tanto, podemos citar a ocorrência de violência física e psicológica, instabilidade financeira e rompimento de vínculos. Pesquisas apontam que incluir o grupo familiar em trabalho que fortaleçam os vínculos afetivos familiares, bem como positivar a expectativa parental, são elementos fundamentais para superação da dependência³⁹. O PAIF deve atentar também para o atendimento das famílias com idosos e pessoas com deficiência, com vínculos familiares fragilizados, sem acesso a serviços de cuidado e apoio, com reduzida capacidade de autonomia, sem condições de auto sustentabilidade e outras situações que apontem a vivência de vulnerabilidade social.

³⁹ SCHENKER, M e Minayio, M.C. S. A implicação da família no uso abusivo de drogas uma revisão crítica. *Ciência e Saúde Coletiva*. 2008, v.8 n.1 p.299-306

A ação do PAIF deve pautar-se, nesse contexto, pelo fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, de modo a prevenir o isolamento, ou mesmo o abrigamento de integrantes idosos, promovendo formas de participação dos idosos nas decisões familiares, apoiando a família no reconhecimento da sabedoria/experiência das pessoas idosas e na proteção dos seus direitos.

O PAIF tem também o papel fundamental na identificação de famílias que precisam de atendimento especializado, ou seja, que demandam acolhimento pelos serviços de Proteção Social Especial do SUAS.⁴⁰ As famílias que devem ser conduzidas aos serviços especializados, caracterizados por possuir um maior nível de complexidade, são aquelas com ocorrência de violação de direitos ou que estão em processo avançado de fragilização de vínculos de pertencimento social, familiar e de sociabilidade, resultantes de uma ou várias situações.

Técnico sinaliza focos da situação de violação de direito e fragilização de vínculos afetivos familiares e comunitários para ser encaminhada para o PAIF/PAEFI:

- Famílias com ocorrência de trabalho infantil, inclusive trabalho infantil doméstico;
- Famílias com ocorrência de trabalho escravo;
- Famílias com ocorrência de alguma ou múltiplas formas de violência doméstica, abuso e exploração sexual, violência contra a mulher, tráfico de seres humanos etc.;
- Famílias com adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto (Prestação de serviço à comunidade e liberdade assistida);
- Famílias com integrantes em situação de rua;
- Famílias com membros em situação de acolhimento;
- Famílias com fragilização ou sem de vínculos afetivos e comunitários.

Nessas situações, também denominadas situações de violação de direitos/risco social, a equipe do CRAS deve referenciar estas famílias ao CREAS, para que sejam acompanhadas pelo PAEFI.

É importante que a Secretaria Municipal de Assistência Social (ou congênera) monitore o ⁴¹processo de referenciamento das famílias, do CRAS ao CREAS, e do contrarreferenciamento, do CREAS ao CRAS, assegurando a estas famílias o direito à acolhida no serviço socioassistencial adequado a suas necessidades. Tal compromisso e responsabilidade do órgão gestor da política de assistência social com as famílias materializa a premissa da integralidade do atendimento socioassistencial. Sugere-se que o órgão gestor promova e coordene reuniões periódicas das equipes dos CRAS e CREAS para avaliação da efetividade dos processos de referência e contrarreferência na rede socioassistencial.

Por fim, ressalta-se que o acesso universal não focaliza determinados segmentos populacionais. A intenção, ao se eleger na tipificação prioridades de atendimento foi auxiliar a equipe de referência do CRAS no processo de compreensão das situações de vulnerabilidade existentes no território, imprimindo caráter protetivo e preventivo a suas ações, buscando evitar o agravamento ou reincidência e a organização das respostas às demandas das famílias.

Ao final do instrumento deve ser registrada no Parecer Social a resposta dada pelo técnico em relação à demanda apresentada pela família/indivíduo.

14. Parecer Social

⁴⁰ No Estado do RJ o encaminhamento para o CREAS se dá em 69 municípios; e onde não há CREAS; o CRAS realiza o atendimento às famílias.

⁴¹ GERBER, Luiza Maria, Oficina de Serviço Social: elaboração de Relatórios e Laudos, p.17, 2011.

O parecer social⁴² refere-se à opinião que o técnico emite sobre uma situação estudada, opinião esta baseada na análise das várias dimensões da vulnerabilidade e potencialidades. Dele deverão constar os aspectos mais pertinentes da situação. Após esta etapa o técnico propõe alternativas para a resolução da questão demandada. O parecer social se constitui na etapa em que o profissional sugere elementos para a solução da questão na ótica da Proteção Social.

É o momento em que o técnico 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.

O Parecer Social deve estar embasado no conhecimento das vulnerabilidades/risco (família-território) e no direito às seguranças sociais. O técnico deve apresentar seu parecer em relação à demanda de Proteção Social e discutir com a família/indivíduo a sua capacidade protetiva, bem como o parecer e o encaminhamento a ser dado.

18.1 Formulário de Parecer Social

- Existe a necessidade de afiançar Segurança de Renda (exemplifique);
- Existe a necessidade de afiançar Segurança de Convívio Familiar e Comunitário (exemplifique);
- Existe a necessidade de afiançar Segurança de Desenvolvimento da Autonomia (exemplifique);
- Existe a necessidade de afiançar Segurança de Sobrevivência a Riscos Circunstanciais (exemplifique).
 - **Dimensão do território:**
 - Existe a necessidade de assegurar o acesso aos serviços públicos no território ou fora dele;
 - Existe a necessidade de assegurar o acesso a condições habitacionais e sanitárias;
 - Acesso ao CRAS e/ou rede socioassistencial;
 - Acesso ao transporte;
 - Acesso à saúde, educação e ao lazer;
 - Existe a necessidade de assegurar o gerenciamento de ativo que as famílias possuem.

18.2 Parecer Social (Dados essenciais)

O Parecer Social deve ser construído a partir da análise dos dados acima relacionados; nele deve ficar claro o tipo de demanda por proteção social, bem como os procedimentos a serem adotados pelos técnicos de referência.

Relação de procedimentos técnicos adotados:

Inserção do grupo familiar em atendimento no PAIF/PAEFI:

- ◆ Oficinas com famílias
- ◆ Ações Comunitárias

⁴² CORDEIRO MOREIRA, Marinete; Laudos e pareceres técnicos, Manaus 2012.

- ◆ Serviço de convivência e Fortalecimento de Vínculos: para crianças até 6 anos; de 7 a 15 anos; de 16 a 17 anos; e para idosos
- ◆ Encaminhamentos (especificar)
- ◆ Orientações (especificar)
- ◆ Esclarecimentos quanto às ações sociais no CRAS/CREAS (especificar)
- **Inserção das Famílias no Acompanhamento:**
 - ◆ Familiar Particularizado
 - ◆ Familiar Coletivo/ grupal
- **Encaminhamento Familiar Externo:**
 - ◆ Referenciar família ao CREAS
 - ◆ Referenciar família ao PSE do Município
 - ◆ Políticas Públicas Setoriais: (especificar)
 - ◆ Outros (especificar)
 - ◆ Ao final, o instrumento deverá levar a assinatura do técnico responsável pelo atendimento e carimbo.

As famílias que não forem absorvidas pelos serviços do CRAS devem ser *encaminhadas* para o CREAS, Proteção Especial e Políticas Setoriais, entre outros, e neste sentido faz-se necessário um conhecimento mais apurado do uso deste instrumento.

15. Encaminhamento

Os encaminhamentos são processos de orientação e direcionamento das famílias, ou de alguns de seus membros, para serviços e/ou benefícios socioassistenciais ou 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 com os serviços, de forma a possibilitar sua efetivação e garantir o retorno da informação e o atendimento e inclusão da família.

Deve ser formalizado por meio de algum tipo de documento ou formulário que possa ser entregue ao usuário e/ou enviado para 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. O documento deve ter a identificação do profissional que o elaborou.

O PAIF e o PAEFI, ao serem ofertados, tornam-se receptores 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.

Neste sentido, a efetividade dos encaminhamentos, realizados no âmbito do SUAS, depende das diretrizes traçadas pelo órgão gestor da política da assistência social e da capacidade de gestão e de operacionalização local em estabelecer fluxos de encaminhamentos no âmbito do SUAS. Entretanto, para os encaminhamentos realizados para as demais políticas públicas setoriais, torna-se indispensável o investimento do órgão gestor municipal, na promoção da

intersectorialidade local, criando espaços de discussão e construção de fluxos de informação e encaminhamentos entre as diversas políticas públicas, visando à garantia do direito das famílias de acesso ao atendimento.

Portanto, o encaminhamento é uma ação que deve ser precedida de um processo institucionalizado, de responsabilidade do órgão gestor municipal e órgãos gestores das políticas setoriais, para que cumpra seu objetivo: garantir o acesso a direitos da população, fugindo da “resolução de casos”, no qual o técnico encaminha uma família para o 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 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 assistencialistas⁴³.

Daí a importância de os encaminhamentos serem acompanhados pelos técnicos de referência. É preciso saber se o atendimento à família foi realizado conforme orientado ou se o técnico terá de comunicar ao coordenador das unidades, 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 congêneres, para que este tome as devidas providências, de modo a garantir à família seu direito.

Pesquisas⁴⁴ apontaram que os encaminhamentos consistem em grande parte das ações e que as famílias, ao serem direcionadas aos serviços setoriais, 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 social⁴⁵.

19.1 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.

Os encaminhamentos para a Rede Socioassistencial do SUAS, inserção na PSB e referenciamento à PSE, referem-se aos procedimentos de orientação e direcionamento das famílias, ou de algum de seus membros, para serviços socioassistenciais: serviços, programas e

⁴³ SPOSATI, A; FALCÃO. M.C “A Prática da Assistência Social: elementos para uma caracterização”. 1995

⁴⁴ Consórcio Gesaword S.A. e Instituto Via Pública “Estudos Quantitativos sobre o PAIF”, demonstram que os encaminhamentos consistem em grande parte das ações. Serviços de Consultoria no âmbito do Programa PNUD BRA/04/046, 2008-2009.

⁴⁵ (Rede Unida “Intersectorialidade na Rede Unida”, Saúde em Debate 2000; 24 955).

projetos no âmbito da PSB e Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), no âmbito da PSE e os 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. Ressalta-se que o estabelecimento do fluxo de informações já está previsto no processo de articulação da rede socioassistencial de PSB referenciada ao CRAS⁴⁶.

Destaque-se que os encaminhamentos aos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos devem ser realizados a partir da premissa de que tais serviços complementam e são inerentes ao trabalho social com famílias realizado pelo PAIF e destinam-se aos membros dessas famílias em situação de maior vulnerabilidade social. Neste 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 realizado com as famílias, no âmbito do PAIF. Portanto, a inserção de usuários nos serviços de convivência deve ser prerrogativa do PAIF, garantindo o funcionamento da Proteção Social Básica e contribuindo na materialização de uma rede de proteção social nos territórios.

Para viabilizar a Gestão territorial da PSB pelo CRAS, o gestor municipal de assistência social (ou congêneres) 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, de modo que não dependa mais da troca de informações entre profissionais de modo improvisado. Este é só um exemplo de como o CRAS, ao exercer essa função de gestão da PSB, em seu território, auxilia na efetivação dos direitos das famílias e contribui para a consolidação da política pública de assistência social.

Conforme apontado na Publicação Orientações Técnicas: "Centro de Referência de Assistência Social/CRAS", 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 acesso à renda, serviços, programas e projetos, conforme a 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 então por meio do encaminhamento do usuário ao CREAS municipal ou para o responsável pela proteção social especial do município (onde não houver CREAS)". A contra referência 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 básica⁴⁷.

Neste sentido, quando a equipe do CRAS encaminha uma família para o CREAS, essa passa a ser sua referência. A partir desse momento, a responsabilidade pelo acompanhamento da família passa a ser compartilhada com o 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

⁴⁶ BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e combate à Fome: Orientações técnicas; Centro de Referência de Assistência Social- CRAS, Brasília, MDS, 2009, p.25.

⁴⁷ Ver em Orientações Técnica/MDS: Centro de Referência de Assistência Social-CRAS, p.10.

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

Ressalte-se que, para que os encaminhamentos à rede socioassistencial do SUAS serem efetivos, os técnicos de referência dos CRAS/CREAS devem conhecer bem as responsabilidades e atividades dos serviços que compõem a rede socioassistencial do seu território e do seu município e devem definir fluxos e procedimentos de encaminhamentos entre eles.

Os encaminhamentos realizados para o Cadastro Único 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, esforços devem ser envidados pelo coordenador do CRAS e pelo gestor municipal de assistência social (ou congêneres) 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 de 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.

Dentro do processo de atendimento no CRAS faz-se necessário um procedimento que vise facilitar o acesso de famílias aos projetos, benefícios e serviços socioassistenciais, por meio da identificação da demanda, indicação apropriada aos serviços oferecidos pela rede de Proteção Social de Assistência Social e verificação e avaliação da efetividade dos atendimentos e encaminhamentos realizados. Inclui encaminhamentos para a Proteção Social Especial e demais serviços ofertados por outras políticas públicas no território de abrangência do CRAS ou por redes municipais ou regionais.

Todo encaminhamento deve ter um acompanhamento, definido de acordo com a necessidade, principalmente voltado para a avaliação de sua efetividade. A articulação aos demais serviços sociais locais é necessária para a efetivação dos direitos das famílias referenciadas.

O encaminhamento é o instrumento necessário para oficializar a comunicação entre profissionais do CRAS/CREAS com a Rede Socioassistencial municipal.

Observação: O instrumento de encaminhamento social a ser utilizado deverá ser o mesmo modelo encaminhado pelo MDS no Instrumental Metodológico.

Antes que se inicie o processo de acompanhamento familiar, os técnicos responsáveis pelo acompanhamento devem preencher dados dos formulários

(modelo utilizado pelo MDS - Instrumental Metodológico), que subsidiarão o planejamento de acompanhamento familiar. É importante que os técnicos avaliem com as famílias o número de encontros (de 1 a 3) que serão suficientes para o seu preenchimento.

16. ACOMPANHAMENTO FAMILIAR

A Metodologia de Acompanhamento Familiar no âmbito do SUAS no Estado do Rio de Janeiro estabelece as seguintes diretrizes:

- O acompanhamento familiar no âmbito do SUAS terá como diretriz a abordagem metodológica dialógico-reflexiva, referenciada teoricamente pela teoria social crítica;
- A adoção desta abordagem metodológica implica, fundamentalmente, em privilegiar, no processo de acompanhamento familiar, atividades que possibilitem a reflexão sobre a realidade e o cotidiano social e a garantia de uma condução participativa e horizontalizada de todo processo;
- A metodologia apresentada refere-se ao processo de acompanhamento familiar no âmbito do PAIF e do PAEFI e, portanto, deve ser executada exclusivamente pelas equipes técnicas de referência do CRAS e dos CREAS.

O acompanhamento familiar é destinado às famílias que apresentam situações de vulnerabilidades e violação de direitos e requerem a proteção da assistência social para garantia de acesso aos direitos socioassistenciais e ampliação de sua capacidade protetiva. Para isso, demanda 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.

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

O acompanhamento familiar consiste, assim, num 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 a fim de superar gradativamente as vulnerabilidades e riscos vivenciados e o acesso a direitos. Objetiva, 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 e para o desenho de projetos de vida.

Em decorrência de situação de vulnerabilidade, devem ser priorizadas no acompanhamento do PAIF:

- Famílias contrarreferenciadas ao CRAS pelo CREAS, após trabalho realizado pelo PAEFI com famílias e indivíduos;
- Famílias com beneficiários do BPC de até 18 anos, fora da escola, devido às seguintes barreiras: ausência de acompanhamento para levar o beneficiário até a escola;

ausência de iniciativa da família para estimular o convívio sociofamiliar; ausência de cuidadores familiares; dificuldade dos beneficiários e da família em acessar a rede de serviços⁴⁸;

- Famílias cujo descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF) decorre de situações de vulnerabilidade social⁴⁹;
- Famílias do Rio Sem Miséria (Programa Renda Melhor e Renda Melhor Jovem);
- 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.

Em decorrência das situações de violação de direito devem ser priorizadas no acompanhamento pelo PAEFI:

- Vítimas de violência física, psicológica, negligência, violência sexual (abuso e/ou exploração sexual);
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Situação de rua e mendicância;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provoquem danos e agravos à sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;
- Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos.

Atenção!

É fundamental que atividades de acompanhamento familiar com as famílias beneficiárias do Programa Renda Melhor ocorram em estreita articulação com as coordenações municipais de saúde e educação, com o setor responsável pela manutenção e gerência do Cadastro Único, quando este for centralizado, e com os agentes de gestão de oportunidades econômicas e sociais-GOES.

A constatação, pela equipe, (assistente social e psicólogo) de que a família deve ser inserida no processo de acompanhamento familiar não é suficiente para tal. O acompanhamento familiar deve ser uma ação compartilhada com a família e, por este motivo, voluntária.

⁴⁸ 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.

⁴⁹ 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. (retirar)

O Atendimento particularizado ou primeiro atendimento, realizado pelo técnico depois de acolhida, pode indicar que a família não deseja um atendimento continuado ou não demanda inserção no serviço. Assim, configura-se um atendimento pontual, que pode se encerrar em orientações, informações ou esclarecimentos. Neste caso, é importante que a família seja informada de que aquela é uma unidade de referência para ela e pode ser acessada sempre que a família desejar.

Caso a família deseje participar do processo de acompanhamento familiar, a equipe técnica interdisciplinar iniciará o estudo social que subsidiará a elaboração do Plano de acompanhamento familiar.

20.2 Estudo Social

Estudo social é o movimento de reflexão crítica das informações e elementos disponíveis e de sistematização das mesmas, visando conhecer o contexto social em que a família se insere, as vulnerabilidades existentes e as questões que expõem a família a riscos sociais. Este é um movimento que deverá ser realizado durante todo o processo do acompanhamento familiar, sempre discutido e refletido pela equipe interdisciplinar, a partir dos novos elementos que se apresentarem durante o processo.

Elementos que Sustentam o Estudo Social

Em Miotto (2011)⁵⁰, observa-se que a autora expõe a necessidade do Estudo Social ancorar em competências:

- Competência Técnica: Habilidade profissional na utilização de seus instrumentos de trabalho (observação, entrevista, visita domiciliar e documentação);
- Competência Teórica Metodológica: Base de conhecimentos necessária para desenvolver o estudo social - organização do processo e teorias, diretrizes, leis e normatizações relativas aos direitos sociais (criança e adolescentes, direito de família, idosos, pessoa com deficiência, etc.);
- Autonomia: Liberdade para decidir e emitir sua opinião profissional, escolhendo os sujeitos que serão envolvidos, bem como os instrumentos operativos e documentação;
- Compromisso ético: Atendimento aos princípios e normas para o exercício profissional, contidos nos códigos de ética do Assistente Social e do Psicólogo;
- Ampliação e consolidação da cidadania;
- Posicionamento em favor da equidade social e justiça social;
- Não discriminação por questões de classe social, gênero, etnias, nacionalidade, religião, opção sexual e condição física;
- Sigilo profissional

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

20.3 Como realizar o Estudo Social?

O Estudo Social é realizado por meio de entrevistas, visitas domiciliares, pesquisa documental e bibliográfica, observações, juntada de documentos, ou seja, uma série de informações com as quais o profissional constrói/elabora um saber a respeito da população usuária dos serviços sociais e institucionais. Cabe ressaltar que o Relatório Social é o resultado do Estudo Social.

⁵⁰ MIOTTO, Regina Célia Tamasso, Perícia Social: Proposta de um percurso operativo. In: Revista Serviço Social e Sociedade. São Paulo; Cortez, nº 67, 2001.

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. E, ao mesmo tempo, não é um processo que visa avaliar as famílias, 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 a 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 o reconhecimento do 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 incompetência 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.

O processo inicia-se com a apresentação às famílias 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 pelos técnicos. Esse momento é denominado Encontro Inicial.

17. Encontro Inicial

É o momento no qual os técnicos recebem as famílias, escutam suas demandas, necessidades e apresentam o processo de acompanhamento familiar: do que se trata, quais seus objetivos, os tipos de acompanhamento familiar, imprescindível para o alcance dos objetivos deste processo. No Plano de Acompanhamento devem ser descritas:

- As demandas e necessidades das famílias - as vulnerabilidades/riscos a serem superados;
- As potencialidades que os grupos familiares possuem e que devem ser fortalecidas, a fim de contribuir nas respostas às vulnerabilidades apresentadas pelas famílias;
- Os recursos que o território possui e que podem ser mobilizados na superação das vulnerabilidades vivenciadas pelas famílias;
- As estratégias a serem adotadas pelos profissionais e famílias no processo de acompanhamento familiar;
- Os compromissos das famílias e dos técnicos (enquanto representantes do Estado) no processo de superação das vulnerabilidades.

18. Fluxo proposto para o acompanhamento:

- As intervenções (quantas, duração, horários) a serem realizadas com as famílias reunidas em grupo (para o acompanhamento particularizado), seus objetivos e aquisições esperadas;
- As ações (coletivas ou particularizadas do PAIF e PAEFI) 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.

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

- As inserções dos membros das famílias nas ações 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.

19. Plano SocioFamiliar

Na elaboração do Plano Sociofamiliar⁵¹ deve ser considerada a rede local e, dentro dessa rede, os serviços, unidades e programas que atendem a demanda da família acompanhada. Ele é o registro das pactuações realizadas entre a família e equipe e por isso deve conter a definição de metas a serem perseguidas e prazos para mensuração do atendimento destas metas. É interessante que todos os membros da equipe técnica de nível superior tenham acesso e conheçam os Planos Sociofamiliares, resguardando-se as situações que demandam sigilo. É necessário que a família compreenda em que consiste o acompanhamento familiar e seja informada dos motivos que levaram a equipe técnica a optar por esta forma de intervenção. A família deve ter ciência de que o processo de acompanhamento demandará a elaboração de um planejamento, no qual a família e o poder público (representado, neste caso, pela equipe técnica) terão responsabilidades a assumir, além de encontros periódicos para discussão e monitoramento do desenvolvimento deste planejamento.

É indispensável que o Plano Sociofamiliar⁵² possua:

- Objetivos muito claros, que reflitam o desejo da família;
- Metodologia definida, contendo o detalhamento das ações necessárias e estratégias para o alcance deste objetivo;
- Metas e prazos definidos conjuntamente com a família e a equipe;
- Previsão de recursos disponíveis, dos recursos necessários e dos recursos que deverão ser constituídos;
- Definição de responsabilidades da família e das responsabilidades do CRAS e CREAS.

23.1 Quanto à definição de objetivos para os planos:

A definição dos objetivos depende da realidade e anseios de cada família.

Independentemente das particularidades de cada família, todos os planos devem resguardar preocupação com a melhoria da condição de vida das famílias, fortalecimento e extensão da cidadania e dos vínculos familiares e comunitários.

23.2 Plano de Acompanhamento Sociofamiliar

⁵¹ Ver em SEASDH, Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social/ Uma proposta de Metodologia para o Estado do Rio de Janeiro, p. 41, novembro de 2011.

⁵² Idem, p.43, novembro de 2011.

Etapas do Processo de Acompanhamento Familiar	Objetivos	Aquisições Esperadas
Encontro Inicial	Ouvir as expectativas da família e apresentar o processo de acompanhamento familiar, de modo a proporcionar-lhes os esclarecimentos necessários para sua participação nesse processo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compreensão que a situação de vulnerabilidade e risco social não é culpa da família; ✓ Reconhecimento do direito à proteção social; ✓ Desenvolvimento da assistência como direito; ✓ Compreensão do acompanhamento como direito.
Plano de Acompanhamento Familiar	Planejar as estratégias adotadas para o fortalecimento das potencialidades/recursos e enfrentamento das vulnerabilidades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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; ✓ Reconhecimento de que a família possui potencialidades.
Intervenções em Ações Particularizadas ou em grupo de famílias	Encontros entre família/s e profissionais, 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.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliação de espaços de diálogo e participação; ✓ Aumento da autoconcepção da realidade vivenciada, a partir da promoção do questionamento sobre o predomínio de uma ordem social desigual; ✓ Ampliação de espaços de diálogo e participação; ✓ Aumento da autoconcepção 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 vulnerabilidade 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.

23.3 Detalhamento das estratégias e ações que irão compor o Plano Sociofamiliar

Toda estratégia e ações inseridas no Plano precisam estar vinculadas ao objetivo que se espera alcançar.

Por exemplo, para alcançar o objetivo de ampliar a cidadania de uma família, que demanda a melhora da condição nutricional de seus membros, pode-se usar algumas estratégias, como a garantia de renda mínima mensal para o atendimento da necessidade emergencial por alimentação regular e a garantia de acesso a políticas de saúde para acompanhamento da situação nutricional.

O tempo de elaboração do Plano Sociofamiliar não é fixo. Ele deve acompanhar a necessidade de cada família e, por isso, pode demandar um único encontro ou vários outros.

Para materializar estas estratégias, são necessárias algumas ações, tais como: a inserção da família no CadÚnico para beneficiamento pelo programa Bolsa Família e Programa Renda Melhor; encaminhamento para programas de garantia de segurança alimentar; encaminhamento para unidades de saúde que realizam atendimento nutricional e avaliação da condição de saúde; inserção da família em grupos ou encontros reflexivos sobre o direito constitucional à alimentação; informação à família da existência de equipamentos públicos de segurança alimentar e nutricional, como os Restaurantes Cidadão e cozinhas comunitárias, caso existam; encaminhamento da família para oficinas comunitárias sobre a temática do aproveitamento integral dos alimentos, caso existam; informação à família dos canais possíveis de denúncia da violação do direito à alimentação, defesa deste direito e assessoramento jurídico, se necessário. Além destas ações, há diversas outras.

23.4 Estabelecimento de Prazos e Metas

É necessário reconhecer que a superação das vulnerabilidades sociais é um processo de avanços graduais, que depende do tempo, recursos, fragilidades e potencialidades de cada família. Assim, as metas e prazos definidos não devem significar “data marcada” para que a família responda a uma situação. Ao contrário, deve representar o estabelecimento de etapas de monitoramento, no qual a equipe técnica retomará o contato sobre determinados aspectos, na perspectiva de apoiar a família e lhe dar suporte para atingir seus objetivos.

Da mesma forma, não é possível estabelecer, indiscriminadamente, estratégias e objetivos iguais para todas as famílias. Mais uma vez lembramos que a realidade social é dinâmica e que cada família possui suas próprias particularidades.

Contudo, de um modo geral, é adequado que todos os Planos tenham a preocupação com a promoção do conhecimento do acesso e da defesa de direitos – condição básica para o exercício da cidadania –, assim como objetivem fortalecer os vínculos familiares e sociais. Todos os planos devem promover a participação da família em atividades comunitárias e coletivas, privilegiando sempre a abordagem reflexiva e dialógica.

A existência de instrumento padronizado para registro do plano de Acompanhamento Sociofamiliar não deve limitar este planejamento ao simples preenchimento de um formulário. Este é um momento central do processo de acompanhamento que deve ser planejado anteriormente, discutido em equipe e dividido com a família.

Este instrumento deverá ser elaborado em conjunto com a família, dentro de um processo de encontros (2 a 4), que poderá variar de acordo com a necessidade, tendo em vista a complexidade do mesmo.

23.5 Plano Sociofamiliar Individualizado (deverá ser utilizado para o acompanhamento de família nuclear, ou indivíduo que representa a família).

Este formulário deve conter os seguintes itens:

- Data do encontro com família/indivíduo;
- Nome da pessoa de referência da família;
- Reflexão conjunta com família sobre objetivos do acompanhamento familiar, enfatizando a importância de sua participação;
- No processo de reflexão, identificar demandas das famílias compartilhando sua compreensão;
- Identificar necessidades fundamentais⁵³ das famílias (apresentar a família para compartilhar sua compreensão);
- Na área de Convívio Familiar, comunitária e social;
- Na área de Desenvolvimento da Autonomia da Família;
- Na área de Acesso a serviços de outras políticas públicas setoriais;
- Identificar áreas de Violação de Direitos da Família;
- Identificar Potencialidades da Família (apresentar a família para compartilhar sua compreensão);
- Identificar os recursos que a Instituição possui para serem mobilizados;
- Sinalizar estratégias a serem adotadas pelos profissionais e família no processo de acompanhamento familiar (acompanhamento coletivo ou particularizado, encaminhamento para ações próprias, rede local ou políticas públicas);
- Sinalizar compromissos da família e dos técnicos (enquanto representantes do Estado) no processo de acompanhamento familiar;
- Descrever para a família o percurso proposto para o acompanhamento;
- Periodicidade do acompanhamento: semanal, quinzenal ou mensal;
- Duração: 45 - 60 minutos;
- Horário e dia do acompanhamento;
- Encaminhamento das ações do PAIF:
 - Ações coletivas; Ações particularizadas; Oficinas com famílias.
- Periodicidade das Mediações com técnicos responsáveis pelo acompanhamento/resultados que se quer alcançar:
 - Mensal, trimestral, semestral ou anual.
- Apresentação de Quadro de Ações/Estratégias/ Metas e Prazos estabelecidos para as famílias;
- Planejar as estratégias adotadas para o fortalecimento das potencialidades/recursos e enfrentamento das vulnerabilidades e violação de direitos;
- Apresentar resumo do Plano de Acompanhamento à família para sua apreciação;

⁵³ Ver MASLOW, Hierarquia das necessidades- Pirâmide Motivacional, (2001) onde sustenta que o comportamento humano é motivado por necessidades a que ele deu o nome de necessidades fundamentais. Tais necessidades são as fisiológicas, as de segurança, de afeto e as de estima, enquanto que as necessidades de crescimento são aquelas relacionadas ao autodesenvolvimento e auto-realização dos seres humanos. Ver pirâmide motivacional (necessidades básicas, de segurança, sociais, autoestima e auto realização)

- O instrumento deverá contar com a assinatura e carimbo do técnico responsável pelo atendimento.

No Acompanhamento Familiar Coletivo, o Plano de Acompanhamento deve ser construído com a participação de todas as famílias que fazem parte do processo de acompanhamento e dos técnicos. 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 algumas famílias que participam do processo.

O Plano de acompanhamento deverá começar a ser feito entre a 1ª e a 3ª reunião com o grupo de famílias (mais de duas famílias já é considerada grupo) pelos técnicos responsáveis (assistente social e psicólogo).

Seguem abaixo os itens que compõem o instrumento Plano de Acompanhamento Familiar Coletivo:

24. Instrumento de Acompanhamento Familiar Coletivo.

- Data de realização da reunião;
- Relação de presentes, que devem se apresentar com o nome e expectativas em relação ao acompanhamento em grupo;
- Apresentação pelo técnico dos objetivos do trabalho em grupo;
- Reflexão com os participantes em relação às metas e prazos;
- Apresentação de Demandas e Necessidades pelas Famílias;
- Técnico estimula processo de reflexão-crítica em relação às demandas e necessidades apresentadas e levanta pontos em comum no grupo;
- Apresentação dos pontos comuns e das diferenças entre as famílias em relação às respostas às vulnerabilidades/violações de direitos;
- Técnico estimula sobre o processo de reflexão sobre as potencialidades/interferir na vida da comunidade;
- Apresentar recursos a serem mobilizados na superação de seus problemas comuns;
- Apresentar ações e estratégias a serem adotadas pelos profissionais e famílias no processo de acompanhamento familiar;
- Pontuar os compromissos das famílias para superarem os problemas comuns;
- Pontuar os compromissos do PAIF/PAEFI em relação à superação dos problemas apresentados;
- Apresentação do percurso proposto para o acompanhamento (periodicidade das reuniões, horários, periodicidade das mediações etc.);
- Apresentação do plano de acompanhamento grupal às famílias para sua aprovação, dando ênfase às metas e prazos;
- O instrumento deverá ter assinatura e carimbo do técnico responsável pelo atendimento, bem como das famílias participantes.

Uma vez o Plano de Acompanhamento Sociofamiliar elaborado, pode-se iniciar sua execução. Esta execução deve ser monitorada por meio de novos encontros particularizados ou

grupais com a família, além de ser paralelamente acompanhada por um processo contínuo de estudo social⁵⁴.

O estudo social é o movimento de reflexão crítica das informações e elementos disponíveis e de sistematização das mesmas e visa conhecer o contexto social em que a família se insere, as vulnerabilidades existentes e as questões que expõem a família a riscos sociais. Este é um movimento que deverá ser realizado durante o processo de acompanhamento familiar, sempre discutido e refletido pela equipe interdisciplinar, a partir de novos elementos que se apresentarem durante o processo.

O número de encontros necessários e a periodicidade devem ser avaliados pela equipe técnica de referência, observando se há a necessidade de melhor conhecimento da dinâmica da vida familiar e comunitária para serem complementados através de Visita Domiciliar.

25. Visita Domiciliar

A visita domiciliar⁵⁵ é uma atenção sistematizada prestada na unidade domiciliar, que visa:

- Possibilitar compreensão, registro e análise de dados sobre a dinâmica da vida familiar, suas vulnerabilidades e potencialidades;
- Prover estímulo e orientação à família na busca de soluções e na construção de um projeto de superação de suas vulnerabilidades;
- Identificar necessidades e realizar encaminhamentos para a rede de atendimentos, local e/ou de proteção especial;
- Acompanhar os encaminhamentos realizados;
- Estimular e mobilizar a família para participação no serviço, visando ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

A Visita Domiciliar é desenvolvida a partir do foco previamente definido e deve se pautar pelo respeito à privacidade da família, tanto no que diz respeito à receptividade para entrevista quanto à disponibilidade para responder a perguntas específicas. Será o procedimento escolhido sempre que: a) a entrevista no serviço não for possível; b) o contato com a família em seu domicílio se configurar como necessário para fazer o contato com as famílias em descumprimento de condicionalidades e/ou para o apoio e orientação da família; e/ou c) a identificação de vulnerabilidades e potencialidades necessitar de avaliações in loco, contextualizadas e orientadas por um foco como, por exemplo, compreender as razões para o descumprimento das condicionalidades.

As visitas domiciliares serão efetuadas pelos técnicos do PAIF ou PAEFI. O técnico de referência de cada família (assistente social, ou o psicólogo) pode solicitar a colaboração de outros profissionais da rede de serviços, tais como o agente comunitário de saúde, o agente de segurança alimentar e outros, para fazer, eventualmente, a visita domiciliar ou acompanhá-lo nesta atividade, dependendo da estratégia utilizada para a abordagem e o acompanhamento de cada família.

25.1 Formulário de Visita Domiciliar

Abaixo, indicamos os itens que devem compor o formulário:

- Registrar data em que a visita for realizada;
- Identificação do CRAS/CREAS e da família/nome do coordenador/a;

⁵⁴ Ver SEASDH, Acompanhamento familiar na Política de Assistência Social/ Uma proposta de Metodologia para o Estado do rio de Janeiro, p.51, novembro de 2011.

⁵⁵ Ver em MDS, Orientações para o Acompanhamento das famílias Beneficiárias do Programa Bolsa família no âmbito do SUAS, p.51, Brasília junho de 2006.

- Nome do responsável pela visita;
- Nome de pessoa de referência da família;
- Endereço completo;
- Ponto de referência;
- Motivo da visita ao domicílio;
- Localizar família referenciada ao CRAS;
- Complementar dados "in loco";
- Descumprimento das Condicionais do PBF;
- Descumprimento do Contrato de Atendimento;
- Acompanhamento das mudanças da família;
- Fortalecer vínculo com instituição;
- Avaliar mudanças p/ desligamento;
- Avaliação da situação da família pós-desligamento;
- Realização de Busca Ativa;
- Reunião com familiares;
- Entrevista para complementar dados do acompanhamento familiar;
- Monitoramento das condicionais do PBF;
- Outros (especificar);
- Avaliação de resultado da Visita Domiciliar;
- Procedimentos adotados;
- Encaminhamento para atendimento CRAS;
- Encaminhado para atendimento no CREAS;
- Encaminhamento para Saúde;
- Encaminhamento para Defesa de Direitos/Outro (identificar);
- O instrumento deverá contar com assinatura e carimbo do técnico responsável pelo atendimento.

26. Definição da abordagem metodológica no Acompanhamento Familiar

A escolha da abordagem metodológica é uma atribuição técnica. Esta tarefa requer estudo sobre as teorias sociais, conhecimentos específicos e habilidades profissionais para a definição de técnicas, métodos e estratégias adequadas ao alcance dos objetivos. Mas é importante sinalizar que no Estado do Rio de Janeiro esta escolha já foi feita a partir de um processo de discussão que resultou na pactuação da Resolução nº 18 da CIB, em dezembro de 2011.

A definição metodológica respeita as diretrizes já estabelecidas na Política Nacional de Assistência Social e resguarda coerência com os princípios éticos previstos no código profissional de cada categoria envolvida com o desenvolvimento da metodologia de trabalho social. Referenciados no pensamento crítico, dialético e transformador de Paulo Freire, propomos uma abordagem metodológica dialógico-reflexiva, horizontalizada e participativa, para o acompanhamento familiar no estado do Rio de Janeiro. Isso significa reconhecer os usuários como sujeitos ativos de sua história.

Partimos do pressuposto de que os trabalhadores sociais possuem uma função essencialmente pedagógica, entendendo a noção de pedagogia não como ato formativo de mestre para aluno, mas como processo de trocas que se dá pela problematização do cotidiano na perspectiva da ampliação do conhecimento sobre a realidade.

O acompanhamento familiar⁵⁶ se dará pela via do estabelecimento de relações sociais entre as famílias e os profissionais. Este vínculo, inevitavelmente, promoverá uma dimensão de orientação, que deve ser direcionada para processos críticos de apreensão da realidade, a fim de que as famílias possam reconhecer, por movimento voluntário de sua própria consciência, seus

⁵⁶ Ver SEASDH Acompanhamento familiar na Política de Assistência Social- Uma Proposta de Metodologia para o Estado do Rio de Janeiro, novembro de 2011, p.31ª 32.

direitos e deveres. Para tanto, defendemos que o acompanhamento familiar seja composto por atividades socializadoras de informação que favoreçam o processo reflexivo. Pretendemos que este processo pedagógico de informação e reflexão se dê de maneira horizontalizada. Todo e qualquer saber que nos é apresentado é apropriado de acordo com nossas próprias experiências particulares. Esta forma de entender a construção do conhecimento elimina autoridades, na medida em que fica claro que ninguém ensina nada a ninguém de forma unilateral, ninguém é portador do saber absoluto. As pessoas trocam conhecimentos e, portanto, não existe separação entre sujeito e objeto.

A cultura política e social brasileira consolidou um padrão de intervenção estatal tutelado e clientelista, que parte do suposto que as famílias pobres devem ser doutrinadas. Com esse olhar, o intelectual ou o técnico são os portadores da informação e do saber.

Referenciados em Paulo Freire, estamos propondo a inversão desta lógica, convidando as equipes técnicas a olharem a população usuária como sujeito, portador de muitos conhecimentos e capacidade crítica. Nesta perspectiva, o que o trabalhador social deve fazer é criar espaços para que este conhecimento seja colocado em movimento por meio da reflexão, da problematização e do conflito de ideias, desconstruindo preconceitos e censos comuns preconceituosos.

Este é um processo de aprendizado não somente para as famílias, mas também, e principalmente, para a equipe de referência, na revisão do lugar que ocupa como especialista para o de ator participante de uma realidade social. Ao interagir com a família, a equipe adquire novos saberes, podendo constantemente rever sua intervenção e contribuir de maneira definitiva para processos que se traduzam na vivência dos direitos com liberdade e justiça social.

Acompanhamento familiar⁵⁷ não é um processo que visa avaliar as famílias, sua organização interna, seu modo de vida, sua dinâmica de funcionamento. Ao contrário, conforme vimos, é uma atuação do serviço socioassistencial, com foco na garantia de seguranças afiançadas pela política de assistência social e na promoção do acesso das famílias a 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.

Cientes dos desafios que se colocam para esta tarefa e com um olhar realista sobre as formas de realizá-la, o acompanhamento familiar foi definido como um processo de atenção sistemática que promove o planejamento e a execução participativa das ações necessárias para que as famílias disponham de condições de vida dignas, por meio do acesso a direitos fundamentais e de oportunidade de reflexão e crítica da realidade social, na perspectiva do fortalecimento da cidadania.

26.1 Acompanhamento Familiar Particularizado

No acompanhamento particularizado (a algum membro ou todo o grupo familiar) ocorre o encontro entre famílias e profissionais e 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.

O acompanhamento se dará quando os objetivos a serem atingidos forem em longo prazo, ou seja, demandam um processo de caráter continuado e planejado, por período de tempo determinado. Deve ser proposto às famílias, quando as mesmas:

- Apresentarem situações desfavoráveis para o acompanhamento coletivo;
- Os objetivos a serem atingidos forem em longo prazo;

⁵⁷ Ver MDS, em Orientações técnicas sobre o PAIF, vol.2, Trabalho social com famílias do Serviço de proteção e Atendimento integral à Família-PAIF, 1ª Edição Brasília 2012.

- Não se sentirem à vontade em participar em grupo;
- Situação vivenciada que demanda sigilo;
- Horários incompatíveis com funcionamento em grupo.

O acompanhamento familiar particularizado prevê:

- 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;
- A realização de encontros com a família para desenvolver reflexões que a auxiliem na superação das vulnerabilidades enfrentadas;
- Para o monitoramento e avaliação do processo de acompanhamento há a necessidade de realização de mediações periódicas com técnicos de referência para análise da efetividade da intervenção, no que tange a ampliação da capacidade protetiva da família e definição de novos compromissos.

Outras considerações sobre o Acompanhamento Familiar

O acompanhamento familiar realiza uma intervenção técnica qualificada com objetivos determinados, visando à garantia dos direitos das famílias, cuja efetividade depende diretamente do compromisso do profissional responsável pelo acompanhamento familiar, do coordenador do CRAS, CREAS e do gestor municipal. A participação do gestor é necessária junto às secretarias setoriais, com o intuito de assegurar o acesso das famílias a serviços por elas prestados, bem como assegurar que as informações disponíveis sobre as famílias cheguem ao CRAS/CREAS, garantindo a integração entre benefícios, transferências de renda e serviços.

26.2 Objetivos do Acompanhamento Familiar

- Ampliação de espaços de diálogo e participação;
- Aumento da auto compreensão 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 da família, da condição de sujeito de direitos de cada um de seus membros, bem como da família como um todo.

26.3 Formulário Sociofamiliar Particularizado

Seguem abaixo os itens de deverão compor o formulário:

- Data de realização do atendimento;
- Nome da pessoa de referência da família;
- Apresentação e reflexão sobre o objetivo geral e específico do Acompanhamento;
- Apresentação à família de proposta do Acompanhamento Sociofamiliar;
- Ouvir as expectativas da família sobre proposta de acompanhamento;
- Realização de dinâmica onde a família possa apresentar sua organização e dinâmica de funcionamento;
- Apresentação das situações de vulnerabilidade/risco e reflexão crítica com a família para sua compreensão (não é culpa da família) e reconhecimento do direito à proteção social (papel do Estado);
- Relato da família sobre sua organização e dinâmica de funcionamento para reflexão dos participantes;

- Estimular processo de planejamento com participantes de ações para a superação de cada uma das situações de vulnerabilidade/risco apresentados;
- Realizar avaliação do resultado do encontro;
- Rever com família os objetivos (sua adequação) a serem trabalhados do novo encontro a ser marcado;
- O instrumento deverá ter assinatura e carimbo do técnico responsável pelo atendimento;
- Esta orientação, dada ao acompanhamento, deve servir de base para os próximos encontros, devendo os técnicos tomar o cuidado de rever, a cada encontro no Plano de Acompanhamento, as metas, prazos, ações e estratégias para, se necessário, fazer mudanças para que os objetivos sejam alcançados.

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, ou violações de direitos motivadoras do processo de acompanhamento forem superadas, a família, em conjunto com os profissionais, após processo denominado "avaliação", pode optar pelo encerramento do Acompanhamento Familiar. Isso não impossibilita que as famílias continuem participando das ações do PAIF ou PAEFI. Isto é, não impede que as famílias continuem sendo atendidas pelo Serviço.

Para o encerramento do acompanhamento familiar, os objetivos propostos no Plano de Acompanhamento devem ser alcançados. Se os objetivos não forem alcançados, o Plano de Acompanhamento deve passar por uma fase de adequação.

26.4 Acompanhamento Familiar Coletivo

O Acompanhamento familiar Coletivo⁵⁸ 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 para conhecer suas vulnerabilidades e potencialidades e sua incidência, de modo a constituir grupos de famílias com afinidades, necessidades e características similares. Desta forma, 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 que a junção de várias pessoas para conversar sobre um tema ou repassar informações. Requer a existência de uma interação social e algum tipo de vínculo entre seus participantes. Pode-se dizer que a passagem da condição de agrupamento para a de grupo consiste na transformação de interesses comuns para a de um interesse em comum⁵⁹.

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.

Zimmermann⁶⁰, teórico sobre o trabalho de 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

⁵⁸ Ver MDS, Orientações Técnicas sobre o PAIF, Vol. 2, p.64, 1ª Edição Brasília 2012.

⁵⁹ ZIMERMAN, David. Fundamentos Básicos das grupoterapias, 2ª edição, Porto Alegre; Artmed,2000.

⁶⁰ Ver MDS, Orientações Técnicas, Vol. 2, p.65, 1ª Edição, Brasília, 2012.

membro do grupo vai ressoar em outro; e b) galeria de espelhos: cada um pode ser refletido nos outros e pelos outros. É a identificação. O indivíduo se reconhece sendo reconhecido pelo outro.

A experiência do acompanhamento familiar em grupo possibilita 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 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 de alternativas.

O acompanhamento familiar coletivo prevê: a) a elaboração de um Plano de Acompanhamento familiar, no qual constarão os objetivos geral e específicos a serem alcançados pelos participantes, bem como o desenvolvimento do processo de acompanhamento; b) o desenvolvimento dos encontros com as famílias reunidas em grupo, por meio de um ou mais representantes, sob a coordenação de um técnico de nível superior das equipes do CRAS ou do CREAS, para discussão de temas e realização de reflexões sobre as vulnerabilidades, violações de direitos e fragilização de vínculos afetivos familiares e comunitários; 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 e d) inserção em ações, conforme necessidades.

Recomenda-se a utilização de dinâmicas grupais, filmes, apresentações teatrais, recitais de poesias, músicas e atividades externas ao CRAS/CREAS, 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 a troca de vivências que tornam esse acompanhamento uma experiência de empoderamento das famílias e, por consequência, do território. Isto leva ao 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 compõem. Ou seja, é preciso relacionar o objetivo do trabalho em grupo com as necessidades dos seus participantes.

26.5 Sobre os técnicos responsáveis⁶¹ pelo Acompanhamento Familiar Coletivo

- 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 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;

⁶¹ Ver em Orientações Técnicas sobre o PAIF, Vol. 2, p. 67, 1ª Edição, Brasília 2012.

- 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.

26.6 Formulário Sociofamiliar Coletivo

- Data de realização de grupo;
- Apresentação dos técnicos e do objetivo do acompanhamento em grupo;
- Reflexão com os participantes sobre o objetivo do encontro/ e o acesso às seguranças a serem afiançadas;
- Realização de dinâmica onde as famílias apresentem sua organização interna, seus modos de vida e sua dinâmica de funcionamento;
- Apresentação das demandas (vulnerabilidades e risco) por famílias e reflexão sobre os pontos comuns;
- Apresentação das responsabilidades do CRAS/CREAS e das famílias em relação às demandas apresentadas;
- Apresentação, pelo técnico, dos resultados do encontro;
- Realização de avaliação participativa dos resultados da reunião;
- Assinatura de presença pelos participantes da reunião;
- O instrumento deverá também contar com assinatura e carimbo do técnico responsável pelo atendimento.

27. Encontros periódicos de monitoramento (mediações periódicas)

Para que o processo de Acompanhamento Familiar tenha êxito, é necessária a ocorrência de encontros agendados e planejados de monitoramento, também conhecidos como mediações periódicas⁶². São encontros preestabelecidos entre a equipe técnica e a família para monitoramento da execução do Plano de acompanhamento familiar e a avaliação do alcance dos objetivos e metas propostos.

O planejamento e o cronograma das mediações devem considerar as questões que possam ser mensuráveis e avaliadas a curto, médio e longo prazo.

As mediações devem privilegiar o contato direto da equipe com as famílias, ainda que existam outras formas de operacionalizá-las.

A equipe técnica deve deixar claro para as famílias que o que está sendo monitorado é o desenvolvimento do Plano de Acompanhamento e não a família. O que está em questão é se as atividades e as estratégias adotadas tiveram os resultados esperados.

Metodologicamente propomos a realização de, no mínimo, quatro eventos/mediações com a seguinte cronologia:

- 1º encontro - 1 mês após o início da execução do Plano;
- 2º encontro - 3 meses após o primeiro encontro;
- 3º encontro - 6 meses após o primeiro encontro;
- 4º encontro - 1 ano após o primeiro encontro (avaliação anual).

Desta forma fica claro que defendemos, com isso, que a família deve ser acompanhada ao longo do período de um ano, para que os resultados possam ser mensurados nos encontros de mediação. Se os resultados forem satisfatórios, as famílias devem permanecer em acompanhamento por mais 6 meses, tempo em que é trabalhado o encerramento do processo do

⁶² O termo "mediações periódicas" e a ideia dos encontros periódicos foi absorvido do fluxo de acompanhamento familiar apresentado pelo Governo Federal no 13º encontro do CONGEMAS, no mês de abril de 2011, em Belém (PA).

acompanhamento familiar. Além do monitoramento, esses encontros possibilitam que a família apresente novas demandas ou expresse suas insatisfações ou satisfações quanto ao processo de acompanhamento, de forma a realimentar o estudo social.

27.1 Instrumento de Monitoramento/Mediação/Particularizado

Assinalamos os itens sugeridos para compor o instrumento, tendo em vista seus objetivos.

- Data da mediação;
- Nº de Encontro de Mediação (especificar): no mínimo 4 encontros em um ano;
- Nome da pessoa de referência da família;
- Apresentação do objetivo da mediação;
- Reflexão com a família/indivíduo sobre metas e estratégias adotadas, dependendo do prazo: curto, médio e longo prazo;
- Trabalhar com a família a importância de sua participação em todo processo;
- Identificar a forma de participação do CRAS/CREAS;
- Identificar novas demandas e insatisfações da família e dos técnicos responsáveis pelo trabalho;
 - É importante sinalizar a importância do próximo encontro de mediação;
 - Avaliação dos resultados da mediação (identificar os encontros - 1º; 2º, 3º e 4º encontro);
- Este roteiro deve ser utilizado como base para todos os demais encontros de mediação particularizados. (O que se modifica são os prazos e os objetivos ou metas referentes a estes períodos);
- Assinatura de pessoa de referência da família que participou do encontro;
- Assinatura e carimbo de técnico responsável pela reunião de mediação.

27.2 Instrumento de Mediação Coletiva

A Metodologia Participativa tem por base os preceitos de Paulo Freire, para estimular a problematização da realidade, a partir das demandas, metas e prazos apontados no Plano Sociofamiliar, tendo como referência a resolução dos problemas, a partir das iniciativas da própria família e dos recursos existentes no território e no município.

- Avaliação da participação do CRAS/CREAS em relação a metas e prazos pactuados;
- Realizar adequações de novas metas e prazos;
- Apresentar à família a importância dos próximos passos do Plano de Acompanhamento, ressaltando a importância do próximo encontro de mediação (metas e prazo pactuados);
- O instrumento deverá contar com assinatura e carimbo do técnico responsável pelo atendimento.
- Observar que este instrumento deverá ser utilizado nos próximos encontros de mediação, levando-se em conta as mudanças de metas e prazo.

28. Avaliação da Execução do Plano (após um ano de acompanhamento)

Dentro do processo de acompanhamento das famílias haverá um momento para avaliação dos resultados, quando o técnico, de forma compartilhada com a família, deverá realizar um encontro com esta finalidade. Esta avaliação deve ter como alvo as metas e os prazos pactuados

com as famílias, bem como os resultados alcançados. A partir destes é que avalia a necessidade de readequação do Plano Sociofamiliar, a ampliação do prazo de acompanhamento ou o desligamento da família em relação ao acompanhamento familiar.

Instrumento de Avaliação do Plano (após um ano): é importante sinalizar que a avaliação se dará em todo o processo de acompanhamento, mas a sinalização da avaliação no prazo de um ano é importante porque dará conta de um período programado para avaliação dos resultados satisfatórios e os insatisfatórios, a fim de que se reavalie a necessidade de readequação e a manutenção da família em acompanhamento pelo período mínimo de seis meses. Este é o tempo no qual é trabalhado o encerramento do processo de acompanhamento.

28.1 Formulário de Avaliação do Plano (após um ano)

Seguem abaixo os itens que devem compor o instrumento:

- Data de início do plano e da data da avaliação;
- Identificar pessoa de referência da família, se o atendimento for particularizado;
 - Descrever as demanda de proteção social inicial da família;
 - Descrever as metas e os prazos;
 - Descrever a situação atual da família;
 - Realizar análise participativa dos resultados considerados satisfatórios;
 - Realizar análise participativa dos resultados insatisfatórios;
 - Se os resultados forem insatisfatórios, refletir com a família os motivos para a família permanecer em acompanhamento por mais seis meses;
 - Avaliar criticamente os motivos para o encerramento do Plano de acompanhamento familiar (ressaltar os resultados satisfatórios e as diferenças encontradas na família);
 - Solicitar que a família descreva seu novo projeto de vida;
 - O documento deverá contar com assinatura e carimbo do técnico;
 - O documento deverá contar também com assinatura da família.

28.2 Formulário de Avaliação do Plano Sociofamiliar Coletivo (após um ano)

- Data de realização da avaliação;
- Data de início e término do plano;
- Descrever as demandas iniciais coletivas comuns de proteção social das famílias;
 - Descrever as metas e prazos;
 - Descrever a situação atual das famílias;
 - Realizar análise participativa dos resultados considerados insatisfatórios;
 - Realizar a análise participativa dos resultados considerados satisfatórios;

- Refletir com os participantes sobre os motivos para permanecerem em acompanhamento por seis meses ou mais;
- Avaliar criticamente com as famílias os pontos para readequação do Plano Sociofamiliar Coletivo;
- No caso de encerramento do Plano, ressaltar as diferenças encontradas nas famílias;
- No caso de encerramento, solicitar às famílias que apresentem seus novos projetos de vida;
- Técnicos realizam encerramento do encontro pontuando que as unidades continuam de portas abertas para as famílias.
- O documento deve conter assinatura e carimbo dos técnicos;
- E assinatura também das famílias que participaram da avaliação.

29. Desligamento das Famílias do Plano de Acompanhamento Sociofamiliar

É importante frisar que o Plano de acompanhamento sociofamiliar é compartilhado com a família desde o início do processo. E neste sentido, o desligamento também é pactuado coma família. Nas reuniões de mediação (quatro por ano), o processo de decisão deve se realizar de forma compartilhada, através de reflexão sobre o motivo de desligamento do plano e os procedimentos a serem adotados pela família e pelo técnico. Neste momento, deverá ser feito o encaminhamento para a Vigilância Social.

O encerramento do plano de acompanhamento não faz cessar a relação da família com o CRAS ou CREAS, devendo ser sinalizado pelo técnico à família que a mesma poderá se inscrever em qualquer atividade em nossas unidades, se assim desejar.

29.1 Formulário de Desligamento/ Encaminhamento /Vigilância Social

Seguem abaixo os itens que o instrumento deve conter.

- Data do Atendimento;
- Nome da pessoa de referência da família;
- Motivo do desligamento;
- Procedimentos adotados;
 - Encaminhamento da cópia da ficha de desligamento para a Vigilância Social, onde deve constar um sumário que relate a demanda inicial e a situação atual da família em relação ao quadro de vulnerabilidade/risco apresentado;
 - Assinatura e carimbo do técnico responsável pelo acompanhamento e assinatura da família.

Os formulários apresentados devem compor o Instrumental Metodológico, complementar ao Prontuário Único proposto pelo MDS, que deverá ser utilizado pelos municípios do estado do Rio de Janeiro. Neste sentido serão programadas Oficinas de Capacitação

PRONTUÁRIO SUAS/RJ
SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Nº DO PRONTUÁRIO: _____

NOME DA PESSOA DE REFERÊNCIA DA FAMÍLIA:

Tipo de Unidade: CRAS CREAS

Nome da Unidade: _____

Coordenador (a) da
Unidade: _____

Técnico
Responsável: _____

INSTRUMENTO DE ACOLHIDA PARTICULARIZADA

Quem preenche o instrumento?

O Técnico de referência, o profissional de nível médio, estagiário de Serviço Social e / ou Psicologia devidamente capacitados. O instrumento deve ser preenchido na Acolhida Particularizada ou na Acolhida em Grupo.

Data da Acolhida: ____ / ____ / ____

IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA DE REFERÊNCIA E ENDEREÇO DA FAMÍLIA		
Nome completo da pessoa de referência:		
Apelido (caso seja relevante):		
Nome da Mãe:		
NIS da Pessoa de Referência:		
CPF:		RG:
Órgão:	Data de emissão:	UF:
Endereço:		
Número:	Complemento:	CEP:
Bairro:	Município:	
Ponto de Referência:		
Telefones para contato (Com DDD):		

Localização do Domicílio:
<input type="checkbox"/> Comunidade <input type="checkbox"/> Urbano <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Reside em Abrigo

ATUALIZAÇÃO DO ENDEREÇO		
Data de Atualização: ____ / ____ / ____		
Endereço:		
Número:	Complemento:	CEP:
Bairro:	Município:	
Ponto de Referência:		
Telefones para contato (Com DDD):		
Localização do Domicílio:		
<input type="checkbox"/> Comunidade <input type="checkbox"/> Urbano <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Reside em Abrigo		

FORMA DE INGRESSO NA UNIDADE E MOTIVO DO PRIMEIRO ATENDIMENTO
De que forma a família/indivíduo acessou a Unidade para o primeiro atendimento?
<input type="checkbox"/> Por demanda espontânea
<input type="checkbox"/> Busca ativa realizada no território
<input type="checkbox"/> Encaminhamento da Proteção Básica
<input type="checkbox"/> Encaminhamento da Proteção Básica
<input type="checkbox"/> Encaminhamento de Políticas Setoriais / Assinalar qual: _____
<input type="checkbox"/> Encaminhamento pelo Sistema de garantia de Direitos / Assinalar qual: _____

ATENÇÃO: Sempre que o acesso for decorrente de encaminhamento, identifique detalhadamente o Nome e Contato do Órgão/Unidade que encaminhou o usuário:

Assinale abaixo caso a família, ou algum membro de seus membros, seja beneficiária de algum dos seguintes Programas sociais:

- Bolsa Família
- Benefício de Prestação Continuada – BPC
- Programa de Erradicação ao Trabalho Infantil – PETI
- Renda Melhor
- Renda Melhor Jovem
- Serviços de Convivência
- PROJOVEM
- Programas Municipais. Qual? _____

Assinale as demandas iniciais das famílias:

- Programas sociais / Especificar: _____
- Encaminhamento para Rede de Proteção de Direitos
- Outros. Especificar: _____

Assinale tipos de informações prestadas:

- Em relação à missão dos CRAS
- Funcionamento do CRAS

Assinatura do Profissional responsável com carimbo

INSTRUMENTO DE ACOLHIDA EM GRUPO

Para realização da reunião sugerimos que os profissionais do CRAS e CREAS utilizem o Método Paulo Freire onde a problematização da questão social deve ter papel de destaque, assim como o protagonismo das famílias, que são primordiais para êxito da reunião.

(Observar a necessidade de planejamento da reunião e o uso de instrumentos e dinâmicas diversas)

Data da Reunião: ____ / ____ / _____

Roteiro da Reunião

Apresentação dos profissionais e participantes pelo nome;

Apresentação da Política da Assistência Social como dever do Estado e direitos do cidadão;

O CRAS ou o CREAS que temos (horário de funcionamento, programas e serviços e finalidade).

O CRAS ou CREAS, as famílias e o território;

Responder as informações requeridas pelos participantes sempre que houver necessidade

Encerrar reunião solicitando aos participantes que devem aguardar para o preenchimento do instrumento de Acolhida Individualizada, e encaminhando ao técnico do CRAS para realização de Atendimento Particularizado.

Sumário da Reunião (Descrever os pontos fortes e fracos)

Assinatura do Profissional responsável com carimbo

Observação: o profissional responsável pela Acolhida Particularizada ou em Grupo (profissional de nível médio ou estagiário capacitado) deverá encaminhar o instrumento ao técnico responsável (assistente social ou psicólogo) para que realize o Atendimento Particularizado e avalie a necessidade de Acompanhamento familiar se Possível no mesmo dia.

INSTRUMENTO DE ENTREVISTA INICIAL

Entrevista a ser realizada pelos técnicos de referência para caracterizar demanda de proteção social

Data do Atendimento: ____ / ____ / _____

Nome de pessoas de referência da Família:

Solicitar à família que apresenta suas demandas iniciais e as seu território.

Propor reflexão compartilhada com família acerca de suas demandas/ território.

Levantar áreas Vulnerabilidade/ Riscos Social da Família

- Ausência de Autonomia frente à situação de pobreza/ ausência da renda;
- Desconhecimento dos direitos à proteção social;
- Precário ou nulo acesso aos serviços públicos (saúde, educação, assistência social e outras);
- Precário ou nulo acesso a condições habitacionais, sanitárias, e de transporte;
- Fragilidades nas relações familiares;
- Fragilidade nos vínculos entre a família e o território de vivência e sociais;
- Debilidade física e nenhuma qualificação para o trabalho.
- Existência na família de adolescente grávida, com precárias condições para prover o sustento;
- Não conseguem garantir a segurança alimentar de seus membros;
- Outra/especificar: _____
- Família não relaciona relação de sua situação de vulnerabilidade e a com realidade de desigualdade social;

Sinalizar focos da situação de violação de direitos e fragilização de vínculos afetivos familiares e comunitários para ser encaminhada para o CREAS/ PAEFI;

- Famílias com ocorrência de trabalho infantil, inclusive trabalho infantil doméstico;
- Família com ocorrência de trabalho escravo;
- Família com ocorrência de alguma ou múltiplas formas de violência doméstica, abuso e exploração sexual, violência contra a mulher, tráfico de seres humanos etc;
- Famílias com adolescentes em cumprimento de medida sócio educativa em meio aberto (Prestação de Serviço à Comunidade e Liberdade Assistida);
- Família com integrantes em situação de rua;
- Família com membros em situação de acolhimento.
- Família com fragilização de vínculo afetivos e comunitários.

Apresentar síntese de áreas de demanda de Proteção Social, e refletir com a família o encaminhamento a ser dado:

- Existe a necessidade de afiançar Segurança de Renda

Exemplificar:

- Existe a necessidade de afiançar Segurança de Convívio Familiar e comunitário Exemplifique:

Existe a necessidade de aprofundar Segurança de Desenvolvimento da Autonomia Exemplifique:

Existe a necessidade de aprofundar Segurança de Sobrevivência a Riscos Circunstancias / Exemplifique:

Sumário/ Parecer Social

Procedimento adotados:

Inserção do grupo familiar, em ações de Atendimento no PAIF:

- Oficinas com famílias
- Ações Comunitárias

Serviço de convivência e Fortalecimento em Vínculos:

- Para crianças até 06 anos
- De 06 a 15 anos
- De 15 a 17 anos
- Para idoso

Encaminhamentos: (especificar)

Orientações: (especificar)

Esclarecimento quanto ações sociais no CRAS: (especificar)

Inserção das Famílias no acompanhamento:

- Familiar particularizado
- Familiar Coletivo/ grupal

Encaminhamento Familiar Externo:

- Referenciar Família ao CREAS
- Referenciar família ao PSE do Município
- Política Pública Setorial: (especificar)

Outros (especificar)

Assinatura do Técnico com carimbo

PLANO SOCIOFAMILIAR INDIVIDUALIZADO

Data: ____ / ____ / ____

Nome da pessoa de referência da Família:

Refletir e pactuar com a família os objetivos do Acompanhamento Familiar

Refletir Identificar demandas das famílias (apresentar a família o parecer social para compartilhar sua compreensão):

Identificar necessidades demandas das famílias ¹ das famílias (apresentar a família o parecer social para compartilhar sua compreensão):

Necessidades Básicas: Identificar

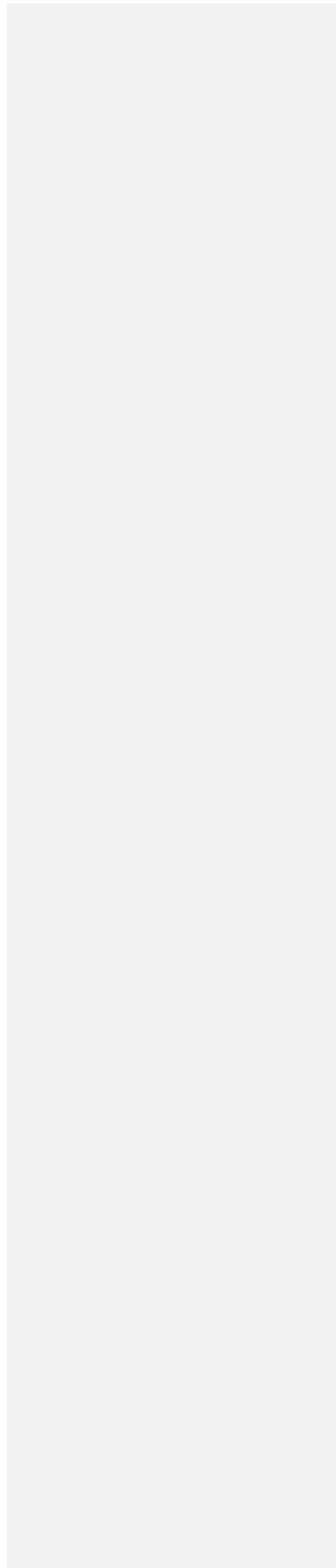
Nas áreas de Convívio Familiar, Comunitária e Social;

Na área de desenvolvimento da autonomia da Família

Na área de Acesso a serviço de outras políticas públicas setoriais

Identificar áreas de violação de Direitos da família:

Identificar Potencialidades da Família:



Identificar Potenciais Recursos que o território e a Instituição possuem para serem mobilizados:

Sinalizar estratégias a serem adotados pelos profissionais e família no processo de acompanhamento família (acompanhamento coletivo ou particularizado, encaminhamento para ações próprias, rede local, ou políticas públicas):

Sinalizar compromissos da família e dos técnicos (enquanto representantes do Estado) no processo de acompanhamento familiar:

Descrever para a família o percurso proposto para o Acompanhamento:

Periodicidade do acompanhamento:

- semanal quinzenal mensal

Duração do encontro:

- 45 minutos 60 minutos

Horário e dia do acompanhamento: _____

Encaminhamento das ações do PAIF:

Ações coletivas Ações particularizadas Oficina com família

Periodicidade das Medições com técnicos responsáveis pelo Acompanhamento/ resultados que se quer alcançar:

Mensal Trimestral semestral Anual

Apresentação de Quadro de Ações/ Estratégias/ Metas e Prazos estabelecidos com as famílias para sua aprovação, onde deve constar marcação de entrevistas reuniões, oficinas, visitas domiciliares, encaminhamento para a rede sócio assistencial intersetorial

Objetivo geral do Plano Sócio Familiar: _ Planejar com participação da família as estratégias adotadas para o fortalecimento das potencialidades/ recursos e enfretamento das vulnerabilidades e violação de direitos. Indicar outros específicos em relação à realidade própria a cada família:

Apresentar Resumo ou quadro do Plano de Acompanhamento à Família para apreciação da Família

Assinatura de Pessoa de Referência da Família

Assinatura do Assistente Social

Assinatura do Psicólogo

PLANO SOCIOFAMILIAR COLETIVO

Data: ____ / ____ / ____

Apresentação dos presentes, pelo nome e suas expectativas em relação ao Plano de Acompanhamento Coletivo.

Apresentação dos objetivos do Plano Sociofamiliar.

Reflexão com os participantes em relação às expectativas do Plano de Acompanhamento Familiar

Reflexão crítica das Demandas de Proteção Social

Estimular processo de reflexão-crítica em relação às demandas e necessidades apresentadas coletivamente.

Apresentação das potencialidades que os familiares possuem e que devem ser fortalecidas, a fim de contribuir nas respostas as vulnerabilidades / violações de direitos.

Estimular para processo de reflexão sobre as potencialidades / interferir na vida da comunidade.

Pontuar as ações e estratégias, metas e prazos a serem adotadas pelos profissionais e famílias para atingir os objetivos no processo de acompanhamento familiar.

Pontuar os compromissos das famílias para superarem seus problemas específicos e comuns

Pontuar os compromissos das famílias para superarem seus problemas específicos e comuns

Pontuar os compromissos do PAIF/PAEFI em relação à superação das demandas apresentadas

Apresentação do percurso proposto para o acompanhamento (periodicidade das reuniões, horários, periodicidade das mediações, etc.)

Apresentação do Quadro Demonstrativo do Plano Sociofamiliar Coletivo as famílias para sua aprovação dando ênfase aos objetivos comuns e aos específicos de casa família.

Assinatura do Assistente Social com carimbo

Assinatura do Psicólogo ou do Profissional Responsável com carimbo

INSTRUMENTO DE VISITA DOMICILIAR

Data de Visita: ____ / ____ / ____

Identificação do CRAS/CREAS e da Família

Nome do CRAS/CREAS: _____

Nome do Coordenador/a: _____

Nome do Técnico Responsável pela Visita: _____

Nome de Pessoa de Referência da Família: _____

Endereço Completo: _____

Ponto de referência: _____

Data de Visita: ____ / ____ / ____

Identificar motivo da Visita ao Domicílio

- Localizar Família Referenciada ao CRAS
- Complementar dados "in loco"
- Descumprimento das Condições do PBF
- Descumprimento do Contrato de Atendimento
- Acompanhamento das mudanças da família
- Fortalecer vínculo com instituição
- Avaliar mudanças para desligamento
- Avaliação da situação da família pós-desligamento
- Busca Ativa

Identificar familiares presentes na visita

Atividades Realizadas na visita:

- Reunião com familiares

Entrevista para complementar dados do acompanhamento familiar

Monitoramento das condicionalidades do PBF

Outros Especificar: _____

Avaliação da Visita Domiciliar

Procedimentos Adotados:

Encaminhamento para atendimento CRAS

Encaminhamento para atendimento no CREAS

Encaminhamento para Saúde

Encaminhamento para Defesa de direitos

Outro Identificar: _____

Assinatura do Profissional responsável com carimbo

INSTRUMENTO DE MEDIAÇÃO PARTICULARIZADO

Data: ____ / ____ / ____

Encontro de Mediação / Especificar a ordem:

1º Encontro de Mediação

2º Encontro de Mediação

3º Encontro de Mediação

4º Encontro de Mediação

Nome da pessoa de referência da família:

Apresentar objetivo do encontro:

Apresentação de metas a:

- Curto prazo
- Médio prazo
- Longo prazo

Resultado esperados:

Em curto prazo:

Em médio prazo:

Em longo prazo:

Evidenciar participação da família e sua importância:

Caracterizar qual será participação do CRAS/CREAS

Identificar se há novas demandas na família

Sinalizar os próximos passos do Plano de Acompanhamento Familiar Sociofamiliar

Sinalizar a importância do próximo encontro de mediação:

Avaliação dos resultados do:

- 1º Encontro de Mediação
- 2º Encontro de Mediação
- 3º Encontro de Mediação
- 4º Encontro de Mediação

Assinatura do Técnico com carimbo

(Este roteiro deve ser utilizado com base para todos os demais encontros de mediação particularizados. O que se modifica são os prazos e os objetivos ou metas referentes a estes períodos.)

INSTRUMENTO DE MEDIAÇÃO COLETIVA

Data: ____ / ____ / ____

A metodologia a ser utilizada é a Participativa, tomando por base os preceitos de Paulo Freire, a qual deve estimular a problematização da realidade concreta da família e a resolução dos problemas a partir das iniciativas da própria família, e dos recursos existentes no território.

Apresentação do técnico responsável pela mediação:

Apresentação dos participantes na reunião:

(Nome, papel que ocupam na família, expectativas do acompanhamento familiar)

Apresentação do objetivo da reunião de mediação

Avaliação por parte dos participantes deve levar em conta objetivo geral, específico, metas para cada reunião de mediação.

Avaliação da participação da família em relação aos resultados

Avaliação da participação do CRAS/CREAS em relação aos resultados

Sinalizar se há novas demandas das famílias:

Indicar a importância dos próximos passos do Plano de Acompanhamento Sociofamiliar

Ressaltar a importância do próximo encontro de mediação

Avaliação dos resultados da reunião

Obs: Anexar folha de frequência das famílias

Assinatura do Técnico com carimbo

INSTRUMENTO DE ACOMPANHAMENTO FAMILIAR PARTICULARIZADO

Data de atendimento: ____ / ____ / ____

Nome da Pessoa de Referência da família

Apresentar e refletir com a família sobre o Objetivo do Acompanhamento

Apresentação do Plano de Acompanhamento Sociofamiliar a família / pessoa de referência (já elaborado)

Ouvir as expectativas da família sobre o Plano apresentado:

Apresentação das situações de vulnerabilidade para reflexão da família para sua compreensão (não é culpa da família); reconhecimento do direito à proteção social / papel do Estado.

Processo de reflexão sobre Acompanhamento Familiar como direito

Realizar processo de reflexão com pessoa referenciada da execução de ações a partir de cada uma das situações de vulnerabilidade/risco apresentadas.

Realizar avaliação do resultado do encontro

Rever objetivos e metas a serem trabalhados do novo encontro a ser marcado.

Assinatura da Pessoa da Referência da Família

Assinatura do Assistente Social com carimbo

Assinatura do Psicólogo com carimbo

INSTRUMENTO DE ACOMPANHAMENTO FAMILIAR COLETIVO

Data de Grupo: ____ / ____ / ____

Apresentação do Quadro do Plano Sociofamiliar ao Grupo

Reflexão com os participantes sobre os objetivos do Acompanhamento

Apresentação de demandas comuns para reflexão coletiva com famílias

Apresentação das responsabilidades do CRAS/CREAS e das famílias

Apresentação dos resultados esperados

Avaliação da Reunião

Assinatura dos participantes

Assinatura dos Técnicos responsáveis com carimbo

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO PLANO DO ACOMPANHAMENTO
SOCIOFAMILIAR /APÓS UM ANO**

Data de Início do Plano: ____ / ____ / _____

Data prevista para Término: ____ / ____ / _____

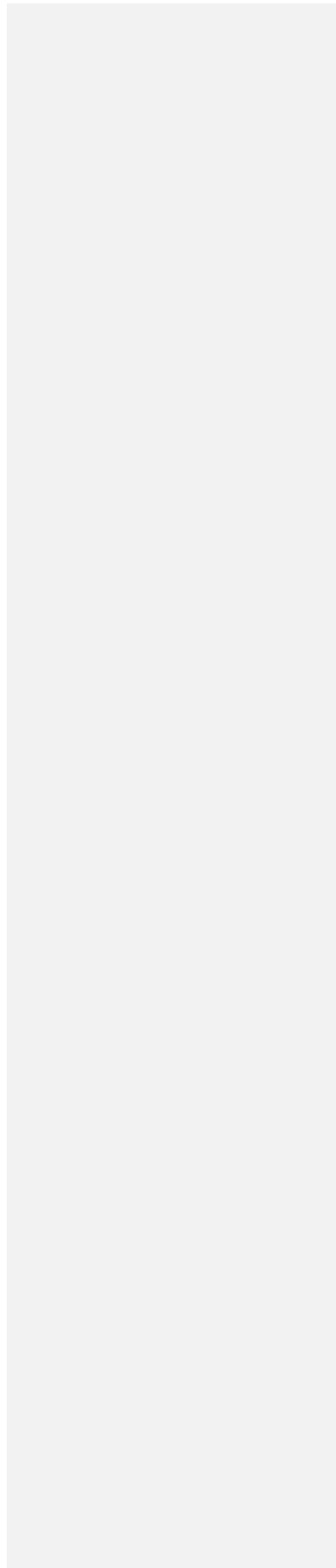
Descrever as demandas coletivas das famílias de Proteção Social

Descrever Metas e Prazos do Plano

Descrever a situação atual das famílias

Realizar análise participativa dos resultados considerados insatisfatórios

Realizar análise participativa dos resultados considerados satisfatórios

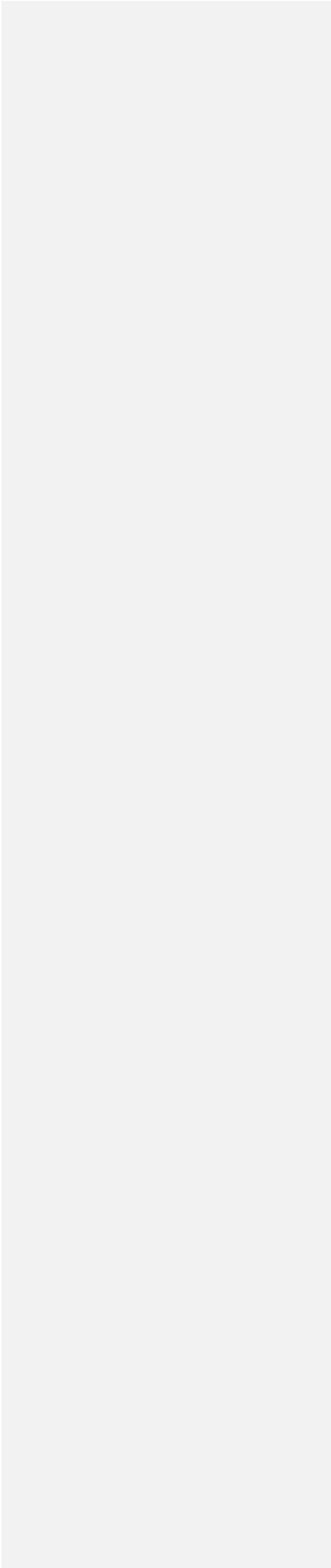


Refletir com participantes os motivos para permanecer em acompanhamento por seis meses ou mais

Avaliar criticamente com a família os pontos para readequação do Plano Sociofamiliar Coletivo

Avaliar criticamente os motivos para o encerramento do Plano (ressaltar as diferenças encontradas na família)

Se for caso de encerramento do Plano, solicitar que as famílias apresentem seus novos projetos de vida.



Assinatura dos Técnicos responsáveis com carimbo

OBS: Anexar folha de frequência das famílias.

FICHA DE DESLIGAMENTO / ENCAMINHAMENTO PARA VIGILÂNCIA SOCIAL

Data de Atendimento: ____ / ____ / ____

Nome da Pessoa de Referência da Família

Motivo do desligamento

Reflexão crítica com a família sobre desligamento

Procedimentos adotados após acompanhamento

Encaminhamento de ficha de desligamento para a Vigilância Social com sumário da situação da família quando iniciou o acompanhamento e a situação atual

Assinatura dos Técnicos responsáveis com carimbo

OBS: O documento deverá conter também assinatura da família

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social, Uma Proposta de Metodologia para o Estado do Rio de Janeiro, publicação da Secretaria de Estado de Assistência Social, Rio de Janeiro, 2011.
- BRASIL, MDS, Orientações Técnicas sobre o PAIf, vol. 2, Brasília, 2012.
- BRASIL, MDS- Política de Assistência Social (PNAS), Brasília, 2005.
- BRASIL, Consórcio Gesaword S.A. Instituto Via Pública, Estudos Quantitativos sobre o PAIf . Serviços de Consultoria no âmbito do PNUD, Brasília, 2008-2009.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome: Orientações Técnicas, CRAS, Brasília, 2009.
- Caderno CEDEC-2, Rio de Janeiro, publicação da Fio Cruz, 2004.
- Código de Ética do Assistente Social
- Código de Ética do Psicólogo
- CORDEIRO MOREIRA, Marinete- Laudos e Pareceres Técnicos – Manaus, 2012.
- FREIRE, P. Educação como Prática de Liberdade. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.
- FREIRE, P. Pedagogia do Oprimido. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- FROMM, Erich, Conceito Marxista do Homem- Rio de Janeiro, Zahar editores, 1975.
- GERBER, Luiza Maria-Oficina de Serviço Social: Elaboração de Relatórios e Laudos, 2011.
- FRIEDRICH, HEGEL Georg Wilhelm, Pedagogia & Comunicação, 1984.
- MASLOW- Hierarquia das necessidades- Pirâmide Motivacional, 2001.
- MDS, O CRAS que temos , o CRAS que queremos, vol. P.171.
- MIOTO, Regina Célia Tamaso- Perícia Social: proposta de um percurso operativo. In: Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, 2001.
- MUNIZ, Egly- Caderno de textos da VIII Conferência Nacional de Assistência Social, ano
- NOB-RH/SUAS: anotada e comentada, Brasília, dezembro de 2011.
- PONTES NOBRES, Reinaldo, Mediação e Serviço Social, Rio de Janeiro, Cortez Editora, 2002.
- SANTOS, Luís Carlos, Dicionário de Metodologia Científica, editora e ano
- SEASDH, Nota técnica a Psicologia e o Acompanhamento Familiar no âmbito do SUAS, Rio de Janeiro, ano
- SEASDH, Resoluções nº 78 e 81, Rio de Janeiro, ambas de 21 de fevereiro de 2008.
- SECHENKER, M e Minayo, M.C. S- A Implicação da Família no uso abusivo de drogas uma revisão crítica. Ciência e saúde Coletiva, 2008.
- SPOSATI, A, Relatório Final e Sumário executivo de estudo, análise da capacidade protetiva das famílias, Projeto PNUD BRAS/04/046, Brasília, DF, 2011.
- SPOSATI, A; falcão. M. C., A Prática da Assistência Social: elementos para uma caracterização, 1995.
- URUGUAI, KAZTMAN, Activos y estructuras de oportunidades: estudios sobre las raíces de la vulnerabilidad social, ano
- ZIMERMANN, DAVID. Fundamentos Básicos das Grupoterapias, editora Artmed, Porto Alegre, 2000.