

PROTOCOLO DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO
E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF)



JUNDIAÍ/SP
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

Versão 1
2024

E vamos eu e a solidão
A caminho do mar
Canoa e coração
Deixam pra trás a terra, o cais
Partem buscando vendavais

Ah, meu peito de sonhador
Sábios abismos do amor
Como a canoa, os do mar

Eu que fiz dos meus sonhos, meus navios
Eu que fiz velas de rimas
De canções o meu pesqueiro
Eu que armei redes de estrelas
Ainda espero entre anzóis e sereias
Quem ficou de me encontrar

De sol em sol
Cruzando o mar
Calmaria sonhei
Loucura são, a paz
De quem provou do querer bem
Mas sopram tantos vendavais

Ah, meu peito de pescador
Sabe que a lua passou
Finda a maré de pescar

Eu que dei os meus sonhos, meus navios
Que troquei mares por fios
Que aportei o meu pesqueiro
Nas paragens do desejo
Ainda guardo para alguém o meu beijo
E adornos de corais

Apresentação

PROTOCOLO DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF) - JUNDIAÍ/SP

É com satisfação que o Departamento de Proteção Social Básica - DPSB do Sistema Único de Assistência Social através da Unidade de Gestão de Assistência e Desenvolvimento Social, da Prefeitura do Município de Jundiaí, apresenta o “*Protocolo de Atendimento dos Serviços Socioassistenciais de Proteção Social Básica*”. Este documento tem como objetivo orientar as ações dos profissionais em relação aos serviços prestados pela Proteção Social Básica no Município de Jundiaí.

A Proteção Social Básica (PSB) é um componente essencial do SUAS, que visa garantir o acesso a direitos e a promoção da cidadania através do Trabalho Social com Famílias. Nos últimos anos, as equipes técnicas da Política de Assistência Social têm enfatizado a importância de qualificar e especificar o escopo do trabalho do PAIF - Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias, destacando a necessidade de um enfoque mais estruturado, delimitado e, principalmente, alinhado às normativas e à realidade local.

A atual gestão, com seu olhar sensível, estratégico e técnico, não poupou esforços para que essa construção fosse realizada de forma conjunta e democrática. É importante frisar que, embora este protocolo ofereça diretrizes e orientações valiosas, ele não cobre toda a complexidade envolvida na execução do PAIF. Essa complexidade e as diversas situações enfrentadas exigem um constante aprimoramento das práticas e abordagens, tornando imprescindível a atualização periódica deste documento. Essas revisões garantirão que o PAIF permaneça relevante e eficaz, promovendo um atendimento de qualidade às famílias que dependem desta política pública.

Todo esse trabalho foi fruto da colaboração entre gestão e servidores. Portanto, é essencial reconhecer o papel fundamental de *todos os* profissionais da PSB e dos demais departamentos que compõem o SUAS Jundiaí, cujas contribuições, críticas e ideias foram cruciais para a elaboração deste documento.

Um agradecimento especial à nossa gestora, Maria Brant, cuja atuação se destaca por ser técnica, humana, sensível e instigadora. Agradeço, especialmente, às servidoras Amanda da Silva, Ana Paula Zorik e Kadiny Alana do Nascimento, que se dedicaram incansavelmente para garantir a construção deste material, e às estagiárias do Departamento de Gestão Planejamento e Finanças (DPGF), Isabelly Vitória da Silva Vasconcelos e Mariana Sayuri Tanaka Gotardi, que sempre demonstraram dedicação, entusiasmo, comprometimento e iniciativa, refletindo sucesso em nossas atividades e um profissionalismo admirável.

Bom trabalho!

Renata Bonafin Stoqui
Diretora de Proteção Social Básica

SUMÁRIO

<u>LISTA DE SIGLAS</u>	<u>5</u>
<u>LISTA DE QUADROS</u>	<u>7</u>
<u>INTRODUÇÃO</u>	<u>8</u>
<u>CAPÍTULO 1 - PREMISSAS E DIRETRIZES: DESVENDANDO CONCEITOS</u>	<u>10</u>
<u>1.1. O Significado da Política Nacional de Assistência Social</u>	<u>10</u>
<u>1.2. Proteção Social Básica: De Qual Proteção Estamos Falando?</u>	<u>16</u>
<u>1.3. Categoria Família para o Trabalho Social</u>	<u>20</u>
<u>1.4. Matricialidade Sociofamiliar</u>	<u>20</u>
<u>1.5. Território</u>	<u>21</u>
<u>1.6. Vulnerabilidade Social</u>	<u>23</u>
<u>1.7. Intersetorialidade e Interdisciplinaridade no Desenho da PNAS</u>	<u>24</u>
<u>1.8. O CRAS e as Ofertas Socioassistenciais</u>	<u>25</u>
<u>CAPÍTULO 2 - O PAIF E A OPERACIONALIZAÇÃO DO TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS</u>	<u>27</u>
<u>2.1. Condições e Formas de Acesso</u>	<u>28</u>
<u>2.1.1 Condições</u>	<u>28</u>
<u>2.1.2 Formas</u>	<u>28</u>
<u>2.2. Atendimento Recepção</u>	<u>32</u>
<u>2.3. Trabalho Social com Famílias</u>	<u>33</u>
<u>2.4 Atendimento</u>	<u>34</u>
<u>2.4.1 Acolhida</u>	<u>35</u>
<u>2.1.2. Ações Particularizadas</u>	<u>37</u>
<u>2.5 Encaminhamentos</u>	<u>38</u>
<u>2.6 Atividades com Famílias</u>	<u>39</u>
<u>2.7 Ações Comunitárias</u>	<u>42</u>
<u>2.8 Acompanhamento</u>	<u>43</u>
<u>2.8.1 Acompanhamento Coletivo do PAIF (Grupo PAIF)</u>	<u>44</u>
<u>2.8.2 Acompanhamento Particularizado do PAIF</u>	<u>47</u>
<u>2.8.3 Demanda Reprimida</u>	<u>48</u>
<u>2.8.4 Desligamento do Acompanhamento PAIF</u>	<u>48</u>
<u>2.9 Metodologias do Trabalho Social</u>	<u>49</u>
<u>CAPÍTULO 3 - AS RELAÇÕES COM AS OFERTAS SOCIOASSISTENCIAIS: APONTAMENTOS SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS NA COMPLEMENTARIDADE DO PAIF</u>	<u>52</u>
<u>3.1 Apontamentos sobre a Operacionalização da provisão de Benefícios Eventuais no CRAS e Articulação com o PAIF</u>	<u>52</u>
<u>3.2 Programa Cartão + Alimentação como proposta complementar as demais ofertas socioassistenciais do CRAS</u>	<u>54</u>
<u>3.3 Premissas acerca do Eixo da Inclusão Produtiva e articulação de atuação com o PAIF</u>	<u>55</u>
<u>3.4 A primeira infância no CRAS - Atribuições em relação ao Programa Criança Feliz e Função da equipe técnica do PAIF</u>	<u>58</u>
<u>3.5. Serviço de Convivência e Fortalecimento Referenciamento e articulação ao PAIF</u>	<u>61</u>
<u>REFERÊNCIAS</u>	<u>67</u>
<u>EQUIPES</u>	<u>70</u>
<u>ANEXOS</u>	<u>71</u>

LISTA DE SIGLAS

ACESSUAS: Programa de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho

BPC: Benefício de Prestação Continuada

CF: Constituição Federal

CNAS: Conselho Nacional Assistência Social

CRAS: Centro de Referência de Assistência Social

CREAS: Centro de Referência Especializado de Assistência Social

GTI-I: Grupo de Trabalho Intersectorial e Interproteções

LOAS: Lei Orgânica da Assistência Social

NOB-SUAS: Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social

MDS: Ministério de Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

OSC: Organização da Sociedade Civil

RMA: Relatório Mensal de Atendimento

PAF: Plano de Acompanhamento Familiar

LISTA DE SIGLAS

PBF: Programa Bolsa Família

PAIF: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PAEFI: Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PCF: Programa Criança Feliz

PIA: Plano Individual de Acompanhamento

PISUAS: Programa Primeira Infância no SUAS

PNAS: Política Nacional de Assistência Social

SIBEC: Sistema de Benefícios ao Cidadão

SISC: Sistema de Informação do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SICON: Sistema de Condicionalidades do Programa Bolsa Família

SCFV: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SUAS: Sistema Único de Assistência Social

TSF: Trabalho social com famílias

UGADS: Unidade de Gestão Assistência e Desenvolvimento Social

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Desproteções Sociais

Quadro 2 - Fluxo Atendimento CRAS

Quadro 3 - Fluxo de atendimentos Programa Criança Feliz/PISUAS

Quadro 4 - Fluxo de atendimento Criança Feliz/Primeira Infância no SUAS

Quadro 5 - Distribuição dos Grupos de SCFV pelo Território

INTRODUÇÃO

O presente documento tem como objetivo direcionar o funcionamento e a configuração do serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF do Município de Jundiá em conformidade com as normativas e diretrizes do Sistema Único de Assistência Social, a partir da realidade local. Na intenção de contextualizar este debate, buscou-se detalhar e aprofundar os conceitos que chamamos de premissas presentes na normativas legais e utilizados no dia-a-dia do trabalhador do SUAS para reconhecer a direção que este exerce na prática profissional e a melhoria na efetivação da construção da assistência social, como política pública e coletiva. Desta forma adotamos como base a legislação vigente e a fundamentação teórica de autores consolidados como referência na construção da política de assistência social.

No cenário socioassistencial do Município de Jundiá, esse documento representa um marco para a organização da proteção social básica, com foco no principal serviço executado no CRAS - o PAIF - dessa forma esse documento orienta o funcionamento deste serviço como também busca a interlocução com as ofertas integradas, respeitando a autonomia das equipes de cada CRAS. O documento em tela permite que os equipamentos adequem as ofertas considerando as peculiaridades locais ao mesmo tempo que se alinham a um padrão municipal, estabelecendo assim um equilíbrio entre a unidade e a diversidade, fundamental para a construção de um SUAS inclusivo e adaptativo.

Este documento apresenta uma intrínseca relação com os Cadernos de Orientações do PAIF *volumes 1 e 2*, como um instrumento de gestão que assume a tarefa de interpretar as normativas legais ao contexto específico de Jundiá, considerando a comunidade e as características próprias do município. Por outro lado, ao incorporarmos as diretrizes postas nas orientações técnicas nacionais demonstram como este conteúdo pode ser efetivamente integrado à realização da prática cotidiana de cada CRAS.

No *Capítulo 1* buscamos evidenciar as ações desenvolvidas pelo principal Serviço de Proteção Social Básica e seus alinhamentos, com os objetivos e princípios traçados pelas normativas que constituem a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e reiteram a importância das seguranças socioassistenciais que se propõem garantir.

No *Capítulo 2* nos debruçamos como o PAIF desenvolve seus objetivos executando atividades articuladas entre si: atividade de acolhida, incluindo encaminhamentos a rede de serviços: atividades, grupais e atividades coletivas/comunitárias. É na articulação destas atividades que os acessos podem ser promovidos, as potencialidades identificadas e desenvolvidas estratégias para o enfrentamento das situações de desproteção social e vulnerabilidades.

Em seguida no Capítulo 3, traçamos em linhas gerais qual a articulação do PAIF com os demais serviços, programas e benefícios da proteção social básica, apresentamos particularidades da legislação municipal, abordamos o decreto municipal de benefícios eventuais e o programa mais alimentação. No eixo de inclusão produtiva, apresentamos a organização da Divisão de Inclusão Produtiva e Qualificação Profissional que envolve a equipe do PAIF, e destacamos posteriormente a organização da atenção à Primeira Infância por meio do Programa Criança Feliz.

Terminamos dissertando sobre o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), considerando a oferta indireta do programa e o edital que regulamenta e orienta a parceria no tempo presente.

Reafirmamos a intenção de contribuir com o aprimoramento da execução do PAIF, e a compreensão da intencionalidade de uma política de assistência social como garantia de direitos e vinculada à cidadania.

CAPÍTULO 1 - PREMISSAS E DIRETRIZES: DESVENDANDO CONCEITOS

Iniciaremos discorrendo sobre as premissas conceituais, antes de estabelecer procedimentos, é preciso embasar a prática profissional, a apresentação de conceitos e diretrizes presentes na Política Nacional de Assistência Social, como um denominador comum que os nivela dando a todas as ações uma mesma essência e direção.

1.1 O significado da Política Nacional de Assistência Social como uma política de Proteção Social

É consensual que toda sociedade humana tenha desenvolvido algum tipo de Proteção social para defender parte ou conjunto de riscos sociais. Segundo Teixeira (2015), dentre as modalidades históricas, os agentes que promoveram essa proteção destacam-se os privados tradicionais (famílias, comunidades, igrejas e filantropia), privados mercantis (mercado com ofertas de serviços) e os públicos (políticas públicas de caráter social). Baseada na obra de Di Giovanni, a referida autora ressalta que este não foi um processo linear, tampouco ocasionou o desaparecimento dos outros agentes de proteção social privados tradicionais e privados mercantis, mas passaram a atuar de forma complementar e nas fronteiras do sistema público.

A proteção social pode ser definida como um conjunto de iniciativas públicas ou estatalmente reguladas para a provisão de serviços e benefícios sociais visando enfrentar situações de risco social ou privações sociais (JACCOUD, 2009, p.58).

O sentido de proteção social (*protectione*, do *latim*) supõe, antes de tudo tomar a defesa de algo, impedir sua destruição, sua alteração. A ideia de proteção contém um caráter preservacionista - não da precariedade, mas da vida, supondo apoio, guarda, socorro e amparo. Esse sentido preservacionista é que exige tanto a noção de segurança social como a de direitos sociais (SPOSATI, 2009, p.21).

Os modernos sistemas de Proteção Social não são apenas respostas automáticas e mecânicas às carências apresentadas e vivenciadas pelas diferentes sociedades. Muito mais do que isso, eles representam formas históricas de consenso político, de sucessivas e intermináveis pactuações que considerando as diferenças no interior das sociedades, buscam incessantemente responder a pelo menos três questões: Quem será protegido? Como será protegido? Quanto de proteção?

Na Constituição Federal de 1988 (CF/1988) é promulgada a seguridade social brasileira, formada pelo Tripé - Saúde, Previdência Social e Assistência Social. A partir do processo de inscrição da Assistência Social no campo da garantia do direito e dever do Estado, responsável pela proteção social integral, dividida entre básica e especial.

A política pública de Assistência Social visa assegurar determinados direitos de proteção social inscritos no âmbito da seguridade social brasileira, orienta-se pela

garantia de seguranças sociais pelas quais é responsável com o compromisso de superar incertezas e desproteções sociais que impedem ou fragilizam a seguridade social dos cidadãos e cidadãs independente de seu ciclo etário.

Reconhecer a assistência social como uma política pública que integra a seguridade social, consiste, principalmente, na ruptura com a visão contratualista da proteção social, atrelando ao status de cidadania. A assistência social inscrita na seguridade social e proteção social por reconhecer que superar uma dada necessidade é do âmbito do dever estatal e não uma concessão de mérito eventual face a uma fragilidade de um indivíduo. Temos aqui uma questão bastante complexa para a compreensão e significado da assistência social como política pública sua materialização não é o necessitado, mas sim a necessidade de proteção social (BRASIL, 2013).

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004 baseia-se no conceito de proteção social de Di Giovanni (1998), que entende por Proteção Social as formas institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros. Tais sistemas decorrem de vicissitudes da vida natural ou social, tais como a velhice, a doença, o infortúnio, as privações (...). Nesse conceito, também tanto as formas seletivas de distribuição e redistribuição de bens materiais (como a comida e o dinheiro), quanto os bens culturais (como os saberes) que permitirão a sobrevivência e a integração, sob várias formas da vida social. Ainda, os princípios, reguladores e as normas que, com intuito de proteção, fazem parte da vida das coletividades (Di Giovanni, 1998, p.10).

Considerando o conceito instituído por Di Giovanni (1998), a PNAS indica que a Proteção social deve garantir a segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia); de acolhida e de convívio ou vivência familiar. A segurança de rendimento e de autonomia deve garantir que todos tenham acesso a uma forma monetária de garantir sobrevivência, independentemente de suas condições para o trabalho ou desemprego. A segurança da acolhida deve prover as necessidades humanas como direito à alimentação, ao vestuário e ao abrigo, inerentes à vida humana em sociedade. A segurança da vivência familiar ou segurança do convívio supõe ou não aceitação de situações de reclusão e de perdas de relações, entendendo que é na relação com o outro e com a sociedade que se desenvolve sua identidade, sua subjetividade, subjetividades coletivas, construções históricas, culturais, políticas e sobretudo, os processos civilizatórios.

Segundo Sposati (2009), a concepção de proteção social exige transformação na organização das atenções, pois implica superar a ideia de que se atua nas situações só depois que ocorre uma desproteção e através de ações emergenciais executadas pelo campo da assistência social. Ações preventivas exigem política de proteção social que contém o conjunto de direitos civilizatórios de uma sociedade e/ou elenco das manifestações e das decisões de solidariedade de uma sociedade para todos os membros.

A proteção social de assistência social se ocupa das vitimizações, fragilidades, contingências, vulnerabilidades e risco que o cidadão, a cidadã e suas famílias enfrentam na trajetória de seu ciclo de vida por decorrência de imposições sociais, econômicas, políticas e de ofensas à dignidade humana.

Visa ainda, produzir aquisições materiais e sociais socioeducativas ao cidadão e cidadã e sua família, para suprir suas necessidades de reprodução social de vida individual e familiar, desenvolver suas capacidades e talentos para a convivência social, protagonismo e autonomia.

Afirmar a assistência social como proteção social significa como aponta Sposati:

(...) estar protegido significa ter forças próprias ou de terceiros, que impeçam que alguma agressão/precarização/provação venha ocorrer deteriorando uma dada condição. Porém, estar protegido não é uma condição natural, ela é adquirida não como mera mercadoria, mas pelo desenvolvimento de capacidades e possibilidades. No caso, ter proteção e/ ou estar protegido não significa meramente portar algo, mas ter uma capacidade de enfrentamento e resistência (SPOSATI, 2009, P.17).

A PNAS anuncia a ideia que as seguranças sociais contribui para uma melhor delimitação da proteção social da assistência social, especificidade e conseqüentemente oferta. A concepção e significados das seguranças sociais são apresentados em vários documentos normativos, a saber: *PNAS de 2004, NOB SUAS de 2005 e de 2012, nos documentos de orientação técnica do PAIF e no caderno 01 da série do CAPACITASUAS 2013.*

As seguranças sociais na Assistência Social representam um arco de coberturas do campo da proteção social, as quais reduzem ou previnem riscos e vulnerabilidades, bem como necessidades emergentes ou permanentes dos usuários ou potenciais usuários da assistência.

Os direitos humanos são inspiradores de interpretações do que devem ser os direitos socioassistenciais para efetivar cada uma das seguranças sociais.

Sposati (2009, p. 15) defende que as seguranças sociais são vistas como bem público e social do estatuto de uma sociedade para alcançar todos os seus membros. Nesse sentido, direcionada para o desenvolvimento humano e social e os direitos de cidadania, **a assistência social construída no SUAS, prevê uma rede socioassistencial, capaz de efetuar garantias de seguranças sociais, que são afiançados da proteção social.**

Os serviços, programas, projetos e benefícios do SUAS, ofertados nos CRAS devem expressar a garantia das seguranças sociais afiançadas pela política de assistência social, que no caso da proteção básica são a acolhida, a segurança de convívio familiar e comunitário, e a segurança de desenvolvimento da autonomia.

Segurança de Acolhida

A PNAS refere que a segurança de acolhida é uma das primordiais da política (BRASIL, 2004, p. 25). O *volume 2, das Orientações técnicas do PAIF* apresenta a acolhida como ação essencial que consolida o trabalho. De um lado, há a referência a uma segurança afiançada e, de outro, a uma ação relacionada aos objetivos do PAIF, ambas denominadas: acolhida. Segundo Costa (2016), a acolhida enquanto segurança está prevista no campo da intencionalidade da política ao mesmo tempo que consiste em uma ação ofertada pelo serviço PAIF. Enquanto segurança ocorre desde o momento da entrada do usuário no equipamento do SUAS, até o atendimento ético-técnico da

demanda apresentada, perpassando toda continuidade do usuário no serviço e acesso.

A tipificação aponta que a acolhida trata-se dos compromissos a serem assumidos pelos gestores em todos os níveis, para que os serviços prestados no âmbito do SUAS produzam seguranças sociais aos usuários, conforme suas necessidades e a situação de vulnerabilidade e risco em que se encontram (BRASIL, 2005 p. 5). Na sequência, traz que a garantia da segurança de acolhida na proteção social básica significa:

- Ter acolhida suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;
- Receber orientações e encaminhamentos, com o objetivo de aumentar o acesso a benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda bem como aos demais direitos sociais, civis e políticos;
- Ter assegurada sua privacidade.

A acolhida atividade é uma ação essencial do PAIF 1, é o momento em que o profissional deve buscar compreender os múltiplos significados das demandas, vulnerabilidades e necessidades apresentadas pelas famílias. Acolhida é um processo (e, não precisa ser realizada em um único momento).

Destacamos que a considerar a dimensão inovadora da proteção social básica pressupõe a relevância das ações de caráter coletivo, promovendo o diálogo, a troca de experiências e valores, bem como a discussão de situações externas que afetam família e a comunidade. Também se configura como segurança de acolhida ter assegurado o respeito a si próprio e aos outros fundamentadas em princípios éticos (Brasil, 2009).

11

Segurança de desenvolvimento da Autonomia

“Ninguém é autônomo primeiro, para depois decidir. A autonomia vai se constituindo na experiência de várias inúmeras decisões que vão sendo tomadas (...) Ninguém é sujeito da autonomia de ninguém (...) a gente vai amadurecendo todo dia, ou não. A autonomia, enquanto amadurecimento de ser para si, é processo, é vir a ser. Não ocorre em data marcada. É neste sentido que a pedagogia da autonomia tem de estar centrada em experiências estimuladoras da decisão e da responsabilidade, vale dizer, em experiências estimuladoras da Liberdade” (Freire, 1996).

Autonomia é sempre uma dimensão relativa e depende do acesso dos sujeitos à informação, de sua capacidade de utilizar esse conhecimento em exercício crítico de interpretação (BRASIL, 2017).

Redirecionar e materializar o trabalho social como objetivo de promover autonomia, protagonismo e empoderamento, numa perspectiva que não seja de responsabilização dos indivíduos pela resolução de seus problemas com os próprios recursos e os de sua

¹ Abordaremos melhor esse assunto no capítulo 2.

família e comunidade, mas na direção de criar sujeitos políticos, superar a cultura da subalternidade pela cultura da cidadania participativa. Autonomia não é sinônimo da capacidade de ser independente economicamente apenas, mas de ter autonomia social, que diz respeito a capacidade de “[...] comparar, valorar, intervir (avaliar), escolher, decidir, romper com o estabelecido” (Oliveira 2005 apud Teixeira, 2015).

Portanto, a segurança de desenvolvimento da autonomia está vinculada à promoção de ações capazes de possibilitar o desenvolvimento de capacidade e habilidades para o protagonismo e exercício da cidadania. Refere-se, dessa forma, ao reconhecimento por parte dos usuários, sobre situações de vulnerabilidade e risco social aos quais se encontram expostos e dos recursos disponíveis para o acesso dos direitos de cidadania.

Segurança de Convívio

Ao tratar da segurança de convívio partimos da concepção presente na PNAS:

A segurança da vivência familiar ou segurança do convívio (...) supõe a não aceitação de situações de reclusão de situações de perda das relações (...) A dimensão societária da vida desenvolve potencialidades, subjetividades coletivas, construções culturais, políticas e sobretudo, os processos civilizatórios. As barreiras relacionais criadas por questões individuais grupais, sociais por discriminação ou múltiplas inaceitações ou intolerâncias estão no campo do convívio humano. A dimensão multicultural, intergeracional, interterritoriais, intersubjetivas, entre outras devem ser ressaltadas na perspectiva do direito ao convívio (PNAS, 2004, p. 26).

Ser responsável por impedir o isolamento, o abandono gerando condições para que o convívio social entre membros de uma família conte com apoio principalmente na relação pais e filhos; estimular atividades de convívio como exercício de sociabilidade, afirmação da identidade e do reconhecimento social individual e coletivo em diversos ciclos de vida, nos territórios de vivência, entre outras formas coletivas de convívio e sociabilidade, combater o estigma, a discriminação e as diversas formas de exclusão social.

A noção de convívio dá centralidade ao reconhecimento social do cidadão. Trata-se de um movimento de dupla direção, supõe relacionar-se com outro mas também, ser reconhecido pelo outro. Processos sociais emancipatórios são aqueles que contribuem (...) com a efetiva transformação social. Mas quais processos nos referimos? Aqueles que instigam a mobilização, a conscientização, a organização, a autonomia, a participação efetiva dos sujeitos no conjunto da vida social.

Neste processo de delinear o que se propõe a segurança de convívio considera uma convivência entre sujeitos de direitos que se constituem à medida que se relacionam, capazes de escolha e de autonomia e de aprenderem entre si, destaca-se ainda que estes sujeitos se constituem na diferença e são capazes de afetarem-se mutuamente.

Na perspectiva de aprimorar o convívio se faz necessário o entendimento sobre vínculo, segundo Pichon-Rivière podemos compreender vínculo como uma estrutura complexa que inclui um sujeito, um objeto e sua mútua inter-relação com processos de comunicação e aprendizagem (BRASIL, 2017), desta forma vínculo não se constitui como um mero laço ou associação entre diferentes elementos, mas como um objeto imaterial que só ganha existência na PNAS, porque constantemente se sustenta e cultiva-se redes de práticas que o produzem.

Outro ponto importante a se considerar para um trabalho que construa vínculo de um bom convívio é a participação ampliada e a concepção de vivência de cidadania.

A conjugação conceitual que traça o convívio no âmbito da política de assistência social aparece na síntese elaborada por Sposati (2012) “convivência é forma e vínculo é resultado”.

O entendimento de vínculo como dimensão compreende o apoio que as pessoas contam em situações difíceis e reconhecimento social derivado de representação que essa pessoa tem para seus pares; discutir convívio na política pública supõe construir um reconhecimento social alargando a discussão para o aumento de padrões de civilidade e cidadania.

A organização de uma lógica de proteção social dividida em dois campos - proteção social básica e proteção social especial - passou a requerer o investimento concreto dos municípios em contextos viabilizadores da implementação da política. A atenção diferenciada segundo níveis de proteção social desloca a lógica de atendimento ao necessitado para as necessidades sociais e imprime a continuidade e integralidade. Detalharemos no tópico seguinte as competências do campo da Proteção Social Básica e em seguida abordaremos elementos essenciais que particularizam o trabalho de proteção social proativa pautada no sujeito e na coletividade integrando a seguridade social e demais políticas sociais.

Segurança de Renda

É complementar a política de emprego e renda e se efetiva mediante a provisão de benefícios financeiros sob determinadas circunstâncias, com presença ou não de contrato de compromissos, e por meio de benefícios continuados para cidadãos não incluídos no sistema contributivo de seguridade social, que apresentem vulnerabilidades decorrentes do ciclo da vida e/ ou incapacidade para a vida independente e para o trabalho (BRASIL, 2008).

Segurança de Apoio e Auxílio

Por fim, a segurança de apoio e auxílio é aquela que se relaciona mais diretamente às situações de riscos circunstanciais (por exemplo: decorrentes de perda de moradia em calamidade, tragédias, desabamentos etc.) e requer a oferta de auxílios em bens materiais em pecúnia, em caráter transitório, denominados de benefícios eventuais para as famílias, seus membros e indivíduos.

Garantia de acesso à provisão estatal, em caráter provisório, de benefícios eventuais para indivíduos e famílias expostas a riscos e vulnerabilidades circunstanciais, de emergência ou calamidade pública (BRASIL, 2008). situações de emergência/ calamidade a PSB podem se articular com a PSE e/ ou com as demais políticas (como por ex: Defesa Civil, Saúde, Educação, etc...) para organizar a distribuição de “kits de emergência”, que podem incluir alimentos, roupas, cobertores, medicamentos, materiais de higiene e outros bens essenciais. Além disso, podem ser oferecidos os benefícios eventuais de vulnerabilidade temporária, para ajudar na reposição de itens de primeira necessidade ou para garantir moradia provisória.

O acesso às seguranças socioassistenciais estende-se a todo o ciclo de vida alargando a concepção e prática de proteção social pública no Brasil pela política de assistência social enquanto responsabilidade estatal de garantia de vida e respeito à dignidade humana e direito de cidadania no campo da seguridade social para restauração de condições sociais de cidadania.

1.2 Proteção Social Básica: De qual proteção estamos falando?

Como descrito na LOAS e na PNAS, a Proteção Social Básica tem caráter preventivo e objetiva a antecipação de situações de risco por meio de conhecimento prévio do território e das famílias, das demandas sociais e dos níveis de desproteções a que estão expostas, do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários prevendo o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização das famílias e de indivíduos para responder às situações de vulnerabilidade social.

Na política de Assistência social, a lógica da proteção social básica - a prevenção - fundamentada na potencialização das funções de cuidado, de assistência, de socialização, de educação, dentre outras, das famílias em condições de vulnerabilidade. Aqui já se apresenta um desafio à prática dos profissionais que não devem apostar apenas na capacidade e nos recursos existentes no interior das famílias.

Há um caráter preventivo no direito, assim como há nas políticas públicas. Não se coloca a perspectiva do direito tão só a ocorrência de uma violação. A proteção social básica, conforme se desdobra nas normas e dispositivos, indica que a PNAS deve atuar também no sentido de “evitar” que o direito seja violado, esta noção está estampada na Constituição Federal como diretriz geral para todos os direitos (Artigo 5º, inciso XXX).

A política socioassistencial, em especial da Proteção Social Básica, apresenta clara a importância de privilegiar atividades de caráter coletivo, não porque incluam um grande público, mas sobretudo, por seu cunho participativo e reflexivo. O trabalho em grupo por exemplo pode propiciar aos participantes para além de socialização de informações sobre seus direitos, a forma de acessá-los e os serviços existentes em seu território, reflexão sobre questões e o favorecimento de condições para que os participantes construam entendimentos e posicionamento próprios (GÓIS, 2018).

QUADRO 1 - Desproteções sociais que demandam proteção da Política de Assistência Social Proteção Social Básica

**Elaborado a partir do Caderno 2 - CapacitaSUAS, 2013.*

Eixos	Inseguranças	Situações Detectadas
	Proteção Social Básica	
<p><u>Ciclos de vida</u> Fragilidades e vulnerabilidades peculiares aos processo de crescimento desenvolvimento e envelhecimento</p> <p>Criança Adolescente Jovem Adulto Pessoa idosa</p>	1) Razão de dependência	Razão de dependência da família marcada por maior número de dependentes por provedor, associada a baixa remuneração e inconstância do trabalho do provedor.
	2) Demanda de cuidado especiais de dependentes	Presença de pessoa idosa na família que demanda cuidados sem acesso a apoios de serviços de cuidadores ofertados pela política pública.
	3) Presença na família de mais de um membro com deficiência ou doença crônica	Ausência de cobertura de dispositivo de proteção à atenção à segunda pessoa com deficiência na família independente de idade; Ausência de cobertura de qualquer programa de proteção social a pessoas com doenças crônicas; Ausência de cobertura de qualquer programa.
	4) Pessoas idosas com demanda de BPC sem aceitação pelo INSS	Ausência de cobertura de qualquer programa de proteção social a pessoas fora da idade para aposentadoria ou BPC.

	<p>5) Demandas de benefícios eventuais para superar uma situação familiar face à morte, nascimento de membros da família</p>	<p>Vivência de situações de alteração na razão de dependência da família em provedor ou dependente.</p>
	<p>6) Demandas de apoio para complementação da renda familiar pelo número e idade dos filhos</p>	<p>Demora ou ausência em programa de transferência de renda face a ausência de descentralização para autonomia dos CRAS para inserção de famílias. Encaminhamento para cadastro fica vinculado à burocracia sem materializar a proteção social.</p>
<p><u>Convivência Familiar</u></p>	<p>7) Ausência prolongada do provedor(s) na relação cotidiana com membros da família face a exigências de trabalho e locomoção</p>	<p>Esgarçamento das relações entre os membros da família, demandando o apoio para fortalecer relações de pertencimento e de referência;</p> <p>Necessidade de ampliar vivência de pertencimento que fortaleçam vínculos entre os membros;</p>
	<p>8) Localização isolada de moradia da família sem oferta de trabalho e demais recursos de apoio e proteção social</p>	<p>Necessidade de estruturas de apoio às famílias com ausência de convívio entre os membros;</p> <p>Necessidade de apoio a famílias cujo cotidiano de sobrevivência exige antecipação de responsabilidade de crianças perante seus</p>

	<p>9) Famílias com um ou mais responsáveis desaparecido (s) falecido(s) interno(s) ou egresso(s) do sistema prisional, com especial atenção às gestantes e nutrizes</p>	<p>irmãos;</p> <p>Necessidade de apoio a famílias com gestantes e nutrizes;</p> <p>Necessidade de apoio a famílias com adolescentes gestantes;</p> <p>Famílias vulneráveis pela constituição uni-parental;</p> <p>Famílias com vínculo afetivo com pais/filhos pouco desenvolvidos;</p>
	<p>10) Vivência de ruptura de vínculos familiares pela ausência de condições de sustento e seus membros</p>	<p>Famílias com dificuldades no cumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família.</p> <p>Famílias que enfrentam o desemprego sem renda ou renda precária com fragilidade para manter e educar os filhos;</p>
<p><u>Sobrevivência</u></p>	<p>11) Vivência em agregado Familiar sem condições de cuidar dos filhos</p>	<p>Famílias com crianças e adolescentes com deficiência e vivendo em situação de pobreza e indigência;</p> <p>Famílias com crianças e adolescentes migrantes em situação de pobreza e miserabilidade.</p> <p>Famílias imigrantes que deixaram seus territórios de origem em decorrência de conflitos e desigualdades sociais.</p>

A organização e implementação dos equipamentos da assistência social se baseia no paradigma de superação da fragmentação e o alcance da universalidade da cobertura para tanto adotou a perspectiva do território como princípio e incorporou a matricialidade familiar como o foco da proteção social.

1.3 Categoria Família para o trabalho social

Falar de família no âmbito da política de assistência social implica a referência a mudanças e a padrões difusos de relacionamento com seus laços esgarçados, torna-se cada vez mais difícil definir os limites que a delimitam (SARTI, 2007). Importa também considerar as mudanças incidentes sobre o plano jurídico que alteraram o estatuto legal da família como produto da ação de inúmeras forças sociais.

No trabalho com famílias apresenta-se a dificuldade de romper com o perfil idealizado, a autora Sarti orienta iniciar a intervenção considerando a família como uma realidade que se constitui pelo discurso sobre si própria, internalizada pelo sujeito, destaca ainda que a noção construída de si acontece pautado na cultura² a partir de parâmetros coletivos do tempo e do espaço que se vive.

Portanto, a família encontra-se dialeticamente articulada com a estrutura econômica, política e cultural da sociedade que está inserida e precisa de proteção do Estado.

Para Sposati (2014), o modelo do social com famílias precisa conhecer a capacidade protetiva da família de forma que ele seja uma aquisição no processo de proteção, e não um administrador de acessos sociais. Para isso é preciso a leitura de seus membros, para não se tornar uma agenda moralista, voltada para o público de baixa renda. É preciso desconstruir o conceito de família em vulnerabilidade, construindo metodologias e estratégias para a construção de uma agenda política de construção de direitos à proteção social.

1.4 Matricialidade sociofamiliar

O princípio da matricialidade familiar parte do pressuposto de que a família é o núcleo social básico da acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social na defesa do direito à convivência familiar. Tenta superar o conceito de família como unidade econômica, mera referência de cálculo de rendimento per capita e a entende como núcleo afetivo, vinculado por laços consanguíneos, de aliança ou afinidade, que circunscrevem obrigações recíprocas e mútuas, organizadas em torno de relações de geração e gênero.

² Para o autor Raymond Williams a cultura está presente em toda mente e sociedade, a cultura é o modo como a sociedade é concebida, vivida pelas pessoas, não é secundária ou derivada da sociedade, mas sim parte constituinte e que forma uma sociedade. O volume 1 das Orientações PAIF ao destacar o trabalho pautado na cultura afirma a necessidade de trabalhar as dimensões de tolerância, consciência e respeito às diferentes culturas. Sobre diversidade diz respeito aos diferentes valores, crença, identidades e sentimento de pertença da família. Considerar a diversidade é ampliar a visão para as diferentes possibilidades de ser necessariamente enquadrá-los em padrões valorativos. Para respeitar a diversidade é preciso fortalecer o diálogo, combatendo todas as formas de violência, preconceito, discriminação e estigmatização, negando posturas prescritivas, adaptativas e modeladoras do trabalho social com famílias.

A diretriz da matricialidade sociofamiliar, supõe identificar e reconhecer as necessidades e direitos do núcleo familiar e as especificidades e singularidades de seus membros, incluindo os pertencentes a cada ciclo de vida. As famílias devem ser consideradas na sua diversidade, o que inclui formas de organização e singularidades de vínculos interpessoais e sociais.

1.5 Território

O território é outro eixo estruturante do SUAS. O território é um espaço concreto, dinâmico e contraditório, formado por um coletivo que ali vive. É no território que sobressai o papel mobilizador e articulador do CRAS, a partir do PAIF, estendendo-se para toda a rede de ofertas do SUAS na organização do trabalho articulado. É estratégico que as ações no território integrem os programas, serviços e benefícios e também da intersetorialidade, considerando que as principais demandas das famílias estão relacionadas à políticas de infraestrutura.

Não se trata aqui de tomar o local sob a ótica do comunitarismo, onde a comunidade é creditada como responsável pelas soluções de vivenciados, trata-se neste aspecto o local como recorte da qualidade de vida cotidiana onde o processo de reprodução social e suas condicionantes se manifestam no âmbito das relações institucionais, convivências, familiares e pessoais. É no local, território da vida e do viver, emergem responsabilidades, necessidades, violências, culturas, imaginários, desejos, forças e possibilidades.

Esse recorte aproxima-se da noção de seguridade cidadã - isto é, um reforço à ideia de seguridade social na perspectiva de cidadania - da vida das pessoas em uma cidade, um bairro ou uma região de uma cidade, fortalecendo as relações entre cidadania e democracia. Tem-se aqui um papel singular que os CRAS podem desenvolver na direção de direitos sociais.

Como sugestão de instrumental destaca-se o diagnóstico socioterritorial como referência constante para a ação do monitoramento como processo sistemático permitindo o acompanhamento e avaliação como ação analítica que alimenta o processo de gestão (Korga, 2018).

Fadul e Afonso (2018) destacam que as proposições teóricas sobre território não são suficientes se não operacionalizadas a partir de objetivos e metodologias que afinam as propostas da PNAS. Dessa forma elaborar um diagnóstico é uma tarefa complexa, como realizar um planejamento a partir do diagnóstico permitindo a participação dos usuários? As referidas autoras destacam na literatura alguns instrumentos como o Marco lógico e o Método Zopp.

Optamos por definir mais detalhadamente apenas a Matriz do Marco Lógico (MML), por ser um instrumento que permite a operacionalização do diagnóstico e o planejamento participativo. O Marco Lógico é constituído por uma série de conceitos interligados, que devem ser utilizados conjuntamente de uma forma flexível e adequada a cada situação

específica de forma objetiva e descrita possível (Brose, 2010, apud MANIERO et al, 2013). A metodologia do Marco Lógico estrutura-se a partir de uma situação problema e consiste em uma análise das causas e efeitos dessa situação e de meios e fins para mudar determinado cenário. A primeira etapa para a estruturação do MML é a construção da Árvore de Problemas, inicia-se a construção da árvore buscando identificar o problema central, em seguida enumera-se os demais problemas e identificar quais se relacionam e se há uma causa raiz. O segundo passo é a Árvore dos Objetivos a partir das causas dos efeitos são construídos os meios e os fins, neste momento considera-se os recursos disponíveis, a viabilidade acabando essa parte cria-se a MML, que constitui em uma matriz 3X4 de acompanhamento da gestão de um projeto, ilustra uma sequência de eventos (MANIERO, ET AL 2013).

	DESCRIÇÃO (Description)	INDICADORES (Indicators)	FONTES DE VERIFICAÇÃO (Means of verification)	PRESSUPOSTOS (Assumptions)
Impacto (Goal)				
Objetivos (Outcomes)				
Resultados (Outputs)				
Atividades (Activities)				

Desta forma o uso de instrumentais que permitem o reconhecimento de demandas do território aliada a gestão possibilita uma organização de atendimento e acompanhamento, retirando o viés individual das ações construindo análises pautadas na determinação social do contexto vivenciado pelos sujeitos.

Quando se projeta a necessidade de considerar o território é importante refletir se há vínculos das famílias com os serviços oferecidos pela rede no território. Por vezes serviços existentes na comunidade e no seu entorno são serviços prestados com viés de violação de direitos, ao invés de assegurá-los, por sua vez as famílias acabam não usando, pois não há vínculos com os serviços ou porque estes estão fragilizados.

Para além do saber conceitual sobre as formas de produção de desigualdade, é preciso saber como a população vivencia os marcadores da desigualdade, como estes se apresentam no território e como são apresentados pelos sujeitos, enfatizamos a necessidade da escuta.

Um dos aspectos envolvendo vulnerabilidade no território é a apartação quando indivíduos ou grupos são impedidos, por barreiras físicas e ou virtuais , de conviverem com outros, situações decorrentes da distribuição imobiliária e de mobilidade que se imputa a regiões periféricas dos grandes centros urbanos, ou de processos migratórios de regiões com presença muito precária do estado. No primeiro caso, a apartação impede e fragiliza o sentimento de pertencimento a um lugar e no segundo, expulsa por inviabilizar uma vida digna.

1.6 Vulnerabilidade Social

Discutir e construir um saber vinculado à compreensão da realidade, à intervenção e à ação. O termo vulnerabilidade, por exemplo, provoca multiplicidade de olhares e compreensões abrangendo uma discussão que privilegia diferentes contextos sociais e políticos até as questões de fragilidade individual. Desta forma para operacionalização do trabalho precisamos ter uma clara perspectiva comprometida com a lógica da intersecção sujeito-coletivo.

No caderno de Orientações técnicas sobre o PAIF vol.1 refere que não há um único significado para o termo vulnerabilidade sendo este um conceito complexo e reconhecidamente multifacetado. Atuar com vulnerabilidades significa reduzir fragilidades e capacitar as possibilidades, esse é o sentido educativo da proteção social, que faz parte das aquisições sociais dos serviços de proteção.

Considerando uma perspectiva de seguridade social, é preciso construir o sentido de vulnerabilidade social relacionada a um dado risco social, como aponta Sposati (2009). Desta forma, o sentido é de ser vulnerável a uma dada ocorrência, estar mais sujeitado por algumas vivências já instaladas, numa ideia de estar mais predisposto a que ocorra algo. É necessário substituir a vulnerabilidade por força/ resistência, eliminando os fatores de risco. A ideia de vulnerabilidade social indica uma predisposição a precarização, a vitimização, agressão. Ela pode estar relacionada à carência de direitos, pois não é só econômica, ainda que aqueles de menor renda estejam mais vulneráveis pelas dificuldades de acesso ao enfrentamento a riscos e agressões sociais.

Vignoli (2002) apud BRASIL (2017) chama atenção para alguns aspectos que são destacados para informar o determinantes da vulnerabilidade social:

- O ciclo de vida (algumas etapas do ciclo de vida são mais vulneráveis);
- Crise econômica e desastres ambientais;
- Incerteza, insegurança e rupturas da complexidade da vida social da modernidade avançada;
- Desproteção em decorrência da erosão do Estado e da família;
- Carência pela desatualização ou imobilidade de capital físico, humano e social, associada a incapacidade de influenciar decisões que distribuem recursos;
- Dinamismo das condições de pobreza (os fatores que determinam uma receita pequena e persistente).

A vulnerabilidade social é atribuída ao modo de obtenção de informações, aos meios de comunicação, escolaridade, disponibilidade de recursos materiais, poder de influenciar decisões políticas, possibilidades de enfrentar barreiras culturais, estar livre de coerções violentas ou poder defender-se delas, bem como todos os aspectos referentes às estruturas, à organização e a dinâmica familiar. Assim as condições culturais, econômicas e políticas precisam ser consideradas, quando se deseja compreender as razões pelas quais as pessoas pensam, fazem e querem as coisas que as expõem a um agravo de longa duração ou a eventos não condizentes a qualidade de vida.

Para atuação no âmbito da PSB é indispensável dar atenção a dinâmica que o espaço apresenta, reconhecendo que não há apenas ausências e fragilidades, mas há potencialidades, aqui entendida como capacidade no campo do reconhecimento do sujeito, evitando abordagens deterministas e fatalistas e evitando abordagens definidas por princípios do social liberalismo que desconsidera o contexto socioeconômico.

As vulnerabilidades sociais vinculam-se a situações de empobrecimento da classe trabalhadora relacionadas às dificuldades materiais para a manutenção da sobrevivência, mas também a dificuldades relacionais e culturais, pois estas interferem na forma de viver dos trabalhadores e suas famílias (SEMZEZEM, 2013).

Vulnerabilidade relacional, combater desigualdades, defesa da vida na dimensão social e ética, violência - conflitos abandono - preconceito discriminação confinamento e isolamento. O estado de vulnerabilidade social é produzido na conjunção de precariedade do trabalho com a fragilidade do vínculo social. São diversos os fatores que confluem para a dissolução social: extrema desigualdade, a migração para os grandes centros urbanos, precariedade de moradia, características históricas da formação da família nuclear brasileira apoiada numa precarização da sociabilidade sócio-familiar e dos vínculos que se tornaram fugidios (...) É fundamental criar estratégias para fortalecer as redes sociais de suporte, evitando rupturas trazidas por situações nas quais a vulnerabilidade já está presente.

A autora Semzezem (2013) destaca o território como elemento a avaliar o debate de vulnerabilidade, chama atenção para a compreensão do lugar como território de afetos, vínculos produção de sentidos e também presença no tempo e no espaço. Parece-nos que a vulnerabilidade social vai além de uma situação ou condição específica para se avizinhar com os processos ora mais amenos ora mais intensos ou abruptos que fazem com que a vida se processe em *continuum* atravessado por aspectos biológicos, afetivos, emocionais, genéticos, políticos, subjetivos em uma multiplicidade de dimensões que não podem ser separadas ou fragmentadas em categorias, seja para facilitar sua análise, seja para reduzir os processos da vida em setores poucos articulados entre si.

1.7 Intersetorialidade e Interdisciplinaridade no desenho da PNAS

O trabalho com famílias e indivíduos, reconhecendo que as demandas extrapolam o escopo da política de assistência social, requer uma ação integrada, de ações realizadas pelas diversas políticas públicas requer a intersectorialidade entre as políticas setoriais.

A NOB-SUAS (2012), entendendo a necessidade da assistência social se articular com outras políticas para o enfrentamento da questão social, reafirma dentre os princípios organizativos do SUAS, a Intersetorialidade.

É bom ter claro que no acesso a qualquer uma das políticas sociais há sempre necessidades dos usuários a serem respondidas por outras políticas sociais e econômicas, isto se dá na saúde, na educação, na habitação, etc. Esta não é uma situação privativa dos usuários da assistência social. A introdução de formas de gestão intersectorial ainda se fazem necessárias de modo a aproximar linguagens institucionais

e setoriais, abrir campo para a complementaridade de conhecimentos, para a leitura em comum da realidade dos que atuam em territórios de abrangência similar, da operação complementar entre os serviços das diferentes políticas e seus modos de operação.

É importante a realização de pactos intersetoriais, de preferência contratualizados, que possam adequar as situações de vulnerabilidades e desproteções vivenciadas. A intersetorialidade não é um arranjo espontâneo e sim um esforço diferenciado para a obtenção de resultados integrados. Para o enfrentamento de fenômenos complexos ligados à questão social, a gestão social encampa, dentre outras, a estratégia da intersetorialidade (Fadul e Afonso, 2018).

1.8 O CRAS e as Ofertas Socioassistenciais

Os serviços são vinculados a uma estrutura física que os referencia, comumente denominada de equipamento, e que frequentemente se confunde com o próprio serviço. Desta forma, CRAS e PAIF não são sinônimos, CRAS é a unidade pública estatal que deve ofertar o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é um dos equipamentos da PNAS, sendo muitas das vezes a principal - mas não a única - porta de entrada da população ao Sistema Único de Assistência (SUAS). São eles que ofertam serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo (SCFV), caracterizado como uma unidade da Proteção Social Básica que tem como objetivo fomentar ações com vistas à prevenção a situações de violência, promoção dos direitos sociais, proteção social e fortalecimento de vínculos. Mesmo no contexto do município de Jundiaí, em que atualmente o SCFV é executado em outra unidade pela rede socioassistencial parceira (OSC - Organizações da Sociedade Civil), o CRAS continua sendo o ponto de referência para o atendimento ou acesso das famílias a outros serviços e benefícios socioassistenciais.

Para entender e constituir o protagonismo do cidadão, especialmente no âmbito do CRAS, é importante considerar três aspectos: território, matricialidade sociofamiliar e a vulnerabilidade social, as estratégias de ação são aplicadas a partir da direcionalidade que estes conceitos provocam na prática. Os serviços cumprem funções específicas que têm a responsabilidade de produzir respostas concretas às demandas familiares, as suas condições específicas de vida. Antes de definirmos o PAIF e especificar suas ações e atividades definiremos Serviço de convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e Serviço no domicílio para pessoas com deficiência e pessoas idosas.

O SCFV se organiza por meio de ciclos de vida e atende a famílias e indivíduos conforme a seguinte divisão: crianças de 0 a 06 anos, crianças e adolescentes de 06 a 15 anos, adolescentes e jovens de 15 a 17 anos, adultos e idosos. O serviço se organiza por meio de percursos conforme o ciclo de vida e pretende proporcionar espaços de convivência e socialização entre os participantes, complementa o trabalho social com famílias realizado pelo PAIF e objetiva prevenir a ocorrência de situações de risco social.

Outro serviço - o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para pessoas com deficiência e idosas prevê o atendimento deste público no próprio tem por “finalidade a prevenção de agravos que possam provocar o rompimento de vínculos familiares e sociais dos usuários”. Esse serviço assim como o SCFV em determinadas circunstâncias pode vir a ser executado pela rede socioassistencial estando da mesma maneira articulado ao PAIF e complementando o trabalho social com famílias. Tem como pretensão romper com situações de isolamento social, não raras vezes esse público se encontra restrito assim se propõe a viabilizar o acesso aos serviços de convivência, a toda rede socioassistencial e aos demais direitos sociais.

Dos três serviços socioassistenciais previstos na tipificação de proteção social básica, destaca-se o PAIF configura função precípua do CRAS à gestão territorial na perspectiva de estruturar, articular e organizar a proteção social básica nos territórios de sua abrangência.

Capítulo 2 - O PAIF e a operacionalização do Trabalho Social com Família: O que os textos legais nos dizem?

Iniciaremos nossa argumentação apresentando a definição presente na Tipificação Nacional e nos cadernos de orientações, *volume 1 e volume 2*:

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 função³ protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu 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).

Segundo as Orientações Técnicas sobre o PAIF, volume 1, 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” (BRASIL, 2012).

A ação preventiva objetiva “prevenir situações de risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”.

O termo ‘prevenir’ tem o significado de “preparar; chegar antes de; dispor de maneira que se evite algo (dano, mal); impedir que se realize”, baseada no conhecimento do território, dos fenômenos e suas características específicas (culturais, sociais e econômicas) e das famílias e suas histórias.

O caráter preventivo requer, dessa 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 significa centrar esforços em intervenções que visam amparar, apoiar, auxiliar, resguardar, defender o acesso das famílias e seus membros aos seus direitos. O PAIF deve, em todas as intervenções, atuar com caráter protetivo, envidando esforços para a defesa, garantia e promoção dos direitos das famílias. Destaca-se que o PAIF tem por função apoiar as famílias nas suas fragilidades, buscando evidenciar suas potencialidades para o desempenho da sua função protetiva.

³ Seguindo o argumento apresentado no sumário Executivo: Estudo da Capacidade Protetiva das Famílias Beneficiárias de Programas Federais de Transferências de Renda em Regiões Periféricas Metropolitanas ao manterem a dupla menção à função protetiva e à capacidade protetiva das famílias, favorecem a presença do “familismo” no trabalho dos agentes institucionais; optamos dessa forma pelo termo Capacidade protetiva - reconhecendo que a família exerce e é um agente de proteção social, mas evitamos a culpabilização e responsabilização da família sem o apoio do Estado.

Já a atuação proativa no âmbito do PAIF é tomar iniciativa, promover ações antecipadas ou imediatas frente a situações de vulnerabilidade ou risco social, vivenciadas pelas famílias ou territórios, não esperando que a demanda “bata à sua porta”. A ação proativa tem por 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 (Orientações Técnicas PAIF, Caderno 1).

Segundo a tipificação constituem usuários do Paif as famílias em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, de fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade ou qualquer outra situação de vulnerabilidade social.

O documento de orientação do PAIF elenca os seguintes perfis de família que demandam proteção proativa:

- Famílias vivendo em territórios com nulo ou frágil acesso à saúde, à educação e aos demais direitos, em especial famílias monoparentais chefiadas por mulheres, com filhos ou dependentes;
- Famílias provenientes de outras regiões, sem núcleo familiar e comunitário local, com restrita rede social e sem acesso a serviços e benefícios socioassistenciais; famílias recém retiradas de seu território de origem, em função de implementação de empreendimentos com impactos ambientais e sociais;
- Famílias com moradia precárias;
- Famílias vivendo em territórios com conflitos fundiários;
- Famílias ou indivíduos com vivência de discriminação (étnico-raciais e culturais).

2.1 - CONDIÇÕES E FORMAS DE ACESSO:

2.1.1 Condições

"Famílias territorialmente referenciadas aos CRAS, em especial: famílias em processo de reconstrução de autonomia; famílias em processo de reconstrução de vínculos; famílias com crianças, adolescentes, jovens e idosos inseridos em serviços socioassistenciais; famílias com beneficiários do Benefício de Prestação Continuada; famílias inseridas em programas de transferência de renda" (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2009).

⁴ O acesso ao cidadão deve ocorrer numa relação compatível com a presença de necessidades que podem ser permanentes ou circunstanciais, mas cuja prestação deverá estar acessível de modo permanente, contínuo, regular e planejado, em compatibilidade com a presença dessas necessidades e demandas quantificáveis, projetadas gradativamente com atenção coletiva e possibilidade de usufruto por todos que necessitarem. (LOAS: Art, 4 Inc. II)

Obs: Para compreensão de famílias referenciadas ao CRAS, entende-se que "as famílias que vivem no território de abrangência do CRAS são a ele referenciadas, ou seja, devem ter acesso aos serviços lá ofertados (...) Todas as famílias referenciadas ao CRAS são alvo das ações proativas e preventivas do PAIF, bem como da busca ativa do CRAS. Da mesma forma, todas devem ser acolhidas ao procurarem o Serviço, independentemente de já terem sido atendidas anteriormente pelo PAIF" (Orientações Técnicas PAIF, volume 2, p. 62).

2.1.2 Formas

A - Por busca ativa

A busca ativa, destaca-se dentre as formas de acesso, pois é por meio dela que o PAIF consegue operacionalizar de modo mais efetivo a sua função protetiva e preventiva nos territórios, visto que é capaz de antecipar a ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social e não somente reagir passivamente às demandas apresentadas pelas famílias (*Orientações técnicas PAIF, Caderno 1*).

A busca ativa refere-se à procura intencional, realizada pela equipe de referência do CRAS, das ocorrências que influenciam o modo de vida da população em determinado território, a partir de informações prévias do território e das famílias que nele vivem. Contribui para o conhecimento da dinâmica do cotidiano das populações (a realidade vivida pela família, sua cultura e valores, as relações que estabelece no território e fora dele); os apoios e recursos existentes e, seus vínculos sociais (*Orientações técnicas do CRAS*).

O termo busca ativa é utilizado em diversas políticas sociais, em especial aquelas que fazem parte da seguridade social. Na política de assistência social é utilizada como ferramenta de gestão e estratégia de aproximação às famílias na rede socioassistencial. Sendo regulada por meio de uma normativa estabelecida pelo Ministério do Desenvolvimento Social - MDS - Instrução operacional conjunta SNARC/SNAS/MDS n 10 de 25 de outubro de 2011 e pelo Caderno de Orientações Técnicas- Centro de Referência de Assistência Social - CRAS de 2009. Tem como objetivo identificar as situações de vulnerabilidade e risco social das famílias de um determinado território, de forma a ampliar o conhecimento e a compreensão da realidade da população, essenciais para o planejamento local e para a ação preventiva, por meio da definição de serviços socioassistenciais a serem ofertados. Identifica também as potencialidades e recursos, a oferta de serviços setoriais e os acessos da população, as redes de apoio às famílias e as necessidades de articulação da rede socioassistencial para a efetividade da proteção social, bem como contribui para a sensibilização da população quanto a sua participação enquanto sujeito de direitos e seu exercício como cidadão.

A equipe do CRAS poderá utilizar como estratégias: a visita domiciliar, o deslocamento pelo território, contatos com lideranças locais, obtenção de informação de outros serviços socioassistenciais e setoriais, campanhas de divulgação, distribuição de panfletos, além da utilização de dados das famílias cadastradas (CadÚnico) e beneficiários de programas sociais. A busca ativa é uma ferramenta que disponibiliza informações sobre o território, essenciais para o planejamento local e para a ação preventiva, bem como para aprimoramento dos serviços, programas e projetos desenvolvidos. Podem ser direcionadas para três eixos: No trabalho com as famílias, na construção da rede de atendimentos socioassistenciais; e como ação complementar para a construção do diagnóstico do território. As equipes de referência desenvolvem as ações de busca ativa em dois níveis: planejamento e ação direta. As ações de planejamento envolvem a construção dos objetivos, a articulação dos conhecimentos pré-existentes sobre o território, o estabelecimento dos procedimentos e a decisão dos instrumentos que serão utilizados no processo operativo. A ação direta é o momento da execução das atividades previstas no planejamento. É nesta ação que ocorre o deslocamento das equipes de referência para o território.

B - Por procura espontânea;

Quando a própria família acessa o CRAS para atendimento de suas demandas, como serviço localizado no território e a configuração da política de assistência social preconiza atendimento para quem venha dela necessitar; os sujeitos podem se direcionar ao próprio equipamento durante o horário de atendimento ao público.

C - Por encaminhamento da rede socioassistencial;

A Rede Socioassistencial pode ser definida como “o conjunto integrado da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social mediante articulação entre todas as unidades de provisão do SUAS” (NOB/SUAS, 2012, p.5). Formada por instituições governamentais e entidades da sociedade civil.

⁵ Consideramos pertinente destacar que visita domiciliar se constitui como instrumento de intervenção de diversas categorias profissionais e em diferentes espaços de trabalho (GARCIA.2009). No âmbito do PAIF os aspectos metodológicos envolve diferentes intervenções, podendo se constituir como uma postura de busca de informações ou reconhecimento da família e situações vividas como também forma de atendimento, podendo-se realizar a acolhida em domicílio ou o próprio acompanhamento acontecer com internações e atendimentos na casa da família ou sujeito acompanhando.

⁶ As organizações da sociedade civil integram a rede socioassistencial a partir da adesão às prerrogativas do SUAS pelo então chamado “Vínculo SUAS” que consiste num conjunto de resoluções, leis decretos com o intuito de adequar as instituições que atendem no âmbito da assistência social para que suas atividades estejam inseridas na rede de proteção social básica e especial, com centralidade na família articulada e integrada. (FERNANDES E HELLMANN ET AL, 2016).

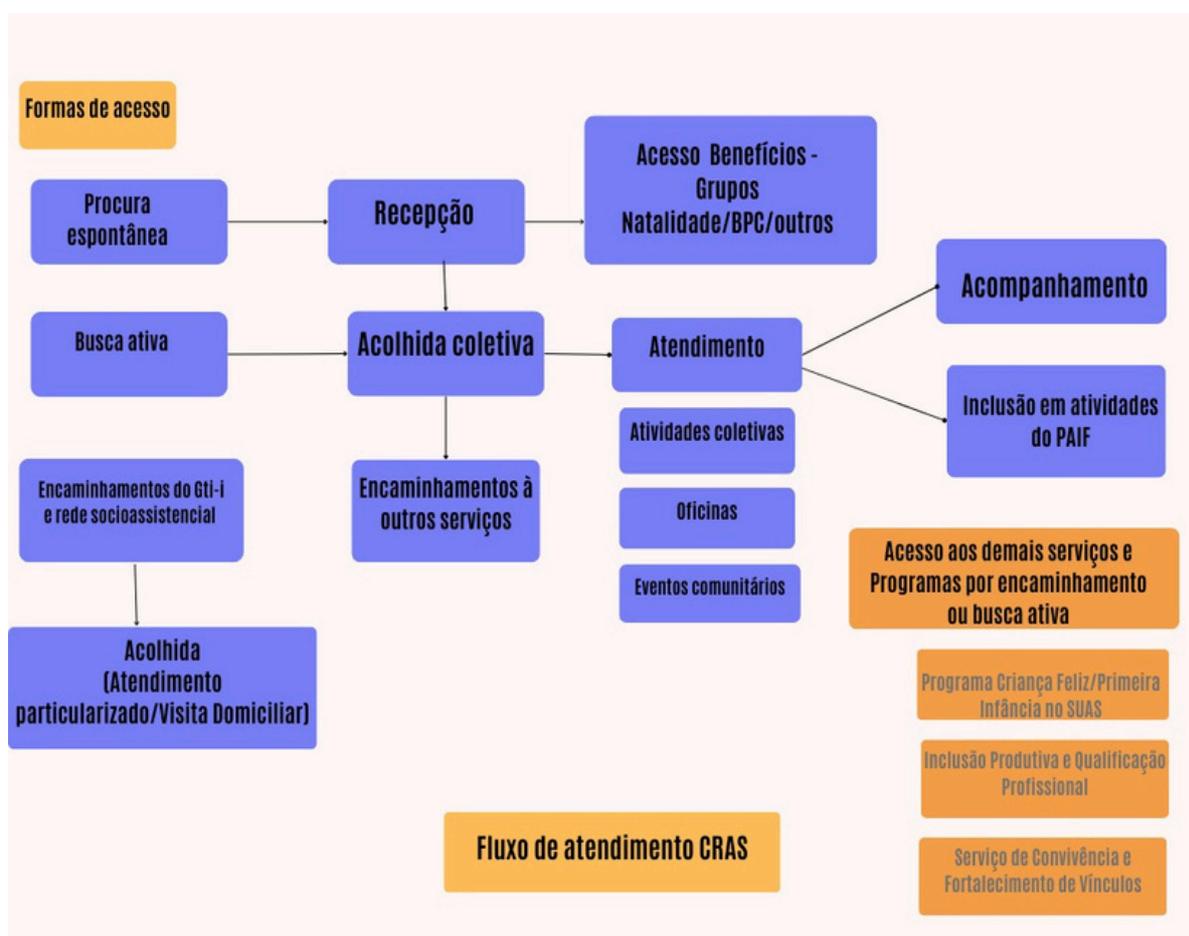
Assim, famílias que usam serviços, programas e benefícios da rede socioassistencial podem ser direcionadas ao CRAS.

D - Por encaminhamento das demais políticas públicas

Outra forma de acesso ao CRAS é por meio do encaminhamento das áreas da educação, saúde, trabalho, entre outros, que podem direcionar as famílias ou algum de seus membros para o atendimento pelo CRAS.

O acesso dessas demandas deve seguir o fluxo de encaminhamento do Grupo de Trabalho Intersetorial e Interproteções conforme Decreto Municipal nº 27.354, de 06 de março de 2018. O decreto preconiza o trabalho do GTI-I como qualificador de demandas objetivando o melhor funcionamento das demandas encaminhadas à UGADS, pela redes externas como a área da saúde, educação, habitação, poder judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselhos Tutelares e também internamente pelos diversos atores da UGADS. Após análise técnica, são realizados os encaminhamentos das demandas pertinentes à política de assistência social aos respectivos serviços responsáveis.

Quadro 2 - Fluxo de Atendimento CRAS



2.2 ATENDIMENTO RECEPÇÃO:

Considerado como porta de entrada na instituição é o momento em que a família recebe a primeira atenção, podendo ser realizada por técnico de nível médio (Recepção ou Assistente de Administração), devidamente capacitado, que tenha compreensão dos Serviços do CRAS como um direito da família, devendo, portanto, responder às demandas de forma solícita e respeitosa.

Nessa etapa, o profissional deverá:

a) Cadastrar e/ou atualizar a pessoa e todos os membros de sua família (se houver) no Prontuário Social, em especial as informações pessoais, telefone, nacionalidade, escolaridade, documentação, endereço, informação de pessoa com deficiência, composição familiar.

b) Consultar o Sistema do Cadastro Único e SIBEC (quando for o caso) para verificação da situação cadastral: se a família possui Cadastro Único e/ou se o cadastro está atualizado. Caso a família não possua Cadastro Único, ou esteja desatualizado, deverá seguir os passos abaixo:

- preencher Formulário de atualização/inserção Cadastro Único; ou realizar agendamento de acordo com o fluxo estabelecido pelo departamento de Vigilância Social;
- informar à família que a equipe do Cadastro Único entrará em contato, por meio do número de telefone informado, para agendar data e horário com o Cadastro Único;
- informar que é de responsabilidade da família manter o número de telefone atualizado no CRAS

c) Repassar informações básicas sobre o CRAS e o Serviço PAIF, dentre elas:

- horário de funcionamento do CRAS;
- agenda de atividades disponíveis no CRAS, que envolvem atendimentos técnicos, de grupos PAIF, oficinas do PAIF, grupos do SCFV, oficinas culturais, ações comunitárias, atendimento de Cadastro Único, entre outras.

d) Agendar, seguindo organização da unidade, os atendimentos particularizados ou coletivos, atividades em grupos, entre outras, conforme orientações abaixo:

- Inserir na Agenda Google do técnico de referência os atendimentos particularizados, conforme horários pré-definidos
- Inserir em planilhas específicas os agendamentos de grupos, oficinas, entre outras atividades coletivas;
- Entregar agendamento para o usuário constando a data e horário.

e) Orientar quanto às demandas de competência de outras políticas públicas, inclusive, quando for o caso, realizar contatos telefônicos buscando informações para repassar ao usuário de forma correta.

ATENÇÃO: O técnico de nível médio que atende na recepção deve compreender as situações apresentadas, evitando posturas investigativas ou preconceituosas, preservando o sigilo das informações prestadas.

2.3 TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS:

O trabalho social operado na Assistência Social é complexo, justamente por lidar com graves dimensões e expressões da questão social, como a desproteção e fragilização de vínculos e solidariedade familiares e sociais, além de acessos precários a bens, recursos e políticas públicas (BRASIL, 2013).

O trabalho social tornou-se mediação indispensável à conquista e usufruto de serviços básicos pelas populações marcadas pela exclusão. Mas, mais que isso, um processo de ação socioeducativa junto às famílias com vistas ao desenvolvimento de autonomia.

Assim o trabalho social inclui tanto as intervenções sociais realizadas diretamente no território – necessárias à mobilização, articulação, como aqueles processos clássicos ao trabalho social junto aos indivíduos e famílias consubstanciados no trato psicossocial, na pedagogia emancipatória, na afetividade, no cuidado.

O trabalho social com famílias (TSF) do PAIF é materializado por meio de ações que convergem para atender determinado objetivo, coloca-se a expectativa de que o mesmo possa contribuir para o desenvolvimento de projetos coletivos e a conquista do protagonismo e da autonomia de cada um dos membros das famílias do território (OTP, 2012).

O desenvolvimento do trabalho com famílias do PAIF pode ocorrer por meio de dois processos distintos, mas complementares, sendo esses atendimento e acompanhamento, que se inicia a partir da acolhida.

Nesse sentido, o TSF deve buscar atuar na direção do enfrentamento cotidiano por direitos das famílias e de seus membros, mediante o encorajamento de sua participação social. No cotidiano dos serviços (planejamento e avaliação destes), há processos participativos mais amplos na defesa da própria comunidade, nos espaços de controle, de debates e de deliberações sobre as políticas públicas, em especial de assistência social.

Tem-se como princípios metodológicos básicos:

1. trabalhar com direção pedagógica, a fim de estimular o protagonismo comunitário na pressão por mais e melhores serviços;
2. tornar as famílias e o cidadão mais fortalecidos para lutar, acessar e usufruir dos bens e dos serviços com as informações com trabalho socioeducativo reflexivo/ crítico, com a superação da subalternidade, com a tutela e com o acesso a benefícios e a serviços capazes de dar respostas efetivas aos problemas que vivenciam.

Destacam-se outros princípios que devem nortear o trabalho social com famílias, conforme estabelece o MDS (2014):

- Ética, respeito e dignidade e a diversidade (arranjos familiares, gênero, etnia, orientação sexual, etc) sem discriminação;
- Liberdade e autonomia das famílias;
- Horizontalidade nas relações entre profissionais e usuários;
- Integralidade na atenção e intersetorialidade nas prestações;

- Superação de abordagens e posturas funcionalistas e conservadoras, fundamentadas na tutela, na subalternidade, na realização e no ajustamento a modelos pré-estabelecidos.

O trabalho social com famílias a incorporar a concepção de convivência e fortalecimento de vínculos direciona a abordagem identificando o contexto do usuário, a abordagem tem uma referência teórico metodológica e o estilo é orientado por uma ética definida no campo de responsabilidade da produção coletiva de uma equipe (BRASIL, 2017).

O Trabalho Social com Famílias requer flexibilização de metodologias e procedimentos e, por vezes, de orientação normativas padronizadoras, para que possa se efetivar em acolhida, reconhecimento e respeito à diversidade humana (consideradas as diferenças étnicas, culturais, ideológicas, religiosas, etc.). *Ninguém produz cidadãos na tirania da impessoalidade e burocracia institucional.* A plena proteção social depende de processos que a concretizem no território, produzam adesão e participação das famílias e dos cidadãos. Assim o trabalho social concebe a ação protetiva junto a família no e com o território.

Quadro 3 - Trabalho Social no Âmbito do PAIF

Trabalho Social Com Famílias no Âmbito do PAIF			
Atendimentos particularizados	Atendimentos Coletivos	Acompanhamento Familiar Particularizado	Acompanhamento Familiar em Grupo
<ul style="list-style-type: none"> - Acolhida Ações Particularizadas Encaminhamentos: CadÚnico Serviços da PSB e PAEFI (CREAS) Serviços de outras Políticas Setoriais 	<ul style="list-style-type: none"> - Acolhida - Oficinas com Famílias - Ações Comunitárias 	Foco em somente uma família	Foco em um grupo de famílias que vivenciam vulnerabilidades ou têm demandas similares

2.4 ATENDIMENTO:

O atendimento é uma ação imediata de prestação ou oferta de atenção, com vistas a uma resposta qualificada de uma demanda da família ou do território. A participação das famílias, ou de seus membros, nas ações de *acolhida, ações e particularizados, ações comunitárias, oficinas com famílias, encaminhamentos, designa-se atendimento.*

No processo de atendimento de um ou mais membros da família é preciso tentar compreender a realidade do grupo familiar e do território, buscando a inserção da família nas ações do serviço ou em outras ações, a fim de proporcionar a atenção integral.

O atendimento pode se encerrar na resolução de uma demanda específica dos indivíduos ou famílias, com ou sem retorno, ou pode dar início a um processo de acompanhamento familiar (OT 2).

2.4.1 ACOLHIDA

A acolhida é o momento de apresentação do PAIF (informações sobre as ações do Serviço) à família ou a algum de seus membros, podendo ser, na maioria das vezes, o contato inicial com o Serviço. Consiste no processo de escuta⁷ e coleta de informações das necessidades e demandas trazidas pela família, conhecendo suas condições de vida, vulnerabilidades e potencialidades. É o momento em que o profissional deve buscar compreender os múltiplos significados das demandas apresentadas e iniciar o estabelecimento de vínculos entre o Serviço e as famílias.

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

A acolhida é ação primordial na garantia de acesso da população ao SUAS e de compreensão da Assistência Social como dever estatal e direito de cidadania. Para tanto, a acolhida deve ser cuidadosamente planejada, para que as famílias sintam-se respeitadas e apoiadas, reconhecendo o Serviço como um direito.

A acolhida pode ser particularizada ou em grupo, modalidade preferencial de acordo com as orientações técnicas. A acolhida particularizada e em grupo se complementam, sendo que as famílias que participaram da acolhida em grupo poderão gradativamente ser acolhidas também de modo particularizado, quando necessário (situações que a demanda que a família apresenta não se resolve no coletivo e que precisa de continuidade e encaminhamentos que não se aplica nos espaços com várias famílias).

Considerando as características e responsabilidades do processo de acolhida, compõe atividade exclusiva dos profissionais de nível superior da equipe de referência do CRAS.

Diante da realidade do município de Jundiá alguns CRAS, criaram de estratégia um grupo de orientação - realizado pelos técnicos de nível médio Orientadores Sociais, como um momento de informação e apresentação dos serviços, benefícios e programas executados pelo CRAS, afirmamos que esta estratégia pode auxiliar como uma triagem e possibilitar uma troca das pessoas ao conhecerem melhor as ofertas e trabalho realizado pelo equipamento.

⁷ Escuta compreendida como uma estratégia que cria uma ambiência em clima em que a história do outro é ouvida tanto como realização quanto processo que constitui o sujeito que fala, portanto pertencente a uma lógica temporal não apenas cronológica, construindo assim uma narrativa com quem fala e não apenas seguindo perguntas.

Ressaltamos, no entanto, que o fluxo de acesso ao serviço não tenha processos burocráticos em excesso.

A realização da acolhida precisa passar de uma relação semântica e abarcar a integralidade como elemento indispensável para a construção da atenção e proteção ao usuário, considerando a importância dos territórios e territorialidades características do modo de vida dessas populações.

Apreende-se portanto as possibilidades e potência do encontro promovido na acolhida: às necessidades dos sujeitos e atuação do Estado, na direção da garantia de direitos, fortalecimentos de vínculos e construção de identidades (FERNANDES, HELLMANN et al 2016).

A) ACOLHIDA EM GRUPO:

O processo de acolhida em grupo é realizado de modo coletivo (duas ou mais famílias) podendo ser realizado na sala de atendimento técnico ou na sala de atendimento coletivo do CRAS.

Essa forma de acolhida oportuniza às famílias o compartilhamento e identificação de demandas comuns, iniciando, um processo de compreensão de que as vulnerabilidades vivenciadas são fenômenos sociais e não problemas particularizados, sensibilizando-as para a importância do protagonismo e da participação social, visando alcançar seus direitos. Algumas estratégias que podem ser utilizadas no grupo de acolhida:

- a) Repasse de informações gerais sobre o Serviço;
- b) Escuta das demandas gerais das famílias;
- c) Compreensão dos impactos do território sobre tais demandas, e
- d) Publicização e discussão de assuntos de interesse gerais (ex: BPC, PBF).

Ressalta-se que, os técnicos durante processo de acolhida 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 à sua autonomia quanto à disponibilidade para interagir com o grupo e/ou responder perguntas, bem como para participar das demais ações do PAIF.

A demanda da família pode ser cessada com o atendimento e encaminhamento realizados no momento da acolhida, ou essa família pode ser posteriormente atendida particularizada ou acompanhada pelo PAIF.

Caso o técnico avalie a necessidade de acompanhamento coletivo ou particularizado, iniciar processo seguindo os instrumentais básicos e as intervenções pertinentes nesta forma de atenção às famílias. Quando não houver condições de início de acompanhamento devido ausência de agenda ou outras situações que seja feito o registro e que a família aguarde acompanhamento em lista de espera, com conhecimento e discussão dos demais membros da equipe e gerência do equipamento.

B) ACOLHIDA PARTICULARIZADA:

É o processo de acolhida de uma família, ou algum de seus membros, de modo particularizado, que pode ocorrer no CRAS ou no domicílio da família. Após este momento, caso o técnico avalie a necessidade de mais atendimentos e acompanhamento coletivo ou particularizado, continuar as ações utilizando os instrumentais básicos em cada situação e outros que o técnico considerar pertinente.

Acolhida no CRAS refere-se ao primeiro contato com o Serviço por meio da equipe técnica de nível superior que ocorre no espaço físico do CRAS na sala de atendimento técnico, assegurando o bem-estar das famílias, ao expor suas demandas e vulnerabilidades e resguardando o sigilo das informações.

Acolhida no Domicílio consiste no processo de acolhida de uma família, ou de algum de seus membros, no seu próprio domicílio. Essa forma de acolhida deve ser utilizada em situações específicas, nas quais as famílias não respondem a busca ativa para comparecer ao CRAS ou vivenciam situações de vulnerabilidade ou risco social e não procuram o Serviço.

A acolhida no domicílio também pode ser utilizada no caso em que o responsável familiar apresentar dificuldades de acesso ao CRAS, por impossibilidade de locomoção, em decorrência de alguma doença, deficiência física, por ser cuidador de pessoas com deficiência severa ou idosos dependentes. Essa forma de acolhida deve ser realizada apenas com o consentimento da família.

2.4.2 AÇÕES PARTICULARIZADAS

As ações particularizadas referem-se aos atendimentos individualizados prestados pela equipe técnica do CRAS à família, à algum(ns) membro(s) ou a todo o grupo familiar, após a acolhida, de modo particularizado. São atendimentos pontuais que não prevêem encontros periódicos, ao contrário do acompanhamento particularizado, mas que devem estar em consonância com os objetivos do PAIF.

A opção pela utilização de ações particularizadas no atendimento às famílias deverá ocorrer em casos extraordinários e têm por princípio conhecer a dinâmica familiar mais aprofundadamente e prestar um atendimento mais específico à família. As ações particularizadas do PAIF podem ocorrer tanto no CRAS como no domicílio da família, sendo que essa última, deve ser realizada em casos em que a família apresentar dificuldades em comparecer ao CRAS (BRASIL, 2012 B).

Registros de Ações Particularizadas:

1- Registrar cada um dos atendimentos particularizados na "Planilha V3" na aba "Atend_Part", seguindo o passo a passo disponível no Manual Municipal do instrumental de coleta de informação quantitativas do CRAS (planilha CRAS_quant).

2- Registrar cada um dos atendimentos particularizados no Prontuário eletrônico do município de Jundiá. Esse registro deve ser realizado no cadastro da pessoa atendida, opção "abrir atendimento", aba "atendimento técnico", ícone "iniciar registro". Deverá "iniciar" o atendimento e realizar o preenchimento das informações relativas ao procedimento realizado, ao final selecionar a opção "salvar".

2.5 ENCAMINHAMENTOS:

São processos de orientação e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros, para serviços e/ou benefícios socioassistenciais ou intersetoriais, com o objetivo da promoção do acesso aos direitos e a conquista da cidadania.

O encaminhamento deve ser formalizado por meio de documento para ser entregue ao usuário e/ou enviado para a outra unidade. Os contatos prévios e posteriores da equipe técnica do CRAS com os serviços são imprescindíveis para garantir a efetivação do encaminhamento e retorno da informação. Sendo assim, o procedimento de encaminhar ultrapassa o simples ato de informar.

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

Para unidades que já possuem fluxo de encaminhamento com formulário específico, deverá respeitar o modelo preestabelecido. Contudo, para as demais unidades, deverá utilizar o modelo de encaminhamento sugerido (*Modelo inserido nos Anexos*).

Referência e Contrarreferência

Como forma de executar a integralidade da proteção social entre os serviços, programas e projetos é necessário a efetivação das funções de referência e contrarreferência.

O SUAS só será um sistema de atenção se tiver efetividade na atenção ao usuário. O sentido de unidade é fortalecedor da proteção social e deve constituir sua direção unitária. Prevenção e restauração são partes de um todo. Não há razão objetiva na concepção da PNAS/ 2004 que proponha a apartação entre a proteção social básica da proteção social especial.

A referência e a contrarreferência são funções fundamentais no processo de acompanhamento do usuário, para que este seja atendido em sua integralidade, essas funções têm extrema importância nessa política pública e atua de forma complementar aos princípios de universalidade, gratuidade, integralidade da proteção social, intersectorialidade e equidade.

⁸ Manual RMA <https://drive.google.com/file/d/1lDszPHj2svojG5UuuDTAniIltYtMSnKQ/view>

Os conceitos das funções de referência estão expostos no Caderno de Orientações Técnicas do CRAS (2009, P 10).

A função de referência se materializa quando a equipe processa no âmbito do SUAS, as demandas oriundas das situações de vulnerabilidade e risco social detectadas no território, de forma a garantir ao usuário o acesso à renda, serviços, programas e projetos, conforme 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 por meio do encaminhamento do usuário ao CREAS.

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

Os cadernos de Orientações Técnicas do Serviço e Atendimento Integral à Família e do Serviço de Convivência e Fortalecimento de vínculos (2016) elucidam ainda mais os conceitos: Quando falamos de referência nos referimos ao trânsito de menor complexidade para o de maior complexidade, ou seja, do encaminhamento feito pelo Cras a qualquer serviço socioassistencial ou a outra política setorial no seu território de abrangência (...) já a contrarreferência refere-se ao trânsito do nível de maior complexidade para o de menor complexidade, por exemplo, os encaminhamentos feitos pelo CREAS ou por outro serviço setorial ao CRAS.

Não obstante as funções de referência e contrarreferência não se resumem ao processo de encaminhamentos, é necessário a utilização de estratégias como reunião de planejamento, reunião para discussão de demandas específicas. Duarte (2016 p. 89) apud Bonfim (2021), considera que os planos de acompanhamento PAF ou dos Planos de atendimento Individuais de Atendimento (PIA) são como uma forma planejada e articulada de direcionamento e a pactuação de objetivos entre os serviços da rede socioassistencial.

2.6 OFICINAS COM FAMÍLIAS:

Consistem na realização de encontros previamente organizados, com objetivos de curto prazo a serem atingidos com um conjunto de famílias, por meio de seus responsáveis ou outros representantes, sob a condução de técnicos de nível superior do CRAS e quando necessário com o apoio dos demais membros da equipe.

As oficinas com famílias têm por intuito suscitar reflexão sobre um tema de interesse das famílias, sobre vulnerabilidades e riscos, ou potencialidades, identificados no território, contribuindo para o engajamento dos indivíduos e/ou famílias, bem como para o alcance de aquisições, em especial, o fortalecimento dos laços comunitários, o acesso a direitos, o protagonismo, a participação social e a prevenção à riscos (OT 2).

a) Operacionalização das oficinas com famílias:

- Recomenda-se que as oficinas sejam realizadas com no mínimo 7 (sete) e no máximo 15 (quinze) participantes, de acordo com os objetivos a serem alcançados.
- Duração recomendada é de 60 a 120 minutos.
- A inserção de famílias ou seus integrantes ocorrerá por meio de convite, sendo que essa ação não deve ser uma única possibilidade de atendimento à família, mas um complemento do trabalho social com famílias.
- O conjunto de famílias reunidas em oficinas deve estabelecer suas regras de funcionamento de forma democrática, acordar os objetivos da oficina e construir um contrato de convivência (definição conjunta de regras, tais como duração das falas, sigilo necessário, escuta respeitosa das colocações dos participantes, entre outros).
- Sugere-se que as Oficinas com Famílias sejam conduzidas por dois técnicos de nível superior da equipe de referência do CRAS, de diferentes formações acadêmicas (preferencialmente assistente social e psicólogo).
- As metodologias que serão utilizadas devem ser construídas pelos técnicos envolvidos, juntamente com a gerência do equipamento, processo que demanda estudo e conhecimento prévio.
- Realizar avaliação das oficinas.
- Manter registro sistemático das oficinas realizadas no prontuário eletrônico e planilha V3.

Registros das Oficinas:

1 - Registrar o quantitativo de pessoas que participaram da oficina na "Planilha V3" na aba "Atend_Colet", coluna "Famílias participando regularmente de grupos no âmbito do PAIF", seguindo o passo a passo disponível no Manual Municipal do instrumental de coleta de informações quantitativas do CRAS (planilha CRAS_quant)⁹. 2 - Registrar no Prontuário eletrônico do município de Jundiá. Esse registro deve ser realizado no cadastro da pessoa que participou da oficina, opção "abrir atendimento", aba "atendimento técnico", ícone "iniciar registro". Deverá "iniciar" o atendimento e realizar o preenchimento das informações relativas ao procedimento realizado, ao final selecionar a opção "salvar".

b) Formato das oficinas com famílias:

As oficinas podem apresentar diferentes formatos quanto à sua composição no decorrer dos encontros, destacando-se as formas, aberta e fechada.

As oficinas denominadas abertas recebem novos integrantes a qualquer instante do processo de operacionalização da oficina, ou seja, não há uma restrição à entrada de novos integrantes - mesmo que no último encontro da oficina (caso seja operacionalizada em mais de um encontro).

Já o formato fechado restringe a inserção de novos componentes no decorrer dos encontros.

⁹ Manual RMA <https://drive.google.com/file/d/1lDszPHj2svojG5UuuDTAniIltYtMSnKQ/view>

c) Escopo das oficinas com famílias:

Na esfera familiar:

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

Na esfera comunitária/territorial:

- Estimular a identificação das vulnerabilidades e recursos do território e seus impactos na vida das famílias, promovendo a reflexão sobre a realidade vivenciada, o fortalecimento das redes sociais de apoio, a identificação das articulações intersetoriais necessárias e a mobilização para a potencialização da rede de proteção social do território.
- Promover espaços de vivência que contribuam para a autocompreensão, ou seja, que possibilitem aos membros das famílias apreenderem-se como resultado das interações entre os contextos familiar, comunitário, econômico, cultural, ambiental entre outros nos quais estão inseridos, assumindo-se como sujeitos capazes de realizar mudanças.
- Proporcionar o compartilhamento de experiências, o desenvolvimento das habilidades de negociação e mobilização, com vistas ao exercício do protagonismo e autonomia.
- Fomentar a reflexão sobre a importância e os meios de participação social, inclusive por meio do estímulo à participação nas atividades de planejamento do PAIF, bem como em espaços públicos de consulta popular e/ou deliberativos (comitês, conselhos, associações) para a garantia dos direitos e o exercício da cidadania (BRASIL, 2012).

d) Os principais eixos a serem trabalhados nas oficinas:

- Quais são e como acessar nossos direitos (civis, políticos, sociais, culturais, econômicos, ambientais);
- Os desafios da vida em família;
- A vida no território, superando vulnerabilidades e identificando potencialidades.

Mais detalhes sobre essas temáticas consultar as Orientações Técnicas sobre o PAIF, v. 2. Destaca-se ainda, que as temáticas sugeridas, podem ser adaptadas às características territoriais, às demandas das famílias e da comunidade.

2.7 AÇÕES COMUNITÁRIAS:

As ações comunitárias têm caráter coletivo que busca mobilizar um número maior de participantes e agregar diferentes grupos do território a partir do estabelecimento de um objetivo comum. Estão voltadas para a dinamização das relações no território.

As atividades coletivas, assim como as oficinas, constituem uma das principais estratégias de intervenção no SUAS, uma vez que o coletivo é estratégico para a reflexão das situações de vulnerabilidades e riscos sociais vivenciadas nas famílias e nos territórios.

O planejamento das ações comunitárias deve preceder a realização das ações, considerando uma demanda ou diagnóstico, observando as peculiaridades do território e das famílias atendidas.

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

Há várias formas de se executar ações comunitárias, tais como palestras, campanhas e eventos comunitários.

a) Palestras

São exposições orais a respeito de um tema, que atendam expectativas e necessidades das famílias, que devem ser planejadas, amplamente divulgadas, mantendo relação com os conteúdos a serem desenvolvidos nas oficinas com famílias, de modo a proporcionar, aos interessados, a oportunidade de aprofundar a reflexão e conhecimentos sobre o tema tratado na palestra.

O tema das palestras pode também estar relacionado a ocorrências de vulnerabilidades ou situações de risco social no território de abrangência do CRAS. A palestra pode ainda antecipar uma campanha a ser realizada, sendo instrumento de divulgação e sensibilização da população.

Destaca-se que a palestra é a forma mais aberta de participação comunitária do PAIF, podendo ser utilizada como um importante instrumento de divulgação do CRAS.

b) Campanhas

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

As campanhas precisam ser planejadas, ter foco definido, possuir tempo pré-determinado (ex. uma semana ou um mês) e formas de avaliar os resultados obtidos. Para a operacionalização dessa atividade é importante definir os modos de mobilização da família no território, bem como articular com os diversos atores sociais com o intuito de potencializar seu escopo e alcance.

As campanhas podem se utilizar de: panfletagem, colagem de cartazes, utilização de carros de som, rádios comunitárias, jornais, reuniões, entre outros.

c) Eventos Comunitários

São eventos que devem estar conectados às demais ações do PAIF, de modo a alcançar suas finalidades. Precisam ser previamente planejados, organizados e realizados em conjunto com as comunidades do território de abrangência do CRAS, contando com o apoio de lideranças locais, associações de moradores, outros grupos sociais locais e demais serviços setoriais.

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

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

Registros das Ações Comunitárias:

1 - Registrar o quantitativo de pessoas que participaram da respectiva Ação Comunitária na "Planilha V3" na aba "Atend_Colet", coluna "Famílias participando regularmente de grupos no âmbito do PAIF", seguindo o passo a passo disponível no Manual Municipal do instrumental de coleta de informações quantitativas do CRAS (planilha CRAS_quant)¹⁰. 2 - Para as ações comunitárias que forem possível identificar as pessoas que participaram, deverá registrar essa informação no Prontuário eletrônico do município de Jundiá. Esse registro deve ser realizado no cadastro da pessoa que participou da ação comunitária, opção "abrir atendimento", aba "atendimento técnico", ícone "iniciar registro". Deverá "iniciar" o atendimento e realizar o preenchimento das informações relativas ao procedimento realizado, ao final selecionar a opção "salvar".

2.8 ACOMPANHAMENTO:

O acompanhamento familiar consiste em um conjunto de intervenções, desenvolvidas de forma continuada e planejada, por período de tempo determinado, com a constância da família, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais que pressupõem a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar (PAF), constando os objetivos a serem alcançados, a realização de mediações periódicas, a inserção em ações do o PAIF, buscando a superação gradativa das vulnerabilidades vivenciadas - tanto na família, como no território.

¹⁰ Manual RMA <https://drive.google.com/file/d/11DsZPHj2svojG5UuuDTAniIltYtMSnKQ/view>

O plano de acompanhamento familiar segue alguns passos 1. Levantamento das demandas e necessidades da (s) família (s) - as vulnerabilidades a serem superadas; 2. potencialidades que o(s) grupo(s) familiare(s) possui(em) e que devem ser fortalecidas, a fim de contribuir nas respostas às vulnerabilidades pela(s) família(s) (BRASIL, 2012).

Ressaltamos a prerrogativa da atitude proativa da equipe profissional que vai desde a identificação da necessidade de acompanhamento até o delineamento da intervenção profissional, o que irá viabilizar às famílias a atenção integral que o serviço prevê.

Para iniciar o acompanhamento se faz necessário que a família dê o seu consentimento, sendo que o acompanhamento familiar constitui um direito, portanto, sua participação não deve ser algo imposto pelos profissionais.

O acompanhamento é um processo tecnicamente qualificado, executado por profissionais de nível superior, que pode ser: a) particularizado, destinado à uma família ou, b) em grupo, dirigido a um grupo de famílias que vivenciam situações de vulnerabilidade ou têm necessidades similares.

O acompanhamento familiar no PAIF "deve ser preferencialmente coletivo, partindo da compreensão de que o agravamento das situações de desproteção é um fenômeno compartilhado pelas famílias em seus territórios de vivência e dessa forma, demandam espaço para construção de saídas que extrapolam o âmbito individual (Caderno de Orientações Técnicas do PAIF - Versão Preliminar, p.52).

Destina-se às famílias que apresentam situações de vulnerabilidade, que requerem uma atenção diferenciada, um olhar mais atento dos profissionais do CRAS. As situações de vulnerabilidade que devem ser priorizadas no acompanhamento do PAIF abrangem:

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

Para além dessas situações preferenciais, a equipe técnica e a gerência do CRAS devem estar atentas às características predominantes no território que geram ocorrências que ensejam o acompanhamento familiar. Para a identificação dessas situações, é fundamental estarem em constante contato com a vigilância socioassistencial do município para fornecer informações relevantes para o conhecimento do território.

É mister pensar a direcionalidade do acompanhamento qual a direção da ação planejada e dos objetivos estabelecidos de forma concreta e coerente com as realidades das famílias (SOUZA, 2018).

Registros de Inserção em Acompanhamento:

1 - Inserir a família que está em Acompanhamento do PAIF na "Planilha V3" na aba "Fam_PAIF", seguindo o passo a passo disponível no Manual Municipal do instrumental de coleta de informações quantitativas do CRAS (planilha CRAS_quant)¹¹. OBS: Os atendimentos realizados durante o processo de acompanhamento devem ser registrados no Prontuário eletrônico do município de Jundiaí, seguindo os passos indicados nos itens acima do bloco " 2.5 Atendimento".

2.8.1 ACOMPANHAMENTO COLETIVO DO PAIF (Grupo do PAIF)

O acompanhamento familiar coletivo 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 construir grupos de famílias com afinidades, necessidades e características similares. Desta forma, faz-se importante 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.

O acompanhamento familiar coletivo prevê:

- a) a elaboração de um Plano de Acompanhamento Familiar Coletivo - PAF Coletivo (modelo anexo), no qual constarão os objetivos comuns e específicos a serem alcançados pelos participantes, bem como o desenvolvimento do processo de acompanhamento;
- b) o desenvolvimento de encontros com as famílias reunidas em grupo, por meio de um ou mais representantes, sob a responsabilidade de um técnico de nível superior da equipe de referência do CRAS, para discussão de temas e realização de reflexões sobre as vulnerabilidades enfrentadas;
- c) a realização de mediações periódicas com os técnicos, para monitoramento e avaliação do processo de acompanhamento, efetividade da intervenção, ampliação da capacidade protetiva e estabelecimento de novos compromissos, quando for o caso;

¹¹ Manual RMA <https://drive.google.com/file/d/1IDszPHj2svojG5UuuDTAniIltYtMSnKQ/view>

- d) inserção em outras ações do PAIF, conforme necessidades.
- e) sugere-se que os grupos sejam formados com um quantitativo de 05 a 10 famílias.
- f) Recomenda-se que o planejamento e operacionalização do grupo incentive a ampla participação dos usuários, buscando evitar que o trabalho socioeducativo seja feito de maneira tarefaira e imediatista sem o devido conhecimento e reflexão.

O acompanhamento em grupo é mais do que a junção de várias pessoas, requer interação social entre os participantes. Para tanto, uma importante estratégia é o investimento em dinâmicas que favoreçam a socialização e a integração dos participantes dos grupos, buscando estimular a criação de vínculos entre seus membros, transformando interesses comuns para interesses em comum.

Sugere-se, para que o acompanhamento familiar em grupo alcance maior efetividade, que as intervenções em grupo sejam realizadas por pelo menos dois profissionais de nível superior, de preferência com diferentes formações, sendo que um desses será o responsável pelo acompanhamento. 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 na 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.

2.8.2 ACOMPANHAMENTO PARTICULARIZADO DO PAIF

O acompanhamento particularizado deve ser proposto às famílias em situações de vulnerabilidade, em condições desfavoráveis para acompanhamento em grupo: seja porque a família demanda uma atenção imediata; nos casos em que a família tem dificuldade de se deslocar até o CRAS; por necessidade de proteção a algum de seus membros; quando a família não se sente à vontade para participar de acompanhamento em grupo; quando a situação demanda sigilo; ou, quando seus horários são incompatíveis com os do(s) grupo(s).

O acompanhamento familiar particularizado prevê:

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

- e) sugere-se que os grupos sejam formados com um quantitativo de 05 a 10 famílias.
- f) Recomenda-se que o planejamento e operacionalização do grupo incentive a ampla participação dos usuários, buscando evitar que o trabalho socioeducativo seja feito de maneira tarefa e imediatista sem o devido conhecimento e reflexão.

O acompanhamento em grupo é mais do que a junção de várias pessoas, requer interação social entre os participantes. Para tanto, uma importante estratégia é o investimento em dinâmicas que favoreçam a socialização e a integração dos participantes dos grupos, buscando estimular a criação de vínculos entre seus membros, transformando interesses comuns para interesses em comum.

Sugere-se, para que o acompanhamento familiar em grupo alcance maior efetividade, que as intervenções em grupo sejam realizadas por pelo menos dois profissionais de nível superior, de preferência com diferentes formações, sendo que um desses será o responsável pelo acompanhamento. 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 na 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.

2.8.2 ACOMPANHAMENTO PARTICULARIZADO DO PAIF

O acompanhamento particularizado deve ser proposto às famílias em situações de vulnerabilidade, em condições desfavoráveis para acompanhamento em grupo: seja porque a família demanda uma atenção imediata; nos casos em que a família tem dificuldade de se deslocar até o CRAS; por necessidade de proteção a algum de seus membros; quando a família não se sente à vontade para participar de acompanhamento em grupo; quando a situação demanda sigilo; ou, quando seus horários são incompatíveis com os do(s) grupo(s).

O acompanhamento familiar particularizado prevê:

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

O acompanhamento familiar particularizado, diferencia-se do atendimento/ações particularizadas, quando os objetivos a serem atingidos com a família forem de longo prazo, ou seja, demandam um processo de caráter continuado e planejado, por período de tempo determinado.

2.8.3 Demanda Reprimida

O acompanhamento familiar realiza uma intervenção técnica qualificada com objetivos determinados visando a garantia dos direitos das famílias, cuja efetividade depende diretamente do compromisso do profissional responsável pelo acompanhamento familiar (OT, 2).

Diante disso, a capacidade técnica para acompanhamento familiar varia de 10 ao máximo de 15 famílias simultâneas por técnico de nível superior do CRAS (considerando as atividades desenvolvidas em cada momento), de acordo com as orientações técnicas do ID CRAS.

Quando o número de famílias para acompanhamento for superior a capacidade instalada do equipamento CRAS, para melhor funcionalidade do fluxo e rotatividade de famílias em atendimento e uma gestão de trabalho efetiva recomenda que as famílias que não podem ser inseridas nas atividades do PAIF imediatamente sejam organizadas e quantificadas por lista. A distribuição das famílias constantes na lista de demanda reprimida será realizada pela gerência do equipamento, em conjunto com a equipe técnica, respeitando as prioridades e complexidades das famílias e do território.

2.8.4 Desligamento do Acompanhamento no PAIF

O acompanhamento no PAIF deve acontecer com período de tempo determinado, porém o desligamento de uma família no acompanhamento pode ocorrer das seguintes maneiras:

a) Conclusão do ciclo de acompanhamento:

Acompanhar uma família no âmbito do PAIF significa trilhar um processo de superação de vulnerabilidades e de acesso a direitos. É garantir a vivência das seguranças afiançadas pela PNAS. Quando se alcança tal patamar, pode-se falar de êxito no acompanhamento familiar do PAIF, motivando a conclusão do ciclo de acompanhamento familiar, que o profissional avaliará em conjunto com a família, após o processo denominado "avaliação conjunta".

O encerramento do acompanhamento familiar, não impossibilita que as famílias participem de outras ações de atendimento do PAIF.

Obs. Caso não haja a superação das vulnerabilidades vivenciadas, poderá propor à família a continuidade do processo de acompanhamento, com adequação do PAF.

b) Localização desconhecida:

Desligamento executado após sucessivas tentativas de localização do usuário ou família (inclusive com o apoio da rede de Serviços do território) que estava em acompanhamento pelo PAIF. Todos os procedimentos de tentativa de localização devem ser devidamente registrados no Prontuário eletrônico. A equipe técnica poderá avaliar a possibilidade de informar aos órgãos competentes, em especial se tratando de caso de famílias com crianças e adolescentes.

c) Mudança de Município/Estado:

Desligamento executado após pessoa ou família mudarem para outro Município e/ou Estado. Em se tratando de caso de famílias com crianças e adolescentes, a equipe técnica poderá avaliar a possibilidade de informar aos órgãos competentes.

d) Óbito:

Para casos de família unipessoal.

e) Mudança de território do CRAS:

Quando a pessoa ou família mudar para outro território de abrangência deverá ser desligada do PAIF e encaminhada para o CRAS do território de destino (enviar formulário de encaminhamento).

f) Referência em Serviços da Proteção Social Especial:

Quando a situação de vulnerabilidade e risco social vivenciada pela família requer atendimento especializado da assistência social, ultrapassando a oferta de ações do PAIF. Encaminhar a família para CREAS ou outro.

Registros de Desligamento do Acompanhamento:

1 - Desligar a família que está em Acompanhamento do PAIF na "Planilha V3" na aba "Fam_PAIF", seguindo o passo a passo disponível no Manual Municipal do instrumental de coleta de informações quantitativas do CRAS (planilha CRAS_quant)¹². OBS: Os atendimentos realizados durante o processo de desligamento do acompanhamento devem ser registrados no Prontuário eletrônico do município de Jundiá, seguindo os passos indicados nos itens acima do bloco "4.1 Atendimento".

2.9 Metodologias do Trabalho Social

Considera-se que o trabalho social, enquanto processo de trabalho tem como fundamento a realidade social, (o contexto social e as pessoas e o território de vivência) e ancora-se em três dimensões a ética política, teórico metodológica e a técnico de acordo com o caderno do MDS de 2014.

Duas abordagens são exploradas no documento para subsidiar as escolhas do trabalho: A **Pedagogia Problematicadora** de Paulo Freire e a **Pesquisa-ação**.

¹² Manual RMA <https://drive.google.com/file/d/1lDszPHj2svojG5UuuDTAniIltYtMSnKQ/view>

Ao detalhar a primeira ainda que brevemente, o destaque é feito para o diálogo e para a condição própria do ser humano de ser inacabado, de estar historicamente em processo de mudança e de recriação. Assim, busca-se a superação de entendimentos e manifestações que apontam que a vida é estática, que não há nada que se possa fazer ou que há uma força externa que interdita ou dirige a ação das pessoas. A base Freiriana possibilita a partir de um conteúdo deflagrador de discussão (condições de vida, estratégias de sobrevivência), construir um processo pedagógico que leva à reflexão e ao questionamento da realidade.

O trabalho socioeducativo realizado grupalmente permite ou possibilita que os sujeitos possam identificar-se com o coletivo, construindo uma identidade a partir de convergências de interesses formando horizontes comuns.

A Pesquisa-ação é uma abordagem sugerida para melhor conhecimento da realidade, visto que um dos seus princípios é justamente o envolvimento direto de todas as pessoas no processo de interrogar e elucidar assuntos que são coletivamente pesquisados. A perspectiva é também a de reconhecer que a família, grupo e comunidade conhecem as situações que estão vivendo, logo, é necessário criar condições para que esses saberes possam ser manifestados e acrescidos de outros conhecimentos de natureza distinta como os saberes advindos de experiência profissional e das leituras teóricas. Ainda pode se indicar a necessidade que se estabeleça uma relação horizontal dialógica entre profissionais e usuários do serviço, baseada no respeito e na igualdade de saberes entre técnicos e usuários do PAIF.

Para compreensão das demandas apresentadas pelas famílias via de regra decorrentes do perverso contexto socioeconômico a que estão submetidas, algumas ferramentas se mostram interessantes para auxiliar na organização desse histórico, como a composição do Percurso Sociofamiliar e o Mapa Falado (GÓIS, 2018).

A elaboração e a análise do percurso da família privilegiam aspectos que emergem de suas relações com o território onde vive ao ambiente cultural do qual é originária, de seus deslocamentos geográficos (migrações), de sua participação no mercado de trabalho, práticas religiosas e etc. Para compor um percurso sociofamiliar, uma das possibilidades é utilizar o *genograma*.

Souza (2018) aponta como perspectiva metodológica para o trabalho social a Filosofia da Práxis a partir da produção do teórico Gramsci (1999). Destaca que ao olhar para a história é possível observar que a natureza humana, em cada momento histórico se altera, o que denota que a mesma não é fixa e imutável, a natureza humana é determinada social e historicamente.

Assim pautado no pensamento Gramsciano SOUZA (2018) define que a intervenção direta na realidade social das famílias as atividades no âmbito do PAIF podem inscrever-se como possibilidades de realizar processos pedagógicos, elaborando novas formas de relação com os usuários.

Esta abordagem sinaliza para a importância de não considerar a família como “objeto” mas a demanda com as devidas explicitações e problematizações é o objeto de intervenção. O que se propõe é que os profissionais não apenas respondam às demandas de forma mecânica mas, aprendam os seus significados sociais e implicações, e a partir desse entendimento atribuam novos sentidos às mesmas demandas com capacidade de atuar sobre a realidade.

Na pesquisa sobre as práticas metodológicas de trabalho com famílias no âmbito do Paif, salienta que os grupos e as atividades coletivas não podem se limitar às intervenções feitas no âmbito socioeducativo sem fazer articulação entre os princípios da PNAS. Os processos subjetivos dos participantes dos grupos, das famílias, não podem ser priorizados sem correlacioná-los com os fatores socioculturais e estruturais presentes é preciso que as mudanças das pessoas encontrem ancoragem em formas mais tangíveis de apoio socioeconômico e cultural (Afonso, 2010).

CAPÍTULO 3 - AS RELAÇÕES COM AS OFERTAS SOCIOASSISTENCIAIS: APONTAMENTOS SOBRE PROGRAMAS E SERVIÇOS NA COMPLEMENTARIDADE DO PAIF

O CRAS é a referência para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção social básica do SUAS. Isso significa que os serviços devem estar sempre em contato com o CRAS, no respectivo território de abrangência, tomando como referência. O PAIF é um serviço exclusivamente executado diretamente pela equipe do CRAS, no entanto, outras atividades e demais serviços possuem a prerrogativa de serem desenvolvidos por outras unidades públicas ou entidades/organizações de assistência social que devem ser obrigatoriamente referenciados ao CRAS.

Cada oferta da proteção social básica possui atribuições e atividades específicas, porém, frequentemente, as famílias são atendidas em mais de um serviço e/ ou programa. Por isso, é fundamental o trabalho em conjunto das equipes, para que os usuários sejam beneficiados de maneira eficaz e integral.

A articulação ao PAIF concretiza a matricialidade sociofamiliar do SUAS no âmbito da proteção social básica, ampliando o atendimento às famílias e a seus membros, compreendendo de forma mais abrangente as situações de vulnerabilidade vivenciadas e, portanto, respondendo com maior efetividade a tais situações (BRASIL, 2015).

A seguir, iremos conduzir a apresentação segundo a lógica de benefícios, programas e serviços.

3.1 Apontamentos sobre a Operacionalização da provisão de Benefícios Eventuais no CRAS e Articulação com o PAIF

Neste tópico, abordamos sobre as ações que garantem a proteção social em momentos emergenciais tidos como de maior vulnerabilidade, denominadas na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) como benefícios eventuais, os quais são reconhecidos por sua natureza temporária, e consistem em distribuição pública de provisões materiais ou financeiras. A operacionalização no âmbito do trabalho social com famílias é o ato formal de reconhecimento do direito ao benefício, sua avaliação é realizada por técnico(a) de nível superior das equipes de referência dos CRAS e/ou demais unidades do SUAS de execução direta da rede socioassistencial, buscando no campo dos direitos a integração e a consolidação de todos os serviços socioassistenciais, com vista ao atendimento das necessidades humanas básicas.

O Benefício eventual não constitui simplesmente a disponibilização do mesmo, envolve ainda o processo de análise e reconhecimento do direito ao benefício, de forma que, nos termos da LOAS, o significado da provisão do benefício não se finda em si mesmo, se inserindo como um aspecto abrangente e duradouro de Proteção Social.

Diante disso, consideramos que a provisão de benefícios eventuais é um ato que pode ser realizado tanto nas ações de atendimento, incluindo as demandas espontâneas e nas ações de acompanhamento familiar do serviço socioassistencial, sendo que, as ações de atendimento e acompanhamento familiar podem ser realizadas de forma individual e/ou em grupo, seguindo os processos detalhados anteriormente.

Nesse sentido, a realização de grupos exclusivos para a concessão de benefícios não pode ser caracterizada especificamente como PAIF, visto que são ações complementares ao trabalho social com famílias, contudo, pode-se dispensar benefícios em grupos de acompanhamento e atendimentos do PAIF.

O município de Jundiá reconhece como benefícios eventuais, àqueles aprovados e regulamentados por legislação municipal própria, atualmente reunindo os seguintes: auxílio natalidade; auxílio por morte; auxílio em situação de vulnerabilidade temporária; e auxílio em situações de desastres, emergências e calamidades públicas.

A operacionalização da concessão dos benefícios eventuais para as famílias deve seguir os critérios dispostos nas legislações vigentes (no âmbito municipal Decreto nº 33.492/2023), de forma que os técnicos de nível superior devem realizar as avaliações técnicas e documental, realizando também o preenchimento de formulários, requerimentos e relatórios técnicos. A participação dos usuários não poderá ser condição de acesso à benefícios eventuais, entretanto, deve ser guardada relação otimizadora e de complementaridade entre as ofertas, dentro da perspectiva de proteção social.

O encaminhamento da documentação da família requerente deve ser enviado para os setores responsáveis pela gestão dos benefícios eventuais da Unidade de Gestão, pelo Assistente de Administração e/ou Gerência do CRAS, também deve ser realizado o registro da concessão e do recebimento de Benefícios Eventuais no prontuário social eletrônico da família, bem como na planilha de controle da V3.

Ressaltamos que a ação de entrega ou dispensação do benefício eventual se enquadra na categoria de atendimento individual para fins de RMA/CRAS, no entanto quando forem realizados grupos para informação e análise para avaliação do direito ao benefício se faz necessário o registro da ação como uma atividade coletiva, e também o registro da dispensação do benefício de modo individualizado.

Registros das dispensações de Benefícios:

1 - Registrar cada uma das dispensações de benefícios na "Planilha V3" na aba "Atend_Part", seguindo o passo a passo disponível no Manual Municipal do instrumental de coleta de informações quantitativas do CRAS (planilha CRAS_quant)¹³. Registrar também a quantidade de participantes do grupo na aba "Atend_Colet" da "Planilha V3". 2 - Registrar cada um dos atendimentos realizados para dispensação de benefícios no Prontuário eletrônico do município de Jundiá. Esse registro deve ser realizado no cadastro da pessoa atendida, opção "abrir atendimento", aba "atendimento técnico", ícone "iniciar registro". Deverá "iniciar" o atendimento e realizar o preenchimento das informações relativas ao procedimento realizado, ao final selecionar a opção "salvar".

3.2 Programa Cartão + Alimentação como proposta complementar as demais ofertas socioassistenciais do CRAS

Os Programas no âmbito da assistência social compreendem ações integradas e complementares com objetivos, tempo e área de abrangência definidos para qualificar, incentivar e melhorar os benefícios e os serviços assistenciais. Assim, a operacionalização do Programa Cartão Mais Alimentação nos CRAS vem complementar e contribuir com o trabalho do PAIF.

O Programa Cartão Mais Alimentação do município de Jundiá foi criado por meio da Lei Municipal 10.075/2023 e regulamentado pelo Decreto Municipal 33.616/2023. Caracteriza-se pela oferta temporária de crédito em cartão alimentação às famílias em situação de vulnerabilidade social que estejam participando de serviços socioassistenciais.

As famílias que poderão ser inseridas no referido Programa, devem atender os seguintes critérios:

- ser residente no município de Jundiá;
- ser previamente inscrita no Cadastro Único do Governo Federal;
- estar em situação de pobreza conforme critérios utilizados pelo Programa Bolsa Família do Governo Federal ou outros que vierem a substituí-lo;
- estar participando de serviços, programas e projetos da rede socioassistencial (direta ou parcerizada) do SUAS Jundiá, de modo que o decreto estabelece participação como a adesão e frequência em intervenções continuadas

Considerando os critérios elencados acima, bem como o Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF, que se subdivide em atendimento e acompanhamento, às famílias que poderão acessar o Programa Cartão Mais Alimentação por meio do PAIF/CRAS, são:

- Famílias inseridas em acompanhamento PAIF (coletivo ou particularizado);
- Famílias inseridas em oficinas com formato fechado, com grupo e tempo de duração previamente definidos.

As famílias atendidas pelo CRAS em serviços, programas e projetos complementares ao PAIF e que se enquadram nos critérios do Programa elencados acima, também poderão ser inseridas no Programa Cartão Mais Alimentação.

Destaca-se que a avaliação de permanência das famílias no respectivo Programa, que pode ser até 06 meses e prorrogável por igual período, deve ser realizada por técnico de nível superior, o qual também poderá avaliar a inserção no Programa em caráter de excepcionalidade, para as famílias que não atendam aos critérios pré estabelecidos. As avaliações e atendimentos devem estar registrados em prontuário eletrônico.

¹³ Manual RMA <https://drive.google.com/file/d/1LDszPHj2svojG5UuuDTAniIltYtMSnKQ/view>

Para a operacionalização do Programa Cartão Mais Alimentação, os técnicos do PAIF deverão seguir os procedimentos e fluxos descritos no Manual Cartão +Alimentação¹⁴, preenchendo os termos e recibos, bem como registrar todas as ações no Prontuário SUAS Jundiáí. O preenchimento da planilha de controle do Cartão Mais Alimentação fica sob responsabilidade do Assistente de Administração.

Registros do Programa Cartão Mais Alimentação:

1 - O Programa Cartão Mais Alimentação complementa as ações do PAIF, assim os registros de atendimentos devem ser realizados no Prontuário eletrônico do município de Jundiáí, seguindo os passos indicados nos itens acima do bloco "4.1 Atendimento".

3.3 Premissas acerca do Eixo da Inclusão Produtiva e articulação de atuação com o PAIF

Entre as atribuições da política de assistência social está a perspectiva da inclusão produtiva que consiste em processos de desenvolvimento das capacidades produtivas das pessoas e ocasionalmente, fornecimento de subsídios para que esses indivíduos possam integrar-se ao mercado de trabalho como empregados ou empreendedores conforme as oportunidades e interesse pessoal (BRASIL, 2023).

O desenvolvimento das políticas públicas voltadas à garantia de renda foram saindo do âmbito exclusivo dos programas de transferência de renda para incluir programas de inclusão produtiva. Isso criou a ideia de uma "porta de saída" para a dependência de benefícios assistenciais, noção amplamente disseminada sobre o tema.

Nesse contexto foi criado no âmbito do Plano Brasil sem Miséria, o Plano Nacional de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho como estratégia de inclusão produtiva urbana da política de assistência social orientado pela Resolução CNAS nº33/2011 e, posteriormente revogada e substituída pela Resolução CNAS nº 49/2021 que ratifica as diretrizes estabelecidas de atuação como: a qualificação das ações da assistência social para o acesso ao mundo do trabalho, o fortalecimento da integração com o PAIF e a consolidação do Programa nas competências do SUAS.

Assim, os objetivos do Programa Acessuas Trabalho são: a promoção do acesso dos usuários do SUAS ao mundo do trabalho por meio de informações e orientações sobre seus direitos e oportunidade; a promoção de ações que estimulem o reconhecimento de potencialidades; o desenvolvimento de habilidades, bem como a articulação com as demais políticas setoriais.

¹⁴ MANUAL CARTÃO + ALIMENTAÇÃO.docx

O programa Acessuas integra as ofertas de Proteção Social Básica e, portanto, deve estar vinculado a ela. É desenvolvido com vistas a qualificar o trabalho social com os usuários e as famílias atendidas/acompanhadas no PAIF e/ou PAEFI, constituindo-se assim, em mais uma iniciativa do SUAS que reforça as ações de fortalecimento da capacidade protetiva das famílias (BRASIL, 2022).

Entre as ações que a equipe do PAIF pode desenvolver em articulação com a equipe da Divisão de Inclusão Produtiva, no âmbito do município de Jundiá, estão:

- Identificação e encaminhamento de usuários e famílias atendidas que tenham interesse em integrar o Programa,
- Sensibilização dos usuários e famílias sobre a dimensão do mundo do trabalho e as especificidades associadas às trajetórias individuais, sociais e ciclos de vida;
- Divulgação das ações do Acessuas, por meio de acolhidas especialmente coletivas, podendo contar com a participação de um técnico de referência da DIPQP (Divisão de Inclusão Produtiva e Qualificação Profissional);
- Realização de reuniões entre as equipes para discussão dos casos, planejamento de ações e construção de cronogramas.

Para além do encaminhamento a parceria entre as equipes, preconiza-se o diálogo constante com o intuito de identificar situações que necessitem acompanhamento socioassistencial, como também a articulação com outros serviços.

Ressaltamos que os técnicos do PAIF não devem se ocupar com ações diretas de inclusão produtiva, treinamentos em ocupações e colocações no mercado (formal e/ou informal). Apontamos a necessidade de cautela ao considerar ocupações precárias como porta de saída dos programas socioassistenciais, tendo em vista que esta abordagem não contribui na perspectiva de consolidar direitos sociais.

A Divisão de Inclusão Produtiva e Qualificação Profissional articula as suas ações junto a gerência do CRAS, por meio de ferramentas que possibilitam a atuação integrada das equipes. Foram elaboradas ferramentas para registro e levantamento de dados das pessoas, as quais são público alvo das ações do setor. Para base de dados permanentes, foi desenvolvido o Banco de Habilidades e Interesses que atualmente tem sido operacionalizado por um técnico de referência (geralmente orientador social) e planilhas específicas para planejamento e monitoramento de ações e articulações temporárias.

¹⁵ Para esclarecimento e contextualização histórica o programa Acessuas foi operacionalizado em formato de oficinas nos territórios até 2023. A equipe da DIPQP em 2024 adotou como estratégias de atuação desenvolver as ações de empregabilidade voltadas à inclusão dos usuários no mercado de trabalho por meio da parceria com o Espaço Jundiá Empreendedora. Ressaltamos que em âmbito federal a pactuação com o Acessuas se dá até 2026, vide resolução CNAS, e tendo o município cumprido com a meta em 2023 e não havendo mais o repasse de recursos financeiros pelo governo federal, fizemos adequações para dar continuidade às ações de empregabilidade.

a) Banco de Habilidades e Interesses

Esse encaminhamento é realizado por meio do preenchimento de Formulário¹⁶, o qual deve ser realizado por técnicos de nível superior ou médio, em conjunto com o indivíduo ou família atendida e/ou acompanhada.

b) Planilha de Indicações para divulgações específicas

Utilizada de forma pontual, o instrumental tem o objetivo de divulgar cursos específicos. O preenchimento da planilha com dados dos indivíduos ou famílias a serem encaminhados, deverá ser realizada diretamente pelo respectivo gerente do CRAS, ou técnico(s) autorizado(s) pelo mesmo.

As Ações de Empregabilidade também compõem o escopo desta articulação entre o Programa de Inclusão Produtiva e os CRAS, com o objetivo de propiciar o direito ao emprego para a população em situação de vulnerabilidade social. Essas ações estão planejadas para ocorrer de forma descentralizada nos territórios.

Para tanto, faz-se necessário que os CRAS auxiliem nas ações de divulgação e mobilização para os indivíduos e famílias referenciadas no território. Essas ações podem caracterizar-se como Ações Comunitárias, descritas no item 4.1.5.

Assim, a responsabilidade de direcionar os indivíduos e as famílias que estão sendo atendidos e acompanhados no PAIF para as Ações de Empregabilidade, compete aos técnicos de referência do CRAS. Entretanto, é imprescindível que esses usuários estejam munidos de sua documentação civil regularizada, e nesse sentido, quando necessário, os técnicos deverão realizar primeiramente os encaminhamentos pertinentes para obtenção de documentação civil.

As unidades de CRAS, também poderão contar com o apoio da Divisão de Inclusão Produtiva, no fomento e formação de grupo de geração de renda associado ao processo de qualificação profissional, quando identificar público específico para constituição desses grupos.

Registros do Programa de Inclusão Produtiva:

1 - O trabalho da equipe de Divisão de Inclusão Produtiva complementa as ações do PAIF, assim os registros de atendimentos devem ser realizados no Prontuário eletrônico do município de Jundiaí, seguindo os passos indicados nos itens acima do bloco "Atendimento".

¹⁶ <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf54gjojxCgdYqdspSPRRES2lQYtxLSjLksl0Hg-eVN-IHbKg/viewform>

3.4 A primeira infância no CRAS - Atribuições em relação ao Programa Criança Feliz e Função da equipe técnica do PAIF

O Programa Criança Feliz (PCF) foi instituído pelo decreto nº 8.869, de 05 de outubro de 2016, como parte da implementação do Marco Legal da Primeira Infância. O eixo central de atuação do programa são as visitas domiciliares, que tem finalidade de apoiar e acompanhar o desenvolvimento integral de crianças na primeira infância, assim como também apoiar a gestante/família na preparação para o nascimento e nos cuidados perinatais.

As visitas domiciliares do PCF potencializam a perspectiva preventiva e a proteção proativa no âmbito da proteção social básica, promovendo fortalecimento de vínculos de forma complementar e viabilizando a participação das famílias em outras ações e serviços do SUAS (MDS, 2018). Neste ponto, surge a integração com outros serviços como o PAIF, nosso objetivo de dissertação neste documento.

O decreto 8.869/2016 define como público de atendimento:

- a) gestantes, crianças de até 36 (trinta e seis) meses e suas famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família; b) crianças de até 72 (setenta e dois) meses e suas famílias beneficiárias do Benefício de Prestação continuada c) crianças de até 72 (setenta e dois) meses quando afastadas do convívio familiar em razão de aplicações da situações previstas no artigo 101 da lei 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente).

Nesta direção, o Marco Legal aponta para uma abordagem multidimensional e conectada com a interdependência dos direitos humanos e sociais e com papel das políticas públicas na atenção às crianças na primeira infância e suas famílias (BRASIL, 2022).

A referência à responsabilidade da Política de Assistência Social em relação à infância decorre da Constituição Federal de 1988, ao definir dentre seus objetivos a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice, especialmente nas situações de vulnerabilidades e risco social.

Nesse contexto, o PAIF tem papel importante no atendimento e ou acompanhamento das famílias com crianças na primeira infância, beneficiárias de programas de transferência de renda. É preciso mapear os principais problemas vivenciados pelas famílias, tanto relacionados à dinâmica sociofamiliar, quanto a dificuldades de acesso a serviços públicos essenciais à garantia de direitos.

O caderno **Integração das Ofertas Socioassistenciais: Um olhar para a primeira infância** destaca as ações dos profissionais do PAIF, indicando procedimentos desde a acolhida, apresentando questões que devem ser compreendidas com a família, conforme listamos aqui:

¹⁷ Resolução CNAS/MDS Nº117, de 28 de agosto de 2023 aprova o reordenamento do Programa Criança Feliz, com o objetivo de integrar as visitas domiciliares e sua supervisão ao Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio, integrando dessa forma a atenção a primeira infância em todos os níveis de proteção social e vigilância socioassistencial.

1. Quantos membros compõem o núcleo familiar? Qual a faixa etária?
2. É possível a inclusão da família em programas de transferência de renda?
3. A família necessita de uma ação particularizada antes de seguir para os grupos?
4. Quem são os responsáveis pela criança?
5. Como é a relação dos cuidadores com a criança? Como são as demonstrações de cuidados, afeto e limites?
6. Como a família se organiza para o cuidado cotidiano? Há compartilhamento de cuidados na família?
7. Quais fatores levam a uma sobrecarga dos cuidadores?
8. Há situações que precisam de articulação com a rede socioassistencial? Já foi viabilizada?
9. Com que recursos da rede e comunidade a família conta para apoio ao cuidado?
10. Quais as principais demandas da criança?

Ainda no caderno complementar *Trilha de Integração*, são apresentadas as principais ações, objetivos, público prioritário e atribuições da equipe técnica do PAIF no atendimento às famílias com crianças na primeira infância, enfatizando a necessidade de orientar sobre os potenciais prejuízos que acarretam ao desenvolvimento e bem-estar das crianças, e substituindo por métodos que envolvem processos dialogais de educação e resolução de conflitos de forma não violenta.

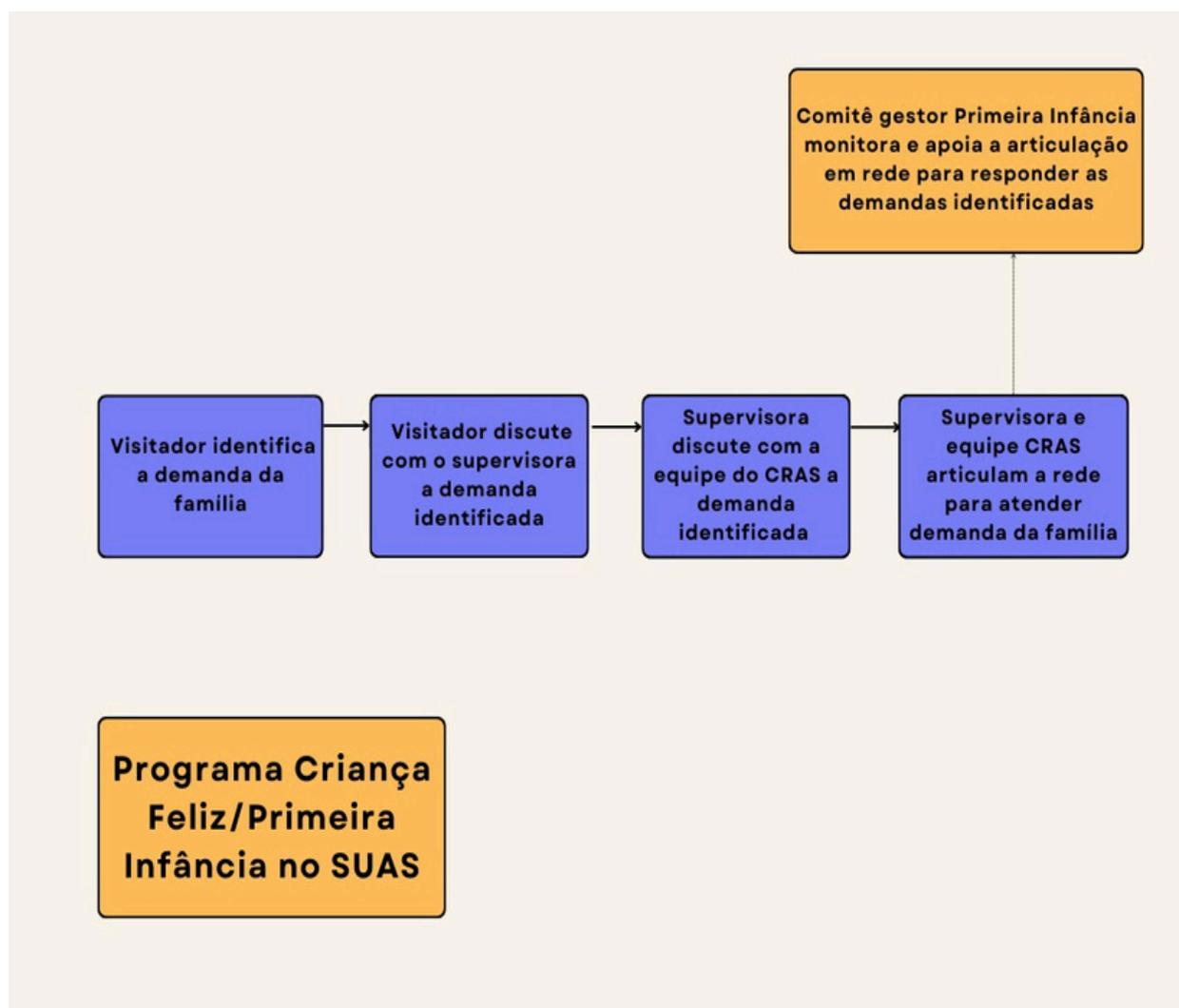
A equipe técnica do PAIF em conjunto pode realizar busca ativa e planejar as estratégias de acesso para as famílias que se encaixam no perfil do programa, utilizando informações obtidas por meio da Vigilância Socioassistencial e CadÚnico. O programa atua de forma complementar ao trabalho social com famílias, visando fortalecer com as atividades e ações realizadas durante as visitas domiciliares o desenvolvimento integral na primeira infância, auxilia na atenção às demandas das famílias na ótica da prevenção de agravos e ainda levar situações mais complexas ou lacunas de ofertas para o debate na rede ou na gestão.

É recomendável que as visitas domiciliares sejam associadas a participação das famílias com crianças na primeira infância, em ações coletivas (oficinas, rodas de conversas/diálogos, grupos de discussão, campanhas, eventos comunitários ou ações particularizadas). Essas ações devem favorecer aquisições relacionadas ao conhecimento e ao exercício de direitos pelas famílias, dessa forma, demonstra-se a importância da articulação das ações.

Apesar do seu caráter intersetorial, o programa está inserido na Política de Assistência Social, especialmente no âmbito da proteção social básica. Diante disso, todo o fluxo de trabalho e articulação da equipe técnica do PCF estão inseridas nos CRAS.

O fluxo de trabalho se organiza da seguinte forma:

Quadro 4 - Fluxo de Atendimentos Programa Criança Feliz/PISUAS



Quanto às funções da equipe técnica do PAIF em relação a este Programa, apresentamos de forma resumida as suas responsabilidades:

O gerente de CRAS é responsável pela organização gerencial do trabalho, devendo planejar reuniões entre as equipes das três ofertas, monitorar as ações de integração e avaliar a efetividade das ações realizadas até o momento. O técnico de nível superior realiza a acolhida, realiza a escuta qualificada das principais demandas e avalia, junto à família, as possibilidades de encaminhamento, considerando a complementaridade das ofertas, caso a família seja atendida por mais uma oferta.

O programa estabelece que cada equipe escolha um técnico de referência que atuará como elo entre as ofertas da primeira infância e o trabalho do PAIF. Esse técnico em conjunto com o supervisor responsável pelo programa realizará o planejamento e a discussão de encaminhamentos que possam extrapolar o escopo de atuação no âmbito do programa criança feliz.

Os encaminhamentos de famílias atendidas pelo PAIF para inserção do programa pode acontecer através do repasse de informações das famílias as visitadoras sociais, por meio de planilhas ou email, de acordo com a organização da equipe decidir se centraliza os encaminhamentos no técnico de referência, para posterior repasse a equipe do PCF. Ainda ocorre a inclusão no programa por meio do sistema Alertas integrado a outras políticas como saúde e educação e o CadÚnico.

Registros do Programa Criança Feliz:

Integração das ações

1 - O Programa Criança Feliz complementa as ações do PAIF, assim os registros de atendimentos devem ser realizados no Prontuário eletrônico do município de Jundiaí, seguindo os passos indicados nos itens acima do item "Atendimento".

3.5. Serviço de Convivência e Fortalecimento Referenciamento e articulação ao PAIF

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), junto com o PAIF e com o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para pessoas com deficiência e idosas, materializam as ações de proteção social básica da política de assistência social.

Diferentemente do PAIF, que utiliza diversas estratégias no trabalho social com as famílias, o SCFV é uma intervenção exclusivamente coletiva, acontece por meio de grupos com o objetivo fortalecer vínculos familiares e comunitários por meio da convivência. Os eixos norteadores do serviço são: convivência social, direito de ser e participação. As normativas destacam que estes objetivos devem criar situações desafiadoras para os usuários e os estimulem, bem como os orientem a construir e reconstruir as suas histórias e vivências individuais e coletivas (BRASIL, 2015).

Os grupos são reunidos em torno de objetivos comuns, da formação ou reconhecimento de uma identidade coletiva, preservando e respeitando a individualidade de cada participante. Os grupos do SCFV são diversos, integrando os participantes com as suas distintas experiências e vivências, de forma que os encontros são oportunidades para a construção e o fortalecimento de uma cultura de respeito às diferenças e às diversidades (BRASIL, 2021).

No município de Jundiaí/SP, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV tem sido executado de forma indireta, ou seja, por Organizações da Sociedade Civil (OSC). Contudo, por estarem tipificados como serviço da Proteção Social Básica, estão referenciados ao CRAS do território e apresentam a finalidade de complementar o trabalho social desenvolvido com famílias pelo PAIF.

¹⁸ Detalhamos no capítulo 1 o que configura cada serviço.

A formação dos grupos deve respeitar as necessidades dos participantes, levando em consideração as especificidades do seu ciclo de vida. Dessa maneira, no serviço podem ser organizados grupos de crianças, de adolescentes, de jovens, de adultos e de pessoas idosas, a depender da demanda do município. Em Jundiáí, atualmente os grupos de SCFV estão organizados da seguinte forma:

Quadro 5 - Distribuição do SCFV pelo Território

Faixa Etária/Público	TerritóriodeCRAS	Quantidade de grupos
7-12 anos	CRAS NORTE	3 (2 - Jardim Sorocabana e 1 - Parque Centenário)
	CRAS CENTRAL	2 (1 - Jardim Fepasa e 1 - Vila Maringá)
	CRAS SUL	2 (1- Vila Esperança e 1 - Jardim Santa Gertrudes)
	CRAS LESTE	2 (Jardim Tamoio)
	CRAS OESTE	3 (1 - Almerinda Chaves, 1 - Novo Horizonte II, e 1 Fazenda Grande)
	CRAS NORDESTE	5 (Jardim São Camilo)
13 -15 anos	CRAS NORTE	1 (Jardim Sorocabana)
	CRAS SUL	1 (Jardim Santa Gertrudes)
	CRAS LESTE	1 (Jardim Tamoio)
	CRAS OESTE	2 (1 - Almerinda Chaves e 1 - Novo Horizonte II)
	CRAS NORDESTE	1 (Jardim São Camilo)
18 - 59 anos	CRAS CENTRAL	1 Grupo para pessoas em situação de rua realizado no Centro Pop
60+	CRAS NORTE	1 (Morada das Vinhas)

	CRAS CENTRAL	1 (Jardim Fepasa)
	CRAS SUL	1 (Jardim Santa Gertrudes)
	CRAS LESTE	1 (Jardim Tamoio)
	CRAS OESTE	1 (Novo Horizonte II)
	CRAS NORDESTE	1 (Jardim São Camilo)

Elaborado a partir do edital de chamamento público e informações do Departamento de Proteção Social Básica (DPSB).

A articulação ao PAIF concretiza a matricialidade sociofamiliar do SUAS no âmbito da Proteção Social Básica, ampliando o atendimento às famílias e a seus membros, compreendendo de forma mais abrangente as situações de vulnerabilidade vivenciadas e portanto, respondendo com maior efetividade a tais situações. Ao retomar a ideia de “gestão territorial”, aponta-se a convergência existente entre gestão e execução no processo de articulação do SCFV com o PAIF (BRASIL, 2015).

O PAIF consiste no trabalho social com famílias, já o SCFV organiza-se em grupos, de modo a ampliar as trocas culturais e de vivências entre os usuários. Pode-se dizer então, que as ações do PAIF tem um olhar para toda a família, já o SCFV mantém o foco principal no indivíduo, pois realiza atividade em grupo com indivíduos que compõem essas famílias (BRASIL, 2016).

Para tanto, segue abaixo alguns escopos de articulação com o SCFV:

O gerente do CRAS é responsável pela articulação da rede de serviços da Proteção Social Básica local, incluindo o SCFV. Para isso, ele deve conhecer os objetivos e o funcionamento do serviço, promover e viabilizar os diálogos necessários entre as equipes técnicas para integrar o SCFV e o PAIF, colaborar na construção da rotina de atendimento e acolhimento dos usuários, além de organizar o fluxo dos encaminhamentos, a troca de informações e as estratégias de resposta às demandas. Também, cabe ao gerente, traçar estratégias para o fortalecimento das potencialidades do território, em parceria com os profissionais dos serviços e participar da avaliação desses procedimentos, visando o seu aprimoramento contínuo.

As equipes responsáveis pela execução dos grupos do SCFV têm autonomia para elaborar o roteiro dos encontros, respeitando as orientações estabelecidas nas normativas do SCFV. Destaca-se, ainda, a importância da participação da equipe do SCFV nas campanhas e eventos comunitários, em colaboração com a equipe do PAIF.

É preconizado que um técnico acompanhe o serviço, participando dos encontros junto com a equipe do SCFV, enquanto outro técnico atua como referência para discussão e acompanhamento. As reuniões devem ocorrer mensalmente.

O técnico de referência no SCFV é um profissional de nível superior que integra a equipe do CRAS, sendo responsável por atuar como ponto de referência para os grupos do SCFV. Além de acompanhar a execução do serviço, participando das atividades, observando a execução do planejamento e assessorando a equipe, este profissional deve assegurar a aplicação do princípio da matricialidade sociofamiliar na prestação do SCFV, que orienta as ações de proteção social básica na assistência social.

Esse técnico também é o articulador entre o SCFV e o PAIF/PAEFI, sendo essencial que os técnicos desses serviços estabeleçam um diálogo constante sobre encaminhamentos, especificidades e providências relacionadas aos usuários. O grupo familiar pode ser atendido e/ou acompanhado pelo PAIF ou PAEFI, especialmente quando a família ou os indivíduos vivenciam situações de risco ou violação de direitos, enquanto, simultaneamente, um ou mais membros da família participam do SCFV.

a) Encaminhamento de usuários

O encaminhamento dos usuários para o SCFV é realizado pelo CRAS, sendo recomendável que seja feito pelo técnico de referência do CRAS com atuação no SCFV. Quando um usuário chega ao serviço por demanda espontânea, ou seja, sem o encaminhamento de outros serviços ou programas, ele deve ser atendido pelo PAIF, para que sejam verificadas outras possíveis demandas.

Para realizar o encaminhamento do usuário ao SCFV, deverá ser preenchido o Formulário de Encaminhamento SCFV 2024 do respectivo CRAS de referência.

 (Modelo_Formulário de Encaminhamentos SCFV.pdf)



Encaminhamentos CRAS Oeste 2024

Encaminhamentos dos usuários referenciados no CRAS e CREAS para o SCFV.

Nome Completo: *

Sua resposta

Nome Social

Sua resposta

Prontuário Social *

Sua resposta

Data de Nascimento *

Data

dd/mm/aaaa

Nome da Mãe *

Sua resposta

Público Prioritário

O público prioritário para o SCFV está normatizado na Resolução CIT n. 01/2013 e na Resolução CNAS n. 01/2013. Segundo essas normativas, a comprovação das situações prioritárias ocorre por meio de documento técnico que deverá ser arquivado preferencialmente no CRAS de referência, por um período mínimo de cinco anos, à disposição dos órgãos de controle. Outros documentos expedidos por demais unidades socioassistenciais ou unidades intersetoriais, poderão ser anexados ao documento de comprovação das situações prioritárias.

É importante ressaltar que o gestor municipal é responsável pela marcação de situação de prioridade associada ao usuário do SCFV no SISC, assim como pelas demais informações registradas no sistema, inclusive desmarcando o campo relativo à situação de prioridade, quando for o caso. Também é de responsabilidade do órgão gestor o preenchimento do relatório SISC.

Registros do SCFV:

1 - O SCFV complementa as ações do PAIF, assim os registros de atendimentos devem ser realizados no Prontuário eletrônico do município de Jundiá, seguindo os passos indicados nos itens acima do tópico Atendimento.

Considerações Para não Acabar

Este documento foi construído com o intuito de colaborar para a construção de uma base comum para atuação das equipes dos seis equipamentos CRAS do município de Jundiá.

As únicas publicações específicas do PAIF abordam a base e a essência do serviço, no entanto a ausência de atualização após 12 anos, faz-se necessário que as gestões locais busquem estratégias de atualização a partir das mudanças em outros serviços e programas e projetos. Neste sentido, atualizamos as leituras e pesquisas com o objetivo de inserir as normativas publicadas posteriormente de serviços, programas e projetos criados posteriormente para reafirmar o lugar de centralidade do PAIF e como as equipes de referência podem atuar na construção de um serviço de proteção e prevenção efetivo.

Considerando todas as dificuldades existentes nos equipamentos e as conjunturas local e nacional não temos a intenção de limitar o escopo de atuação, a ideia foi construir apenas um chão comum, que permita um ponto de alicerce para a composição de um serviço que é feito diariamente. A base desse serviço deve ser o movimento, a interpretação das mudanças que acontecem diariamente envolvendo os territórios e buscando compreender os desafios postos para a população usuária do serviço.

A escolha pela elaboração deste texto considerou o presente, mas não desconsiderou que a Política de Assistência Social ainda enfrenta um passado que não foi sepultado de conservadorismo, ainda há termos confusos para parte da população e por vezes profissionais que atuam neste campo. Partimos das observações das falas de todos os atores envolvidos, durante as visitas e trocas com os profissionais da proteção social básica.

A definição de proteção social e das seguranças socioassistenciais teve o objetivo de situar a atuação técnica da equipe de referência com as premissas centrais e que deve nortear e ajudar a esclarecer contradições presentes nas normativas PAIF e que pode contribuir para o reforço de ideais conservadores. Reafirmamos que precisamos conhecer e defender a função da política de Assistência Social de maneira que o “fazer” seja específico e o público de acesso siga o que foi preconizado pela Constituição Federal.

REFERÊNCIAS

BOMFIM, J.C.M.S A Integralidade da Proteção Social Na Assistência Social: As funções de Referência e Contrarreferência. Anais do Congresso JOINPP X Jornada Internacional Políticas Públicas, 2021

COSTA, E.C.R. A implementação de serviços socioassistenciais: uma análise do PAIF e seus desafios para a garantia das seguranças sociais. Dissertação, Programa de Administração Pública, Fundação João Ribeiro, Belo Horizonte, 2016.

DI GIONANNI, G Sistemas de proteção social: uma Interpretação conceitual. In: Oliveira, M.A (Org). Reforma do Estado e políticas de emprego no Brasil. Campinas- SP: Unicamp/ IE, 1998.

FADUL, F. M., AFONSO, M.L.M. Os sentidos da participação, cidadania e territórios: um diálogo com as metodologias participativas no PAIF. Revista PSI Unisc, Santa Cruz do Sul, vol. 2n,1 jan-jun 2018, p 76-89.

FERNANDES, R.M.C e HELLMANN, A. Dicionário Crítico: Política de Assistência Social no Brasil. Porto Alegre editora UFRGS/CEGOV, 2016.

FREIRE, P. (1996). Pedagogia da Autonomia Saberes Necessários à prática educativa, Paz e Terra, São Paulo.

Portal GESUAS. Visita domiciliar: desmistificando esse instrumento interventivo (2019). Autora Kaiane Reis. Disponível em: <https://blog.gesuas.com.br/visita-domiciliar>

Portal GESUAS. O que é busca ativa na Assistência Social? (2019). Autora Kaiane Reis. Disponível em: <https://blog.gesuas.com.br/busca-ativa>

GÓIS, D. A., Famílias e Trabalho Social eixos norteadores In GÓIS, D.A (Org) Famílias e Trabalho Social: Trilhando Caminhos no Serviço Social, Campinas, Papel Social, 2018.

JACCOUD, L. Proteção Social no Brasil: Debates e Desafios IN. SPOSATI, A (Org). Concepção da Proteção Social não Contributiva no Brasil. Brasília: MDS/ UNESCO. 2009 p 57-86.

MANIERO, F.F. ET AL. O Marco Lógico Como Ferramenta do Planejamento Participativo. anais Intercom - Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XVIII Congresso de Comunicação da Região Sudeste - Bauru, SP, 2013.

REFERÊNCIAS

SARTI, C. A. **Famílias enredadas** - IN ACOSTA, A. R. e VITALE, M.A.F. (org) Família: Rede, Laços e Políticas Públicas. 3 ed. São Paulo Cortez editora Institutos de Estudos Especiais - PUC-SP.

SEMZEZEM, P e ALVES, J.D.M. **Vulnerabilidade Social, Abordagem Territorial e Proteção na Política de Assistência Social**. Revista Serv. Soc. Rev. Londrina V.16. Nº1 p 143-166 jul/dez (2013).

SPOSATI, A. **Modelo brasileiro de Proteção Social não Contributiva: Concepções Fundantes**. In _____. Concepção da Proteção Social não contributiva no Brasil. Brasília: MDS/UNESCO, 2009 p 21-56.

SOUZA, C.G. **Sistema Único de Assistência Social - Proteção Social e o atendimento à família**, Ponta Grossa, ed. UEPG, 2018.

TEIXEIRA, C. P. **A visita domiciliar: um instrumento de intervenção**. Saúde em Debate n. v. 15, 2009.

LEGISLAÇÃO E DOCUMENTOS OFICIAIS:

BRASIL. CAPACITASUAS **SUAS: Configurando os eixos da Mudança**. volume 1 MDS. Instituto de Estudos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo 1 ed. Brasília 2008.

BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais** - Resolução CNAS nº 109 de 11/11/2009 . Brasília: CNAS/MDS, 2009.

_____. **Política Nacional de Assistência Social**, Brasília, 2004.

_____. **Assistência Social: Política de Direitos à Seguridade Social**. Caderno 1 CapacitaSUAS, MDS, Brasília, 2013.

_____. **Proteção de Assistência Social: Segurança de Acesso a Benefícios e Serviços de Qualidades** Caderno 2 CapacitaSuas / MDS, Brasília, 2013.

_____. Caderno de Orientações **Serviço de Proteção e Atendimento Integral a família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - Articulação Necessária na Proteção Social Básica**, MDS, Brasília, 2015.

_____. **Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos**. MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, Brasília, 2017.

REFERÊNCIAS

_____. **A Inclusão Produtiva como eixo de Política Pública de Combate à pobreza e redução das desigualdades.** Contexto: Latino Americano e questões para a realidade brasileira, MDS, Brasília, 2023.

_____. Caderno de Orientações Técnicas: **Programa Nacional de Promoção do Acesso ao Mundo do Trabalho Acessuas trabalho.** MDS, Brasília, 2022.

_____. SUAS e Programa Criança Feliz: Atuação integrada (2018). MDS, Brasília, 2018.

_____. Perguntas Frequentes Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). MDS, Brasília, 2022. disponível em : https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/suas/publicacoes/perguntas_frequentes_SCFV_2022.pdf

EQUIPE

Escrita

Amanda da Silva

Ana Paula Zorik

Revisão

Amanda da Silva

Kadiny Alana do Nascimento

Maria Brant de Carvalho Falcão

Maria do Carmo Brant de Carvalho

Renata Bonafin Stoqui

Diagramação

Isabelly Vitória da Silva Vasconcelos

Kadiny Alana do Nascimento

Colaboradores e Departamentos Consultados

Anelise Alves de Lima - CRAS Leste

João Paulo Sousa Elias - CRAS Oeste

Edilaine Cardoso Santos - Divisão de Inclusão Produtiva e Qualificação Profissional

Rodrigo dos Santos Oliveira - Departamento de Vigilância Socioassistencial

Natália de Oliveira Pereira - Departamento de Vigilância Socioassistencial

Larissa Fernandes de Sousa - Programa Criança Feliz e Primeira Infância no SUAS

Josi Maria Brochetto - Grupo de Trabalho Intersetorial e Interproteções

Patricia Ribeiro Pierassi - Grupo de Trabalho Intersetorial e Interproteções

Bruno Moralles Vechiatto - Departamento de Proteção Social Especial

Kadiny Alana do Nascimento - Departamento de Proteção Social Básica

Renata Bonafin Stoqui - Departamento de Proteção Social Básica

Maria Brant de Carvalho Falcão - Gestora da UGADS - Unidade de Gestão de Assistência e Desenvolvimento Social

ANEXOS

PLANO DE ACOMPANHAMENTO FAMILIAR PARTICULARIZADO

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO PAF PARTICULARIZADO:

- 1) Esse modelo é a sugestão padrão oficial da UGADS para utilização com a família. Caso seja de interesse dos técnicos, também pode acrescentar a esse modelo padrão, outras ferramentas lúdicas com as famílias.
- 2) Para a construção do PAF Particularizado, sugere-se que seja realizado um diagnóstico familiar prévio, possibilitando o conhecimento ampliado da dinâmica familiar e detalhamento das esferas e escopo das ações referentes às áreas de atuação dos direitos socioassistenciais.

Data Início:	
Data Fim:	

1. IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL FAMILIAR

Responsável familiar:		D/N-Idade:	NIS:
Prontuário:		Telefone(s):	
Filiação			
:			
Estado Civil:	RG:	CPF:	
Nacionalidade:		Naturalidade:	
Escolaridade:	Ocupação:	Renda:	
Endereço:			
Possui deficiência? () Não () Sim Qual?			

5. ACOMPANHAMENTOS:

VULNERABILIDADES:	POTENCIALIDADES/REDE DE APOIO:

Nesse quadro deverão ser inseridas as vulnerabilidades e as potencialidades da família, resultados das reflexões e diagnóstico realizado com a mesma, inclusive dos que foram elencadas no diagnóstico familiar (quando aplicado).

*Sobre redes de apoio ainda de acordo com o documento normativo trata-se de rede de amizade, da vizinhança, de apadrinhamento entre outros, no entanto se pressupõem relações de cuidado estabelecidas na informalidade, importante que a ação do técnico busque apoio dos serviços públicos e estatais.

6. PLANO DE AÇÃO

Ação	Responsável		Prazo	STATUS				Observações
	Família	CRAS		Em andamento	Alterado	Finalizado	Não realizado	

*Destacamos que mesmo as ações pautadas em uma única família busque ampliar o horizonte das intervenções e que termos e posturas no que concerne ao caminhar da família no período de acompanhamento não as culpabilize ou retire a responsabilidade Estatal.

*Informar as ações pactuadas em conjunto com a família, destacando quem será o responsável pela sua realização (CRAS e/ou Família).

Importante considerar ações possíveis de serem realizáveis e que façam sentido para o processo da família.

*Sugerir um prazo para a realização da ação, que poderá ser revisto em conjunto com a família no decorrer do acompanhamento.

*Status: Manter atualizado o status conforme a realização da ação, a qual pode estar: "em andamento", "concluída", "não realizada", "alterada". Esse status pode ser alterado durante as revisões do PAF realizadas com a família durante o período de acompanhamento.

*Observação: Campo para acrescentar informações pertinentes à ação sugerida.

7. AVALIAÇÃO FINAL PAIF

--

*Realizar processo de avaliação sobre o acompanhamento em conjunto com a família. Essa avaliação deverá ser preenchida no momento de finalização do acompanhamento.

8. ASSINATURAS

<hr/> Assinatura do(s) técnico(s)	<hr/> Assinatura do responsável familiar
--	---

*Após a finalização da construção do PAF sugere-se realizar a assinatura em conjunto com a família, como forma de pactuar as informações inseridas no documento. A sugestão é que uma cópia assinada fique sob guarda do PAIF e a outra seja entregue para a família, para que essa possa acompanhar sua evolução no processo de acompanhamento.

Para acessar modelo editável, clique aqui:
[PAIF Particularizado \(modelo\).docx](#)

PLANO DE ACOMPANHAMENTO FAMILIAR COLETIVO

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO PAF COLETIVO:

1) Esse modelo é a sugestão padrão oficial da UGADS para utilização com Grupos de Acompanhamento PAF. Caso seja de interesse dos técnicos, também pode acrescentar a esse modelo padrão outras ferramentas lúdicas com as famílias.

2) Sugere-se que a construção do PAF Coletivo seja realizada em 02 encontros iniciais, sendo o primeiro para conhecer e levantar informações referente às vulnerabilidades e potencialidades das famílias, bem como do território, e o segundo para sistematização do PAF, a partir das informações indicadas no primeiro encontro. Sugere-se que a equipe técnica leve preenchido parcialmente o PAF Coletivo para o segundo encontro, constando ações a partir das informações levantadas anteriormente, para discutir e finalizar a construção do PAF Coletivo em conjunto com as famílias, sinalizando os compromissos que ficarão sob responsabilidade da família e/ou do CRAS.

Data Início:	
Data Fim:	

*Conforme acordado com o Grupo, informar a data de início do acompanhamento e a sugestão de data de finalização.

1. NOME DO GRUPO:

*Sugere-se que seja criado o nome do grupo em conjunto com os participantes, com objetivo de criar identidade e pertencimento do grupo.

2. INTEGRANTES:

*Preencher um quadro de integrantes para cada família, inserindo todos os membros, garantindo assim, uma visão geral dessa família.

*Poderá inserir mais linhas ou excluí-las nos quadros abaixo, conforme o número de integrantes da família. Poderá inserir mais quadro de famílias ou excluí-los, conforme o número de famílias participantes do grupo de acompanhamento familiar.

Prontuário	Nome	Parentesco	BPC	PBF	Data Nasc. (idade)	Renda R\$		Deficiência	
						tipo	valor	Sim	Não

Prontuário	Nome	Parentesco	BPC	PBF	Data Nasc. (idade)	Renda R\$		Deficiência	
						tipo	valor	Sim	Não

Prontuário	Nome	Parentesco	BPC	PBF	Data Nasc. (idade)	Renda R\$		Deficiência	
						tipo	valor	Sim	Não

Prontuário	Nome	Parentesco	BPC	PBF	Data Nasc. (idade)	Renda R\$		Deficiência	
						tipo	valor	Sim	Não

Prontuário	Nome	Parentesco	BPC	PBF	Data Nasc. (idade)	Renda R\$		Deficiência	
						tipo	valor	Sim	Não

Prontuário	Nome	Parentesco	BPC	PBF	Data Nasc. (idade)	Renda R\$		Deficiência	
						tipo	valor	Sim	Não

3. PLANO DE AÇÃO

Ação	Responsáveis		Observações	Status
	Família	CRAS		

*Poderá inserir mais linhas ou excluí-las nos quadros acima, conforme as ações pactuadas pelo grupo de acompanhamento familiar.

*AÇÃO:

A) Considerando que é um Plano de Ação Coletivo é importante sempre planejar ações comuns a todo, como exemplos: "Inserir integrantes adolescentes no SCFV"; "Realizar atualização familiar no Cadastro Único", "Garantir a participação sistemática de crianças e adolescentes nas escola", "Inserir membros da família fora do mercado de trabalho nas ações do Programa de Inclusão Produtiva", entre outros.

B) Quando for o caso, poderá ser destacado algumas ações mais específicas para determinada família, contudo essas ações devem ser exceção no plano.

C) Também podem ser consideradas ações territoriais conforme necessidade apresentada pelo grupo. Exemplos: "Encaminhar para reunião de rede do território falta de vagas em creches no bairro xx", Encaminhar para Conselhos de controle social (ex. saúde) demandas intersetoriais apresentadas no grupo (ex: falta de consultas para médico geriatra).

*RESPONSÁVEIS: Assinalar com um "X" o agente responsável pela ação proposta. Quando os dois forem responsáveis, poderá assinalar os dois campos.

OBSERVAÇÃO: Campo disponível para inserir observações complementares à ação.

STATUS: Na avaliação do PAF informar o status da ação, podendo ser: "finalizada", "não realizada", "realizada parcialmente", "modificada", "em andamento".

4. AVALIAÇÃO PAF

- () Ótimo
- () Bom
- () Regular
- () Ruim

*Realizar processo de avaliação sobre o acompanhamento familiar junto com os integrantes. Essa avaliação deverá ser realizada no momento de finalização do grupo.

5. ASSINATURAS

<hr/> Assinatura do técnico responsável <hr/> Assinatura do(s) técnico(s)	Assinatura dos integrantes do grupo
--	--

Para acessar modelo editável, clique aqui:
[PAF COLETIVO \(modelo\).docx](#)



FORMULÁRIO DE ENCAMINHAMENTO

Encaminho o Sr (a) _____ e
solicito atenção para seu atendimento no(a)

_____ e
_____ na

_____ ,
tendo em consideração as necessidades identificadas pela Assistência Social e
expostas a seguir:

Data:

____/____/____

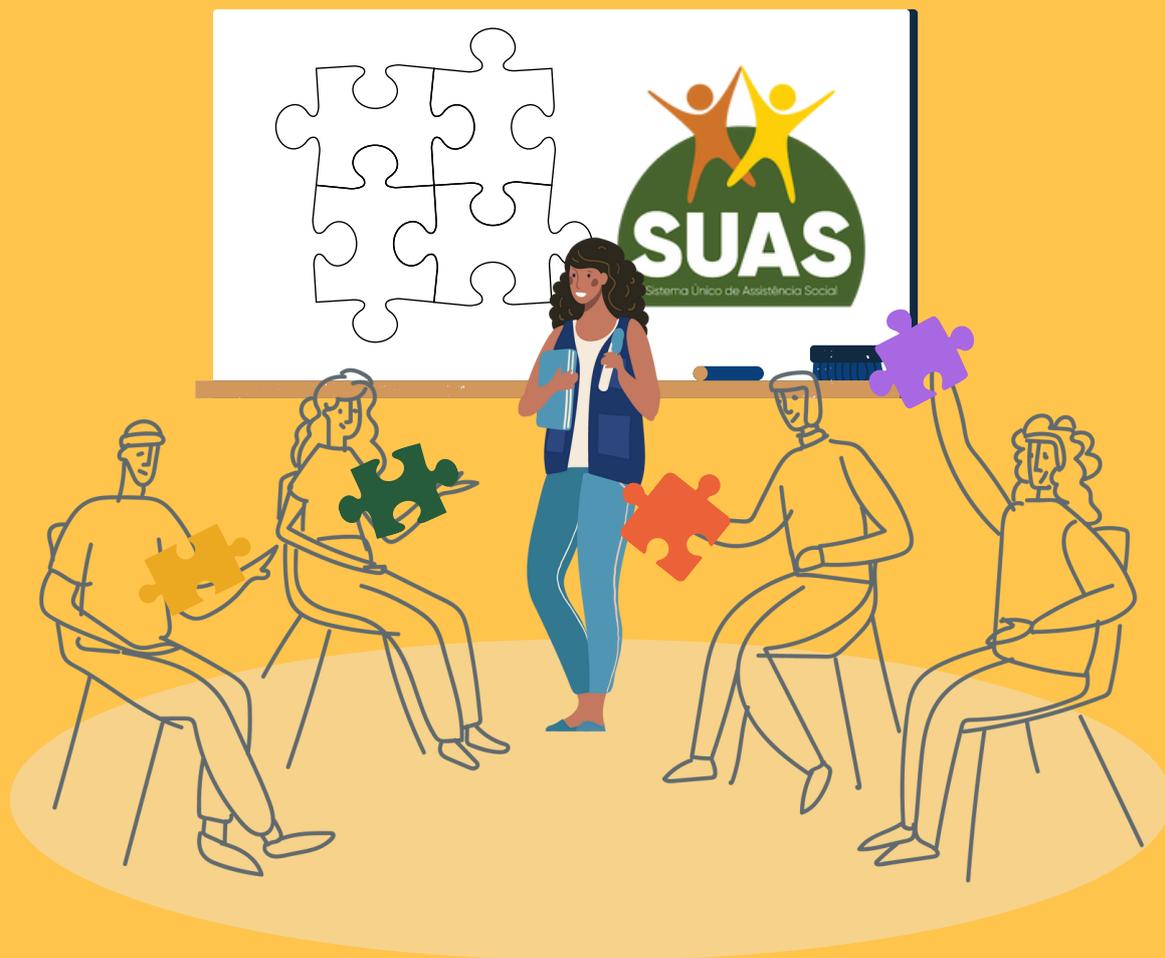
Nome da unidade responsável pelo encaminhamento:

Telefone para contato:

Nome do profissional:

Carimbo:

*Para acessar modelo PDF, clique aqui: [Formulário de Encaminhamento.pdf](#)



PROTOCOLO DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF)

JUNDIAÍ/SP
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

Versão 1
2024