

2025

DEBATES SOCIAIS

Instrumentos
Socioassistenciais

OFICINAS TEMÁTICAS



ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS



2025

DEBATES SOCIAIS

Instrumentos
Socioassistenciais

OFICINAS TEMÁTICAS



ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS





ORGANIZAÇÃO
DAS VOLUNTÁRIAS
DE GOIÁS

GOVERNADOR

Ronaldo Caiado

VICE-GOVERNADOR

Daniel Vilela

COORDENAÇÃO GERAL

Gracinha Carvalho Caiado

EQUIPE GPS

Alexandre Parrode

Ayana Abrão

Eduardo Martins

Fabiana Ceciliano

Juliana Cunha

Larissa Quixabeira

Lucyanna Marcella

Ludmila Almeida

Marcelo Gouveia

Maria Valente

Marcus Porfírio

Tariana Martins

Tatiane Lima

Wlara Pimenta

PROFESSORES DA GERÊNCIA SOCIAL

Adriana Medalha

Naira Araújo

Nívea Chagas

Rodrigo Salgueiro

PRESIDENTE DE HONRA DA OVG E PRIMEIRA-DAMA DE GOIÁS

Gracinha Carvalho Caiado

DIRETORA GERAL

Adryanna Melo Caiado

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Sérgio Borges Fonseca Júnior

DIRETORA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Janine Almeida Zaiden

DIRETORA DE PROGRAMAS PARA JUVENTUDE

Rúbia Prado Cardoso

DIRETORIA DE PROMOÇÃO SOCIAL

Jeane de Cássia Abdala Maia

DIRETORA DE UNIDADE SOCIOASSISTENCIAIS

Roberta Wendorf de Carvalho

GERÊNCIA SOCIAL

GERENTE

Jordany Corinto

COORDENADOR DE INFORMAÇÃO

Felipe Ferrari Lopes Guilherme

COORDENADORA PEDAGÓGICA

Teodora Issa Estephan

Sumário

Apresentação	06
Introdução	08
1. A ENTREVISTA	11
2. VISITA DOMICILIAR E INSTITUCIONAL	19
3. BUSCA ATIVA	25
4. OS INSTRUMENTOS INDIRETOS: laudo, relatório e parecer social	29
5. TRABALHO COM GRUPOS	37
6. REUNIÃO DE EQUIPE	41
Créditos dos autores	50

Apresentação

É com grande satisfação que o Goiás Social dá início a um novo ciclo de aprendizado e capacitação com a apresentação do primeiro Caderno de Debates Sociais de 2025, com o tema “Instrumentos Socioassistenciais”.

Acredito que discutir a operacionalização desses instrumentos é refletir sobre os desafios e soluções que permeiam o dia a dia das práticas de gestão e do trabalho técnico no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Este caderno, portanto, vai além de um material técnico: é uma poderosa ferramenta que reafirma o compromisso do Governo Estadual com a qualificação das equipes e com o fortalecimento das políticas públicas que transformam a vida da população goiana.

Essa visão se concretiza especialmente por meio do trabalho da Gerência Social, que atua como um elo estratégico nessa missão. Por meio de encontros e capacitações contínuas, gestores e técnicos dos 246 municípios goianos têm recebido, ao longo dos últimos anos, acesso a estudos e debates fundamentais para aprimorar as práticas do trabalho social e ampliar o alcance das ações assistenciais. Esforço este que já capacitou cerca de 5 mil profissionais e resultou na emissão de mais de 40 mil certificados, evidenciando o impacto positivo e transformador da iniciativa.

Esse trabalho foi essencial para a consolidação do Goiás Social, que nasceu de uma visão integrada e estratégica, resultado da união de esforços entre o Governo do Estado e as equipes municipais. O objetivo sempre foi claro: combater as desigualdades sociais e construir uma rede de proteção sólida e eficiente que atenda a todos os goianos, sem deixar ninguém para trás. É por isso que, hoje, o Goiás Social se tornou o maior programa de combate à pobreza do Brasil, consolidando-se como um marco no fortalecimento das políticas públicas em Goiás.

Com o início dos novos mandatos municipais, iniciamos uma nova fase de trabalho e capacitação com o objetivo de consolidar as conquistas já alcançadas e expandir as possibilidades de atuação na área social. Nosso



Para aqueles que nos acompanham pela primeira vez, sejam muito bem-vindos a este trabalho transformador que faz de Goiás hoje o Estado que dá certo”

compromisso permanece firme com a eficiência, buscando sempre promover a transformação das realidades locais e o fortalecimento contínuo das políticas públicas que fazem a diferença real na vida dos goianos.

Assim, o lançamento do caderno de e Debates Sociais “Instrumentos Socioassistenciais” simboliza mais um passo importante frente a esta missão. O material não apenas oferece reflexões e ferramentas práticas para os profissionais do SUAS, mas também reforça a missão coletiva de construir um estado cada vez mais preparado para combater as desproteções sociais. Juntos, faremos com que o Goiás Social siga firme como uma referência nacional, reafirmando seu compromisso com a redução das desigualdades e a melhoria da qualidade de vida dos goianos.

Para aqueles que nos acompanham pela primeira vez, sejam muito bem-vindos a este trabalho transformador que posiciona Goiás como um exemplo de sucesso e o Estado que dá certo. Que este material inspire novas ações, fortaleça as equipes técnicas e contribua para um futuro ainda melhor para todos os cidadãos de Goiás. Boa leitura!

GRACINHA CARVALHO CAIADO

Coordenadora do Goiás Social, presidente de honra da OVG e primeira-dama de Goiás

Introdução

O presente caderno tem por objetivo discutir alguns instrumentos socioassistenciais utilizados pelos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Realizar uma abordagem sobre a operacionalização dos instrumentos no cotidiano profissional do SUAS significa falar sobre o agir competente.

Uma intervenção eficaz pode, ao examinar a necessidade imediata do usuário sob uma perspectiva teórica e metodológica específica, associar as demandas individuais apresentadas às tendências universais que guiam a sociedade. Através do uso de instrumentos universais e métodos apropriados, satisfazer a necessidade específica do usuário, corroborando e validando determinados princípios e posturas ético-políticas.

A autora nos mostra que os instrumentos são importantes, mas que não podem e não devem ser utilizados de forma simplista. É necessária uma articulação com as demais dimensões, pois eles se encontram dentro da dimensão técnica operativa e necessariamente devem se articular com as dimensões ético-política e teórica-metodológica.

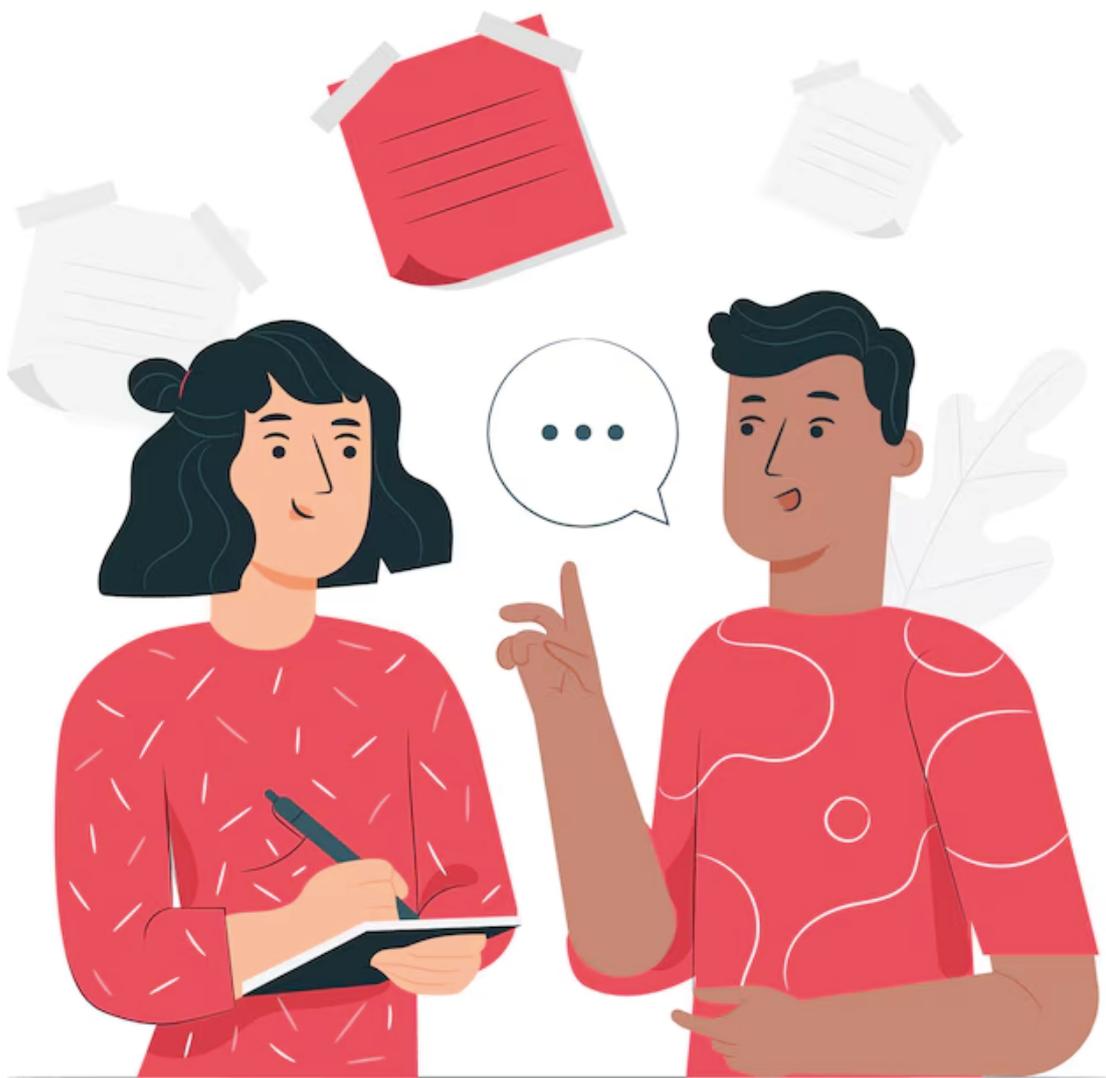
No que diz respeito aos instrumentos, diversos autores afirmam que a articulação entre instrumentos e técnicas é essencial, pois demonstra a ligação entre um componente ontológico do processo laboral (os instrumentos de trabalho) e o seu desdobramento qualitativamente distinto ao longo do desenvolvimento das forças produtivas (as técnicas).

Assim, falando sobre os instrumentos e o SUAS, o Blog GeSuas diz “O que define quais instrumentos e técnicas serão utilizados na intervenção são os objetivos profissionais, ou seja, o ato de agir que requer planejamento para a execução da ação profissional. É no momento da execução que a metodologia a ser aplicada é construída, onde o profissional deve se questionar do “porquê”, “para quê” e “como” determinado instrumento deve ser utilizado”.

Considerando o explicitado, neste caderno abordaremos e discutiremos alguns instrumentos como: entrevistas, visita domiciliar e institucional, grupo, busca ativa, laudos, relatórios, parecer social, trabalho com grupos, e

reuniões de equipe, pensando na importância desse debate para o cotidiano profissional dos trabalhadores do SUAS, na utilização dos instrumentos e sua articulação com outras dimensões, formando o agir profissional e contribuindo para a viabilização de direitos.

Professora Naira Araújo – Assistente Social



Capítulo 1

A ENTREVISTA

Professora Nívea Chagas

A atuação profissional requer domínio dos instrumentos e técnicas disponíveis para a execução da ação. Identificar quais serão os mais eficientes e eficazes requer a clareza dos objetivos da ação e um bom planejamento.

As perguntas básicas serão: "**porquê**", "**para quê**" e "**como**" aplicar determinando instrumento.

Então, é possível perceber que estratégia (porquê e pra quê) e habilidade (como) definem, basicamente, o instrumental disponível para a operacionalização da ação profissional. O instrumental é o conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação, segundo Martinelli (1994).

Nessa concepção, é possível atribuir-se ao instrumento a natureza de estratégia ou tática por meio da qual se realiza a ação, e a técnica, fundamentalmente, à habilidade no uso do instrumental.

Por permitir uma **escuta qualificada**, a entrevista é o instrumento que estabelece o relacionamento direto entre o usuário do serviço e o profissional. O objetivo da entrevista será conhecer a história do usuário, aprofundar o conhecimento sobre sua trajetória, compreender sua realidade social, econômica, cultural. A entrevista possibilita, ainda, um espaço de criação/estreitamento dos vínculos entre o profissional e o usuário.

A escolha da entrevista como instrumento de apreensão da realidade e da experiência do usuário permite ainda a compreensão de dados mais subjetivos, como, por exemplo, a percepção que o usuário tem de sua condição, suas vulnerabilizações e potências.

A entrevista pode ser um instrumento eficaz na apreensão de percepções e preocupações sutis e não declaradas explicitamente em outros

momentos/encontros. Todos estes dados e informações vão contribuir para a realização de encaminhamentos e orientações mais precisas na garantia de direitos e proteção social.

A entrevista possui dois objetivos principais:

- Promover o conhecimento da realidade dos usuários;
- A partir da coleta de dados, realizar os encaminhamentos e orientações necessários.

Portanto, é importante que o encontro seja fluido e acolhedor para que o processo de comunicação e troca seja bem-sucedido. Ele exige empatia por parte do profissional, o estabelecimento de um fluxo de comunicação efetiva, e habilidade de relacionamento para que seja possível a percepção e a resposta a sinais, aos sentimentos e às preocupações do usuário.



- **Lembrar que a comunicação é feita também por meio de gestos, olhares, tom de voz, expressões faciais e corporais. Para a leitura de todos esses elementos não verbais, é necessário toda a atenção e cuidado do profissional no momento da entrevista. Porque tudo comunica;**
- **Nessa perspectiva, a entrevista, além de ser um instrumento no processo de conhecimento, tem o potencial de possibilitar a captação de informações de ordem subjetiva que devem ser consideradas no momento de se definir ações, pactos de mudanças, propostas de serviços e acompanhamentos.**

A entrevista implica, então, um relacionamento profissional que demanda várias habilidades e elementos: desde o ambiente adequado, um espaço de privacidade, a uma postura de atenção e empatia, sem paternalismos; a delicadeza no trato com o usuário do serviço, ouvindo-o, compreendendo-o e, principalmente, “enxergando-o” como sujeito de direitos.

Um bom entrevistador ouve muito e fala pouco; direciona as verbalizações do usuário para os objetivos do trabalho, isto é, retoma o eixo da entrevista ao perceber que o entrevistado está sendo prolixo e repetitivo.

Tipos de entrevistas

O técnico deverá optar por um tipo de entrevista que possibilite a coleta de dados que melhor atenda aos objetivos que pretende alcançar. Tendo em vista os resultados esperados, o profissional poderá escolher entre três tipos de entrevista:

- **Entrevista estruturada ou dirigida:** através de um roteiro previamente elaborado, o entrevistador formula as perguntas conforme uma ordem pré-estabelecida. As vantagens desse tipo de entrevista são a rapidez na aplicação das perguntas e o desenvolvimento de levantamentos sociais. No entanto, os dados coletados podem mascarar a captação de outros elementos que escapam às perguntas previamente definidas, que deixaram de considerar aquelas percepções sutis mencionadas acima, como os sentimentos e motivações que ocasionaram a realização da entrevista. Geralmente, este instrumental, é utilizado para traçar o perfil socioeconômico dos usuários, além de outras características exigidas como critérios de inclusão em programas sociais” (LAVORATTI, 2016).

Quando o objetivo da instituição é muito específico, como na seleção de candidatos para alguma atividade, é comum a utilização de um roteiro de entrevistas. Mas mesmo este roteiro não pode adquirir a feição de questionário. Ele deve funcionar apenas como um norteador da ação ou da intervenção do profissional.

- **Entrevista não estruturada ou não dirigida:** aqui o entrevistador tem possibilidade de explorar as questões previamente elencadas, como também abrir a entrevista para novos elementos que surjam ao longo do encontro, de acordo com o objetivo da ação. Segundo Lavoratti (2016), as perguntas devem ser formuladas sem que haja introdução das respostas, permitindo assim *“qualificar dados com o entrevistado, capacitar, avaliar, orientar, informar, reforçar a autoestima e gerar participação”*;
- **Entrevista semi-estruturada ou semi-dirigida:** a entrevista é realizada a partir de perguntas abertas e fechadas. É a mais utilizada por favorecer uma maior interação entre

entrevistador e entrevistado, já que não se limita às perguntas pré-definidas. Apresenta questões norteadoras e objetivos preestabelecidos, mas possibilita a abordagem de aspectos não previstos pelo entrevistador.

Para finalizar um acompanhamento ou processos de seleção pode ser utilizada ainda a **entrevista devolutiva**, que informa ao entrevistado o que foi constatado no decorrer da interação socioprofissional anterior.

Etapas da entrevista

Planejamento

O primeiro passo é decidir o tipo de entrevista a ser realizada. Essa decisão é tomada a partir da definição dos objetivos da entrevista: quais são os objetivos do entrevistador e os objetivos institucionais? Quais as características dos usuários a serem entrevistados? São indagações importantes a serem consideradas na escolha da modalidade e tipo de entrevista a ser aplicada.

O planejamento deve considerar:

- **O levantamento prévio das informações disponíveis sobre o usuário, quando houver;**
- **A definição do tempo de duração da entrevista;**
- **Organização do ambiente que deve ser livre de distrações, ruídos desnecessários e interrupções;**
- **A garantia de um espaço de privacidade (Potter et al, 2013).**

Operacionalização

A operacionalização da entrevista deve garantir que o entrevistado compreenda os objetivos da entrevista e tenha clareza das questões apresentadas. O mesmo deve acontecer em relação à utilização que será feita das informações coletadas e sua relação com os possíveis encaminhamentos para seu acesso aos programas, projetos, serviços e benefícios.

Aqui vale lembrar, mais uma vez, a importância de que a ambiência ofereça segurança e privacidade, permitindo uma comunicação clara e objetiva, pautada na confiança entre o técnico e o usuário, e também garanta o sigilo profissional.

A **acolhida**, nesse ambiente seguro, é fundamental para que o usuário sinta-se confortável para expor seus problemas e percepções sobre a sua realidade, necessidades e demandas. Para isso é fundamental uma **escuta ativa e qualificada**, e também a exposição dos objetivos e competências da política de

assistência social, tornando a entrevista um momento efetivo de comunicação, informação e construção de vínculos.

Registro e Sistematização das Informações coletadas

O registro e a sistematização das informações colhidas por meio da entrevista constituem o fechamento e efetivação do trabalho. Esse material, registrado em linguagem clara, técnica e objetiva, deve retratar as competências teórico-metodológica e técnico-operacional, contribuindo para a formulação de planos de ação e acompanhamento das famílias e indivíduos que serão usuários dos serviços, programas, projetos e/ou benefícios, segundo avaliação técnica.

O que garante uma boa entrevista

As habilidades de um bom entrevistador

- Escuta ativa - demonstrar interesse e conhecimento;
- Questionamento direcionado – indagações e observações que têm foco e têm direção;
- Respostas empáticas (a coleta de dados não deve ser reduzida somente ao preenchimento de impressos);
- Tranquilização - tom e volume de voz, contato visual, expressão corporal;
- Parceria e vínculo (ser receptivo).



Competências éticas e culturais que precisam estar presentes:

- Respeitar a dignidade humana e a singularidade do usuário;
- Salvar o direito à privacidade;
- Ser honesto (dizer a verdade à pessoa acerca de como os dados serão utilizados);
- Respeitar as crenças culturais e religiosas (Alfaro-LeFevre, 2005).

O que pode constituir barreiras à entrevista:

- Crenças e valores do entrevistador;
- Referencial teórico do entrevistador;
- Lacunas nas habilidades de relacionamento interpessoal;
- Disponibilidade e condições do usuário;
- Condições deficientes na ambiência.

Os instrumentos escolhidos e as habilidades utilizados no fazer profissional alcançarão suas metas na medida em que estiverem efetivamente alinhados com as condições objetivas e subjetivas em que forem aplicados. Analisar, indagar, planejar são ações fundamentais para a identificação de quais instrumentos serão eficazes na apreensão de dados – no caso de entrevistas – ou em outros tipos de intervenção.

A definição da utilização dos dados levantados durante a entrevista – o que é relevante, o que pode ser uma dificuldade, o que é prioridade, o que é descartável etc. – deve estar, portanto, intrinsecamente alinhada aos objetivos traçados no planejamento da ação.

Boa entrevista.



Não deixe de consultar

GUERRA, Y. A instrumentalidade do Serviços Social. 5ª Edição, São Paulo: Cortêz, 2007.

Ministério De Desenvolvimento Social e Combate à Fome Conselho Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social. Brasília, 2004. São Paulo: Cortez, 2004.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social. Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (Crase). Brasília, 2009.

Referências

COSTA, d E LAVORATTI, C. Instrumentos Técnico-Operativos no Serviço Social: um Debate Necessário. Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016

GESUAS, blog. Instrumentalidade na Assistência Social, disponível em <https://blog.gesuas.com.br/a-instrumentalidade/>

MARTINELLI M.L. (Org.). O uso das abordagens qualitativas na pesquisa em Serviço Social: um instigante desafio o. São Paulo: Veras: 1994. (Caderno do Núcleo de Estudos e Pesquisa sobre Identidade — Nepi, n. 1)

POTTER, P. et al. Fundamentos de Enfermagem. Editora Elsevier. 8ª Edição, 2013



Capítulo 2

VISITA DOMICILIAR E INSTITUCIONAL

Professora Naira Araújo

Visita domiciliar

De acordo com Amaro (2003), a visita domiciliar é uma prática profissional, investigativa ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, junto ao sujeito em seu próprio meio social ou familiar. No geral, a visita domiciliar, como intervenção, reúne três técnicas para desenvolver: a observação, a entrevista e a história ou relato oral.

A visita como técnica se organiza mediante o diálogo entre visitador e visitado, no geral organizado em torno de relatos do indivíduo ou grupos visitados.

Observações:

- 1. A visita domiciliar, entre outros objetivos, possibilita ao profissional do SUAS enxergar o que não é relatado pelas famílias e ou usuários, dentro da realidade que se encontram inseridos, e o que é importante para encaminhamento da demanda apresentada para que o direito possa ser viabilizado;**
- 2. Trata-se de uma prática não privativa do Serviço Social, haja vista que profissionais de outras áreas também a utilizam, sendo importante pela percepção a partir do olhar de cada profissional.**

É importante aqui lembrarmos que a visita domiciliar NÃO é exclusividade do Assistente Social, haja visto que profissionais de outras áreas também a utilizam. Precisa ter um objetivo, como qualquer outro instrumento, e é realizada também para observar as condições sociais de vida e de existência de uma família ou de um usuário – pois é esse “olhar”, essa “observação” que determina e complementa a inserção do trabalho da equipe multidisciplinar na divisão social do trabalho.

É um instrumento onde o trabalhador do Sistema Único de Assistência Social adentra o espaço privado, o domicílio de uma família e ou usuário com principal objetivo de conhecer as condições, situações e modos de vida em sua realidade cotidiana, ou seja, no local onde ela estabelece suas relações do dia a dia.

A visita domiciliar é um instrumento que, ao final, aproxima a instituição, ou seja, a equipe de trabalhadores da política de assistência social que está atendendo as famílias e indivíduos nas suas necessidades humanas. Nesse sentido é que as instituições devem garantir as condições para que a visita domiciliar seja realizada, como a disponibilidade de transporte, por exemplo.

Não podemos aqui deixar de lembrar que a visita domiciliar foi durante muito tempo um dos principais instrumentos de controle das classes populares. Instituições utilizavam a visita para “ajustar” famílias e indivíduos ou identificar “situações sociais problemas”. Mas a Assistência Social, desde a Constituição Federal de 1988, é política de direitos e está no Tripé da Seguridade Social, juntamente com a Previdência Social e a Saúde.

E assim, uma vez que o usuário está sendo atendido por qualquer um dos equipamentos, ele está acionando um espaço público. Nesse sentido, quando o profissional se propõe a ir até a casa do usuário, da família, ele está adentrando no espaço do privado, do outro, com o objetivo de viabilizar direito concernente à política que trabalha, no caso a política de assistência social.

Não nos esqueçamos que a residência é o espaço privado, da família e ou do usuário. Compreender essa dimensão é importante para que o trabalhador da assistência social, do SUAS, rompa com uma postura empirista, autoritária, segregadora, controladora, conservadora e fiscalizadora, e para tal é necessário que tenha competência teórica, ética e técnica para entender que as condições de moradia nunca estão descoladas das condições de vida de um território, da comunidade onde essa residência se localiza, ou seja, não estão assim separadas do contexto social, político, histórico e cultural.

Nesse sentido é que o trabalhador consegue passar de uma simples “constatação” da imediatividade - singularidade, localizando assim no campo da universalidade, ou seja, na conjunção socioeconômica e cultural vigente para

os encaminhamentos da particularidade, construindo e ou (re)construindo o seu objeto de intervenção profissional.

A visita domiciliar, de acordo com Amaro (2007):

- **Atendeu propósitos variados;**
- **No século XIX, era identificada “visita amigável”;**
- **O objetivo era ajudar o indivíduo, dentro de um padrão de normalidade previamente estabelecido;**
- **Deve ir ao encontro do vivido do cotidiano dos usuários;**
- **Deve fazer parte do processo de intervenção, e usuário e profissional devem ter clareza do que se trata;**
- **Na visita busca-se a linguagem das relações;**
- **Deve ter dimensões teórico-prática, ético-política e técnico-operativa;**
- **Expressão verbal;**
- **A visita objetiva-se estabelecer relação.**

Assim é importante lembrarmos que:

1. **A visita domiciliar permite que os profissionais conheçam a completude que estão inseridas as famílias, já que é um instrumento que os aproxima do ambiente familiar e do seu cotidiano. Permite também conhecer a realidade do território, suas potencialidades e fragilidades, os serviços disponíveis, a rede socioassistencial e a dinâmica familiar;**
2. **Não se deve realizar visita domiciliar sem antes planejar, sem discutir com a equipe se de fato ela é necessária, se foi pactuada com as famílias, qual o objetivo a que se propõe e quando deve ser realizada;**
3. **Cabe, pois, ao profissional discernir se convém utilizá-la, bem como, definir seus objetivos e finalidades de acordo com a situação a ser elucidada (SILVA, 2001, p. 29-30);**
4. **Quando acolhemos e fazemos a escuta das famílias, nos espaços institucionais, as famílias e indivíduos na**



maioria das vezes não se sentem à vontade, por vezes não relatam o que estão vivenciando, não se estabelece uma relação de confiança e aproximação. A visita domiciliar vai possibilitar e facilitar confiança e aproximação junto às famílias, estabelecendo a construção dos vínculos familiares.

Dito o exposto acima, diz Amaro (2009) que o fato de o profissional ir ao espaço doméstico faz com que as famílias se sintam mais seguras, facilitando que a equipe técnica tenha uma melhor compreensão das situações que estão passando, que as vezes vai requerer do profissional uma ação imediata, como por exemplo, criança ou adolescente fora da escola, sem acesso à saúde, alimentação, viabilizando o acesso à garantia de direitos através da articulação com a rede intersetorial.

Um diálogo mais facilitado e compreendido pelas famílias, fortalecendo os vínculos, é a forma de intervir sobre as diversas demandas apresentadas. Estar na casa das famílias é adentrar um espaço privilegiado, por isso a importância de que a visita, seja, preferencialmente, combinada com as famílias. [...] Afinal, o profissional, ao visitar, se insere no cotidiano do outro e de alguma forma deve se ajustar às condições que encontrar. (AMARO, 2003, p. 16-17).

Já Silva (2001, p.30), em outros termos, diz que é necessário que haja durante a visita um diálogo aberto, sem pressão, nem constrangimentos, onde impere o respeito, a compreensão e a confiança para que a atividade seja exitosa.

Destacamos algumas habilidades fundamentais no manejo da Visita Domiciliar que vão ao encontro dos princípios que perpassam o cotidiano profissional:

- 1. Planejamento antes da realização, definir objetivos e pontos a serem trabalhados a partir desses objetivos.**
- 2. Marcação da visita com antecedência, com explicação do motivo da visita e consentimento do usuário para prosseguir com as ações do assistente social.**
- 3. Explicar ao usuário a importância do registro e o que vai fazer com o mesmo, quando tiver necessidade de fazer anotações.**

Visita institucional

A partir do texto de Charles Toniolo de Sousa (2008) queremos realizar algumas breves considerações sobre a Visita Institucional, tão importante para a viabilização de direitos dos usuários e famílias do SUAS.

Então reflete o autor que, assim como a visita domiciliar, a institucional também é um importante instrumento para viabilização de direitos e podem ser realizadas em instituições de diversas naturezas, como: entidades públicas, privadas, empresas, ONGs, entre outras.

Seguindo esse raciocínio as visitas a instituições devem ser planejadas, procurando levantar informações sobre o seu contexto histórico, o que ofertam aos usuários, e as demandas que motivaram a visita.

No texto, na página 129, o autor enumera três delas:

- 1. Quando o profissional está trabalhando em uma determinada situação singular, e resolve visitar uma instituição com a qual o usuário mantém alguma espécie de vínculo;**
- 2. Quando o profissional quer conhecer um determinado trabalho desenvolvido por uma instituição;**
- 3. Quando o profissional precisa realizar uma avaliação da cobertura e da qualidade dos serviços prestados por uma instituição.**

Em todos os casos, sobretudo nos dois últimos, o que se quer fazer é conhecer e avaliar a qualidade da política social – o que requer do profissional um intenso conhecimento teórico e técnico sobre políticas sociais.

Assim, para fecharmos esse capítulo, gostaríamos de dizer que pode-se perceber que os instrumentos de trabalho no SUAS não são desintegrados ou estáticos, ou seja, eles podem concomitar em um mesmo momento.

Eles muitas vezes dialogam entre si, como por exemplo a observação participante está presente em quase todos os instrumentos. Já em uma visita domiciliar a entrevista pode ser utilizada no trabalho de mobilização comunitária, reuniões podem ocorrer, além de visitas institucionais, dentre outras situações.

Várias outras combinações entre instrumentos podem ser descritas, porque a realidade da prática profissional do trabalhador do SUAS e a operacionalização de instrumentos são muito mais dinâmicas e ricas para qualquer tentativa de classificação desses.

Referências

AMARO, Sarita, Visita Domiciliar: Guia para uma abordagem complexa. Porto Alegre: AGE, 2003

KERN, Francisco A. A visita domiciliar como estratégia de intervenção In; MENDES, Jussara R. M.; AGUINSKY, Beatriz g.: PRATES, Jane C. O Sistema Único de Assistência Social: Entre a fundamentação e o desafio da implantação. Porto Alegre: EDIPURCS, 2009.

ORTIZ, Fátima Grave. O Serviço Social no Brasil: os fundamentos de sua imagem social e da autoimagem de seus agentes. 1.ed. Rio de Janeiro: FAPERJ, 2013.

SILVA, Simone R. M. Plantão de atendimento às demandas sociojurídicas. In: O Serviço Social no Poder Judiciário: construindo indicativos. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas, 2001, p. 24-32.

SOUSA, Charles Toniolo de. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. Disponível em <https://cressrn.org.br/files/arquivos/k7maNx2767S70XHK8137.pdf> <Acesso em 28 jan.2025>

TRINDADE, Rosa Lúcia Predes. Desvendandoas determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas e projetos profissionais. Revista Temporalis, n. 4. Rio de Janeiro: ABEPSS, 2001.

Capítulo 3

Busca Ativa

Professora Naira Araújo

Rozana Fonseca, no seu texto “Busca ativa: estratégia do Trabalho Social com Famílias”, disponível no seu Blog psicologianosuas.com nos lembra que:

“A Busca ativa é uma estratégia para fazer com que os serviços, benefícios, programas e projetos cheguem até as famílias e ao território. É uma maneira de levar informação, orientação e identificar necessidades e demandas das famílias e do território em situação de desproteção social. Os dados levantados servirão para diagnósticos sociofamiliares e socio territoriais, assim como para o planejamento das ações da rede socioassistencial.” (<https://psicologianosuas.com/2016/10/17/busca-ativa-estrategia-para-o-trabalho-social-com-familias/>)

E, no Blog GeSuas, entende-se que “Realizar busca ativa significa levar o Estado ao indivíduo que não usufrui de determinados serviços públicos e ou vive fora de qualquer rede de proteção e promoção social”.

Assim, compreendemos que a Busca ativa é uma estratégia de trabalho que a equipe técnica se utiliza para que os diversos programas, serviços e benefícios da rede socioassistencial e de outras políticas públicas alcance as famílias e o território em que estão inseridas. Alcançar essas famílias requer conhecer, compreender, ter um retrato dos conflitos que ocorrem no território, a fim de obter esses dados. Por isso a busca ativa e vigilância socioassistencial caminham lado a lado.

A NOB- SUAS/2012 (Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social) trata em seu artigo 91 que:

Constituem responsabilidades comuns à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios acerca da área de Vigilância Socioassistencial:

I - Elaborar e atualizar periodicamente diagnósticos socio territoriais que devem ser compatíveis com os limites territoriais dos respectivos entes federados e devem conter as informações espaciais referentes:

a) às vulnerabilidades e aos riscos dos territórios e da consequente demanda.

II - Utilizar a base de dados do Cadastro Único como instrumento permanente de identificação das famílias que apresentam características de potenciais demandantes dos distintos serviços socioassistenciais e, com base em tais informações, planejar, orientar e coordenar ações de busca ativa a serem executadas pelas equipes dos CRAS e CREAS.

Assim, também gostaríamos de lembrar que:

- 1. Busca Ativa** = estratégia e meio de cuidado no território. A busca ativa permite conhecer suas potencialidades e fragilidades do território, que precisa ser enxergado e compreendido pelos profissionais do SUAS como um espaço vivo e dinâmico;
2. Diferente da Visita Domiciliar, a Busca Ativa permite identificar os níveis de desproteção e riscos sociais das famílias inseridas em determinado território, assim como as condições do próprio território, a fim de ofertar e inserir nos programas, serviços, projetos e benefícios da rede, de acordo com os níveis de proteção básica ou especial.

Busca Ativa requer Planejamento

Não existe trabalho sem planejamento, as ações precisam ser organizadas, e a busca ativa sendo bem organizada cumpre um papel importante, pois vai permitir identificar previamente agravos e riscos que estão sujeitas as famílias, entre eles situações de violência doméstica, abuso e violência sexual contra crianças e adolescentes, negligência contra idosos, entre outras, assim como situações de riscos no território.

Como nos lembra o Caderno de Orientações do PAIF, na sua página 66, "A Busca ativa, no território de abrangência do CRAS, das famílias em situação de vulnerabilidade social, antecede o processo de acompanhamento familiar. A realização dessa busca depende das informações provenientes da vigilância social. Assim, a identificação das

famílias em descumprimento de condicionalidades, por exemplo, ocorrerá a partir dos dados fornecidos pela vigilância. A busca ativa possibilita a mobilização para comparecimento das famílias ao CRAS ou a visita domiciliar por um profissional, para a realização da acolhida – particularizada e/ ou em grupo, de modo a identificar, a partir do estudo social, quais famílias necessitam e desejam participar do processo de acompanhamento familiar”.

Destacamos aqui os Pilares do Busca Ativa:

- **Alcançar as famílias que estão passando por situações de privação e risco social. Famílias em extrema pobreza, conforme definido pelo conceito de pobreza multidimensional, que não considera apenas a ausência de renda, mas outras ausências que afetam o desenvolvimento humano das famílias e o território que estão inseridas;**
- **Inclusão no Cadastro Único, porta de entrada para viabilizar a inclusão nos programas de transferência de renda, e benefícios da rede socioassistencial;**
- **Inclusão nos serviços dos níveis de proteção básica e especial.**

E, por fim lembramos que através da busca ativa é possível localizar e incluir no Cadastro Único as famílias que vivem em circunstâncias de privação socioeconômica. Assim como mantê-lo atualizado, pois esse instrumento é a porta de entrada para vários Programas Sociais do Governo Federal e funciona como um guia para a compreensão das necessidades básicas da população e para que seja possível supri-las. (Blog GeSuas)

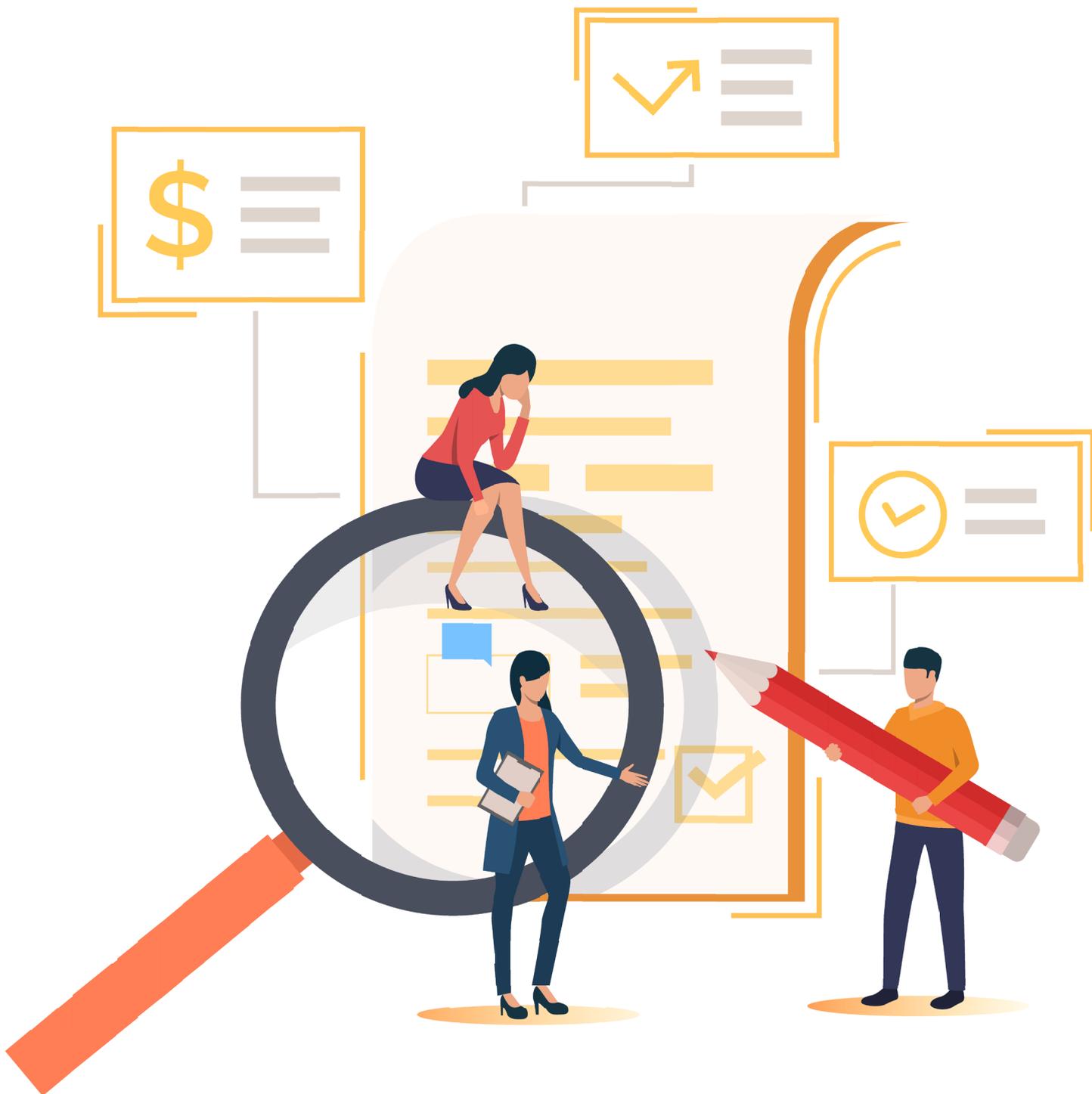
Referências

A Instrumentalidade na prática do Assistente Social. Blog do GESUAS, <https://blog.gesuas.com.br/a-instrumentalidade/> <Acesso em: 28 jan.2025>

A NOB- SUAS/2012 (Norma Operacional Básica)

BRASIL. Orientações Técnicas sobre o PAIF - O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: MDS, 2012. v. 1.

BRASIL. Orientações Técnicas sobre o PAIF - Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Brasília: MDS, 2012. v. 2.



Capítulo 4

INSTRUMENTOS INDIRETOS: laudo, relatório e parecer social

Professora Adriana Medalha

A utilização de instrumentos técnico-operativos (entrevistas, reuniões, grupos, assembleias, encaminhamentos, visitas domiciliares, estudos, relatórios, laudos, pareceres) deve estar incluída em um Plano de Ação que detalhará o processo interventivo do profissional do SUAS, para que responda as demandas da instituição à qual está inserido/a.

Nesse sentido, lembramos que Lewgoy e Silveira (2007, p.236) nos indicam que: planejar significa organizar, dar clareza e precisão à própria ação; transformar a realidade numa direção escolhida; agir racionalmente e intencionalmente; explicitar os fundamentos e realizar um conjunto orgânico de ações.

Precisamos ainda reforçar que é importante que a operacionalização da prática profissional no SUAS, através do uso de instrumentos e técnicas, esteja completamente vinculada a um claro referencial teórico e a uma dada compreensão ético-política do fazer, junto a realidade de usuários e famílias atendidas nos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais.



SOBRE OS INSTRUMENTOS E SUAS CONCEITUAÇÕES E ENTENDIMENTOS

Perícia Social: Conforme Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) (2003), essa atribuição privativa do Assistente Social, conforme o Art. 5 da Lei que regulamenta sua profissão e diz respeito a uma avaliação, exame ou vistoria, solicitada ou determinada sempre que a situação exigir um parecer técnico ou científico de uma determinada área do conhecimento, que contribua para o juiz formar a sua convicção para tomada de decisão. Ela é realizada por meio do estudo social e implica na elaboração de um laudo e emissão de um parecer para a sua construção, o profissional faz uso dos instrumentos e técnicas pertinentes ao exercício da profissão, sendo facultado a ele a realização de tantas entrevistas, contatos, visitas, pesquisa documental e bibliográfica que considerar necessárias para análise e interpretação da situação em questão e a elaboração do parecer.

Ainda de acordo com CFESS (2003), a perícia é o estudo social, realizado com base nos fundamentos técnicos-operativos e com finalidades relacionadas a avaliações e julgamentos. A perícia no sistema judiciário pode ser realizada por:

- **Assistente Social da instituição judiciária;**
- **Assistente Social nomeado como perito pelo juiz responsável (listados localmente/ recebendo remuneração por perícia/ laudo apresentado);**
- **Assistente Técnico, profissional de confiança indicado e remunerado por uma das partes.**

Laudo Social – Considera CFESS (2003) que esse instrumento é mais um elemento de “prova”, com a finalidade de dar suporte à decisão judicial, a partir de uma determinada área de conhecimento. Ele, na maioria das vezes, contribui para a formação de um juízo por parte do magistrado no sentido de ele ter elementos que possibilitem o exercício da faculdade de julgar, a qual se traduz em “avaliar, escolher, decidir”. Esse laudo oferece elementos de base social para a formação de um juízo e tomada de decisão que envolve direitos fundamentais e sociais.

**AINDA SEGUNDO CFESS (2003), ELE POSSUI
A SEGUINTE ESTRUTURA:**

- **Introdução: que indica a demanda judicial e objetivos;**
- **Identificação breve dos sujeitos envolvidos;**
- **A metodologia;**
- **Um relato analítico;**
- **Conclusão ou parecer social (deve apontar indicativo de alternativas e que expresse o posicionamento profissional frente à questão em estudo).**

O Laudo social é resultante do processo de perícia social (avaliação, exame técnico ou científico da área do Serviço Social). É, portanto, o registro escrito e fundamentado dos estudos e conclusões da perícia (ou seja, que envolve uma avaliação detalhada do que foi estudado) no qual o perito emite seu parecer e eventualmente responde a quesitos que lhe foram propostos pelo juiz e/ou pelas partes interessadas.

E na assistência social os profissionais assistentes sociais não realizam perícia e não elaboram Laudo Social.

É utilizado no meio judiciário como mais um elemento de “prova”, com a finalidade de dar suporte à decisão judicial, ou seja, contribui para a formação de um juízo por parte do magistrado. **Dá-lhe elementos para o exercício da faculdade de julgar: avaliar, escolher, decidir, a partir da área de conhecimento do Serviço Social. (CFESS, 2003).**

Nos referenciamos em Selma Marques Magalhães na obra “Avaliação e Linguagem” (2003) para as compreensões dos tipos de relatórios abaixo descritos.

Relatório social: é parte complementar do estudo social e apresenta, com menor ou maior detalhamento, a sistematização do estudo realizado e constitui-se em instrumento de poder. É a apresentação descritiva e interpretativa de uma situação. Contém histórico, sujeito envolvido

e análise da situação apresentada com maior (relatório descritivo ou narrativo - processual) ou menor detalhamento (relatório sumário).

Ainda de acordo com Magalhães (2003), é uma apresentação descritiva e interpretativa de uma situação ou expressão da questão social, enquanto objeto da intervenção desse profissional, no seu cotidiano laborativo. Seu uso se dá com a finalidade de informar, esclarecer, subsidiar, documentar um auto processual relacionado a alguma medida protetiva ou socioeducativa, prevista no ECA ou enquanto parte de registros a serem utilizados para a elaboração de um laudo ou parecer. Como qualquer outra documentação do âmbito da profissão, os princípios éticos devem guiar a escolha do que é pertinente ou não de se registrar em documento que permaneçam em prontuário próprio do Serviço Social e naqueles que serão expostos à análise de outro agente, ou que poderão vir a público.

Relatório Informativo – Para Magalhães (2003) tem como objetivo informar dados ou fatos importantes. Pode ser utilizado no decorrer de um processo de acompanhamentos, atividades de triagem e nas atividades de plantão.

Relatório Circunstanciado – Para Magalhães (2003) é o relatório informativo feito em situação de emergência; contém parecer após breve relato, e é apresentado imediatamente ao Juiz.

Relatório de Visita Domiciliar – Para Magalhães (2003) resulta das visitas dos profissionais à casa das pessoas, bem como a escolas, creches, abrigos, enfim aos locais onde os usuários interagem. O relatório de visita pode conter apenas informações e descrições do domicílio ou também aspectos analíticos. A descrição deve ser objetiva e apresentar dados significativos para a formação do juízo da situação.

Relatório de Acompanhamento – Para Magalhães (2003) pode trazer informações, mas envolve a intervenção profissional direta e o contato mais regular e assíduo com o usuário.

Sua principal característica é a de ser instrumento de comunicação voltado ao próprio profissional que realiza os atendimentos. Em alguns espaços institucionais esse relatório nem é elaborado, pois os registros do acompanhamento são feitos em fichários/prontuários. Todavia, o profissional que atua no cotidiano forense precisa registrar seu acompanhamento sob forma de relatório. Ao avaliar que a intervenção deve ser encerrada, ele a comunica ao Juiz, por meio de um relatório final.

Relatório de Inspeção – Para Magalhães (2003) constitui a exposição e a descrição do que foi observado no decorrer da visita. Deve incluir um parecer profissional sobre a questão avaliada, como, por exemplo, as providências a serem tomadas, as possibilidades de ação para dirimir possíveis falhas e a consonância ou não do trabalho desenvolvido com os objetivos que se pretendem alcançar.



PARECER SOCIAL – Esse instrumento, segundo CFESS (2003), diz respeito a esclarecimentos e análises, com base em conhecimento específico, a uma questão ou questões relacionadas a decisões a serem tomadas.

Trata-se, ainda de exposição e manifestação sucinta, devendo enfatizar objetivamente a questão ou situação social analisada, e os objetivos do trabalho solicitado e apresentado; assim como a análise da situação, referenciada em fundamentos teóricos-éticos e técnicos e uma finalização, de caráter conclusivo ou indicativo. Ele pode ser emitido enquanto parte final ou conclusão de um laudo, bem como enquanto resposta a consulta ou a determinação da autoridade

judiciária a respeito de alguma questão constante em processo já acompanhado pelo profissional. E é um instrumento de atribuição privativa do assistente social, conforme o Art. 4 da Lei que regula sua profissão.

Assim, o parecer deve subsidiar a concessão de diversos interesses dos usuários, dentre eles, benefícios sociais, decisões médicas e judiciais e a inclusão dos mesmos em benefícios e programas.

E, por fim discorreremos sobre o trabalho com grupos e a sua importância no SUAS enquanto instrumento direto.

Referências

CEFSS. O Estudo Social em perícias, laudos e pareceres técnicos. Contribuição ao debate no Judiciário, Penitenciário e na Previdência Social. São Paulo: Ed. Cortez, 2003.

LEWGOY, Alzira Maria B.; SILVEIRA, Esalba Carvalho. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. In: Revista Textos & Contextos. v. 6 n. 2, jul./dez. Porto Alegre/RS, 2007. p. 233-251. Disponível em <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fo/ojs/index.php/fass/article/view/2315>>. Acesso em: 22.10.2024.

MAGALHÃES, Selma Marques. Avaliação e Linguagem Relatórios, Laudos e Pareceres. São Paulo Veras, 2003.



Capítulo 5

TRABALHO COM GRUPOS

Professora Adriana Medalha

O trabalho com grupos, principalmente com o advento do SUAS em 2004, passou a ser uma das principais estratégias de intervenção, que ao longo da institucionalização dos serviços socioassistenciais vem sendo cada vez mais utilizado e repensado frente às demandas das famílias e usuários.

A abordagem grupal como um instrumento técnico-operativo, segundo Trindade (2004, p. 39), precisa ser pensado “não somente em seus aspectos técnicos – referentes ao ‘fazer’ – mas também em suas implicações sociopolíticas da prática da qual ele potencializa as ações, viabilizando uma intervenção que tem uma direção social situada no movimento contraditório da sociedade.”

Grupo é todo conjunto de pessoas ligadas entre si por constantes de tempo e espaço, e articuladas por sua mútua representação interna, que se propõe explícita ou implicitamente uma tarefa que constitui sua finalidade. Podemos dizer, então, que estrutura, função, coesão e finalidade, juntamente com o número determinado de integrantes, configuram a situação grupal, que tem seu modelo natural no grupo familiar. (PICHÓN RIVIÈRE, 1982, apud PEREIRA, 2002, p. 284-285).

(...) um conjunto restrito de pessoas que, ligadas por constantes de tempo e espaço, e articuladas por sua mútua representação interna, se propõe de forma explícita ou implícita a uma tarefa, que constitui a sua finalidade, interagindo através de complexos mecanismos de assunção e distribuição de papéis. (PICHÓN-RIVIÈRE, 1980, apud MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL: 2006, p. 38).

O Ministério do Desenvolvimento Social, em seu guia de orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, página 53 afirma que:

O grupo socioeducativo para as famílias é um excelente espaço para trocas, para o exercício da escuta e da fala, da elaboração de dificuldades e de reconhecimento de potencialidades. Contribui para oferecer aos cidadãos a oportunidade de melhor viver os seus direitos dentro de um contexto de proteção mútua, afeto, desenvolvimento pessoal e solidariedade.

O tema grupos ainda ganha destaque no trabalho social com famílias, como destacam as Orientações Técnicas do PAIF, na página 14, que devem ser assim direcionadas.

AÇÕES DO PAIF	
Individuais	Coletivas
Acolhida	Coletivas
Ações particularizadas	Oficinas com famílias
Encaminhamentos	Ações coletivas

As Orientações Técnicas do PAIF, na página 19 que a acolhida, em especial se realizada em grupo, oferece importantes insumos sobre as ações mais adequadas para determinadas famílias, dentre as quais temas para oficinas com famílias e para ações comunitárias.

Orienta ainda o documento, na página 21, que Acolhida em Grupo é o processo de acolhida realizado de modo coletivo (duas ou mais famílias).

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

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

Diz ainda o documento que a acolhida em grupo pode ser empregada de modo prévio à acolhida particularizada – caracterizando-se como essencial

para a identificação das situações de vulnerabilidades vivenciadas, das potencialidades e dos recursos que as famílias dispõem, proporcionando conhecimento necessário e imprescindível para sua inserção no PAIF. (BRASIL, pág. 22).

E por fim, queremos aqui reforçar que durante a execução dos grupos nos serviços, a observação, os grupos enquanto instrumentos são de fundamental importância para que os profissionais também se referenciam para as escritas de seus documentos diretos, objetivando assim a viabilização do direito.

Referências

BRASIL. Orientações Técnicas sobre o PAIF - O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços

Socioassistenciais. Brasília: MDS, 2012. v. 1. BRASIL. Orientações Técnicas sobre o PAIF - Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Brasília: MDS, 2012. v. 2.

MAGALHÃES, Selma Marques. Avaliação e Linguagem Relatórios, Laudos e Pareceres. São Paulo Veras, 2003.

MIOTO, R. C. T. El Servicio Social en la institucionalidad de las Políticas Públicas: la realidad brasileira en foco. In: AQUIN, N.; CARO, R. (Org.). Políticas públicas, derechos y Trabajo Social en el Mercosul. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2009, p. 213-228.

PICHON-RIVIÈRE, E, Teoria del vinculo. Buenos Aires: Ed, Nueva Vissión, 1980.

TRINDADE, Rosa Lúcia Predes. Desvendando as Determinações Sócio-históricas do Instrumental técnico-operativo do Serviço Social na Articulação entre Demandas Sociais e Projetos Profissionais. Revista Temporalis, ano 2, n. 4, Jul/dez, 2001.



Capítulo 6

REUNIÕES DE EQUIPE

Professor Rodrigo Salgueiro

Os componentes das equipes técnicas e demais trabalhadores da assistência social são a maior e mais importante tecnologia do SUAS. Atuam na mediação entre os usuários e os serviços, projetos, programas e benefícios socioassistenciais. Tendo isso em vista, abordaremos aqui as reuniões de equipe enquanto um importante instrumento de trabalho que auxilia os trabalhadores do SUAS no planejamento das ações e nas tomadas de decisões técnicas.

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS aponta para importância das equipes e este papel estratégico e mediador quando diz que são:

“... referências de proteção social para famílias e indivíduos, que têm nas equipes a certeza de que encontrarão respostas qualificadas para as suas necessidades. Uma referência, portanto, construída a partir de conhecimentos técnicos específicos e de uma postura ética que, ao acolher as necessidades sociais dos cidadãos como direito, acenam em direção a horizontes mais acolhedores, compartilhados e de maior autonomia” (NOB-RH/SUAS Anotada e comentada, 2011, p.26).

Entendemos com isso que as reuniões de equipe são importantes espaços onde se pode elaborar, discutir e organizar a dimensão técnico-operativa do trabalho nos serviços, projetos, programas e benefícios socioassistenciais, sem perder de vista a importância da articulação com as demais dimensões ético-política e teórico-metodológica. É um espaço de muita potência neste sentido. Quando pensadas e planejadas organicamente, contribuem para o fortalecimento e a qualificação dos trabalhadores e, conseqüentemente, para a garantia do acesso dos usuários aos direitos socioassistenciais.

Também é importante destacar os princípios éticos que orientam a atuação dos trabalhadores deste sistema. As reuniões de equipe são espaços onde esses princípios podem e devem sempre ser trazidos à tona como um eixo condutor do trabalho desenvolvido. A NOB-RH/SUAS nos auxilia na compreensão desses princípios.

01

A Assistência Social deve ofertar seus serviços com o conhecimento e compromisso ético e político de profissionais que operam técnicas e procedimentos impulsionadores das potencialidades e da emancipação de seus usuários (NOB-RH/SUAS Anotada e comentada, 2011, p. 19)

02

Os princípios éticos das respectivas profissões deverão ser considerados ao se elaborar, implantar e implementar padrões, rotinas e protocolos específicos, para normatizar e regulamentar a atuação profissional por tipo de serviço socioassistencial. (NOB-RH/SUAS Anotada e comentada, 2011, p. 19)

03

São princípios éticos que orientam a intervenção dos profissionais da área de assistência social:

- a) Defesa intransigente dos direitos socioassistenciais;
- b) Compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais;
- c) Promoção aos usuários do acesso a informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende;

d) Proteção à privacidade dos usuários, observado o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando sua história de vida;

e) Compromisso em garantir atenção profissional direcionada para construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade;

f) Reconhecimento do direito dos usuários a ter acesso a benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social;

g) Incentivo aos usuários para que estes exerçam seu direito de participar de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares de produção;

h) Garantia do acesso da população a política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios;

i) Devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses;

j) Contribuição para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados (NOB-RH/SUAS Anotada e comentada, 2011, p. 19-23).

Portanto, quando os trabalhadores do SUAS estruturam e organizam as dinâmicas institucionais e os instrumentos utilizados, onde inclui-se as reuniões de equipe, estes princípios devem permear as discussões e as ações planejadas coletivamente.

Outro ponto de destaque nesta discussão é o enfoque interdisciplinar trazido pela Política de Assistência Social. O documento "Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, nos fornece uma contribuição neste sentido.



“O enfoque interdisciplinar é adotado como processo de trabalho no âmbito do SUAS, a partir da compreensão de que o principal objeto de ação da política de assistência social - as vulnerabilidades e riscos sociais - não são fatos homogêneos e simples, mas complexos e multifacetados, que exigem respostas diversificadas alcançadas por meio de ações contextualizadas e para as quais concorrem contribuições construídas coletivamente e não apenas por intermédio do envolvimento individualizado de técnicos com diferentes formações.

O trabalho interdisciplinar exige que uma equipe multiprofissional supere a abordagem tecnicista, segundo a qual o trabalho de profissionais de diferentes áreas é focado como uma atribuição específica e independente.

**A interdisciplinaridade é um processo de trabalho recíproco, que proporciona um enriquecimento mútuo de diferentes saberes, que elege uma plataforma de trabalho conjunta, por meio da escolha de princípios e conceitos comuns. Esse processo integra, organiza e dinamiza a ação cotidiana da equipe de trabalho e demanda uma coordenação, a fim de organizar as linhas de ação dos profissionais em torno de um projeto comum”
(Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social, 2009, p. 54-65).**

Assim sendo, ao se pensar a estruturação das dinâmicas das reuniões de equipe, tanto os princípios éticos das diferentes categorias profissionais que compõem o SUAS, quanto o enfoque interdisciplinar, são elementos basilares ao trabalho. É quando cada categoria profissional que compõe as equipes contribui com o seu campo de conhecimento e o seu olhar à realidade apresentada.

Mas, afinal, como planejar, organizar e operacionalizar as reuniões de equipe? Abaixo listaremos alguns tópicos a serem observados e que podem auxiliar neste processo.

1 – Estabelecer e garantir uma periodicidade dos encontros.

Observação

As Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS indicam a periodicidade semanal.



2 – Fixar o dia e o horário para que este compromisso se estabeleça na rotina do trabalho em equipe.

3 – Definir antecipadamente os pontos de pauta e compartilhar antecipadamente com os componentes da equipe.

4 – Fixar tempos limites para a reunião em si e para cada ponto de pauta.

5 – Estabelecer um participante para o registro da reunião, que posteriormente deve ser compartilhado com os demais.

6 – Resgatar o registro da reunião anterior para monitoramento das pactuações que foram feitas e das que não foram feitas. Esta é uma forma de realinhamento para resolução das dificuldades encontradas no percurso. É recomendado que seja o primeiro ponto de pauta.

Importante

Devem ser garantidos espaços de participação dos profissionais de nível médio, pois exercem funções importantes ao bom funcionamento do equipamento social, programas, projetos serviços e benefícios ofertados. Isto proporcionará organicidade ao trabalho desenvolvido.



E o que abordar e trabalhar nas reuniões de equipe? Abaixo listaremos alguns tópicos que também podem auxiliar neste processo.

1 – INFORMES GERAIS.

Este é um momento onde os participantes podem compartilhar informações importantes que venham interferir na dinâmica do trabalho e na oferta dos programas, projetos, serviços e benefícios ofertados. Podem ser conteúdos de circulares, comunicados oficiais, mudanças em estruturas de gestão, divulgação de eventos, encontros, reuniões externas, informações sobre outras políticas setoriais, informações sobre o território de atuação, entre outras avaliadas pela equipe como importantes a serem compartilhadas.

2 – ORGANIZAÇÃO DA ROTINA.

Uma equipe eficiente e orgânica é a que organiza rotinas. É fato que a assistência social possui especificidades e lida com questões sociais que podem se

manifestar de forma emergencial, fazendo com que as equipes, eventualmente, tenham que realinhar estratégias para darem respostas diligentes às situações desafiadoras. Porém, se as equipes possuem rotinas estabelecidas, conseqüentemente as respostas emergenciais se darão de forma mais organizada.

Uma boa organização das rotinas de trabalho também contribui para uma percepção mais precisa, por parte dos usuários, sobre o que esperar daquela referência de atendimento socioassistencial.

3 – ATRIBUIÇÕES DOS COMPONENTES DA EQUIPE E PACTUAÇÃO DAS RESPONSABILIDADES

A resolução Nº 17, de 20 de junho de 2011 ratifica a equipe de referência definida pela NOB-RH/SUAS e reconhece as categorias profissionais de nível superior dos serviços socioassistenciais, que devem atuar em uma perspectiva interdisciplinar.

Tendo em vista as equipes de referência do SUAS e o enfoque interdisciplinar, é fundamental que, nas reuniões de equipe, e a partir de casos ou situações específicas, as atribuições e responsabilidades sejam constantemente alinhadas. Esta estratégia organizacional evita eventuais sobreposições, bem como o olhar fragmentado nos atendimentos, e contribui para a coesão dos saberes e campos de conhecimento de cada categoria profissional que compõe o SUAS.

4 – DADOS E INFORMAÇÕES DA VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

A Vigilância Socioassistencial, junto com a Proteção Social e a Defesa de Direitos, é uma das funções do SUAS. Visa a analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos.

As Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial a define como:



“A vigilância socioassistencial consiste em um conjunto de estratégias, desenvolvimento de capacidades e meios técnicos, estruturados em nível municipal, estadual e federal, para que os gestores e profissionais da Assistência Social possam conhecer a presença das formas de vulnerabilidade social da população e do território pelo qual são responsáveis, induzindo o planejamento de ações preventivas e contribuindo para o aprimoramento das ações que visem a restauração de direitos violados e a interrupção de situações de violência.”

Para tal, a Vigilância deve produzir e organizar dados, indicadores, informações e análises que contribuam para efetivação do caráter preventivo e proativo da política de assistência social, assim como para a redução dos agravos; e desta forma, fortalecendo a capacidade de Proteção Social e de Defesa de Direitos da política de assistência social.

A Vigilância Socioassistencial deve apoiar atividades de planejamento, organização e execução de ações desenvolvidas pela gestão e pelos serviços, produzindo, sistematizando e analisando informações territorializadas:

a) sobre as situações de vulnerabilidade e risco que incidem sobre famílias e indivíduos;

b) sobre os padrões de oferta dos serviços e benefícios socioassistenciais, considerando questões afetas ao padrão de financiamento, ao tipo, volume, localização e qualidade das ofertas e das respectivas condições de acesso” (Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial, p.9).

Diante disso, discutir e trabalhar nas reuniões de equipe os dados, indicadores, informações e análises organizadas pela Vigilância Socioassistencial se coloca como uma importante estratégia para a leitura do território, da realidade social, e a execução qualificada das ações desenvolvidas pelos serviços.

5 – ESTUDOS DE CASOS

Outra possibilidade de ponto de pauta que pode ser trabalhado nas reuniões de equipe são os estudos de caso. Na rotina dos atendimentos socioassistenciais é comum nos depararmos com situações que se apresentam com um grau de complexidade maior, onde, em um primeiro momento, os componentes das equipes não vislumbram uma estratégia possível de desdobramentos.

Eleger casos que nos desafiam e discuti-los coletivamente, em uma perspectiva interdisciplinar, possibilita o estabelecimento de protocolos, procedimentos e fluxos, que servirão de modelo para casos semelhantes.

6 – SUPERVISÃO TÉCNICA

Por fim, mais uma possibilidade para as reuniões de equipe é a reserva de espaços para supervisões técnicas.

De acordo com a Resolução nº 6 de 13 de abril de 2016, que estabelece parâmetros para a Supervisão Técnica no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, em consonância com a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS – PNEP/SUAS:



“Art. 3º - Entende-se por Supervisão Técnica no SUAS um tempo na organização do trabalho que deve mobilizar gestores e trabalhadores para reflexão e estudo coletivo acerca de questões relacionadas aos seus processos cotidianos de trabalho, às suas práticas profissionais, às articulações com o território, na perspectiva institucional e intersetorial”.

“Art. 4º - A Supervisão Técnica tem por objetivo geral fornecer subsídios teóricos, metodológicos, técnicos, operativos e éticos para a construção crítica e criativa de novas alternativas de intervenção aos trabalhadores do SUAS e elevar a qualidade do provimento dos serviços, programas, projetos, benefícios socioassistenciais e transferência de renda e da gestão do Sistema, contribuindo para a ressignificação das ofertas da Assistência Social e potencializando o pleno cumprimento de suas funções e seguranças afiançadas, na perspectiva da garantia de direitos”.

A falta de uma rotina de reuniões de equipe ainda é uma realidade. São comuns experiências em que esses encontros são realizados quinzenalmente, mensalmente ou sob demandas específicas, quando surgem problemas e a equipe se reúne emergencialmente apenas para sua resolução. Essa realidade dificulta a construção de fluxos, protocolos, procedimentos e processos orgânicos, fluidos e estruturados.

Esta breve contribuição não esgota todas as possibilidades que podem ser abordadas e trabalhadas nestes espaços. Cada município possui particularidades, mas esperamos com este caderno, que propõe a discussão de instrumentos de trabalho, auxiliar no fortalecimento de um SUAS que desejamos, estruturado e atuante na perspectiva da garantia dos direitos socioassistenciais e emancipação dos indivíduos e famílias que o acessam.

Referências

BRASIL. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2005.

_____. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB-RH/SUAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2006.**

_____. **NOB-RH Anotada e Comentada. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2011.**

_____. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. ed. – Brasília, 2009.**

_____. **Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2008.**

_____. **Política Nacional de Educação Permanente do SUAS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2013.**

Resolução N° 17, de 20 de junho de 2011. Disponível em: https://www.blogcnas.com/_files/ugd/7f9ee6_d825fc918a98454682401c-0261ceb251.pdf. Acesso em: 30 de setembro de 2024.

Resolução N° 6 de 13 de abril de 2016. Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/resolucao=-no6--de13--de-abril-de2016-2-/#:~:text=Estabelece%20par%C3%A2metros%20para%20a%20Supervis%C3%A3o,do%20SUAS%20%E2%80%93%20PNP%2FSUAS>. Acesso em: 30 de setembro de 2024.

CRÉDITOS DOS AUTORES

Instrumentos Socioassistenciais

AUTORES

Adriana Medalha
Naira Araújo
Nívea Chagas
Rodrigo Salgueiro

EDIÇÃO

Larissa Quixabeira
Marcelo Gouveia

EDIÇÃO GERAL

Alexandre Parrode

CONSELHO EDITORIAL DO NÚCLEO DE GESTÃO SOCIAL

Gracinha Carvalho Caiado
Adryanna Melo Caiado
Alexandre Parrode
Jeane de Cássia Abdala Maia
Jordany Corinto

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Vinícius Luz

