

Territórios

Escola

Inclusão

Proteção Social

Comunicação

Pobreza

Pobreza

# DEBATES SOCIAIS

Direitos

Mulher

OFICINAS TEMÁTICAS 6

2023

Escola

Escola

Direitos

Serviços

Mulher

Comunicação

Mulher

Acolhimento

Busca Ativa



# SUMÁRIO

---

1. PROTEÇÃO SOCIAL, EDUCAÇÃO E CULTURA NO TERRITÓRIO VIVO .....	11
2. INFORMAÇÃO TAMBÉM É DIREITO .....	15
3. A ASSISTÊNCIA SOCIAL NAS SITUAÇÕES LIMITES.....	19
4. VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER - O QUE FAZER QUANDO TODOS OS LAÇOS SE ROMPEM .....	21
5. IDENTIFICAR AS DESPROTEÇÕES - UM DESAFIO PERMANENTE.....	23
6. EXISTE INCLUSÃO SEM ALFABETIZAÇÃO? .....	25
7. POBRE TAMBÉM TEM ESCOLHA.....	27
8. SOU IDOSO, MORO COM MINHA FAMÍLIA, MAS NÃO TENHO BOA RELAÇÃO COM NINGUÉM EM CASA .....	31
9. MEU FILHO COMETEU UM ATO INFRACIONAL. E AGORA? .....	33
10. E NÃO PARA DE CHEGAR ORDEM JUDICIAL.....	35
11. UMA CRIANÇA SOFRE AGRESSÕES, MAS NÃO QUER DEIXAR SEUS PAIS.....	37
12. MEU FILHO DE 14 ANOS TRABALHA NAS RUAS E REPETIU DE ANO MAIS UMA VEZ.....	39
13. DA RUA PARA O ABRIGO.....	43
14. UMA MÃE QUE NÃO É RESPEITADA COMO MÃE.....	45



15. UMA EQUIPE DO SUAS DISTANTE DA POPULAÇÃO.....	47
16. UM CASO DE SOLIDÃO QUE ABRE NOVAS FORMAS PARA SE CONHECER DESPROTEÇÕES.....	49
17. ADOLESCENTES E JOVENS TÊM MUITAS DEMANDAS E A ASSISTÊNCIA SOCIAL NÃO CONSEGUE ACOMPANHÁ-LAS.....	51
18. A COMPLEXIDADE DAS RUAS.....	53
19. DEPOIS DAS CHUVAS.....	55
20. PRECISO DE EMPREGO URGENTE.....	57
21. MINHA MÃE ESTÁ COM ALZHEIMER E PRECISO INTERNÁ-LA.....	59
22. BUSCA ATIVA: É PRECISO ENCONTRAR AS FAMÍLIAS “INVISÍVEIS”.....	63
23. IMPORTÂNCIA DO CADASTRO ÚNICO PARA A EMANCIPAÇÃO SOCIAL...	65
24. AGENDA DA FAMÍLIA.....	67
25. POBREZA RURAL E SUAS PARTICULARIDADES.....	69
CRÉDITOS.....	72



# INTRODUÇÃO

---

Aliar a teoria e a prática é essencial na busca pela excelência profissional. Nesta jornada de diálogo e construção, junto aos 246 municípios goianos e suas equipes de Assistência Social, as Oficinas Temáticas se consolidaram como poderosas ferramentas de estudos, discussões e reflexões acerca do fazer diário do combate à pobreza em nosso Estado.

Desde março de 2020, já realizamos 256 Oficinas Temáticas, que resultaram em 15 mil certificados emitidos e mais de 2.500 profissionais da Assistência Social capacitados em 238 municípios de Goiás.

Para 2023, a Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) e o Governo de Goiás, por meio do Gabinete de Políticas Sociais e da Secretaria de Desenvolvimento Social (Seds), prepararam este novo caderno de Oficinas Temáticas com 25 estudos de caso que trazem situações que fazem parte do cotidiano da Assistência Social e elucidam situações reais encontradas dentro dos equipamentos públicos e fora deles. Também neste material, voltamos a debater temáticas pertinentes e atuais da Assistência Social, como a multidimensionalidade da pobreza e a importância da Busca Ativa.

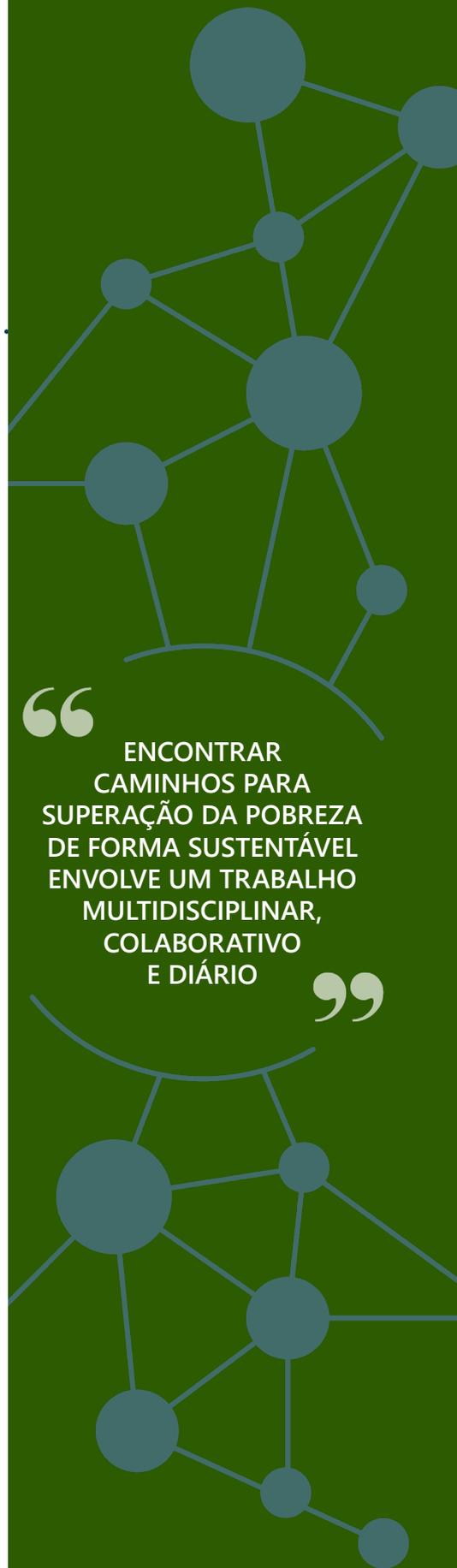
Sabemos que encontrar caminhos para superação da pobreza de forma sustentável envolve um trabalho multidisciplinar, colaborativo e diário; também exige políticas públicas sólidas, equipes engajadas, profissionais qualificados e valorizados, além, é claro, de uma interlocução entre municípios, estados e União.

Por isso, mais uma vez nos propomos a estarmos juntos, reforçando nossos valores, criando possibilidades e encontrando caminhos para que, assim, possamos seguir adiante

“

**ENCONTRAR  
CAMINHOS PARA  
SUPERAÇÃO DA POBREZA  
DE FORMA SUSTENTÁVEL  
ENVOLVE UM TRABALHO  
MULTIDISCIPLINAR,  
COLABORATIVO  
E DIÁRIO**

”



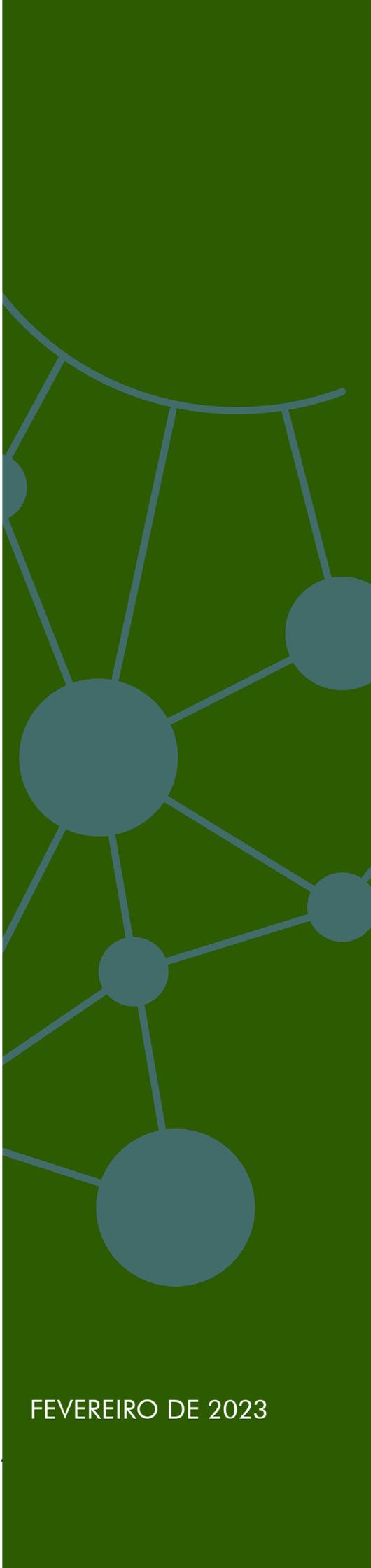
.....

em nosso contínuo esforço de fazer da Assistência Social em Goiás um modelo de sucesso para todo o Brasil e, o mais importante, uma referência de apoio e garantia de direitos para quem vive em vulnerabilidade social.

Desejo a todos, uma boa leitura!

## **GRACINHA CARVALHO CAIADO**

Primeira-dama de Goiás  
Presidente de honra da Organização das Voluntárias de Goiás  
Presidente do Grupo Técnico Social de Goiás  
Coordenadora do Gabinete de Políticas Sociais de Goiás



FEVEREIRO DE 2023

---

.....

# 01

## ESTUDO DE CASO 1

# PROTEÇÃO SOCIAL, EDUCAÇÃO E CULTURA NO TERRITÓRIO VIVO

**Nívea Chagas**, jornalista e professora da Gerência Social da OVG



Gabriel, com 9 anos, mora em uma comunidade popular, de onde nunca saiu. Não conhece outros bairros, não tem ideia de como é a sua cidade, mas é um pequeno sonhador. Adora inventar histórias e carrega sempre na mochila um ou outro livro - romances, livros de mistério e espionagem. São livros que foram do seu avô, um homem que gostava de ler e que, segundo a avó, “gastava o dinheiro do pão em livro, para encher a cabeça de besteira”.

Mas Gabriel não acha que os livros são besteira. Ele sonha em um dia poder entender todas aquelas palavras que ainda não domina, e, quem sabe, até escrever uma história.

Uma atividade especial no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), foi um divisor de águas na vida de Gabriel e de muitas crianças e adolescentes moradores de um território pobre e sem opções de atividades culturais, que circulavam nas ruas ou brincavam em

terrenos baldios, inventando suas próprias diversões, sem oportunidades de mudança.

Tudo começou quando a nova coordenadora do CRAS, chamada Dora, levou ao SCFV um projeto da Secretaria Municipal de Educação e Cultura que circulava no território com um contador de histórias e sua mala de livros. Foi um sucesso estrondoso.

Quando Dora viu o encantamento das crianças com os livros, lembrou-se da sua própria infância e da importância que os livros tiveram na sua formação. Dora tinha certeza de que cabia ao CRAS abrir aquela porta e criar uma ponte de acesso para que aquelas crianças pudessem entrar de vez no mundo da literatura.

Mas quem, no território, poderia oferecer esse acesso?

Foi a partir dessa pergunta que Dora percebeu que precisava conhecer melhor o território.

.....

Precisava não apenas conhecer as desproteções, mas também identificar as potências, esquadriñar cada canto, cada rua, cada possível parceria para abrir mais possibilidades e acessos.

Com sua equipe, Dora montou um cronograma de visitas ao território do CRAS para conhecer as organizações sociais, os equipamentos públicos, igrejas, associações de moradores, enfim, todas as instituições que ela percebeu serem importantes para alavancar um território de proteção social e inclusão.

Logo na primeira semana, em uma reunião com a diretora de uma das organizações sociais que mantém termo de parceria com a Secretaria de Assistência Social, mencionando a experiência com os livros no SCFV, Dora soube da existência de uma Biblioteca Comunitária recém montada que funcionava em uma outra organização.

Dora ficou entusiasmadíssima. Uma Biblioteca Comunitária no território! Parecia um sonho em uma área completamente desprovida de equipamentos culturais.

A profissional pegou o contato com a organização e conseguiu marcar uma visita já para o dia seguinte. E foi uma surpresa. A biblioteca, montada pelos moradores, tinha começado com uma campanha de doação de livros, e foi logo se estruturando. Conseguiu o apoio de uma instituição não governamental para compras de móveis, estantes, vídeos, e já tinha um acervo bastante interessante de livros para crianças, jovens e adultos, e até uma assinatura com dois jornais importantes do estado.

Naquele momento, o grupo gestor da biblioteca se preparava para concorrer a um edital

do Governo Federal para receber livros e outros materiais, o que permitiria o ingresso do equipamento na Rede de Bibliotecas Comunitárias. Mas, para isso, os gestores ainda precisavam do apoio da Secretaria Municipal de Educação e Cultura.

De imediato, Dora disse que poderia fazer a articulação com a Secretaria de Cultura e Educação. Os trabalhadores da Cultura poderiam ajudar, inclusive, na formulação da proposta para o edital.

E as possibilidades foram surgindo, “pipocando” na cabeça de Dora.

Logo, ela marcou uma reunião com a Secretaria de Educação e Cultura para apresentar os gestores da biblioteca e seu projeto; e aproveitou para se reunir também com as diretoras das escolas municipais vizinhas; além de convidar as organizações que executam o SCFV para conhecer a proposta.

A partir dali, daquele movimento inicial em torno do fortalecimento de um espaço comunitário de cultura, a articulação da rede entre a escola, as organizações e o CRAS ganhou novo impulso. A primeira consequência dessa articulação foi a percepção de que a biblioteca poderia ser um centro de referência para a população acessar informações, leituras e conhecimento, mas que muitas outras ações poderiam ser realizadas a partir das integrações institucionais.

O CRAS passou a estimular e promover a realização de ações integradas com a biblioteca, não apenas para as crianças e adolescentes, mas também para adultos. Nesse movimento, as escolas também começaram a pensar em ações integradas com o CRAS, que se tornou um parceiro ativo das escolas.

Diversos eventos passaram a ser planejados em conjunto. A Educação e a Cultura criaram várias ações incluindo escolas, clubes do livro da cidade, e produtores de cultura. Além disso, aconteceram encontros literários e saraus, que reúnem crianças, jovens e adultos. Já tem gente arriscando até poesias.

Outro grupo de jovens iniciou o processo de erguer mais uma biblioteca, em outra área do território, e contou com o apoio do CRAS, das diretoras das escolas e das organizações. Além do mais, a Secretaria de Educação e Cultura passou a ser uma porta aberta a esses grupos.

E, sim, a Biblioteca Comunitária acabou ganhando o edital do Governo Federal, recebendo mais livros e outros materiais.

Enquanto isso, o pequeno Gabriel viu seu mundo crescer a partir daquela primeira atividade no SCFV. O contato com os livros infantis lhe mostrou que há um mundo inteiro para desbravar. Ele é frequentador assíduo da Biblioteca Comunitária, sente-se acolhido, e até fortalecido por todos aqueles livros que lhe mostram que a vida pode ser diferente, não só nas páginas coloridas das histórias, mas em sua própria vida.



## PARA DEBATER

1. A coordenadora do CRAS agiu corretamente ao ir buscar no território parceiros para a solução do problema que identificou?
2. O conhecimento do território é possível a partir da atuação do CRAS?
3. Como criar uma rotina de articulação das instituições presentes no território?
4. Você já identificou quem são os parceiros cruciais do CRAS no seu território?
5. No seu CRAS, o que mais dificulta a articulação do território?



# 02

## ESTUDO DE CASO 2

# INFORMAÇÃO TAMBÉM É DIREITO

**Nívea Chagas**, jornalista e professora da Gerência Social da OVG

Depois de uma ação de Busca Ativa em uma das áreas mais pobres do território, a equipe do CRAS, em reunião, ressaltou a identificação de um número significativo de moradores que nem sequer tinham ouvido falar em um serviço de proteção social de garantia de direitos. Muita gente, apesar das desproteções evidentes, não sabia que podia acessar benefícios, ou considerava que “aquilo não era pra eles”, como alguns manifestaram.

A equipe estava realmente impactada com aquela descoberta. Se perguntavam como era possível que aquelas pessoas ainda estivessem tão à margem das políticas públicas, e principalmente se indagavam como poderiam romper aquela muralha de desinformação.

A ideia de criar uma campanha de comunicação levando informação sobre os serviços e programas oferecidos pelo CRAS foi a solução lógica para o impasse. As pessoas têm o direito de saber que possuem direitos!

Ficou acordado também que o esforço de comunicação a ser realizado deveria se voltar para todo o território – parceiros, equipamentos públicos, organizações sociais, e os moradores em geral.

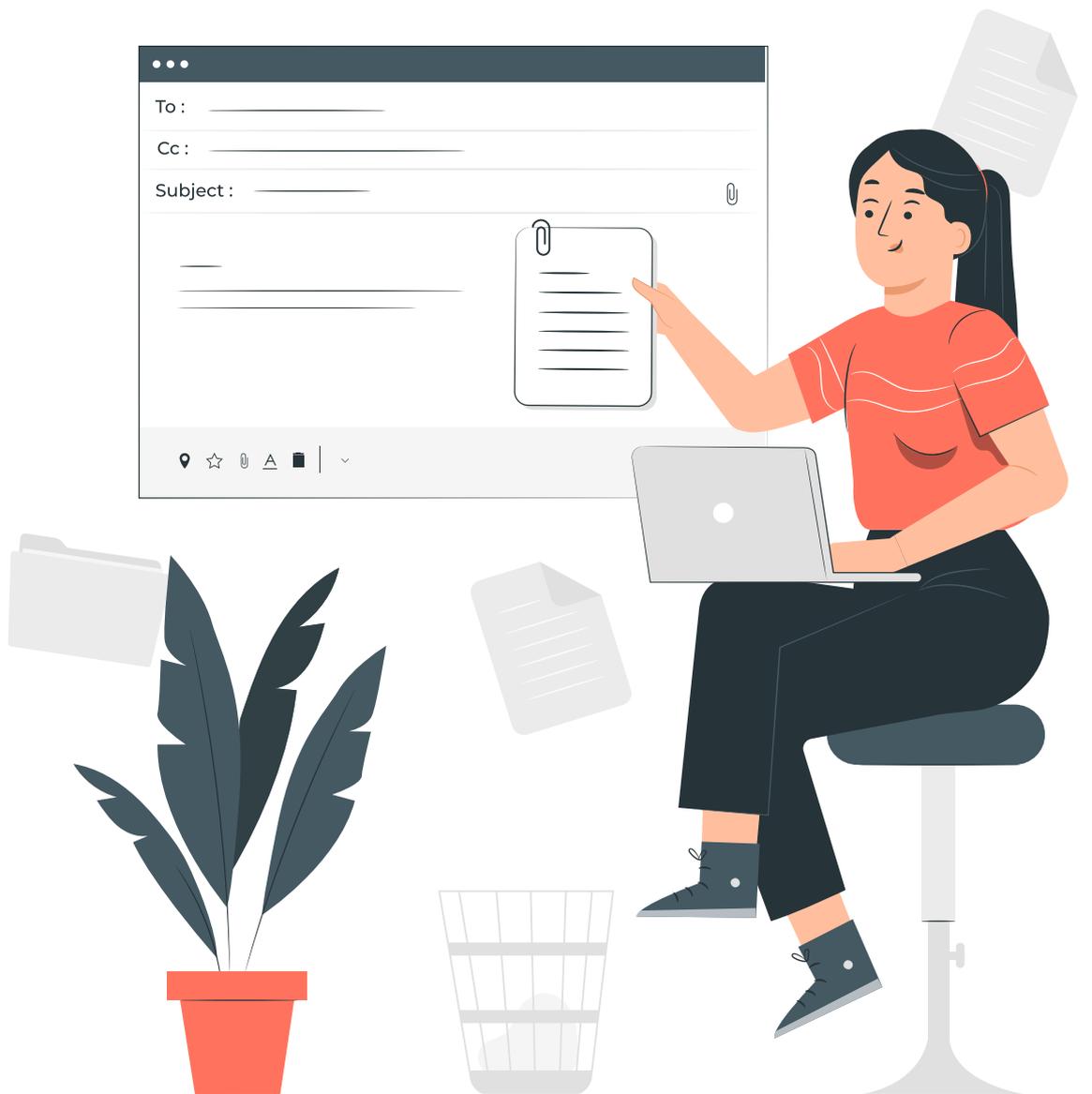
A psicóloga e uma das assistentes sociais se ofereceram para elaborar um plano de ação. O maior desafio era certamente a falta de recursos financeiros para investir nas formas tradicionais de comunicar, tais como folders, jornais e produção de vídeos.

Então, resolveram fazer um planejamento que incluía a criação de um perfil do CRAS nas redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter) e a criação de informativos simples, de linguagem clara e direta que apresentasse o CRAS e seus serviços, e que pudesse ser afixado nos locais mais variados – murais de escolas, unidades de saúde, igrejas, associações de moradores e onde mais fosse viável.

E especificamente para as populações das regiões mais pauperizadas e afastadas do CRAS, a equipe pensou em utilizar a comunicação oral, por meio de um carro de som, mas também de um ciclista conhecido na cidade por fazer propaganda para uma loja de roupas de cama e mesa. Para esse público, os mais excluídos, a informação central era: “você sabe que tem direitos?”.

O ciclista, com a sua bicicleta colorida e alto-falante nas ruas das comunidades e na feira livre de domingo, foi um sucesso. Por onde passava, ele deixava as perguntas e o convite para visitar o CRAS. “Você sabe onde fica o Centro de Assistência Social?” ou “Ei, se você está precisando, você tem o direito de pedir ajuda!”, ou ainda “Você sabe onde se inscrever para obter o Bolsa Família?”. Fornecia também várias indicações de como chegar ao CRAS, salientando que era um serviço público e gratuito, que nada seria pago.

O diferencial da comunicação foi o cuidado em se pensar em frases simples, sem termos técnicos que pudessem dificultar a compreensão. O objetivo era apresentar o CRAS e indicar o caminho até lá.



Com a ajuda da equipe de comunicação da secretaria municipal, o CRAS montou um informativo com uma grande foto do equipamento, que elencava seus serviços e objetivos, e trazia a chamada: "Prazer em conhecer! Sou a Assistência Social, uma política pública de proteção social e garantia de direitos. Você sabia que a sua criança tem DIREITO à vaga na escola? Que toda pessoa tem DIREITO ao atendimento de

saúde? Que a família tem DIREITO ao alimento? Todos temos o direito a uma vida digna".

Logo, a psicóloga e a assistente social responsáveis pelo plano iniciaram uma série de visitas às instituições do território, com o objetivo de estabelecer um pacto de parcerias para divulgação dos conteúdos gerados pelo CRAS e pelos equipamentos públicos locais. Levavam o

.....

informativo, apresentavam o trabalho do CRAS, seus serviços e programas.

Em pouco tempo, foi criada uma pequena rede de comunicação, unindo várias instituições do território. O desafio era crescer. E um primeiro produto, não programado, surgiu a partir das conversas e reuniões entre o CRAS e as escolas. Tratava-se de um artigo escrito em conjunto pela diretora de uma escola e pela assistente social do CRAS, com o título: "A Educação e a Assistência Social se encontram na criança do território". O artigo circulou nas redes sociais, foi mencionado em reuniões e acabou publicado em um dos jornais locais.

Outro resultado, quase imediato, foi a visita de um empresário, dono de uma rede de lojas de material de construção, nascido e criado no território, que viu o informativo sobre o CRAS no mural da igreja, entrou no perfil do equipamento no Facebook e gostou do que viu. Ele realmente não sabia o que era a Assistência Social, confessou.

Mas, entusiasmado, foi ao CRAS para pedir ajuda. Ele gostaria de criar um programa de capacitação para jovens das comunidades do território. Ele mesmo fora um jovem pobre e sabia o quanto as oportunidades eram fundamentais para mudar destinos. "O CRAS pode me ajudar?", perguntou.

E, por fim, hoje muitas novas famílias ingressaram no Cadastro Único; muitas outras conseguiram receber cestas básicas no período final da pandemia; e a grande maioria que veio ao CRAS começou a ser acompanhada pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, o PAIF.

.....

O que a equipe aprendeu com essa experiência? Primeiro que o CRAS ganhou muito espaço no território e os próprios trabalhadores foram fortalecidos por meio da visibilidade do trabalho. Aprendeu também que a comunicação precisa ser muito mais que "fazer propaganda". Precisa, mais do que tudo, ser a garantia de direito, o direito à informação.

"Parece que, para muita gente, até para quem já conhecia o CRAS, passamos a existir 'de verdade', mais concretamente, depois que o perfil no Facebook fez sucesso, depois que a gente começou a ocupar esse espaço. E conhecer o trabalho do CRAS é um direito de todos os moradores, usuários ou não", afirma Maria Alice, coordenadora do CRAS.

## PARA DEBATER

1. As pessoas conhecem o trabalho do CRAS?
2. Quais as maiores dificuldades para comunicar o trabalho do CRAS?
3. Como incluir a comunicação na rotina de trabalho?
4. Qual o papel da comunicação na criação de uma rede integrada no território?
5. Quais as informações que não podem faltar nas suas redes e materiais informativos?



# 03

## ESTUDO DE CASO 3

# A ASSISTÊNCIA SOCIAL NAS SITUAÇÕES LIMITES

---

**Nívea Chagas**, jornalista e professora da Gerência Social da OVG

Quem acionou o CRAS para fazer uma visita domiciliar à Dona Neusa foi a agente comunitária de saúde, responsável por aquela área do território. Uma vizinha mencionou que alguém precisava ajudar a família que ia de mal a pior, depois do suicídio da filha mais velha, aos 16 anos.

- Está tudo abandonado por lá. A Luzia era quem cuidava de tudo, dos irmãos, e da casa para a mãe trabalhar. Eram muito unidas. E agora o mundo veio abaixo.

Após o relato da agente, as profissionais do CRAS foram até a casa de Dona Neusa e logo perceberam os sinais da tragédia por todos os cantos.

Dois meninos menores brincavam no quintal imundo, atormentando as galinhas e um cachorro magro.

Kátia, uma adolescente de 14 anos, estava nos fundos, cavando em um canteiro de plantas uma pequena horta doméstica mal cuidada.

A agente de saúde começou as apresentações.

- Oi, Kátia, bom dia. Eu trouxe aqui as moças lá do CRAS que eu lhe falei para conversar com a sua mãe, lembra?

- Lembro sim. Eu conheço lá, fui com a minha mãe pra gente pedir o Bolsa família por causa dos menino. A mãe tá lá dentro. Vocês desculpa a bagunça.

E realmente a casa estava um abandono só. A louça empilhada na pia, roupas sujas

espalhadas, o piso coberto de pó e sujeira. As janelas fechadas contribuía para manter um cheiro de comida velha, mofo e tristeza no ar.

A agente comunitária mais uma vez apresentou a equipe e explicou que a visita era para ver como elas poderiam ajudar a família a superar aquele momento tão difícil. Depois, disse que ia seguir com suas visitas na comunidade, deixou o número do telefone e partiu.

Dona Neusa, completamente indiferente, estava na saleta, sentada num sofá velho, no escuro. Magra, o rosto abatido, encovado, mal levantou os olhos com a entrada da assistente social e da psicóloga, acompanhadas da filha.

Com muito cuidado, as técnicas começaram a conversa, tateando as perguntas iniciais para possibilitar que Neusa falasse. Depois do que pareceu uma eternidade, a primeira frase de Neusa foi: "quem matou a minha filha fui eu, foi essa vida desgraçada que eu dei pra ela. Foi essa vida".

Devagar, foi ficando muito claro que Dona Neusa se culpava profundamente pela morte da filha, e que não conseguia superar a perda, varrida pela culpa.

Ao redor, apareciam todas as consequências desse luto profundo – as crianças não estavam indo para a escola; Kátia, a adolescente, estava perdida, sem saber como conduzir a casa, faltava às aulas também, saía e voltava tarde da noite. Ninguém fazia uma refeição decente há mais de um mês.

.....

A maior culpa de Neusa, além de não conseguir prover o que ela dizia ser uma vida honrada para os filhos, era não ter estado presente para perceber que a filha passava por dificuldades.

- Eu lutava tanto para conseguir ganhar um dinheiro, botar uma comida na mesa que só fiz foi maltratar meus filhos. A menina tava aqui sofrendo calada e eu não via nada. Que mãe é essa, que faz um filho tirar a própria vida? Eu não tenho mais o que fazer aqui, não.

A assistente social lembrou, com muita delicadeza, que ela ainda tinha os outros filhos. Dona Neusa deu de ombros.

- Moça, perder uma filha não é da natureza, não. Sua menina tomar veneno de rato e morrer que nem bicho aí no mato... sozinha. É essa miséria que a gente vive aqui. Não tem salvação pra ninguém, não. Agora vocês me dão sossego pelo amor de Deus. Vão trazer minha menina de volta? Não vão.

A assistente social e a psicóloga entenderam que não era o momento para se insistir. Mas estava claro que a família precisava de acompanhamento, antes que outras desproteções se instalassem.

Em reunião de equipe, no CRAS, a equipe debateu o caso, buscou as informações sobre a família no Cadastro Único, e começou a definir os próximos passos para iniciar o acompanhamento.

A psicóloga apontou que era preciso buscar atendimento psicológico para Neusa nos Centros de Atenção Psicossocial, CAPS, e muito provavelmente incluir algum tipo de transporte para que ela acessasse o atendimento. Além

disso, era preciso garantir que as crianças voltassem a frequentar as aulas, portanto, fariam contato também com as diretoras das escolas da região imediatamente, para ver como poderiam colaborar.

Foram mais duas visitas até que Neusa manifestasse um mínimo desejo de receber ajuda. Não tem sido um trabalho fácil.

A morte da adolescente, a filha mais velha, que era também a substituta de Neusa no cuidado com os filhos menores, deixou uma marca profunda em todos os membros da família. Com o acompanhamento ainda no início, a equipe já começa a perceber que todos talvez precisem de um acompanhamento especializado.

O suicídio deixou muitas perguntas e acusações - questões cruéis que não têm repostas simples.

## PARA DEBATER

1. O seu CRAS faz a articulação com as agentes comunitárias do território?
2. Os desequilíbrios emocionais são "desproteções sociais"?
3. A psicóloga do CRAS poderia ter feito um atendimento terapêutico emergencial?
4. A equipe agiu corretamente ao não impor encaminhamentos logo na primeira visita?
5. O seu CRAS tem interlocução com os equipamentos da Saúde Mental no seu território?

# 04

## ESTUDO DE CASO 4

# VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER - O QUE FAZER QUANDO TODOS OS LAÇOS SE ROMPEM

Nívea Chagas, jornalista e professora da Gerência Social da OVG

Janice chegou ao Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) quase no fim da tarde, com os dois filhos pequenos agarrados a ela. Veio encaminhada pela Delegacia de Polícia, onde ela prestou queixa contra o marido por agressão física.

Janice tinha hematomas no rosto, nos braços e um corte no lábio inferior. Já tinha passado pelo equipamento de saúde. Agora precisava de um lugar para ir, pois acreditava que, se voltasse para casa, seria morta.

Ela conseguiu sair de sua própria residência com a ajuda da vizinha, que deixou que ela se escondesse na sua casa com as crianças até que conseguisse fugir e ir à delegacia prestar queixa e pedir proteção. Mas a vizinha ressaltou que não queria se envolver na situação, não queria que o marido de Janice soubesse que ela tinha ajudado e nem que o próprio companheiro soubesse também. Quanto mais rápido Janice saísse dali melhor. Todo mundo tem medo de Marco.

A assistente social e a psicóloga iniciaram o atendimento. Perguntaram sobre uma rede de apoio familiar. Mãe? Tia? Irmãs? Não. A única irmã morava mesma comunidade

casa dela seria o primeiro lugar em que Marco iria procurá-la. "E daí ele mata a gente tudo", sussurra Janice.

Logo, a mulher começa a chorar, e as crianças também. Estão assustados e com muito medo. A psicóloga imagina que as agressões fazem parte da vida daquela mulher. Nota uma cicatriz na testa e um pequeno corte, já cicatrizado, no queixo.

A assistente social também está abalada. Os efeitos da violência aparecem dolorosamente no corpo da mulher, sinais não apenas físicos, como o olhar desesperado e a voz que sai lá do fundo da garganta. Os braços machucados ao redor das crianças mostram toda a desproteção experimentada pela pequena família.



.....

A mulher repete que não tem para onde ir, que nunca quis ir à delegacia, mas que notou que, se ela continuasse com ele, iria acabar morrendo.

A assistente social pergunta, então, sobre a relação com Marco e há quanto tempo ela vinha sofrendo violência. Janice ergue os olhos, e seu rosto muda.

- A senhora também não vai dizer que tenho culpa, né? Que tô apanhando por que gosto! Lá na delegacia o homem só faltou dizer que eu sou sem vergonha. Disse até pra eu voltar pra casa e resolver isso...

A assistente social se assusta. Pede desculpas e explica que não é nada disso, que elas só querem entender a situação corretamente. E, para isso, precisam de mais informações para ver qual é a melhor solução para o caso.

- A situação, moça, é que ele me deu mais uma surra pra valer, com a mão pesada. Bateu porque não tinha pão pra comer com o café. E não tinha mesmo, nem tinha dinheiro. Eu vi bem a cara da morte hoje. Desde cedo, eu e os menino tamo sem comer o dia inteiro. Nem café tomemos. É a situação que você diz, escreve aí. Eu não volto pra lá, já falei que ele vai matar nós. Eu tenho que fugir dele, não tem mais jeito. A polícia me levou no postinho, me trouxe pra cá. Tô assim desde cedo, desde cedo e nada resolve. Quem vai me ajudar com esses meninos, pelo amor de Deus?

A psicóloga ainda quis insistir e começou a ponderar sobre como seria importante que Janice pudesse encontrar um lugar para ficar, que o abrigo ficava distante e eram poucas vagas, talvez não fosse bom para ela.

Mas, atenta à situação, a assistente social compreendeu o que se passava e viu mais uma vez, naqueles três rostos, o desalento da desproteção

e a importância de um resgate imediato. Sabia que este é o compromisso do trabalhador da Assistência Social. Então, decidiu logo que a burocracia iria ficar para depois. Agora, seu papel seria o de acolher aquela família e oferecer proteção.

- Janice, nós vamos conseguir uma vaga num abrigo para você e para as crianças. Vai demorar só mais um pouquinho. Enquanto isso, vou ver um lanche pra vocês. A gente já vai resolver isso.

A psicóloga claramente divergia dessa decisão. Começou a mexer nos papéis, indicando que precisava seguir com o protocolo. Mas, quando olhou para Janice com o rosto inchado e viu as lágrimas descendo sem parar pelo seu rosto, também entendeu. Entendeu a urgência da acolhida, a urgência de reafirmar o direito ao acolhimento e à proteção; a urgência de se reafirmar a vida em meio ao caos. Se levantou e foi garantir a vaga de Janice, um direito que era dela.

## PARA DEBATER

1. Mulheres em risco de morte devem ser estimuladas a obter proteção imediata?
2. Cabe ao técnico se mostrar abalado durante um atendimento, sobretudo na Alta Complexidade?
3. Como garantir que o atendimento a pessoas em situação de violação de direitos seja acolhedor e rápido?
4. O que não pode faltar no atendimento técnico com mulheres vivendo o medo da violência?
5. As políticas de saúde, de assistência e o sistema jurídico de seu município estão alinhados com a Lei Maria da Penha?

# 05

## ESTUDO DE CASO 5

# IDENTIFICAR AS DESPROTEÇÕES - UM DESAFIO PERMANENTE

**Nívea Chagas**, jornalista e professora da Gerência Social da OVG

Jade tem 15 anos e participa do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) há dois anos. Faz parte de um pequeno grupo musical organizado em parceria com a Secretaria Municipal de Cultura. E Jade é realmente talentosa. Tem facilidade com os instrumentos, é uma dançarina nata e ainda se arrisca a cantar.

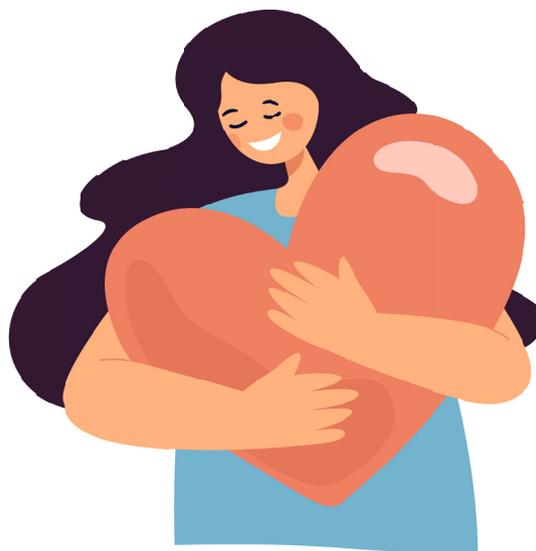
Além do talento, Jade é simpática, alegre e prestativa e, por isso, tem um papel especial no grupo de adolescentes e jovens.

Sua mãe foi poucas vezes ao CRAS. Fez a inscrição no Cadastro Único, recebe o Bolsa Família e comparece às reuniões, quando é convidada. Sempre simpática, mas também quieta.

Mais tarde, a equipe do CRAS se perguntaria se foi toda aquela simpatia de Jade e a cordialidade e discrição da sua mãe, Dona Antônia, que fizeram com que a família saísse do foco, como se não fosse alcançada pelo "radar" que localiza a desproteção. Porque foi isso o que acabou acontecendo.

A equipe avaliou a situação como uma grande falha, mas também como um aprendizado importante.

A falha foi descoberta quando o CRAS organizou um cronograma de Visitas Domiciliares a usuários que ainda não tinham recebido a visita da equipe, uma vez que supostamente não apresentavam razões que indicassem sua necessidade. Com tantas demandas e urgências sociais nos últimos dois anos, a equipe acaba priorizando os casos mais graves, onde as privações e vulnerabilidades colocam as famílias em riscos muito mais concretos. Mas a aproximação



com as famílias para uma avaliação e conhecimento mais detalhado se fazia necessária.

Jade chegou a ser informada que a assistente social e a psicóloga visitariam sua casa naquela semana. A técnica observou que a jovem ficou visivelmente desconfortável com a ideia.

Na casa, moravam Jade e a irmã menor, autista, a sua mãe e avó. Todo o terreno estava coberto por pedras e entulhos, o que tornava a mobilidade bastante difícil. E a avó já não andava, fazendo uso de uma cadeira de rodas rudimentar, velha e precária. A idosa só conseguia se mover entre uma cozinha minúscula e uma saleta. Vivia praticamente sem sair de casa e já não ia ao médico há um ano por dificuldades financeiras e de locomoção.

Na residência, entulho era colocado para conter um pouco das inundações que ocorriam em dias de mais chuva, quando o rio que atravessa a comunidade enchia, e a água subia pela casa inteira.

O banheiro não funcionava. No único quarto, um colchão de casal e um de solteiro em cima

de latas de tintas, que ficavam mal equilibradas sobre cerca de meio metro de entulhos, faziam as vezes de cama.

O cenário era lastimável. As duas técnicas tiveram que fazer um esforço enorme para disfarçar o choque e o assombro que sentiam.

Quando saíram da casa de Jade, elas se olharam.

- Como nós pudemos deixar passar uma situação dessas?

- Eu nunca imaginei! Nunca. Por que Dona Antônia nunca conversou com a gente?

As técnicas levaram o caso para a reunião de equipe. A coordenadora do SCFV custou a acreditar no que elas apresentaram. "Jade tinha uma avó cadeirante? E viviam nessas condições tão terríveis? Jade, a nossa artista, aquela menina tão alegre e prestativa?"

A equipe, impressionada, apresentava mil versões para o acontecido, tentavam encontrar explicações, justificativas, até que a coordenadora, que observava calada o debate, falou.

- Nós falhamos. Erramos terrivelmente. As Visitas Domiciliares são nossa ferramenta para conhecer as desproteções; são nossas ferramentas de trabalho. Nós nos acomodamos aqui no CRAS nesses últimos dois anos, essa é a verdade.

- Não foi comodismo! Tivemos trabalho demais.

- É verdade que tivemos trabalho demais. Mas vamos ser honestas, de que adianta a Jade dançar e tocar violão aqui com a gente, se quando ela volta para a casa vive uma desproteção tão

brutal? Isso é proteção social, é emancipação, garantia de direito?

Na semana seguinte, logo na segunda-feira, a equipe voltou à casa de Jade. Levava a proposta de começarem um plano imediatamente para mudar a situação de moradia da família. Começaram também, mesmo com atraso, mas com muita disposição, a apresentar a Dona Antônia ao Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família, o PAIF.

Na avaliação da equipe, a falha e a tomada de consciência do erro determinaram uma virada fundamental no trabalho do CRAS, que passou a notar mais nitidamente que a proteção social precisa ser mais que o sorriso do usuário em um determinado momento ou atividade. Proteção social é estar atento às diversas privações que atingem os mais vulneráveis e agir para saná-las; é ir ao encontro daqueles que não conseguem chegar aos equipamentos, é "sair da caixinha".

## PARA DEBATER

1. Apenas visitas domiciliares podem descortinar o grau da desproteção social de uma família?
2. O Atendimento Psicossocial não pode indicar problemas na proteção social?
3. As condições precárias de vida de uma família podem ser avaliadas com quais instrumentos para além da visita domiciliar?
4. É possível realizar Visita Domiciliar a todos os usuários do CRAS?
5. O Sistema Único da Assistência Social (SUAS) consegue entender os códigos e o universo dos adolescentes?

# 06

## ESTUDO DE CASO 6

# EXISTE INCLUSÃO SEM ALFABETIZAÇÃO?

**Nívea Chagas**, jornalista e professora da Gerência Social da OVG



Dona Rosa tem 56 anos e já é avó de cinco crianças. Desde que se entende por gente vive em situação de pobreza. Nasceu na roça, trabalhando desde pequena na agricultura. Chegou a frequentar um pequeno grupo escolar, organizado numa igreja local, mas não foi além de aprender a escrever o próprio nome.

- A gente tá aqui, mas parece que ninguém vê, sabe? É lavar a roupa, varrer, limpar, cozinhar... Depois começa tudo de novo. Com os menino pequeno eu nem tinha tempo de pensar em mim. Nunca tive. Mas agora danei de pensar nisso, que não me sai da cabeça. Não quero morrer sem saber ler e escrever. Vou brigar pra conseguir, tá decidido.

- Não precisa brigar, não, Dona Rosa. A senhora tem todo o direito de aprender a ler!

- Isso é o que a senhora que diz! Tô com 56 anos, minha filha, e varei essa vida toda querendo saber os número, ler o que tava escrito nas revista, nos papel que vinha da escola dos menino. Procurei um lugar pra aprender... Nunca tive esse direito, não. Passei a vida inteirinha com essa vergonha. Os meus filhos e os neto também têm vergonha de mim.

Após dizer isso, Dona Rosa se emocionou. As lágrimas desceram pelo rosto ainda forte e bonito da mulher que chegou ao CRAS decidida a realizar seu sonho. Contou que vinha amadurecendo a ideia de procurar o CRAS desde que um dos netos ingressou no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Ouviu várias vezes o adolescente falando sobre as atividades no CRAS, mencionando que viu uma vizinha por lá, que uma outra senhora conhecida participava de reuniões sobre isso e aquilo... Enfim, Dona Rosa pensou com seus botões que lá no CRAS poderia encontrar um caminho para conseguir se alfabetizar.

Por que só agora? Porque só agora reuniu coragem de enfrentar a própria vergonha, mas também de enfrentar o marido e os filhos, que eram radicalmente contra a iniciativa.

"Tá muito velha pra isso! Sossega em casa. Quer passar vergonha? Tá faltando o que fazer? Vou arrumar uma roupa pra você lavar..." Era isso o que ouvia, toda vez que ela mencionava a pretensão de estudar.

- Foi meu neto, o Jaílson, que me encorajou. Disse pra eu vir aqui, conversar com vocês, pra ver se tinha algum jeito.

.....

A assistente social disse a Dona Rosa que ela realizaria seu sonho. E estava falando a verdade. Mas, se Dona Rosa tivesse vindo ao CRAS apenas dois meses antes, a técnica teria que explicar que o território onde vivia Dona Rosa, não tinha uma turma de alfabetização para adultos e idosos. Teria que dizer que só a uma distância significativa da sua casa havia uma turma de alfabetização que talvez, e apenas talvez, tivesse uma vaga. Que seriam alguns quilômetros de distância a serem percorridos no fim do dia.

Mas, para a sorte de Dona Rosa, a Secretaria de Educação do município, felizmente, havia aderido ao Programa Nacional de Alfabetização de Jovens, Adultos e Idosos. Alguns professores locais haviam se inscrito como educadores e, agora, duas turmas pequenas estavam sendo implantadas nos territórios. E, sim, havia vagas.

- Mas vai ser fácil assim? Precisa do quê? Fazer o quê? Olha, eu já gostei muito desse lugar, hein?!

- Nós vamos lhe inscrever aqui no CRAS, sim, no Cadastro Único, mas a senhora vai fazer sua inscrição na Secretaria de Educação. Educação é com eles. Mas nós vamos lhe acompanhar, lhe dar apoio, tá bom?

A conversa seguiu, Dona Rosa foi inscrita no CadÚnico, e a equipe iniciou o processo de encaminhamento para a área de Educação.

- Se tem vaga mesmo, eu vou falar com umas colegas minha, viu?

No dia seguinte, logo cedo, assim que o CRAS abriu, chegaram três senhoras procurando a assistente social e a psicóloga que haviam atendido Dona Rosa. A recepcionista perguntou se tratava-se de algum assunto específico, já que

havam mencionado as duas profissionais. Uma das três senhoras, a mais velha, respondeu com um sorriso enorme:

- Nós vamos aprender a ler, filha.

- E daqui a pouco vai vir mais mulher aí, emendou a outra.

E de fato, naquela semana, outras cinco mulheres foram ao CRAS buscar informações sobre a turma de alfabetização. Nem todas perseveraram, algumas desistiram no meio do caminho até a matrícula por diversas razões. Mas o fato é que surgiu ali um movimento espontâneo que colocou no radar do CRAS a demanda por alfabetização vinda de mulheres, mas principalmente a desproteção educacional que as afetava.

Seria este um ponto de alerta para a vigilância socioassistencial?

## PARA DEBATER

1. Escolaridade e alfabetização são temas exclusivos da Educação?
2. As questões relativas à escolaridade devem ser um ponto de atenção no Serviço de Atenção e Proteção Integral à Família, PAIF?
3. Cabe à Assistência Social dar visibilidade – por meio da vigilância socioassistencial, por exemplo – às questões relativas ao analfabetismo e baixos índices de escolaridade?
4. Como as políticas de Educação e Assistência Social podem se articular no território?

# 07

## ESTUDO DE CASO 7

# POBRE TAMBÉM TEM ESCOLHA

**Nívea Chagas**, jornalista e professora da Gerência Social da OVG

No meio do cômodo que abrigava a cozinha e a sala, com um sofá, quadros e fotos da família na parede, e uma televisão antiga, havia uma mancha larga, úmida.

- Isso aí é da infiltração, que vem debaixo, por que quando o rio enche não tem jeito, chega água aqui. Mas isso seca logo. Tá aí há quinze anos e nunca matou ninguém.

Seu Osvério, que explicava à contragosto os problemas da casa, não estava nada satisfeito com o rumo daquela conversa, e fazia questão de mostrar isso.

- Mas não é perigoso? Não abala a estrutura da casa?

- A senhora também entende de obra? De negócio de pedreiro?

A assistente social começou a explicar mais uma vez o motivo das perguntas e da visita. Ela levava para a família uma proposta de mudança e de venda da casa.

A Secretaria de Habitação do município fez um estudo na região que abrangia os territórios de dois CRAS, um de cada lado do rio que cortava a cidade. O estudo destinava-se a avaliar o terreno e verificar as condições de salubridade para realizar um projeto de urbanização. Além disso, tendo em conta a precariedade da maioria das moradias da região, a Secretaria estava propondo a oportunidade de mudança dos antigos moradores – todos pobres – para uma outra região, melhor, mais seca e segura.

O conjunto habitacional que lhe seria destinado já estava em construção, quase pronto. E estava na hora de iniciar o movimento, junto aos moradores dos territórios, para que eles conhecessem ambos os projetos.

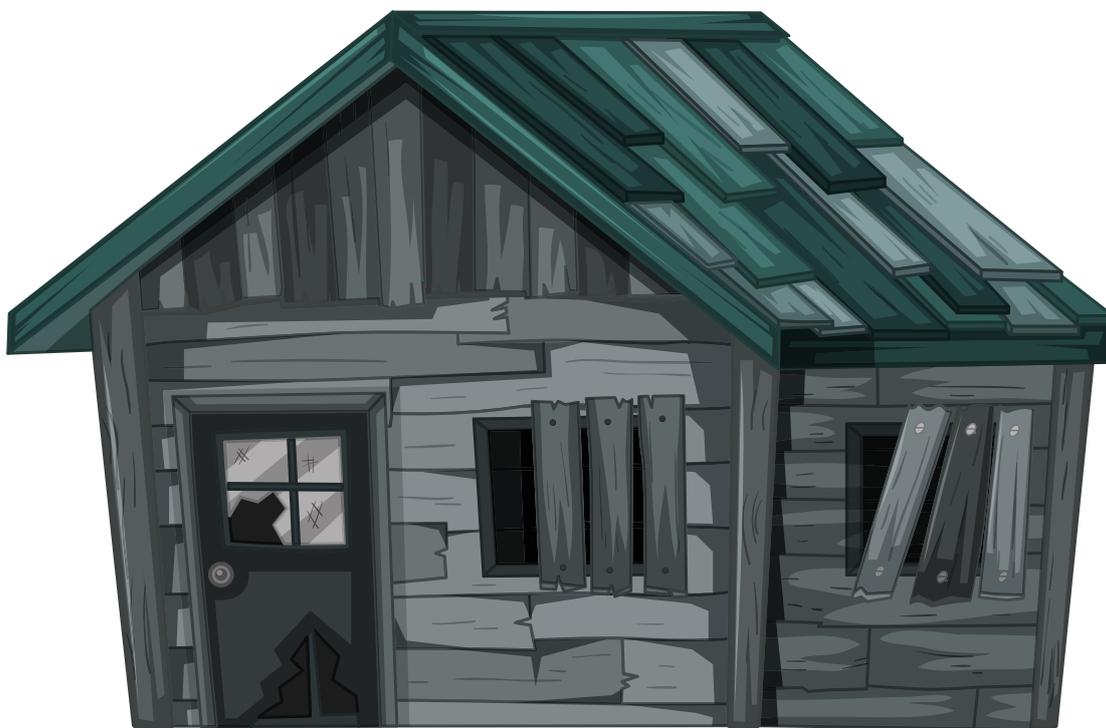
O que a assistente social não contou a Seu Osvério e a sua mulher, Dona Nina, foi que os CRAS também foram surpreendidos com a notícia de que a Secretaria de Habitação pretendia tirar os moradores daquela área.

A Secretaria de Assistência Social fora convidada para uma reunião onde foram apresentados os projetos do conjunto habitacional, e também da recuperação dos terrenos na beira rio.

Tudo foi apresentado como a realização de sonhos – as novas casas, a indenização pelas casas dos atuais moradores, a transformação de uma área degradada em um terreno urbanizado.

O Secretário de Habitação, muito gentil e educado, fez questão de salientar que não poderia fazer o projeto acontecer sem a “ajuda” da assistência social.

- Precisamos do trabalho de vocês junto a essas famílias, que vocês já conhecem tão bem, para fazer todo esse processo, para que elas se sintam seguras e façam essa mudança o quanto antes. E todas deverão receber uma indenização e ainda ganhar uma casa nova! Nós ficamos à disposição para mostrar o projeto do conjunto habitacional para a comunidade.



Foi a subsecretária que fez as perguntas que estavam na garganta de toda a equipe da Assistência Social.

- Mas porque nós só estamos sabendo desse projeto de remover essas pessoas agora? E, o mais importante, porque removê-las? Porque elas não podem continuar onde estão?

- Não é remoção! É transferência para uma outra área, pra casas melhores! Para que elas deixem as áreas insalubres!

- Mas já que a prefeitura vai recuperar a área, porque não podemos deixar os moradores vivendo lá? perguntou a psicóloga do CRAS.

Claro que ninguém questionaria a importância de urbanizar a área da beira rio, tradicionalmente ocupada pela população mais pobre. De transformar a região numa área segura e totalmente urbanizada. No entanto, a decisão de tirar

os moradores de lá, muitos proprietários de suas casas, alguns vivendo há décadas na região, sem consultas prévias, sem diálogo, sem participação, certamente traria dificuldades.

No entanto, veio do próprio prefeito a indicação de que a Secretária de Assistência Social deveria iniciar o processo de negociação com os moradores da beira rio o quanto antes.

E assim foi feito.

O resultado começou a aparecer na má vontade do Seu Osvério em receber ou ouvir a equipe do CRAS. Dona Nina, ainda que mais gentil e educada, foi clara.

- Nós não vamos sair daqui. Moro aqui, trabalho aqui do lado, tem transporte lá na pista. Toda a minha vida tá aqui. Meus filhos e meus netos também moram aqui, juntinho. A gente lutou muito pra ter essa casa. E não vamos sair do que é nosso.

Apesar de todo o esforço da equipe do CRAS para, pelo menos, organizar as reuniões com a Secretaria de Habitação, para que fossem apresentadas as propostas na comunidade, nada aconteceu. A comunidade resistia, não concordava com as datas, criava toda dificuldade possível.

Mesmo a Secretaria de Saúde, que foi chamada a opinar sobre as condições insalubres das casas, também protestou sobre a maneira como o processo foi conduzido pela Habitação.

E meses depois, nada avançou. Os moradores não querem nem ouvir falar de conjunto habitacional e já iniciaram um movimento de resistência.

Seu Osvério, num encontro ocasional com a assistente social, fez questão de lhe contar que ele tinha providenciado uma obra em sua casa, para contenção de inundações e fazer melhorias.

- É pra garantir que minha casinha fique firme, em pé. Pra meus netos, quando eu for dessa pra melhor. A gente é pobre, mas não é brinquedo, não. A senhora sabe disso, conhece a gente.

- É verdade, Seu Osvério. E nós sabemos quanto é importante ouvir vocês e respeitar as suas escolhas.

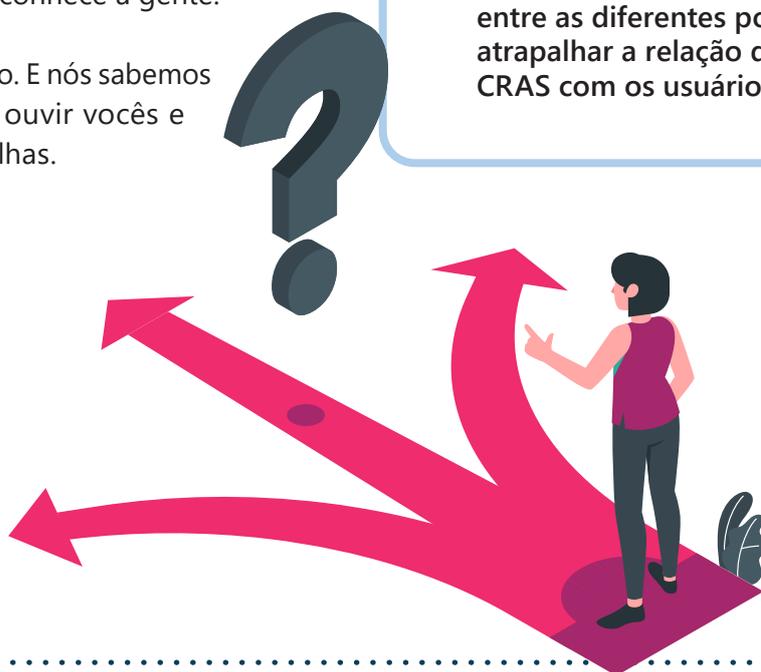
- Então é melhor contar pra eles lá também.

- Pode deixar. Vamos ver o que podemos construir juntos.

Mas Seu Osvério balançou a cabeça, numa negativa mansa, mas definitiva. E seguiu seu caminho.

## PARA DEBATER

1. A equipe do CRAS deveria ter sido informada e ter participação nos projetos para os moradores do território desde o início?
2. As expectativas da Secretaria de Habitação em relação ao trabalho da Assistência Social estão corretas?
3. É possível reverter a situação criada pela falta de diálogo? Se sim, como?
4. A falta de diálogo e comunicação entre as diferentes políticas podem atrapalhar a relação das equipes do CRAS com os usuários?





# 08

## ESTUDO DE CASO 8

# SOU IDOSO, MORO COM MINHA FAMÍLIA, MAS NÃO TENHO BOA RELAÇÃO COM NINGUÉM EM CASA

**Naira Pereira**, Assistente Social e professora da Gerência Social da OVG

Seu João tem 75 anos, mora com a esposa, dona Carminha, com uma filha de 30 anos, a Alice, e um neto de 4 anos, o David.

A inclusão de Seu João no serviço do Centro Dia da prefeitura local se deu a partir de um encaminhamento realizado pela equipe da Busca Ativa do CRAS, que identificou a situação difícil pela qual a família estava passando devido à difícil convivência dentro de casa.

Por ser lúcido e orientado, Seu João chegou com o encaminhamento ao Centro Dia, estava muito abalado e muito fragilizado emocionalmente. Disse que precisava de ajuda, que sua vida estava sem sentido, que era muito difícil ficar em casa, e que gostaria muito de ficar em um lugar onde pudesse conhecer pessoas, conversar, sorrir. Logo, ele foi informado que ali estaria no local certo.

O idoso disse para equipe técnica que durante muitos anos vivia muito bem com sua família, mas que passou a fazer uso de bebida alcoólica, e isso fez com que seu casamento começasse a despencar. "A bebida é uma 'desgraça'", disse ele.

O uso exagerado da bebida provocou um afastamento crescente em relação a toda sua família.

Sua esposa se tornou muito distante e mal falava com Seu João. Ele queria uma ajuda para se livrar do uso incontrolável da bebida e se reaproximar da família.

Mesmo em meio aos problemas, ele nunca saiu de casa.



---

Alice, sua filha, e o neto são proibidos de falar, por ordem de dona Carminha.

Na realidade, a família gostaria que Seu João saísse de casa, pois o alcoolismo provoca muitos problemas familiares. No entanto, não tendo para onde ir, ele segue vivendo com uma família que não o quer e segue bebendo cada vez mais.

A partir da escuta, a equipe técnica apresentou as atividades que seriam disponíveis, o período que ele poderia permanecer diariamente, e informou que seria importante que ele pudesse ir se apropriando do serviço. Disse também que o objetivo era contribuir para que ele tivesse um envelhecimento saudável e os vínculos familiares fortalecidos. Justamente por isso, as atividades visavam também atender seus familiares.

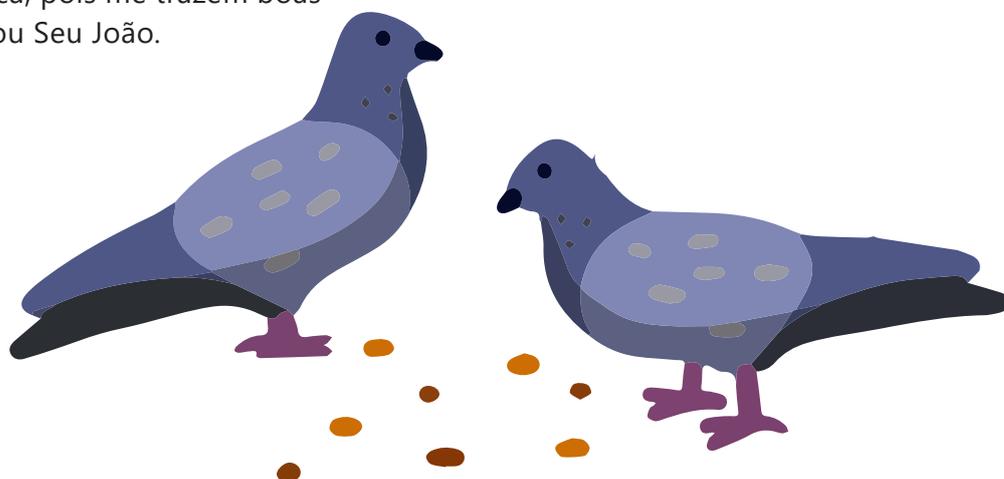
Mas, antes de qualquer coisa, a equipe disse também que era muito importante que ele se tratasse em relação ao alcoolismo.

Agora, já faz alguns meses que o idoso está frequentando o Centro Dia, e participando de todas as atividades propostas. "Gosto muito das oficinas com música, pois me trazem boas recordações", expressou Seu João.

Ele também passou a frequentar reuniões do Alcoólicos Anônimos, diminuiu o uso da bebida, mas ainda segue bebendo. Apesar da família não falar com ele, disse que, sempre que vai para o Centro Dia, deixa um bilhete avisando a família onde está.

## PARA DEBATER

1. O trabalho com Seu João deveria envolver a família?
2. Enfrentar com Seu João a questão do alcoolismo foi uma decisão correta da equipe do Centro Dia?
3. Os Alcoólicos Anônimos foi um encaminhamento adequado?
4. A equipe do Centro Dia conseguirá sozinha resolver as questões do afastamento do Seu João com sua família?
5. Como a equipe pode se aproximar da família do Seu João?

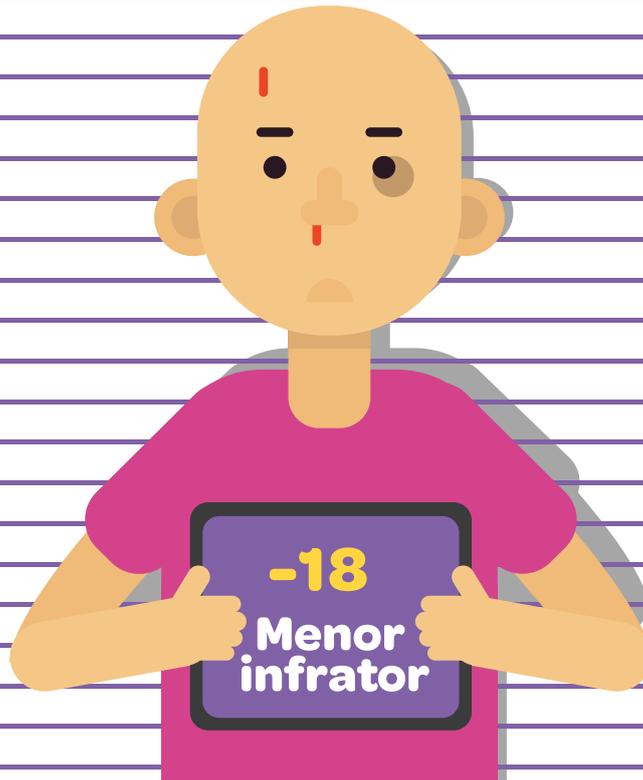


# 09

## ESTUDO DE CASO 9

# MEU FILHO COMETEU UM ATO INFRACIONAL. E AGORA?

**Naira Pereira**, assistente social e professora da Gerência Social da OVG



Alex de Souza é um adolescente de 13 anos de idade, reside com os pais, Maria e José, e mais três irmãos menores de idade em uma cidade pequena e com poucos recursos. Alex está na 5ª série do ensino fundamental da escola municipal, tem boa frequência e aprendizagem regular.

Maria, sua mãe, trabalha em período integral como empregada doméstica, sem carteira assinada, ganhando um salário mínimo. Já o pai trabalha como ajudante de pedreiro, e também ganha um salário mínimo. A família paga aluguel e completa a renda familiar com o Bolsa Família

A casa possui sala, um quarto e cozinha. O acesso à internet é limitado no celular do pai.

Com a pandemia da Covid-19, ficou difícil para Alex e os três irmãos acompanharem as aulas virtuais oferecidas pela escola. Alex se divide entre os cuidados da casa e dos irmãos.

Alex sempre pedia aos pais que dessem para ele um celular, tênis e roupas de marca, mas diante da realidade da família, isso não era possível.

Um dia, Alex foi abordado por um adulto pedindo para ele levar um embrulho pequeno, contendo substância ilícita, para um morador perto de sua escola. Chegou em casa com algum dinheiro, porém não contou para ninguém. Também começou a se desinteressar pelos estudos e passou a chegar em casa com

.....

itens novos, sempre justificando para os pais que aqueles objetos eram presentes de amigos.

Alex passou a fazer cada vez mais entregas. Da última vez acabou sendo abordado por um policial, que fez apreensão da substância e encaminhou o adolescente para o Conselho Tutelar.

Alex foi encaminhado, após audiência, para uma unidade estatal para cumprir medida de privação de liberdade. Posteriormente, houve outra decisão e Alex foi encaminhado para o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) para cumprir medida socioeducativa.

No CREAS, Alex teve o acompanhamento da equipe técnica que deu os seguintes passos:

- A família foi chamada para orientação e acompanhamento;
- Alex foi inserido em atividades esportivas, orientação psicológica, e aconselhamento com uma das técnicas do equipamento. Essa aproximação estabeleceu um forte vínculo profissional com o adolescente;
- A equipe do CREAS também acompanhou a família, inserindo os irmãos de Alex em atividades esportivas e culturais da cidade.
- O CREAS separou um horário para que a família pudesse participar de palestras com orientações a jovens em situação de risco pessoal e social.

O trabalho foi todo voltado para que um adolescente pudesse reconhecer seu erro e fosse motivado a voltar para a escola e entender

.....

que o caminho a trilhar deve ser longe das drogas, longe das gangues e totalmente próximo aos pais, família e escola.

## PARA DEBATER

1. Ao perceber que Alex estava chegando com “presentes” em casa e não compreendendo esses ganhos, qual seria o primeiro lugar que a família deveria procurar?
2. Como realizar campanhas de prevenção contra drogas para adolescentes?
3. Com Alex cumprindo medida socioeducativa, qual o trabalho que o CRAS deve desenvolver com a família?
4. Como fazer Alex se mobilizar para reorganizar sua vida sem ficar marcado pela infração?
5. Qual a importância do trabalho articulado com a rede intersetorial e o CREAS na intervenção junto a família?



# 10

## ESTUDO DE CASO 10

# E NÃO PARA DE CHEGAR ORDEM JUDICIAL

**Naira Pereira**, assistente social e professora da Gerência Social da OVG



Tanto no CRAS quanto no CREAS a equipe técnica é formada por um psicólogo e um assistente social.

Esses equipamentos públicos não possuem veículos próprios para realizarem os deslocamentos que se fizerem necessários às demandas do trabalho, ficando dependentes da Secretaria Municipal de Assistência Social, que nem sempre consegue atender devido a outras demandas do órgão gestor. Muitas vezes os técnicos precisam usar transportes públicos ou pessoais. Além disso, a internet no CRAS e no CREAS é em tempo limitado.

A extensão territorial do município é muito grande, as distâncias entre os bairros e

assentamentos são longas, e a maioria das famílias que vive em situação de vulnerabilidade e risco social mora em assentamentos distantes, onde nem existe sinal de celular. Além disso, a estrada é de terra batida, o que leva mais tempo para chegar devido à dificuldade de acesso.

Semanalmente, cada equipamento recebe ofícios da Vara da Infância e da Juventude, promotorias da infância e do Conselho Tutelar solicitando visitas domiciliares ou estudos de casos que não podem ser realizados em apenas uma visita. Geralmente, o contato demandado com as famílias tem prazos de respostas reduzidos e a maioria é em relação a crianças, adolescentes e famílias em situação de risco familiar e comunitário.

Ocorre que os reduzidos prazos impostos são absolutamente incompatíveis com o tempo e demanda de trabalho que já existe nos equipamentos e com as condições adequadas para as equipes, que são mínimas.

Sentindo as dificuldades do trabalho, a equipe procurou a Secretaria de Assistência Social, e relatou que não tinha mais tempo de realizar o trabalho com as famílias devido à quantidade de demanda da Justiça nos últimos tempos e os prazos apertados estabelecidos.

Em outra ocasião, em uma das visitas de fiscalização do Ministério Público no CRAS e CREAS, a equipe relatou e mostrou as dificuldades do trabalho e da equipe em cumprir tais exigências em período tão curto. O representante do MP compreendeu as dificuldades da equipe e ficou de promover uma reunião junto ao órgão gestor e outros órgãos.

As técnicas que trabalham nos equipamentos, na tentativa de cumprir tudo o que lhes é solicitado, comumente se encontram com problemas de saúde, depressão e ansiedade. “Estou ficando doente, com crises de ansiedade, meu trabalho no equipamento está praticamente parado, porque só consigo fazer visita ao promotor, juiz e Conselho Tutelar”, relatou uma técnica.

Além disso, com equipe mínima, torna-se impossível fazer o atendimento e planejamento do trabalho com as famílias referenciadas. Os profissionais acabam deixando de cumprir as funções e atribuições diárias, dedicando todo o seu tempo a respostas de tais solicitações.



## PARA DEBATER

1. É correto que a equipe técnica exponha abertamente aos órgãos de Justiça os impedimentos para cumprir o que foi solicitado no prazo imposto?
2. Caberia ao órgão gestor da Assistência Social discutir com o Judiciário as dificuldades em atender suas exigências?
3. O papel da prefeitura municipal seria contratar uma equipe para dar conta das demandas dos órgãos judiciários?
4. Os CRAS e CREAS conseguem trabalhar com uma equipe mínima?
5. Falta aos órgãos de Justiça entender quais são as atribuições de um equipamento da Assistência Social?

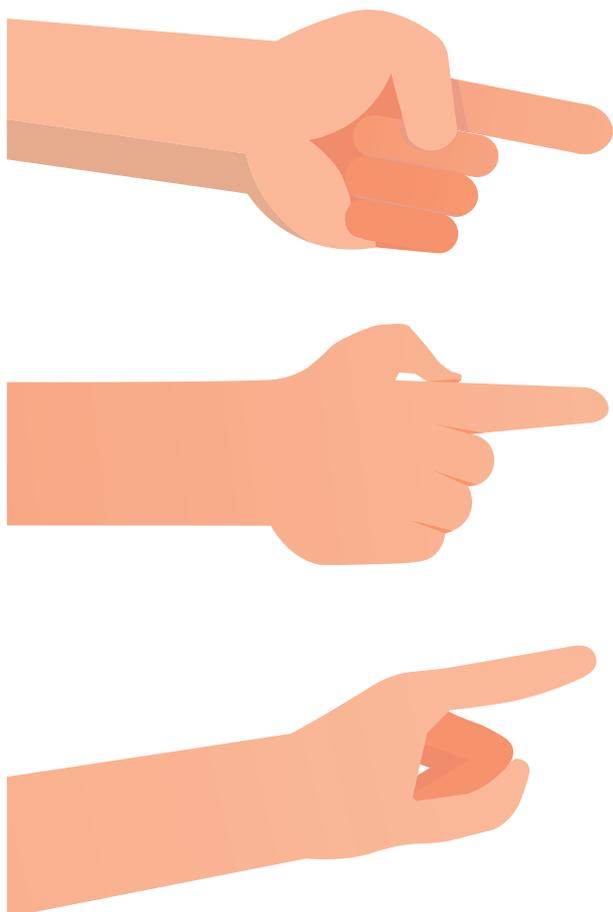
# 11

## ESTUDO DE CASO 11

### UMA CRIANÇA SOFRE AGRESSÕES, MAS NÃO QUER DEIXAR SEUS PAIS

---

**Naira Pereira**, assistente social e professora da Gerência Social da OVG



Anita e Carlos são os pais de Luana da Silva, que tem 9 anos de idade. A casa em que a família vive é precária, alugada, e a renda familiar é proveniente de auxílio governamental e alguns bicos que o pai da menina faz como pedreiro.

Luana está matriculada na escola municipal cursando a 3ª série do ensino fundamental. A criança apresenta déficit de atenção e os pais abandonaram a escola ainda crianças. Luana tem dois irmãos, Luan, de 7 anos, que vive com a avó paterna, e Luiz, que desapareceu ainda

bebê na porta de um supermercado quando a mãe o deixou com uma senhora para ir ao banheiro. Este filho teria agora 2 anos.

Uma vizinha dos pais de Luana procurou a diretora da escola pedindo para não ser identificada e relatando que Luana passava por muitas necessidades e apanhava com frequência. A mãe por várias vezes já foi vista pelos vizinhos nos becos da comunidade que reside usando drogas. A diretora da escola pediu para a professora de Luana que a observasse com maior cuidado. Um dia Luana chegou na escola com

.....

marcas no rosto, porém a criança disse que tinha caído e que aquilo era um segredo. A professora seguiu conversando com a criança ao longo das semanas seguintes até que ela acabou contando que apanhava da mãe.

Após o relato da criança, a professora e a diretora chamaram o Conselho Tutelar para notificar o caso, e a família passou a ser acompanhada. O conselheiro chamou a mãe para conversar, e ela acabou confirmando as agressões contra a filha. O caso foi comunicado ao juiz, que determinou a inclusão de Luana no Serviço de Acolhimento Família Acolhedora, e a inserção da mãe em programas de atendimento da rede socioassistencial.

No atendimento realizado pela equipe técnica do Família Acolhedora, a criança relatou seu amor pela mãe, apesar das agressões sofridas. Sua mãe chorava muito e se dizia revoltada com a decisão de afastá-la de sua filha, dizendo que queria ela de volta. “Me sinto enganada”, desabafou dona Anita.

Após se sentir mais calma, a mãe de Luana pediu ajuda para se tratar da dependência química e informou que precisava de um trabalho e de um lugar melhor para morar.

Os profissionais do CRAS e do Serviço Família Acolhedora realizaram um trabalho de busca da família extensiva.

Luana ficou acolhida no Serviço de Acolhimento Família Acolhedora por um período de quatro meses. Seus pais a visitavam duas vezes por semana. Durante esses meses, aderiram a todos os encaminhamentos realizados pela equipe técnica, não faltando aos encontros, e se mostrando afetuosos com a filha.

Dona Anita começou a frequentar um grupo de Narcóticos Anônimos e o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS). O CRAS providenciou o Aluguel Social, assim como a inclusão da família em oficinas que pudessem trazer temas de interesse, como violência e o papel dos pais na vida dos filhos.

A reinserção de Luana à família de origem foi realizada e sua mãe, muito emocionada, agradeceu muito a equipe por toda ajuda e apoio. Hoje, ela conta que, apesar de ter sofrido muito, pôde compreender que ela e sua família precisavam também serem acolhidas e acompanhadas, e que todo o sofrimento fez com que ela pudesse perceber o mal que estava fazendo a sua filha, podendo, a partir daí, ser uma mãe melhor.

## **PARA DEBATER**

1. **É importante proteger a criança de uma mãe violenta mesmo quando essa criança diz amar e querer ficar com a mãe?**
2. **Houve erro por parte da escola ao não perceber que a criança estava sofrendo maus tratos?**
3. **É importante a participação do Conselho Tutelar no acompanhamento do caso?**
4. **Qual é a importância da formação da rede no Família Acolhedora?**
5. **A família extensiva deve ser acionada como estratégia de proteção de crianças e adolescentes?**

# 12

## ESTUDO DE CASO 12

# MEU FILHO DE 14 ANOS TRABALHA NAS RUAS E REPETIU DE ANO MAIS UMA VEZ

**Naira Pereira**, assistente social e professora da Gerência Social da OVG

Marcos dos Santos tem 14 anos, filho de Francisca e João. Também são filhos do casal outras quatro crianças menores de idade. O pai cumpre pena na cadeia local e a mãe, desempregada, vive de pequenos "bicos". O pai está preso por furto e a mãe costuma visitá-lo com frequência. Algumas vezes leva os filhos e Marcos sempre diz para a mãe que nunca vai roubar, que não quer o mesmo destino do pai, repetindo sempre que o trabalho engrandece o homem e que ouviu isso da mãe de seu amigo. O que ele deseja é ter comida todos os dias, roupas, calçados, televisão, jogos e celular. Para ajudar nas despesas da casa, Marcos vende doces no sinal, com apoio da mãe.

As crianças estão matriculadas na escola, porém com baixa frequência e aprendizagem. Marcos está no sétimo ano do ensino fundamental apresentando dificuldades para ler e escrever, mas conhece bem os números, dinheiro e faz contas de cabeça, melhor que todos os alunos de sua sala.

Marcos, porém, falta muito, repetiu de ano por duas vezes e já chegou machucado na escola em algumas ocasiões, relatando que acontecem muitas brigas no sinaleiro onde vende doces. A coordenadora chamou a mãe na escola e constatou que o menino alterna a escola com a venda dos doces, e que, segundo Marcos, com consentimento dela.

A mãe relatou a importância da venda dos doces para melhorar a renda familiar. Quando questionada a respeito do seu filho adolescente estar nas ruas vendendo doces, responde que "vender



balas e doces não é crime”. A professora aconselhou a mãe quanto à importância da frequência escolar, que a venda de doces estava prejudicando a aprendizagem do adolescente, até mesmo sua saúde, já que ficava exposto nas ruas e a situações vexatórias.

Quase todo o dinheiro ganho por Marcos é dado para a mãe, sempre tirando uma parte para o homem que controla o ponto de venda e fornece os doces.

O Conselho Tutelar foi comunicado da situação de Marcos. Posteriormente, em uma abordagem feita pela equipe da Assistência Social com o adolescente, sua mãe foi chamada. A família passou a ser acompanhada pela equipe técnica do CRAS

A mãe disse que não tinha como resolver o problema, pois o dinheiro dos doces era fundamental para o sustento da família.

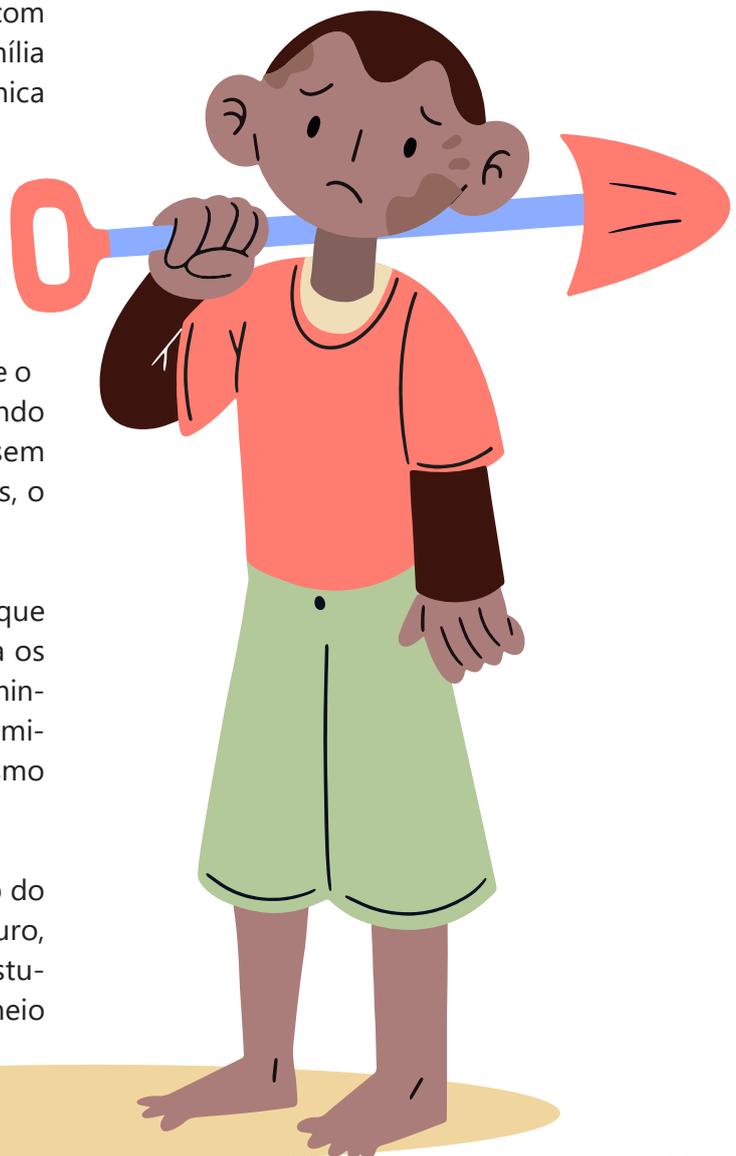
A equipe técnica do CRAS orientou a mãe que o tipo de “trabalho” que Marcos estava exercendo era uma forma de trabalho desprotegido, sem nenhuma regulamentação, e que, por vezes, o colocaria em risco.

A mãe disse que sua vida era muito difícil, que gostaria muito de poder dar o melhor para os filhos, que nunca recebeu apoio ou ajuda de ninguém, e que não teve alternativa senão permitir que Marcos pudesse ir para as ruas, mesmo sabendo dos riscos que estava correndo.

Mediante a situação, a equipe fez a inscrição do adolescente no Programa Aprendiz do Futuro, no qual teria oportunidade de continuar estudando, se qualificar profissionalmente por meio

dos cursos oferecidos, além de poder ter outras oportunidades, que não seja o trabalho nas ruas. Com a contratação efetivada, o adolescente teria como remuneração meio salário mínimo, férias remuneradas, vale-transporte, previdência social e registro em carteira.

A equipe técnica buscou orientar a mãe e o adolescente acerca da necessidade de comprometimento em manter-se assíduo na escola e as atividades propostas pelo Programa, pois a relação entre a instituição e o adolescente é de um contrato formal de trabalho. Isso possibilitou a saída dele das ruas.



Em articulação com o CRAS, a mãe foi incluída nos encontros que eram promovidos pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), em que se discutia o cotidiano e as dificuldades e possibilidades das famílias na criação dos filhos.

A inserção da escola na discussão do caso foi fundamental, pois Marcos foi incentivado a ler e a escrever mais, além de ser valorizado diante dos colegas pela sua sabedoria com os números.

Os irmãos também foram incluídos em atividades no contraturno escolar tanto pela escola quanto pelo CRAS, além de outras instituições que compõem a rede Sistema Único da Assistência Social (SUAS).

A mãe também foi orientada sobre a importância de os filhos frequentarem a escola, inclusive sendo essa uma das condições para se receber o Bolsa Família.

A equipe da Assistência Social constatou as dificuldades de muitas famílias que expõem seus filhos ao trabalho infantil e constatou também a necessidade de se promover ações com o CRAS, escola, Conselho Tutelar e Defensoria Pública, no sentido de esclarecer e divulgar os conjuntos de ações para retirada de crianças e adolescentes do trabalho precoce.

É importante que estes pais saibam que a situação de crianças trabalhando nas ruas e sendo exploradas por terceiros é cruel, necessitando de um olhar do Município e do Estado para aplacar tal problema.

### **Lei 8069/90 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)**

**Art. 5º** Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais.

**Art. 232.** Submeter criança ou adolescente sob sua autoridade, guarda ou vigilância a vexame ou a constrangimento

### **PARA DEBATER**

1. Para muitas famílias pobres o trabalho infantil passa a ser uma necessidade?
2. A pobreza e as desproteções sociais de uma família justificam o trabalho infantil?
3. Trabalho infantil e aprendizagem podem se articular no dia a dia?
4. O que fazer com as crianças de até 14 anos que trabalham e não podem entrar em programas de jovem aprendiz?
5. Prevenção ao trabalho infantil sem retaguarda protetiva gera qual resultado?



# 13

## ESTUDO DE CASO 13 DA RUA PARA O ABRIGO

**Naira Pereira**, assistente social e professora da Gerência Social da OVG

Dona Jojo tem 68 anos, é mãe de seis filhos, três homens e três mulheres, e sempre teve uma vida muito difícil. Logo no início do seu casamento começou a ser agredida pelo marido, que é o pai dos seus filhos. Sua vida virou uma rotina de agressões, até que um dia não aguentou mais, pegou as crianças e fugiu de casa. Não aguentava mais apanhar.

Procurou abrigo na casa de familiares, mas, sem sucesso, uma vez que não tinham condições de acolher sete pessoas. Diante dessa situação, acabou indo parar nas ruas com os filhos.

Como forma de protegê-los, conseguiu que as filhas ficassem em um colégio interno e os meninos em outro, separando assim os filhos durante anos. Dona Jojo ficou vivendo em situação de rua, sendo acolhida em algumas instituições e chegando a ficar em uma unidade psiquiátrica por um tempo, já que todo esse sofrimento a desequilibrou emocionalmente.

Após avaliação da equipe de saúde, foi determinado judicialmente que Dona Jojo não era paciente psiquiátrica, mas que necessitava ser acolhida em uma unidade de acolhimento para idosos.

Por se tratar de uma idosa lúcida e orientada, foi encaminhada para uma república, onde passou a dividir uma residência com outra idosa.

A república lhe proporcionou tudo o que foi retirado quando vivia com o pai de seus filhos. Sua chegada na unidade trouxe muitos desafios para a equipe técnica, a começar por tentar localizar os filhos e possibilitar a reaproximação com Dona Jojo e outros familiares.

Uma das filhas foi localizada e passou a visitar a mãe, porém os vínculos estavam muito fragilizados. Dona Jojo sempre relatava para equipe técnica o desejo de poder voltar a morar com seus filhos, que sentia muita falta de estar com eles e que tudo o que fez foi pensando em protegê-los do marido agressor.

Por essa razão, algumas vezes saía da república de idosos sem comunicar previamente a equipe, e todas as vezes que retornava justificava dizendo que fazia isso porque estava indo atrás dos filhos e que sabia até o local em que um deles trabalhava.

A equipe técnica solicitou o Benefício de Prestação Continuada (BPC) como uma das primeiras ações, o que foi concedido, e também tentou elaborar um plano de ação no sentido de utilizar esse recurso na manutenção da vida da idosa enquanto residisse com um de seus filhos, uma vez que não tinham condições de mantê-la.

Outras ações foram garantidas a Dona Jojo, como o cadastro na rede de saúde e acompanhamento com neurologista e fonoaudiólogo, já que havia sido identificada na mulher uma dificuldade em articular palavras.

Dona Jojo sempre agradece a equipe pelo acolhimento que recebe na república, e lembra com tristeza o período que viveu nas ruas, as situações de perigo que passou e, acima de tudo, ter que ficar longe de seus filhos. “Às vezes me bate uma culpa”, desabafou, “mas não tinha outro jeito, não suportaria ver meus filhos passando fome, sem um teto para dormir.”

Apesar de todos os esforços da equipe, os filhos de dona Jojo não a visitam há mais de dois anos ou sequer fazem uma ligação para

a mãe, mesmo todos sabendo o endereço e os contatos da unidade de acolhimento que a idosa se encontra.

## PARA DEBATER

1. Uma vida inteira distante dos filhos dificulta a reaproximação e construção de novos vínculos?
2. A equipe técnica pode, em algum momento, definir que não será mais possível o vínculo familiar de uma pessoa?
3. Quais as possíveis estratégias na busca do fortalecimento dos vínculos familiares neste caso?
4. Como recuperar a história social de uma pessoa que vive sem referências sociais?
5. O fato de Dona Jojo evadir algumas vezes do equipamento sem prévia comunicação deveria ser motivo para seu desligamento, ou faltou por parte da equipe técnica alguma outra estratégia?



# 14

## ESTUDO DE CASO 14

### UMA MÃE QUE NÃO É RESPEITADA COMO MÃE

**Naira Pereira**, assistente social e professora da Gerência Social da OVG



Benedita tem 38 anos de idade, possui três filhos adolescentes e, após ficar viúva, se viu tendo que cuidar das crianças sozinha. Sem nenhuma rede de apoio, ela alternava alguns trabalhos de faxineira com os cuidados com os filhos e a casa. Até que Benedita iniciou um relacionamento e logo resolveu se mudar com o novo companheiro.

O homem, por sua vez, expressava o desejo de ter um filho e dizia que sempre sonhara em ser pai. Apesar das privações que a família passava, já que o novo companheiro vivia de pequenos bicos, Benedita engravidou e teve Vitória, que foi muito festejada pelo casal.

Após o nascimento da filha, Benedita não pôde mais ajudar o companheiro nas despesas da

casa. Vitória balbuciava algumas palavras, mas tinha dificuldade para começar a andar e chorava muito.

Com o tempo, Benedita passou a perceber que sua filha, já com 2 anos de idade, não falava e não andava. Ao comentar com o marido, ele disse que isso era coisa da cabeça de Benedita e que a filha ainda era muito pequena.

O fato era que Benedita estava exausta e não sabia o que fazer diante daquela situação. Certo dia, recebeu a visita de sua irmã, que logo notou que alguma coisa estava errada com a sobrinha. Vitória facilmente se desequilibrava e caía, sem demonstrar dores. Logo, a irmã orientou que Benedita procurasse uma Unidade de Saúde.

Benedita procurou um posto de saúde, levando Vitória em seus braços. A criança estava muito agitada e chegou a se jogar no chão enquanto chorava muito.

A médica de plantão mal examinou a pequena Vitória e resolveu encaminhar mãe e filha ao Serviço Social do Posto de Saúde, já que, segundo a mesma, aquele era um “problema de temperamento”.

Chegando ao Serviço Social, o assistente social deu o endereço do CRAS e disse que o problema se resolveria apenas lá.

No dia seguinte, Benedita foi ao CRAS procurar a assistente social. Esta a recebeu, mas disse, por sua vez, que o assunto deveria ser resolvido com a psicóloga da unidade, que só estaria no local na semana seguinte.

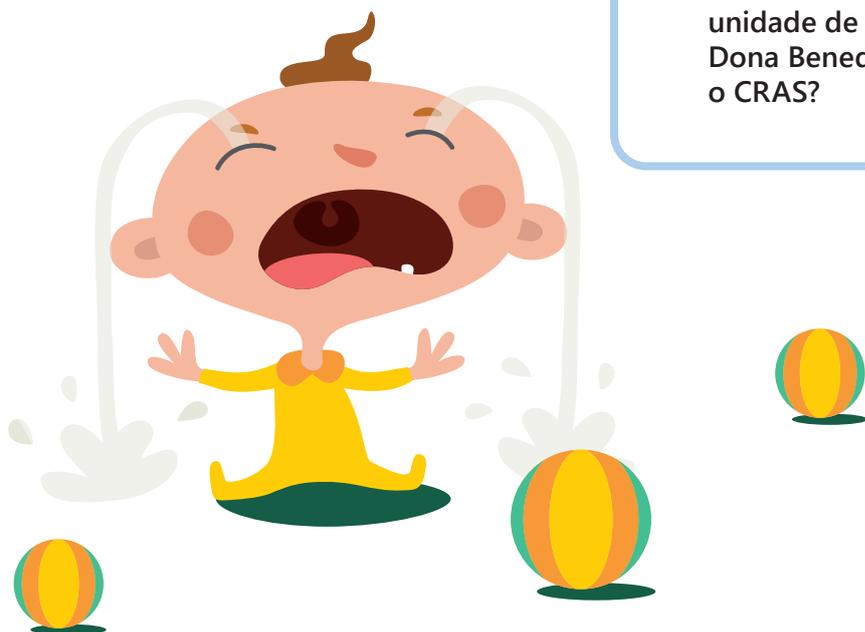
Benedita, então, voltou na outra semana, mas a psicóloga disse que a questão teria que ser resolvida no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), da Secretaria de Saúde, e tratou de dar o endereço.

Na semana seguinte, Benedita foi ao CAPS, mas a equipe disse que só seria possível realizar o atendimento dali a seis meses.

Humilhada, Benedita voltou para casa e disse ao marido: “Me sinto desolada, desorientada. Ficaram me fazendo de ping pong e ninguém ajudou nossa filha”.

## PARA DEBATER

1. A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) fala em proteger a maternidade. Isso significa apenas garantir o parto?
2. Quais são os principais papéis da Assistência Social na defesa da maternidade?
3. É comum fazer o usuário de “ping pong” e não garantir o direito social necessário?
4. Sem proteger e garantir proteção para a família, o que pode ocorrer?
5. Faz sentido o assistente social da unidade de saúde não atender Dona Benedita e encaminhá-la para o CRAS?

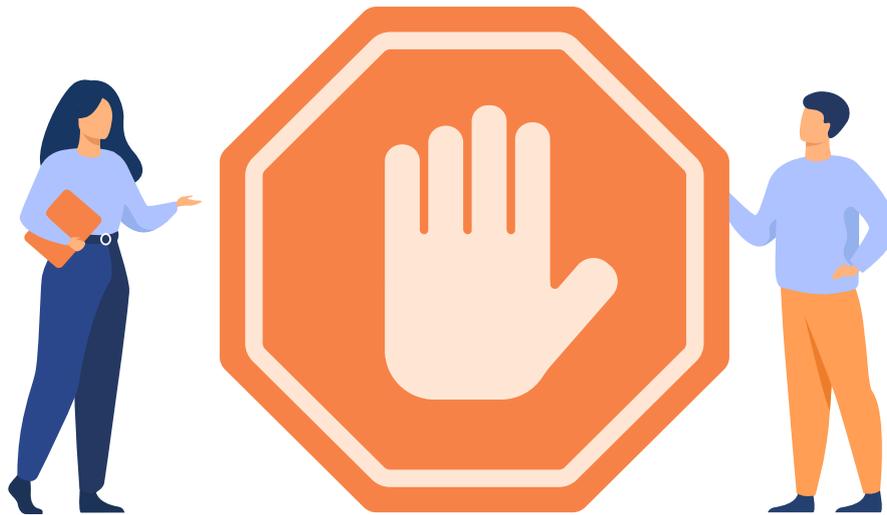


# 15

## ESTUDO DE CASO 15

# UMA EQUIPE DO SUAS DISTANTE DA POPULAÇÃO

**Rodrigo Salgueiro**, sociólogo e professor da Gerência Social da OVG



Uma cidade de médio porte acabou de inaugurar um CRAS em um território que vinha apresentando muitos problemas sociais.

Antes disso, os moradores das comunidades deste território já vinham reivindicando, junto à prefeitura, uma participação mais efetiva do poder público na região. Diziam que, com o crescimento da cidade a partir da inauguração de um grande polo industrial, que atraiu muitas pessoas em busca de emprego, os problemas sociais também estavam aumentando.

Alegavam que o desenvolvimento econômico não estava acompanhado de políticas sociais, e que por isso precisavam da retaguarda da Assistência Social e das demais políticas públicas setoriais para a organização das novas demandas. Diziam também que o CRAS que abrangia o território era muito distante. Queriam um CRAS mais próximo.

A secretária da pasta argumentou que a escolha dos territórios para implantação dos CRAS

deveria seguir critérios técnicos, de acordo com as orientações da Política Nacional de Assistência Social, e que estava implantando na cidade um moderno e inovador sistema de vigilância socioassistencial. Após um período de análise de dados foi identificado que, de fato, era um território que demandava um novo equipamento.

A partir disso a equipe de gestão deu início ao processo. Em pouquíssimo tempo foi identificado um prédio público que respondia aos pré-requisitos técnicos de um CRAS, comprado todos os equipamentos, móveis e materiais, selecionada a equipe, e finalmente o CRAS foi inaugurado.

Todos estavam satisfeitos: os moradores, que tiveram suas reivindicações atendidas; a secretária e o prefeito, que estavam conseguindo estruturar uma rede socioassistencial de acordo com o que preconiza a Política Nacional de Assistência Social; e a equipe técnica, que poderia trabalhar em um equipamento social novo e bem estruturado.

Além de tudo isso, a partir do novo sistema de vigilância socioassistencial, a equipe do novo CRAS tinha disponível todos os dados do território de forma organizada e sistematizada.

Até aí tudo foi planejado e executado da forma correta e o próximo passo seria organizar a rotina de trabalho. O CRAS tinha todas as condições pra se estabelecer no território como uma importante referência para as famílias, porém, não foi o que ocorreu.

Na prática, a equipe técnica ficou encastelada, não saía do CRAS, não fazia vigilância socioassistencial, não fazia visitas domiciliares, não fazia busca ativa, não se articulava com a rede local. O CRAS se tornou um centro de atendimento social por demanda espontânea. Dizia-se que faziam o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), mas, na verdade, o que diziam ser PAIF eram meros encaminhamentos a partir das demandas que surgiam, que batiam à porta.

O CRAS acabou se tornando um espaço sem interação com as demandas do território e sem articulação com as demais políticas públicas setoriais.

Certo dia, em uma atividade comunitária organizada pelos moradores, a equipe técnica resolveu participar da ação, mas logo sentiu uma recepção fria e teve a impressão de uma certa hostilidade por parte dos moradores e organizadores da atividade. Mesmo assim, resolveu permanecer no local.

Em um determinado momento em que foi pedido para que todos se apresentassem, a coordenadora do CRAS começou a falar sobre as atribuições do equipamento, quando uma participante da comunidade falou: "Isso tudo que vocês estão falando é muito bonito no discurso,

mas nunca vimos vocês aqui, só a gente que vai até lá. Não adianta ter um prédio bonito que não serve pra nada. Nos cadastram no computador e quando falamos de algum problema nos dão um papel mandando ir em outro lugar. A gente aqui se organiza sozinho, resolvemos nossos problemas com o que temos, estamos dando o nosso jeito, somos nós por nós mesmos".

Na semana seguinte, durante a reunião de equipe, a participação nessa atividade comunitária entrou na pauta para avaliação. Foi quando todos concordaram que deveriam se organizar de forma a saírem mais do CRAS e circularem pelo território.

## PARA DEBATER

1. A secretária agiu corretamente ao definir o local do CRAS a partir dos dados da Vigilância Socioassistencial?
2. Adianta organizar dados sistematizados se os equipamentos não os utilizam para a prática dos serviços socioassistenciais?
3. A equipe de gestão da Assistência Social da cidade errou ao não avaliar e monitorar a rotina do CRAS após a inauguração?
4. Quais são os riscos para o trabalho socioassistencial de equipes técnicas que se encastelam nos equipamentos da rede?
5. "Ações Comunitárias" costumam ser valorizadas pelo CRAS enquanto importante modalidade de atendimento do PAIF?
6. CRAS que não se envolve com as demandas do território consegue se tornar referência para as famílias?

# 16

## ESTUDO DE CASO 16

# UM CASO DE SOLIDÃO QUE ABRE NOVAS FORMAS PARA SE CONHECER DESPROTEÇÕES

**Rodrigo Salgueiro**, sociólogo e professor da Gerência Social da OVG

Dona Marlene, uma senhora de 72 anos, chegou ao CRAS solicitando falar com a assistente social. Assim que chegou, ainda na recepção, a atendente fez as perguntas de praxe para saber se poderia resolver sua demanda sem que precisasse acessar a equipe técnica, que, como sempre, estava com um turbilhão de problemas para resolver.

Neste contato inicial Dona Marlene relatou que recebia o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e que não lhe faltava nada para sua sobrevivência, mas mesmo assim gostaria de falar com a assistente social.

Um pouco acanhada, quando foi indagada sobre sua queixa, Dona Marlene foi direta.

Disse que o motivo de sua ida ao CRAS era a solidão.

Comovida com o relato, ainda no processo de acolhimento, a assistente social apresentou à Dona Marlene o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) que acontecia no CRAS e disse que marcaria uma visita domiciliar para conhecê-la melhor.

Feita a visita foi identificado que, de fato, Dona Marlene possuía as condições básicas para sua sobrevivência, mas estava vivenciando um processo de isolamento que gerava a solidão mencionada por ela. Viúva e sem filhos, sentia-se abandonada. Dona Marlene também interagiu pouquíssimo com os vizinhos, pois não tinha um temperamento voltado para a convivência. Sua vida basicamente era acordar, fazer as refeições e ficar em frente à TV.

Dona Marlene chegou a ir uma vez ao grupo para idosos do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), mas não retornou. A assistente social fez uma nova visita domiciliar e iniciou um processo de acompanhamento mais sistemático no âmbito do Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas.

A profissional também propôs incluir este



atendimento na reunião de estudo de casos que a equipe fazia semanalmente, pois o fato de Dona Marlene, mesmo em processo de isolamento, ter ido ao CRAS relatar sua solidão, motivou a assistente social a se debruçar de forma mais criteriosa sobre uma desproteção social muito subjetiva e a se indagar sobre quantas Donas Marlenes poderiam existir sem qualquer tipo de acompanhamento. Também questionou que estavam perdendo muito tempo nas burocracias cotidianas e que estavam deixando de desenvolver uma frente fundamental que é o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas.

Toda equipe concordou, mas tinha outro problema. De fato, estavam sobrecarregados. Mesmo assim traçaram uma estratégia organizacional, fizeram um planejamento e começaram a estabelecer uma rotina de busca ativa que começou com o levantamento no Cadastro Único de todas as pessoas do território que recebiam o Benefício de Prestação Continuada (BCP). O que motivou a equipe foi a ideia de que, se os Serviços da Proteção Básica existem, têm que ser desenvolvidos.

Uma vez feito o levantamento no Cadastro Único, a segunda etapa foi organizar a rotina de visitas domiciliares. Ao longo deste processo foram confirmados muitos casos de idosos e pessoas com deficiência em situação de isolamento e sem convivência familiar e comunitária.

Foi um processo longo e sistemático, mas que mexeu com toda a estrutura da rede. Dona Marlene foi, sem dúvida, o ponto de partida para uma investigação social importante.

## PARA DEBATER

1. A equipe tende a se perder em processos burocráticos que atrapalham o desenvolvimento do trabalho técnico?
2. O CRAS tende a ser um equipamento social apenas receptor das demandas que chegam?
3. Qual a importância das reuniões de equipe e de estudos de caso?
4. O Cadastro Único possibilita a identificação das subjetividades das desproteções sociais?
5. Qual a importância da Busca Ativa?



# 17

## ESTUDO DE CASO 17

# ADOLESCENTES E JOVENS TÊM MUITAS DEMANDAS E A ASSISTÊNCIA SOCIAL NÃO CONSEGUE ACOMPANHÁ-LAS

**Rodrigo Salgueiro**, sociólogo e professor da Gerência Social da OVG



Alisson tinha acabado de completar 18 anos quando chegou ao CRAS acompanhando a mãe para o cadastramento no Cadastro Único. A assistente social aproveitou a ocasião e realizou uma entrevista social com o jovem. Foi quando descobriu-se que Alisson havia parado de estudar no primeiro ano do ensino médio, assim que começou a pandemia e, mesmo após a normalização das aulas presenciais, não retornou à escola.

Alisson relatou ter parado de estudar por não ter computador, tablet, smartphone de qualidade, nem internet boa, e que, por isso, não estava conseguindo acompanhar as atividades remotas durante o período em que as escolas estavam fechadas.

A mãe disse que ele não fazia nada o dia inteiro, não estudava e nem trabalhava. Quando ele conseguia uma moto emprestada até fazia uns bicos como mototaxista na comunidade, mas de forma bem esporádica. Fora isso, eram dias e dias de ociosidade.

Alisson estava sem perspectiva nenhuma. Na verdade, nem se dava conta disso, simplesmente estava à mercê dos dias e do tempo.

A assistente social, então, o convidou para participar dos encontros do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) que o CRAS estava começando a desenvolver de forma direta, uma oportunidade de conhecer outros jovens da mesma faixa etária. Alisson concordou em ir na semana seguinte, já que não tinha mesmo nada para fazer.

Chegando lá, no primeiro dia, não gostou da experiência, mas resolveu voltar para um próximo encontro. Pensou que poderia não ter dado sorte, mas, no encontro seguinte, também achou tudo muito chato e resolveu desistir de vez.

Alisson observou que o grupo presente no primeiro encontro não era o mesmo do encontro da semana seguinte. Dos jovens do primeiro encontro, ninguém retornou.

Esta não foi uma percepção apenas de Alisson. A coordenadora do CRAS já vinha observando que as atividades do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para adolescentes de 15 a 17 anos e para jovens de 18 a 29 anos não estavam dando certo. Ninguém ficava e a equipe não estava conseguindo formar grupos fixos.

Diante disso, a equipe resolveu fazer uma avaliação com os adolescentes e jovens que participavam e também com a equipe. O intuito era tentar entender o motivo das dificuldades e da baixa adesão.

Os adolescentes e jovens diziam que achavam as atividades chatas, que aquilo não fazia sentido para eles e que se sentiam em uma “aulinha sem graça da escola”. A equipe de referência do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos também foi honesta dizendo que não gostava e não sabia trabalhar com essa faixa etária; até se davam muito bem com os adultos e idosos, mas que adolescentes e jovens não eram “a praia deles”.

Identificada a origem do problema, a coordenadora do CRAS se viu em uma situação delicada, pois a orientação de desenvolver o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos de forma direta foi do gestor da pasta. Mas como oferecer um serviço de qualidade se a equipe disponível não sabia e não gostava de trabalhar com aquelas faixas etárias?

A questão foi tratada durante uma reunião de gestão. No encontro, ficou acertado que a equipe partiria em busca de profissionais com perfil e habilidades para trabalhar com todos os ciclos de vida, pois, já que pretendiam desenvolver o serviço de forma direta, precisavam fazê-lo de forma qualificada.

Tendo em vista a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e todas as Orientações Técnicas para cada ciclo de vida do serviço, a proposta foi realizar um processo seletivo direcionado. Feito isso, identificaram na rede uma pedagoga e um educador social com os pré-requisitos necessários para comandar o trabalho.

Em pouquíssimo tempo, a coordenadora do CRAS percebeu a mudança na qualidade do serviço, notando que os grupos começaram a ficar mais homogêneos, sem tanta evasão. Finalmente, o equipamento havia conseguido trabalhar as aquisições progressivas esperadas com os adolescentes e jovens do território do CRAS.

Meses depois, o grupo realizou uma ação comunitária em parceria com as Organizações da Sociedade

Civil do território. A proposta era criar um perfil no Instagram para levantamento dos problemas que adolescentes e jovens estavam enfrentando após o período mais crítico da pandemia.

Alisson viu a divulgação e resolveu participar da ação comunitária. Percebeu que era o “pessoal do CRAS”, mas que alguma coisa tinha mudado. Sentiu o grupo mais alinhado e achou interessante a ideia do Instagram. Durante a ação comunitária, foi divulgado que o grupo do CRAS estava aberto para quem quisesse participar. Alisson voltou, gostou do que viu, retornou na semana seguinte e nas demais.

## PARA DEBATER

1. Os trabalhadores do CRAS têm que, obrigatoriamente, desenvolver competências e habilidades para trabalhar com todos os serviços e perfis de usuários da Assistência Social?
2. Os trabalhadores do CRAS podem se especializar em determinadas frentes de trabalho e escolher trabalhar apenas no que têm mais conhecimento?
3. O poder público tem estrutura para executar de forma direta todos os serviços, programas e projetos identificados pela equipe do CRAS para a população?
4. O CRAS tem conseguido desenvolver serviços que dialoguem e façam sentido para o que adolescentes e jovens estão vivenciando na atualidade?
5. Quais são os desafios do SUAS em um mundo cada vez mais tecnológico?

# 18

## ESTUDO DE CASO 18

### A COMPLEXIDADE DAS RUAS

**Rodrigo Salgueiro**, sociólogo e professor da Gerência Social da OVG

Após a pandemia, uma cidade de médio porte percebeu um crescimento significativo da população em situação de rua. A Prefeitura, por meio da Secretaria Municipal de Assistência Social, decidiu investir no Serviço Especializado em Abordagem Social, já que a cidade não possuía Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e nem Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop).

O processo de seleção dos educadores sociais para abordagem das pessoas em situação de rua se deu de forma rápida, já que os moradores da cidade, de uma hora para outra, começaram a entrar em contato com os canais de comunicação da Prefeitura reclamando deste fenômeno pouco comum até então. Queriam uma resposta imediata.

Juntamente com o início do trabalho, começaram os problemas, que deixaram evidente a complexidade das ruas e a necessidade de estratégias especializadas.

O primeiro problema foi suporem que a única resposta seria o acolhimento institucional. Mesmo com uma retaguarda de vagas para acolhimento, logo de início os educadores sociais identificaram muitas pessoas com referência domiciliar. Muitas estavam nas ruas para acessarem renda ou irem em busca de alimentos, mas ao final do dia retornavam às suas casas.

Outra questão foi a falta de preparo dos educadores sociais que não conseguiam estabelecer uma relação de vínculo e confiança com as pessoas que abordavam. Eram recorrentes os relatos de abordagens rudes, truculentas e pouco respeitadas, o que acabava afastando as pessoas em situação de rua mais do que aproximando.

E a lista dos pontos de atenção não parava por aí. O trabalho de abordagem começou a revelar realidades escondidas, não tão evidentes aos olhos de quem transita pelas ruas. Trabalho infantil, violência sexual de crianças e adolescentes, abuso de álcool e outras drogas e transtornos mentais foram algumas das muitas situações identificadas e que o processo de busca ativa aos poucos ia revelando.

O perfil das pessoas em diferentes áreas da cidade também variava. Em algumas áreas era comum encontrar famílias, em outros grupos de adolescentes, em outros adultos acessando renda através do trabalho nas ruas. Estes últimos, catadores de latinha, papelão e materiais recicláveis.

A dificuldade da equipe de abordagem em articular o Serviço Especializado em Abordagem Social com as demais políticas públicas, principalmente as de saúde, educação e trabalho e renda, também deixou evidente a falta de conhecimento da gestão municipal como um todo em relação a este papel articulador do SUAS, sendo comum escutarem dos responsáveis pelas outras políticas setoriais que população de rua era “problema do pessoal lá da assistência social”.

Sem falar que qualquer serviço que proponha uma intervenção qualificada, precisa de estrutura, principalmente quando se trata de um serviço que se desenvolve nas ruas. Não raro os educadores sociais reclamavam que, durante uma abordagem ou ao identificarem uma situação emergencial, precisavam de recursos materiais para comunicação e locomoção para a resolução do que se apresentava,



sem que tivessem disponíveis, como por exemplo, telefones celulares e veículos.

Esta falta de estrutura acabava por comprometer, tanto o objetivo final ao que se propunham, como a própria relação de confiança que procuravam estabelecer com quem vivenciava a situação de rua. Relatavam que as pessoas abordadas, com o tempo, deixavam de acreditar no que ofereciam, fazendo com que o serviço tivesse pouca efetividade na prática.

Outro obstáculo foi a resistência da equipe técnica em acompanhar presencialmente o trabalho nas ruas. Não entendiam que se ficassem no equipamento à espera das situações que chegassem, não conseguiriam compreender a complexidade das ruas e, a partir disso, estruturar de forma mais direcionada e com conhecimento de causa as respostas técnicas necessárias.

Apesar de tantos problemas, nem tudo foi perdido. O simples fato da gestão da Assistência Social na cidade ter dado o pontapé inicial para a estruturação do Serviço Especializado em Abordagem Social já foi um avanço. Os próximos passos seriam o aperfeiçoamento do que já vinha sendo experimentado e realizado, um entendimento mais elaborado da dinâmica das ruas, que é complexa, um diagnóstico sobre a necessidade de retaguarda dos demais serviços direcionados à população em situação de rua, um amplo processo de articulação intersetorial, e, por fim, a qualificação dos trabalhadores do SUAS que tinham a atribuição de atuarem neste serviço.

O primeiro passo foi entender quem são e onde estão essas pessoas. Para isso foi organizado um mapeamento das pessoas em situação de rua que buscou levantar informações como nome, gênero, idade, tempo de rua, motivo de estarem nas ruas e origem.

A gestora da pasta também fez um importante trabalho de articulação política junto aos

secretários das demais políticas para que ficasse claro que o problema da população de rua, para ser resolvido, precisa de atuação intersetorial, com cada política exercendo seu papel e suas responsabilidades. Afirmava em cada encontro que a questão social da população em situação de rua não é um problema da assistência social, é um problema da cidade.

Por fim, os técnicos também entenderam que ficar dentro dos equipamentos não resolve o problema, e que todos tinham que estar nas ruas, entendendo e conhecendo as pessoas e construindo de forma coletiva as estratégias para a resolução das demandas emergenciais, as de médio e as de longo prazo.

Não foi um trabalho fácil, até porque a questão social que envolve população em situação de rua é complexa, porém, aos poucos a cidade foi estruturando os serviços, qualificando os trabalhadores do SUAS e construindo uma política municipal de assistência de acordo com o que se espera.

## PARA DEBATER

1. Situação de rua se resolve apenas com Acolhimento Institucional?
2. Na sua cidade os serviços direcionados à população em situação de rua funcionam de forma organizada e articulada?
3. Os gestores e trabalhadores das demais políticas públicas, como saúde, educação e trabalho e renda, entendem suas responsabilidades com a população em situação de rua?
4. Na sua cidade são realizados mapeamentos e diagnósticos da população em situação de rua?
5. A equipe técnica deve ir às ruas junto com os educadores sociais responsáveis pela abordagem social?

# 19

## ESTUDO DE CASO 19 DEPOIS DAS CHUVAS

**Rodrigo Salgueiro**, sociólogo e professor da Gerência Social da OVG

Um período de fortes chuvas afetou de forma trágica os moradores de encostas e áreas ribeirinhas de uma cidade. Foi uma quantidade jamais vista de famílias desabrigadas e desalojadas pelo alagamento dos rios e deslizamentos. Algumas famílias perderam absolutamente tudo, mas muito pior do que as perdas materiais, foram as humanas, com muitos tendo que projetar um futuro de reconstrução das vidas a partir do zero e em meio ao luto.

As Defesas Civas da cidade e do Estado já haviam dado os sinais de alerta para o risco de chuvas muito fortes. Como muitos disseram, foi uma tragédia anunciada. As equipes da Assistência Social, de uma hora para outra, tiveram que se mobilizar de forma emergencial para estruturar o suporte às famílias afetadas.

A grande questão da situação e o que muitos se perguntaram após a tragédia foi o porquê da Assistência Social e das demais políticas públicas, como a habitação, não terem agido de forma preventiva, tendo em vista os alertas da Defesa Civil de que famílias

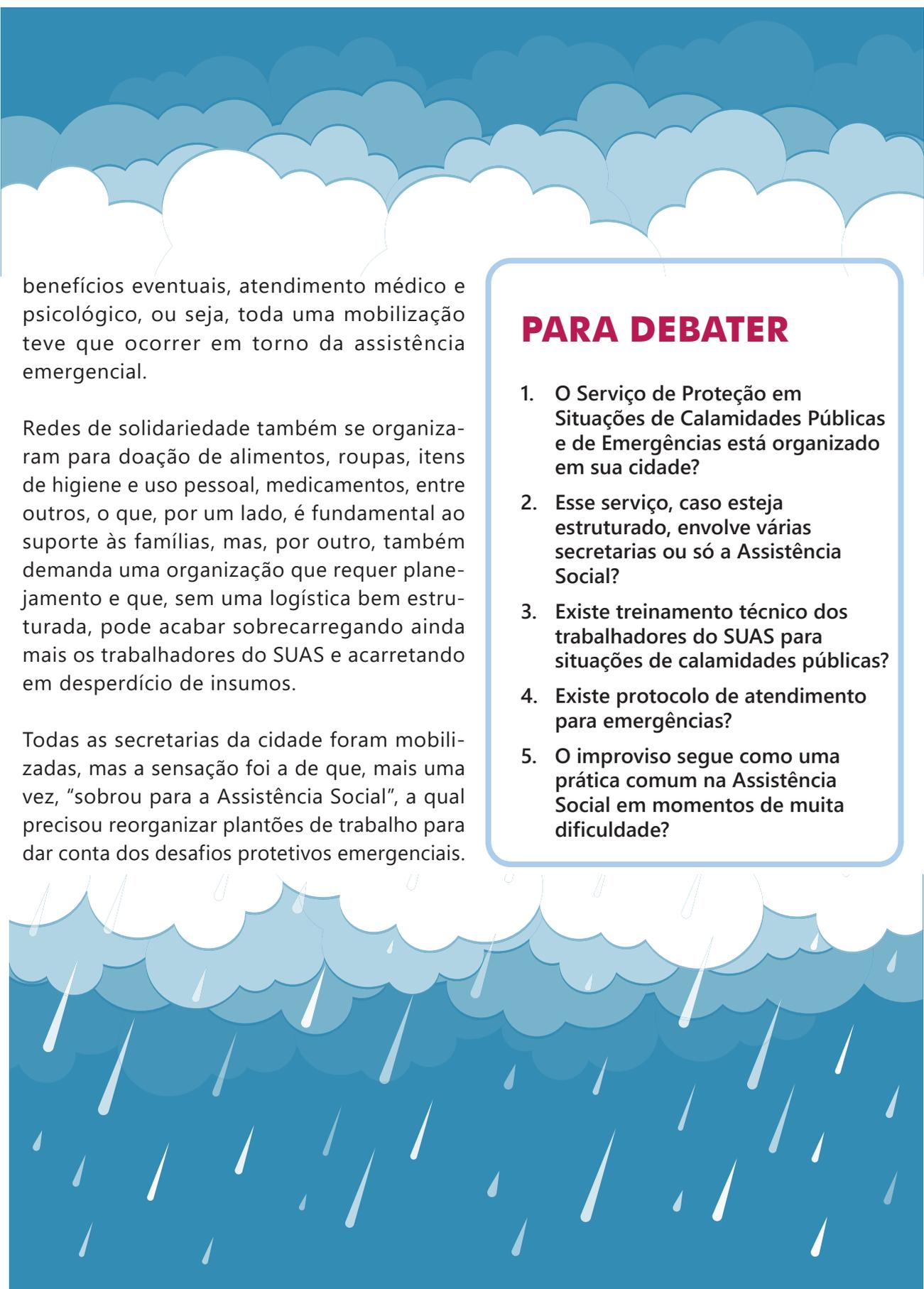
se encontravam em áreas de risco e poderiam ser impactadas pelas fortes chuvas.

O fato é que, nos dias que se seguiram, os representantes da Defesa Civil estavam constantemente nos noticiários da TV, enquanto as equipes da Assistência Social corriam contra o tempo para estruturar o Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

Acolhimento das famílias, identificação de alojamentos provisórios com condições de salubridade, instalações sanitárias para banho e higiene pessoal, garantia de privacidade e segurança, espaços para realização de refeições, aquisição de recursos materiais, roupas, colchões, cobertores, medicamentos, água potável e alimentação foram algumas das inúmeras provisões a serem providenciadas emergencialmente.

Porém, o trabalho não parou por aí. Foram necessários procedimentos posteriores, tais como levantamentos e registros cadastrais, contato com familiares, documentação,





benefícios eventuais, atendimento médico e psicológico, ou seja, toda uma mobilização teve que ocorrer em torno da assistência emergencial.

Redes de solidariedade também se organizaram para doação de alimentos, roupas, itens de higiene e uso pessoal, medicamentos, entre outros, o que, por um lado, é fundamental ao suporte às famílias, mas, por outro, também demanda uma organização que requer planejamento e que, sem uma logística bem estruturada, pode acabar sobrecarregando ainda mais os trabalhadores do SUAS e acarretando em desperdício de insumos.

Todas as secretarias da cidade foram mobilizadas, mas a sensação foi a de que, mais uma vez, “sobrou para a Assistência Social”, a qual precisou reorganizar plantões de trabalho para dar conta dos desafios protetivos emergenciais.

## PARA DEBATER

1. O Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências está organizado em sua cidade?
2. Esse serviço, caso esteja estruturado, envolve várias secretarias ou só a Assistência Social?
3. Existe treinamento técnico dos trabalhadores do SUAS para situações de calamidades públicas?
4. Existe protocolo de atendimento para emergências?
5. O imprevisto segue como uma prática comum na Assistência Social em momentos de muita dificuldade?

# 20

## ESTUDO DE CASO 20

# PRECISO DE EMPREGO URGENTE

**Rodrigo Salgueiro**, sociólogo e professor da Gerência Social da OVG



Antônio tem 48 anos e sempre trabalhou no setor do comércio, mais especificamente supermercados. Desde antes dos 18 anos conseguiu empregos com carteira assinada, por isso não completou o ensino médio no tempo regular.

Carregador, estoquista, operador de caixa, repositor e empacotador foram algumas das funções que já teve neste ramo. Já adulto, quando os processos seletivos começaram a exigir o ensino médio, fez um curso supletivo, mas sua preocupação nunca foi o desenvolvimento educacional, e sim a comprovação formal de escolaridade para se candidatar às vagas.

Antônio chegou até a ser gerente. Já conhecia bem a dinâmica dos processos seletivos deste ramo do comércio e tudo sempre deu certo.

Casou-se com Regina, que atuava como operadora de caixa em um dos supermercados em que trabalhou. Tiveram dois filhos, um casal com idades próximas. Quando nasceram, Regina parou de

trabalhar para se dedicar aos cuidados das crianças. Foi difícil, mas Antônio deu conta das despesas.

Quando as crianças estavam mais crescidas Regina conseguiu voltar ao mercado de trabalho no mesmo ramo. Tudo estava dando certo. Tinham uma vida simples, mas nada faltava. Sonhavam com as crianças na faculdade, pois ninguém da família conseguiu chegar ao ensino superior. Queriam os filhos doutores, como costumavam dizer.

Antônio percebia que nunca ficava muito tempo contratado. Isso não era por incompetência da sua parte, pois sempre foi muito dedicado, porém, percebia essa dinâmica no mercado em que atuava. Ficava uns cinco anos no máximo com carteira assinada, era demitido, recebia as verbas rescisórias, que até davam para melhorar uma coisa ou outra na casa, participava de novos processos seletivos e logo estava de volta ao mercado de trabalho. Tudo parecia dar certo, até que foi demitido aos 45 anos de idade.

Até aí tudo bem, era a dinâmica comum. Recebeu as verbas rescisórias, auxílio desemprego e começou a buscar novos processos seletivos. A diferença foi que, desta vez, não conseguiu se recolocar tão rápido.

A novidade foi gerando preocupação e estresse, afinal, as reservas acabaram muito rápido. A única fonte de renda era a de sua companheira Regina e as contas não fechavam. Corta daqui, corta dali, e mais estresse, angústia e conflitos em casa.

Já no período pós pandemia, tudo estava absurdamente caro, e ir ao supermercado se tornou doloroso. Itens de consumo até então baratos estavam praticamente impossíveis de comprar. Qualquer imprevisto - como algum problema de saúde com a necessidade de comprar medicamentos, um reparo de emergência em casa ou algum material dos filhos, agora adolescentes - era motivo de muita pressão psicológica. A situação abalou toda a família e Antônio precisava de um emprego urgentemente.

Assim, começou a distribuir currículos em agências de emprego, mas isso o fazia ter gastos com impressão em lan house, transporte, lanche na rua, entre outras despesas. Passaram-se três anos e nada. Parecia uma bola de neve, um pesadelo. Antônio tinha dificuldades em acreditar no que estava acontecendo. Tudo sempre deu certo e, do nada, sua vida havia virado de cabeça para baixo.

Veza ou outra até chegava nas fases finais dos processos seletivos, mas algo mudou, pois não era chamado. Antônio percebeu que o fator dificultador era a idade. Mesmo com toda a experiência, e com apenas 48 anos, já era considerado "velho" para o mercado. Só pessoas de 20 a 30 anos eram selecionadas para as poucas vagas que surgiam em sua área.

Antônio ficou tão abalado com sua situação de desempregado que às vezes se pegava fazendo contas de quanto tempo faltava para a aposentadoria, pensando preocupado como seria até lá. De uma coisa tinha certeza, faltava um longo caminho pela frente, se é que esse momento chegaria.

A situação foi piorando com a diminuição brusca da renda familiar enquanto tudo ia ficando muito mais caro. Se sentiam quase que literalmente asfixiados, e aquilo que não queriam que acontecesse, por necessidade, aconteceu. Os filhos prestes a completar o ensino médio tiveram que procurar trabalho para ajudar na renda da família. O sonho de serem os primeiros na universidade ficava mais distante, pois conciliar trabalho e estudos não é uma tarefa fácil.

Os dias e os anos foram se passando e uma ideia fixa não saía da cabeça de Antônio: "Preciso de emprego urgente".

## PARA DEBATER

1. Casos como o de Antônio têm chegado por demanda espontânea aos CRAS?
2. Os CRAS têm conseguido acompanhar as novas famílias que, ao perderem o emprego, estão cruzando a linha da pobreza e precisando de proteção social?
3. O que o PAIF pode fazer em relação ao desemprego?
4. Como está a retaguarda dos serviços socioassistenciais com o agravamento do desemprego em seu município?
5. O CRAS tem a função de conseguir emprego para os usuários?

# 21

## ESTUDO DE CASO 21

# MINHA MÃE ESTÁ COM ALZHEIMER E PRECISO INTERNÁ-LA

**Rodrigo Salgueiro**, sociólogo e professor da Gerência Social da OVG



Dona Augusta é uma senhora de 78 anos. Natural de outro Estado, migrou ainda jovem em busca de melhores condições de vida. Teve apenas um filho, Alexandre, de 44 anos, que, na faixa dos 20 anos, se casou e foi morar com a esposa.

O casamento não durou muito e não tiveram filhos. Mesmo após a separação, decidiu continuar morando sozinho, pois gostava da sua independência e da nova vida de solteiro. Trabalhava como motorista de aplicativo e a renda dava conta das suas despesas mensais.

.....

Dona Augusta sempre trabalhou como empregada doméstica ou diarista, mas nunca teve carteira assinada. Por ter direito, solicitou o BPC assim que fez 65 anos.

Ambos eram independentes e se relacionavam bem, cada um em sua casa. Alexandre sempre passava na casa da mãe ao final do dia para ver se estava tudo em ordem, levar umas compras e conversar um pouco. Só tinham um ao outro e assim seguiam bem suas rotinas.

Com o tempo, Alexandre foi percebendo mudanças no comportamento da mãe, que passou a ter esquecimentos frequentes e repetir sempre as mesmas perguntas. Quando a visitava, observava que, ao passar o café ou colocar algo no fogão, logo em seguida esquecia do que começou a fazer, por isso vivia queimando a comida na panela. Aos poucos,

as reiteradas situações foram acendendo um sinal de alerta.

No fundo, Alexandre sabia que aqueles eram processos comuns do envelhecimento, mas evitava encarar o problema de frente. Às vezes se pegava pensando nos riscos que sua mãe podia correr, afinal, era uma senhora idosa, com problemas nas articulações, em processo de esquecimento frequente e morando sozinha. Mas, como nada grave havia acontecido, achava que daria para ir levando, e assim o tempo foi passando.

Certo dia, ele recebeu um telefonema de uma vizinha preocupada por ter encontrado Dona Augusta perdida na rua. A conhecida narrou que, ao conversar com ela, percebeu uma certa confusão mental. Alexandre se deu conta de que era a hora de tomar uma atitude e, então, decidiu morar com a mãe. Porém, isso não resolveria todos os problemas, afinal ele precisava trabalhar durante o dia. Eram jornadas



de 10 a 12 horas dirigindo e, nesse período, a mãe seguia sozinha em casa.

O tempo foi passando e a situação apenas piorou. A vizinha orientou Alexandre a procurar o CRAS para conversar sobre a situação com a assistente social.

A equipe do CRAS, por sua vez, articulou com a rede de saúde os exames para a investigação clínica de Dona Augusta e o diagnóstico da Doença de Alzheimer, na transição do primeiro para o segundo estágio, foi confirmado - o que demandava cuidados especiais.

Alexandre tinha uma pequena reserva em dinheiro e ficou um tempo sem trabalhar para se dedicar aos cuidados com a mãe. Porém, as demandas de cuidados foram aumentando e a reserva financeira diminuindo, a ponto de passarem a viver apenas com o valor do BPC de Dona Augusta, o que não era suficiente para a subsistência dos dois mais os gastos adicionais com medicamentos que passaram a ter em decorrência da doença.

Contratar uma cuidadora profissional não era uma possibilidade, afinal, não tinham dinheiro. Isso também foi aumentando o grau de estresse de Alexandre, que passou a ser o cuidador em tempo integral.

O fato é que Alexandre não estava aguentando mais cuidar da mãe, financeiramente e psicologicamente. Com a escassez de recursos financeiros e os riscos diários vividos pela mãe, decidiu que iria interná-la em uma clínica, mas faltava dinheiro.

Voltou ao CRAS e disse: "Minha mãe está com Alzheimer e preciso interná-la". Mesmo com a argumentação das técnicas de que esta não era a melhor alternativa e de que o abrigo

institucional se destina a situações extremas, Alexandre insistiu e falou que aquela era sim uma situação extrema.

Ele ainda contra-argumentou alegando que precisar trabalhar e não conseguir é uma situação extrema; que não ter dinheiro é uma situação extrema; que não ter condições psicológicas de lidar com determinadas situações é uma situação extrema; que desejar a morte da mãe é uma situação extrema; que adoecer junto com sua mãe é uma situação extrema; que cotidianamente estava vivenciando situações extremas; e que por isso precisava internar sua mãe.

## PARA DEBATER

1. Instituições de Longa Permanência para Idosos estão previstas na Assistência Social apenas para quem não tem referência familiar?
2. Cuidados especiais só podem ser domiciliares?
3. A Assistência Social ainda trabalha com a lógica de que querer atenção institucional total para uma mãe ou avó é abandono?
4. Qual é o limite para solicitação de um familiar para o abrigo institucional?
5. Situações de demência de pessoas pobres são atribuições da Assistência Social ou de uma parceria com a saúde mental?



# 22

## ESTUDO DE CASO 22

# BUSCA ATIVA: É PRECISO ENCONTRAR AS FAMÍLIAS “INVISÍVEIS”

**Leila Aquilino**, socióloga e professora da Gerência Social da OVG

A equipe do Busca Ativa de um CRAS, durante visita a uma das áreas de maiores desproteções sociais do seu território de abrangência, abordou um número significativo de famílias que não conheciam o que era o CRAS ou para o que o equipamento servia. Não tinham ouvido falar sobre proteção social, nem que poderiam ter acesso a programas de transferência de renda.

Em uma das abordagens, a equipe conversou com Dona Marilene, e explicou que as visitas tinham como objetivo fazer com que as famílias conhecessem os seus direitos e os programas aos quais poderiam ter acesso e que poderiam assegurar sua sobrevivência.

Dona Marilene ficou muito atenta à conversa com a equipe e disse que realmente não sabia que tinha direito a esses benefícios. “Nunca tinha ouvido falar sobre isso, e nem poderia imaginar que um dia vocês chegariam até nosso povoado, aqui vivemos em situação de muita necessidade”, contou.

A fala de Dona Marilene mexeu muito com a equipe técnica, e foi motivo de reflexão, já que a ação da Busca Ativa, de fato, estaria mexendo com a vida das famílias, levantando pontes sustentáveis de inclusão social por meio de políticas públicas.

As ações do CRAS tiveram continuidade em outros territórios, principalmente em locais de maior vulnerabilidade social, pois perceberam o grande desafio que era comunicar a população sobre os programas de transferência de renda.

Para tanto, utilizaram-se de recursos em parcerias com escolas, rádios comunitárias, folders, unidades de saúde, associação de moradores, igrejas, enfim o que fosse disponibilizado para falar e se aproximar da população. O objetivo principal era comunicar programas de transferência de renda que têm como objetivo assegurar a sobrevivência das famílias que estão vivendo em situação de pobreza e extrema pobreza, assim como o BPC e o Bolsa Família.

A partir dessa estratégia de trabalho, a equipe técnica organizou um plano de ação em que instituiu-se uma campanha no município, chamada Dia do Busca Ativa. Tratava-se de um verdadeiro mutirão, que mobilizava toda a equipe do CRAS, para que fosse feito o maior número possível de inclusões de famílias no sistema socioassistencial.

A ideia era simples: “garantir direitos a quem tem direitos”. O desafio era alcançar e garantir a inclusão social das famílias que estavam vivendo em situação de exclusão social.

Para tanto, houve toda uma organização e mobilização por parte da equipe de Comunicação Social da Secretaria de Assistência Social, além da contribuição e ajuda do comércio e instituições locais, associação de moradores e núcleos comunitários.

O primeiro evento foi muito exitoso e alcançou diversas famílias, que receberam orientação acerca dos seus direitos, puderam entender o que é o CRAS, e ainda se inscreveram nos devidos programas sociais.

.....

“Agora que conheço meus direitos vou poder garantir uma vida mais digna para minha família. Não sabia que tinha direitos, só tinha problemas, agora já conheço o CRAS, e já sei onde procurar sempre que precisar”, finalizou Dona Marilene, após ser atendida.

## A importância da Busca Ativa

As ações da Busca Ativa têm como objetivo localizar as famílias em extrema pobreza ou pobreza que não estão no Cadastro Único ou têm os dados muito defasados, identificando suas privações. As privações são identificadas a partir de um instrumento de coleta de dados elaborado com base no Índice de Pobreza Multidimensional (IPM), que pode e deve ser cruzado com o Cadastro Único. Feito isso, a Busca Ativa é capaz de identificar cada pessoa que precisa de apoio para sair da condição de privação social.

Essas pessoas, que precisam de proteção e promoção social, serão encaminhadas para ações socioassistenciais que atendam suas carências. O objetivo é alcançar as pessoas que estão “invisíveis”, aquelas que até o momento, não foram inseridas nas ações socioassistenciais da rede de proteção social no seu município.

A própria rede de proteção social tem liberdade de escolher quem fará parte deste grupo de trabalhadores sociais, mas, para exemplificar, podemos citar profissionais como lideranças comunitárias, professores, assistentes sociais e agentes comunitários de saúde.

É importante destacar que a família pode sim optar por omitir informações que considere constrangedoras ou irrelevantes. Por isso, cabe ao técnico social estar atento ao ambiente familiar para identificar possíveis situações não reveladas.

O técnico, porém, deve ter a sensibilidade de entender que, dentro do processo de Busca Ativa, a família está sendo entrevistada e não fiscalizada. Quem abre a sua porta tem o direito de saber o motivo da visita e de responder se quiser. O técnico ouve, não faz críticas e mantém em sigilo todas as revelações feitas, reunindo informações que possibilitem acessos futuros, proporcionados pelo município e outros programas sociais do Estado.

O trabalho do técnico por meio da visita domiciliar é fundamental. É preciso conversar e explicar o motivo da entrevista, que é coletar informações sobre a situação de vida das famílias. O técnico deve ser comunicativo, educado, sem impor sua presença ou ser autoritário. É preciso que ele reflita e tenha clareza de que seu trabalho de coleta de dados vai trazer mudanças reais para o seu município, no planejamento das prioridades a serem atendidas a curto, médio e longo prazo para a superação das privações sociais. O diagnóstico viabiliza a elaboração de programas e projetos visando as mudanças sociais.

### PARA DEBATER

1. Para que serve a Busca Ativa?
2. A Busca Ativa serve para fiscalizar a família?
3. É necessário fazer a Busca Ativa?
4. O que iremos diagnosticar com a Busca Ativa?
5. Quantas privações existem na história de Dona Marilene?

# 23

## ESTUDO DE CASO 23

# IMPORTÂNCIA DO CADASTRO ÚNICO PARA A EMANCIPAÇÃO SOCIAL

**Leila Aquilino**, Socióloga e professora da Gerência Social da OVG



Kátia e seus três filhos resolveram mudar de cidade. A dona de casa passou a morar com a mãe e a irmã em um município de outro Estado. Tratava-se de uma emergência, já que ela não contava mais com a renda do marido, que havia abandonado a casa e a família sem dar mais explicações.

Agora, na nova cidade, Kátia não era conhecida e parou de contar com suas faxinas. Enquanto isso, seus três filhos - com idades entre 8 e 12 anos - estavam sem matrícula na escola.

A situação estava realmente difícil até que, durante o processo da Busca Ativa, a equipe do CRAS chegou até a dona de casa, apresentou à família o serviço prestado pelo equipamento público e informou sobre a importância de se estar no Cadastro Único.

Logo, os técnicos conseguiram, por meio de parceria com a Secretaria Municipal de Educação, matricular todos os filhos de Kátia na escola. Além disso, a mulher começou a participar das

atividades do CRAS, onde tomou conhecimento de uma associação de empregados domésticos que também oferecia cursos de qualificação. Foi assim que Kátia voltou a fazer faxinas, construindo uma nova clientela.

Com a entrada no Cadastro Único e sua participação ativa na lista de atividades do CRAS, a família deixou de ser invisível e caminha, finalmente, para um lugar de autonomia.

### Vamos rever brevemente a história do Cadastro Único...

Em 2001, por meio de decreto presidencial, o Brasil criou o Formulário de Cadastramento Único para Programas Sociais do Governo Federal. Na época, já existiam outros programas de transferência de renda e cada um tinha o seu cadastro. Até então, o Governo Federal executava diferentes ações de transferência de renda direcionadas a famílias com perfis de renda análogos, como os programas Bolsa Escola, Auxílio-Gás, Bolsa

Alimentação, o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, entre outros. Logo, a criação do Cadastro Único em 2001 teve como objetivo incentivar a integração destes programas, visando também a redução de custos.

Até a criação do Cadastro Único, técnicos realizavam visitas para aplicar questionários semelhantes, enquanto outras famílias não recebiam ninguém. Isso tornava difícil projetar de forma assertiva as definições sobre o público-alvo, as regras e os procedimentos de coleta. A partir da criação do Cadastro Único, isso mudou, fazendo com que a atualização e manutenção dos dados se tornassem mais objetivas.

A consolidação do Cadastro Único como ferramenta de inclusão social das famílias de baixa renda começou a se concretizar com a criação do Programa Bolsa Família (PBF), em 2003, a partir da unificação dos programas de transferência de renda existentes na época. A legislação do PBF definiu o Cadastro Único como instrumento de identificação e seleção de seus beneficiários.

Por ser utilizado pelo Bolsa Família, o Cadastro Único fortaleceu-se, o número de famílias cadastradas foi ampliado e as informações ganharam mais qualidade. Ao longo dos anos, por meio de decretos e portarias, a legislação do Cadastro Único foi aperfeiçoada.

Já em 2007, um decreto definiu com mais clareza os objetivos, os processos, os instrumentos, a operacionalização e as competências dos entes federados. Quatro anos depois, em 2011, uma portaria estabeleceu os procedimentos para a gestão do Cadastro Único.

Do ponto de vista tecnológico, houve uma série de avanços no período entre 2003 e 2010. Com o tempo, o sistema avançou de forma considerável

e diante da dúvida inicial se o foco do cadastro seria o grupo dos beneficiários dos programas de transferência existentes ou de todas as famílias pobres brasileiras venceu a segunda opção.

Assim, o CadÚnico passou a abranger o universo de todas as famílias pobres com dados capazes de construir um verdadeiro “retrato” dessas famílias, ou seja, como são constituídas, onde vivem e quais são suas características socioeconômicas.

Apesar de toda evolução, ainda encontramos famílias “invisíveis”, especialmente no período pós-pandemia, no qual nos encontramos. Além disso, muitas das vezes o que acontece é que não podemos precisar quantas famílias estão no Cadastro ou mesmo no Bolsa Família, pois há muitas pessoas ou famílias duplicadas, ou seja, com dois cadastros.

Mesmo com problemas a serem resolvidos, de uma forma ou de outra, é evidente o papel crucial do Cadastro Único para a trajetória da Assistência Social em território brasileiro.

## PARA DEBATER

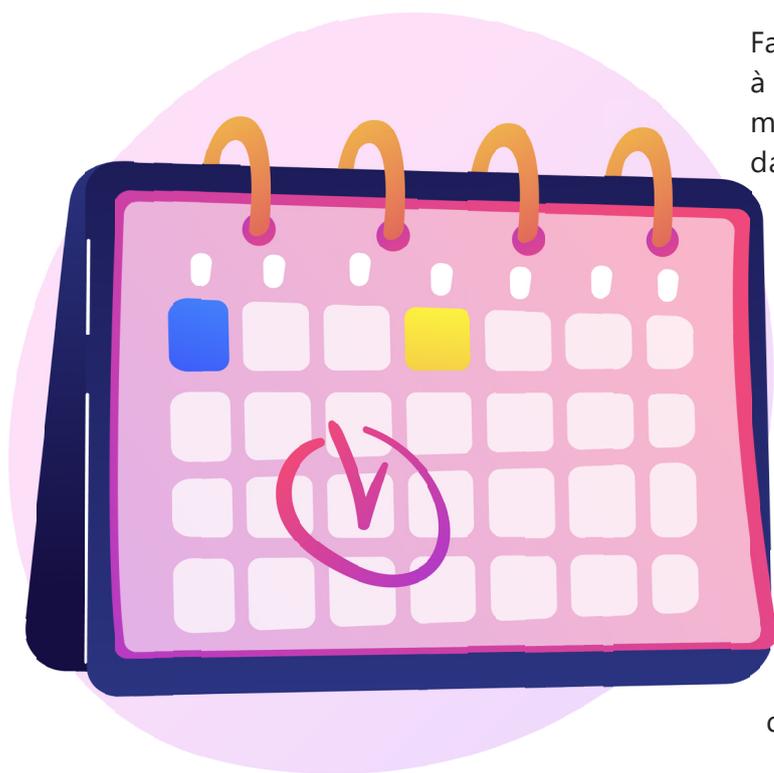
1. Seu município conhece as informações do Cadastro Único?
2. O Cadastro Único organiza a vigilância social de seu município?
3. Você acha que devemos manter o Cadastro Único ou ele já não é necessário?
4. Aplicativos são mais rápidos para acessar benefícios. Mas como acompanhar as famílias sem informações?
5. No seu município, o Cadastro Único serve para organizar políticas públicas ou apenas para garantir o Bolsa Família?

# 24

## ESTUDO DE CASO 24

### AGENDA DA FAMÍLIA

**Leila Aquilino**, socióloga e professora da Gerência Social da OVG



A equipe técnica do CRAS local, composta por dois assistentes sociais e um psicólogo, tem se dividido para a realização das visitas domiciliares às famílias. O objetivo é apresentar a Agenda da Família.

Uma dessas visitas aconteceu na casa de Wanderléa, seu esposo Alísio, e os três filhos: José, de 12 anos, Marta, de 10 anos e Amanda, de 5 anos. Quando a equipe chegou ao local, pôde conhecer uma casa pequena, de três cômodos - sala, quarto e cozinha - que estavam bem limpos, apesar da grande quantidade de infiltrações. O banheiro era externo, compartilhado com outra família vizinha.

A equipe explicou a Wanderléa que o motivo da visita era apresentar a eles a Agenda da

Família. O instrumento em questão possibilita à família indicar três prioridades que trarão melhorias para sua vida e de sua comunidade. A partir disso, é firmado um termo de compromisso para que o que foi pactuado seja acompanhado pela equipe técnica do CRAS e pela própria família, em um processo participativo e democrático, até que os resultados sejam alcançados.

Wanderléa, então, começou a narrar para a equipe que seu marido, de 41 anos, é portador de insuficiência renal crônica e precisa se submeter a sessões de hemodiálise três vezes na semana. Logo, o transporte para a unidade pública de saúde que realiza o procedimento é uma das grandes dificuldades da família.

Ela relatou que muitas vezes precisa acompanhar o companheiro e que nem sempre pode dar a devida atenção aos seus filhos. Por este motivo, a escola tem advertido com frequência, pois as crianças têm muitas faltas e baixo rendimento escolar.

A família vive com o recurso do Bolsa Família, dos alimentos que recebe da igreja, de amigos e familiares.

Na fala de Wanderléa, a equipe conseguiu identificar situações que devem ser solucionadas de imediato, como a inclusão de seu companheiro no BPC, a articulação com o serviço de transporte do governo local para continuidade do tratamento e o acompanhamento da frequência escolar das crianças.

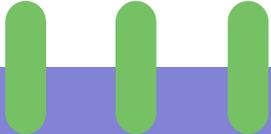
.....

A equipe técnica ouviu Wanderléa sobre o que considera como prioridade para melhoria da qualidade de vida de sua família, dando o apoio necessário para que ela identificasse o que considera privações, e solicitando que ela apontasse quatro prioridades para elaboração e pactuação da Agenda da Família.

Wanderléa elencou as quatro prioridades, sendo elas: melhorias habitacionais; a inclusão de Marta e Amanda em projetos sociais; a inclusão no Programa de Segurança Alimentar e Nutricional; e o acompanhamento da família pelo Programa Médico da Família.

Definidas as prioridades, a equipe fez a leitura da Agenda para Wanderléa e apresentou o termo de compromisso, esclarecendo a importância daquele registro e do que havia sido pactuado e transformado em compromisso.

A partir disso, a família começou a ser acompanhada sistematicamente pela equipe técnica do CRAS. O trabalho só terá fim quando aqueles compromissos estabelecidos forem finalmente alcançados.



## CONCEITO

A Agenda da Família é um compromisso que a família e o poder público assumem para superar as privações que mais comprometem a sua mobilidade social. O resultado das Agendas apontará as necessidades de endereçamentos de projetos, programas e ações públicas de superação da extrema pobreza e pobreza consequente ampliação e qualificação da mobilidade social.

## PARA DEBATER

1. A Agenda da Família substituiu o Cadastro Único?
2. Existe algum instrumento no SUAS parecido com a Agenda da Família?
3. A Agenda da Família deve ser acompanhada?
4. A Agenda da família é importante?
5. A elaboração de uma Agenda da Família é indicada em quais casos?

# 25

## ESTUDO DE CASO 25

# POBREZA RURAL E SUAS PARTICULARIDADES

**Leila Aquilino**, socióloga e professora da Gerência Social da OVG

João Inácio, de 28 anos, mora na zona rural de um município de pequeno porte com a esposa e seus três filhos de idade entre 3 e 9 anos. O rapaz, que aparenta ser muito mais velho do que realmente é, trabalha na roça desde criança e não conhece outra realidade. Na terra de poucos alqueires e muito distante da cidade, ele se reveza entre o cultivo de milho e de mandioca, fazendo disso o sustento da família.

O pequeno produtor rural vive em condições precárias e sofre sabendo que a prole não deverá ter um destino diferente do dele. O filho mais velho, de 9 anos, é o único que frequenta a escola e, para isso, precisa andar a pé mais de três quilômetros todos os dias até o local onde o transporte escolar o busca. Já o filho mais novo vive doente e, para levá-lo até o Posto de Saúde da cidade, João precisa largar um dia de trabalho na lavoura. O transporte é feito de carroça e leva mais de três horas.

Além das atividades domésticas, a esposa de João o ajuda no plantio e trata da venda dos produtos cultivados por eles para um mercado pequeno, localizado na cidade mais próxima. O valor não é justo, mas João pelo menos tem confiança no dono do estabelecimento.

Foi um vizinho de João que sugeriu que o amigo procurasse o CRAS na cidade, porque, segundo ele, poderia ter direito a "algum programa de transferência de renda do governo". Ao chegar no equipamento, o agricultor foi recebido pela equipe técnica e informado sobre o então novo programa do Governo Estadual que intermediava a venda de mandioca de pequenos produtores a empresas que produzem cerveja a partir da fécula do produto.

João ficou muito interessado e, em poucos dias, recebeu em sua casa uma equipe que realizou o seu cadastro nesse novo programa. Ele também recebeu sementes de milho para continuar plantando o cereal.



Além disso, agora, sempre que têm a oportunidade de ir para a cidade, João e a família participam de atividades no CRAS. A esposa de João iniciou um curso de bordado e, no tempo livre, quando não ajuda o marido na lavoura, produz peças para vender.

Aos poucos, a vida da família foi melhorando e, mesmo com todas as dificuldades enfrentadas diariamente, João começou a vislumbrar um destino mais esperançoso para os filhos, seja na zona rural ou fora dela.

## PRECISAMOS FALAR MAIS SOBRE A POBREZA RURAL

Um em cada quatro brasileiros que vive no campo está em situação de extrema pobreza. Levantamentos reforçam, por sua vez, a ideia de que é preciso primeiramente conhecer as principais carências institucionais e sociais peculiares da área rural e, só assim, a partir do conhecimento das ausências, propor ações.

A verdade é que existem poucos estudos que tratam da área rural e os dados são dispersos. A pobreza urbana tem visibilidade, a rural não.

As pessoas na área urbana contam com serviços de transporte, crédito habitacional, educação e postos de saúde, que, mesmo com deficiências, ao menos, existem. Na área rural, por outro lado, até os serviços de transporte escolar, em sua grande maioria, não atendem aos padrões mínimos de regularidade e segurança.

## PARA DEBATER

1. É importante conhecer as desproteções sociais na área rural?
2. As ausências rurais são as mesmas da área urbana?
3. A pobreza rural é menor que a pobreza urbana?
4. Como a Assistência Social pode e deve atuar perante a pobreza rural?
5. Como chegar às famílias rurais que vivem em extrema pobreza?



.....

---

## AUTORES

### **LEILA AQUILINO**

Socióloga, especialista em coordenação, implantação, implementação, monitoramento e avaliação de ações e projetos, voltados para o desenvolvimento e gestão de políticas públicas sociais. Experiência em Gestão de Políticas Públicas, cargos gerenciais voltados a projetos, pesquisas e estudo, bem como, na elaboração de indicadores sociais. Integra a equipe de colaboradores da OVG desde 2020.

### **NAIRA ARAÚJO**

É assistente social, e protetora de animais. Iniciou sua trajetória em comunidades com altos índices de violência e desproteções sociais, no município do Rio de Janeiro. Possui larga experiência e prática profissional nos serviços da proteção social especial e básica, do sistema único a assistência social (SUAS). Integra a equipe da OVG na capacitação dos municípios goianos.

### **NÍVEA CHAGAS**

É jornalista e escritora. Teve seu primeiro estágio em comunicação num núcleo acadêmico de estudos sobre mulheres, e nunca mais deixou de trabalhar com comunicação voltada para área social. Trabalhou com a Política de Assistência Social tanto em governos como na iniciativa privada, e ONGs. Integra a equipe da OVG desde 2020.

### **RODRIGO SALGUEIRO**

É sociólogo. Iniciou sua trajetória profissional como educador popular de jovens e adultos em territórios atravessados pela violência e pobreza. Possui experiência na área da Assistência Social junto ao poder público, com destaque na Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade. Também já atuou nas áreas da Educação e dos Direitos Humanos junto à Organizações da Sociedade Civil e um movimento humanitário internacional. Integra a equipe de colaboradores da OVG desde 2020.

---

## CONSELHO EDITORIAL DO NÚCLEO DE GESTÃO SOCIAL

GRACINHA CARVALHO CAIADO

ADRYANNA MELO CAIADO

RÚBIA ERIKA PRADO CARDOSO

ALEXANDRE PARRODE

JORDANY CORINTO

---

### **EDIÇÃO**

Larissa Quixabeira  
Marcelo Gouveia

### **EDIÇÃO GERAL**

Alexandre Parrode

### **ARTE E DIAGRAMAÇÃO**

Vinícius Luz

**GPS**  
Gabinete de  
Políticas Sociais



ORGANIZAÇÃO  
DAS VOLUNTÁRIAS  
DE GOIÁS

**GOVERNADOR**

Ronaldo Caiado

**VICE-GOVERNADOR**

Daniel Vilela

**COORDENAÇÃO GERAL**

Gracinha Carvalho Caiado

**EQUIPE GPS**

Alexandre Parrode  
Ayana Abrão  
Fabiana Ceciliano  
Juliana Cunha  
Larissa Quixabeira  
Lucyanna Marcella  
Ludmila Almeida  
Marcelo Gouveia  
Maria Valente  
Rogério Lima  
Tariana Martins  
Wiara Pimenta

**PROFESSORES DA GERÊNCIA SOCIAL**

Adriana Medalha  
Leila Aquilino  
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 PROGRAMAS ESPECIAIS**

Rúbia Prado Cardoso

**DIRETORA DE AÇÕES SOCIAIS**

Jeane de Cássia Abdala Maia

**GERÊNCIA SOCIAL**

**GERENTE**

Jordany Corinto

**COORDENADOR DE INFORMAÇÃO**

Felipe Ferrari

**COORDENADORA DE LOGÍSTICA**

Roberta de Oliveira

**COORDENADORA PEDAGÓGICA**

Silvia Moraes Faria Monteiro Belem

**FEVEREIRO 2023**



Territórios

Inclusão

Escola

Pobreza

Mulher

Proteção Social

Pobreza

Mulher

Direitos

Acolhimento

Comunicação

Direitos

Escola

Comunicação

Escola

Serviços

Mulher

Busca Ativa

