



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL (MDS)

Contribuições para o Aprimoramento do PAIF

Gestão, família e território em evidência

Organizadoras

Alice Dianezi Gambardella, Adriana Barin de Azevedo,
Beatriz Scavazza, Denise Neri Blanes, Maria Amélia Corá,
Maria Helena Cariaga, Maria Salete da Silva,
Marinalva de Sousa Conserva,
Mauricéia Ligia Neves da Costa Carneiro

SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

BRASÍLIA, 2018

CRÉDITOS

Presidente da República Federativa do Brasil

Michel Temer

Ministro do Desenvolvimento Social

Alberto Beltrame

Secretária Nacional de Assistência Social

Maria do Carmo Brant de Carvalho

Secretário Nacional de Assistência Social – Adjunto

Antônio José Gonçalves Henriques

Diretora do Departamento de Proteção Social Básica

Renata Aparecida Ferreira

Créditos técnicos

Departamento de Proteção Social Básica

Coordenação-Geral de Serviços Socioassistenciais às Famílias

Supervisão

Fabiane Macedo Borges

Heloiza de Almeida Prado Botelho Egas

Maria de Jesus Bonfim de Carvalho

Mariana Lelis Moreira Catarina

Supervisão final

Heloiza de Almeida Prado Botelho Egas

Maria do Carmo Brant de Carvalho

Renata Aparecida Ferreira

Contribuições

Esta publicação é o resultado do diálogo e da sistematização das diversas colaborações recebidas de gestores, profissionais e trabalhadores do campo da Assistência Social. Um grupo heterogêneo que se colocou à disposição para refletir, junto aos pesquisadores, sobre as práticas de trabalho social com famílias, desenvolvidas no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF.

Agradecemos também a cooperação das famílias que nos acolheram e dedicaram parte do seu tempo à exposição das circunstâncias de vida e à partilha dos recursos mobilizados para o enfrentamento do cotidiano.

Todas as contribuições foram determinantes para o resultado do presente trabalho, bem como o diálogo com as equipes do MDS e a leitura das publicações que embasam – sob diferentes perspectivas – a Política Nacional de Assistência Social, especialmente, no que concerne ao PAIF no âmbito da Proteção Social Básica.

Em nome de Aline que, de modo repentino, faleceu no processo de elaboração deste texto, dedicamos este trabalho e agradecemos a todos os envolvidos pela sua generosidade em contribuir, voluntariamente, com o conjunto de trabalhadores do SUAS, por meio da expressão da sua voz e das suas opiniões.

Projeto gráfico e editoração

R2 Editorial

Revisão

Maria Ribeiro

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do MDS

Contribuições para o aprimoramento do PAIF – gestão, família e território em evidência

Fundação Carlos Alberto Vanzolini

Gestão de Tecnologias em Educação

Coordenação

Alice Dianezi Gambardella

Equipe de pesquisa

Adriana Barin de Azevedo

Beatriz Scavazza

Denise Neri Blanes

Maria Amélia Corá

Maria Helena Cariaga

Maria Salete da Silva

Marinalva de Sousa Conserva

Mauricéia Ligia Neves da Costa Carneiro

Equipe de Gestão e Apoio

Vanessa Rios

Valéria Aranha

Apoio à Pesquisa

Cristiane dos Santos Silva

Danielle Amaral dos Santos

Karoliny Dedice Pereira Alves

Kyres Silva Gomes

Maria Eduarda Brendler Nosvitz

Pesquisadores de campo

Adriana Medalha Perez (RJ)

Altieres Edemar Frei (PR)

Angelinna dos Santos Elias (AC)

Antonio José Angelo Motti (MS)

Bruna Elaine Tenório Novais (PA)

Crystiane Leandro Peres (SC)

Daiane Silva Liberi (SP)

Daniel Fernando Fischer Lomonaco (SC)

Diego da Conceição Piedade (BA)

Francisca das Chagas Fernandes Vieira (PB)

Gabrielle dos Santos (MT)

Iracilda Alves Braga (PI)

Josenice Ferreira dos Santos Araujo (DF)

Juliana Carvalho Miranda Teixeira (MA)

Leticia Sampaio Pequeno (CE)

Lisiane Queiroz Dornelles (RS)

Maria Gracileide Alberto Lopes (AM)

Nathalia Nabor Ramacciotti (MG)

Neilza dos Santos Firmino (RR)

Sandra de Oliveira Gomes Pereira (TO)

Sofia Ulisses Santos (PB)

Thauan José Pastrello Silva (ES)

INFORMAÇÕES ÚTEIS SOBRE ESTE DOCUMENTO

GLOSSÁRIO E SIGLAS

BPC – Benefício de Prestação Continuada
CadSUAS – Sistema de Cadastro do SUAS
CadÚnico – Cadastro Único para programas sociais do governo federal
CAPACITASUAS – Programa Nacional de Capacitação do Sistema Único de Assistência Social
CDU – Classificação Decimal Universal
CGSSF – Coordenação Geral de Serviços Socioassistenciais a Famílias
CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS – Centro de Referência de Assistência Social
CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social
DPSB – Departamento de Proteção Social Básica
FCAV – Fundação Carlos Alberto Vanzolini
IDV – Identificação de Localidades e Famílias em situação de Vulnerabilidades
JOF – Joint Operations Facility
LGBT – ou LGBTTTT – é a sigla para se referir ao grupo de lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros
LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social
MI Social – Mapa de Informações Sociais
MOPS – Mapa de Oportunidades e Serviços Públicos
NAF – Programa Núcleo de Apoio à Família
NOB-RH/SUAS – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
NOB/SUAS – Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social
PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PAF – Plano de Acompanhamento Familiar
PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PBF – Programa Bolsa Família
PNAIF – Plano Nacional de Atendimento Integrado à Família
PNAS – Política Nacional de Assistência Social
PNUD – Programa das Nações Unidas
PSB – Proteção Social Básica
PSE – Proteção Social Especial
RI Social – Relatório de Informações Sociais
RMA – Registro Mensal de Atendimentos
SUAS – Sistema Único de Assistência Social
SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SISC – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo
SICOM – Sistema de Condicionalidades
SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social
SUAS – Sistema Único de Assistência Social

INFORMAÇÕES ÚTEIS SOBRE ESTE DOCUMENTO

CORES DOS BOXES

Violeta são destaques ou complementos vinculados a uma expressão constante.

Azul são exemplos e pontos mobilizadores da ação.

Verde são casos relatados pelos trabalhadores do SUAS.

Cinza são depoimentos das famílias.

Laranja são *links* ou indicações de leitura.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
INTRODUÇÃO.....	11
CAMINHOS PARA O APRIMORAMENTO DO PAIF	17
GESTÃO SOCIAL DO PAIF.....	27
PAIF planejado.....	32
Diagnóstico socioterritorial.....	33
Dados e formas de coleta.....	37
Planejamento.....	39
Desenvolvimento e execução: implementação do plano de ação	44
Aprimoramento: avaliação contínua.....	46
O PAIF EM MOVIMENTO.....	51
Dimensões das ações do PAIF: o atendimento e o acompanhamento.....	54
Atendimento.....	54
Acompanhamento familiar	57
O PAIF em ação: famílias e território como pontos de partida e de chegada.....	61
Busca ativa.....	64
Visita domiciliar	67
Acolhida	68
Ações particularizadas	71
Oficinas com famílias.....	73
Ações comunitárias.....	76
Encaminhamentos.....	79
CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
SAIBA MAIS.....	87
REFERÊNCIAS	103



APRESENTAÇÃO

A política de assistência social é uma jovem política. Desde sua promulgação em lei (Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993), há 25 anos, o Estado brasileiro reconheceu que vulnerabilidades e riscos sociais são situações coletivas e multidimensionais. Essa compreensão foi base para o reconhecimento político do papel da Assistência Social na proteção social não contributiva e para a organização e implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Nesse percurso, a Assistência Social expandiu-se pelo território brasileiro, ganhando capilaridade e robustez. Com a implementação do SUAS e o avanço no campo dos direitos sociais, a visibilidade da política aumentou e com ela novas demandas têm gradativamente emergido como absolutamente legítimas no campo de proteção social não contributiva.

Não superamos as enormes e persistentes desigualdades sociais que castigam nossa população – são antigas e novas desproteções sociais. O acesso às políticas sociais e o usufruto de direitos é um dos objetivos buscados pela Proteção Social Básica do SUAS – uma importante contribuição da política para o enfrentamento de desigualdades e inequidades e melhoria das condições de vida das famílias.

A garantia da proteção social às famílias que habitam o imenso território brasileiro é um dos caminhos mais seguros para possibilitar o desenvolvimento social e econômico de nossa população. E, para assegurar proteção, já assumimos a importância do acesso a serviços básicos e de se trabalhar família, território/ comunidade como um duplo relacional. Assim, na política de Assistência Social, ganham centralidade a família e a comunidade territorial, percebidas como sujeitos estratégicos na produção da proteção social.

Vínculos familiares e comunitários são importantes elementos de proteção social, assim como os ativos presentes em um dado território – como serviços, organizações e projetos. Tanto os ativos do território quanto os vínculos relacionais – incluindo as redes sociais – precisam ser envolvidos no trabalho social para se alcançar ganhos duradouros de proteção e inclusão social.

A plena proteção social depende de processos que a tornem realidade concreta no território e na vida das famílias. Esses processos exigem a adesão e a participação das famílias e dos cidadãos, em um dado território. Assim, o trabalho social concebe a ação protetiva para a família no e com o território.

Nas suas muitas incursões, o trabalho social emergiu como mediação indispensável entre a garantia da proteção social pelo Estado e o engajamento da população atendida nas causas que movem os grupos marcados pela pobreza, vulnerabilidades e riscos sociais.

Um território consciente de suas potencialidades e vulnerabilidades é um território onde emergem condições para a autonomia, a emancipação e a superação de desproteções que afetam os coletivos. Nessa perspectiva, o trabalho social adquire potencial para gerar impactos que extrapolam a dimensão das relações humanas e alcançam, por exemplo, o adensamento da participação da esfera pública, no exercício do controle social e da democratização dos processos representativos e decisórios; a geração de trabalho e renda; a dinamização da economia; na valorização de sua história, cultura e meio ambiente; e a melhoria de sua infraestrutura e da qualidade de vida de sua população.

Há inúmeras concepções e metodologias de trabalho social com famílias no Brasil e no cenário internacional: com maior ou menor acento sócio-histórico, sociorrelacional, interacionista e cultural, socioeducativo, instrucional e terapêutico, dentre outras. Igualmente, foram produzidas uma imensa diversidade de técnicas de escuta, acolhida e intervenção, baseadas em teorias e metodologias que embasam a prática das diferentes categorias profissionais que atuam no trabalho social no Brasil e no mundo.

Apesar do trabalho social com famílias marcar historicamente a trajetória da política de Assistência Social, persiste uma constante busca de identidade e qualificação de suas ações com as famílias, sobretudo no âmbito da Proteção Social Básica que tem como missão atuar na proteção proativa e gerar resultados mais dificilmente aferíveis.

Neste ano de 2018, decidimos revisitar as orientações técnicas já produzidas pela Secretaria Nacional de Assistência Social sobre o trabalho social com famílias no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF). Todas essas publicações foram fundamentais tanto para a implementação desse Serviço no país quanto para a construção de parâmetros nacionais para o atendimento às famílias no PAIF. Convergente às diretrizes e aos objetivos da NOB/SUAS 2012 e do II Plano Decenal de Assistência Social, o objetivo de se revisitar essas publicações foi justamente para aprimorá-las, com vistas à qualificação do trabalho social com famílias.

Para tanto, realizamos oficinas regionais e uma ampla pesquisa qualitativa para identificar quais orientações teóricas e práticas metodológicas têm norteado os trabalhos no PAIF no país. As práticas metodológicas observadas em campo apontaram uma diversidade do fazer do PAIF, com utilização de diversos recursos teóricos e metodológicos.

O trabalho social realizado com as famílias no PAIF depende do “saber fazer” do trabalhador do serviço. Um saber fazer que se alimenta continuamente dos saberes e aprendizados adquiridos por gestores, conselhos, trabalhadores e pelas famílias usuárias do Serviço. Os objetivos do PAIF só são

devidamente atingidos quando a família conquista, progressivamente, uma condição protagonista e autônoma, interagindo de maneira viva e proativa em suas decisões, nas relações interpessoais e com o espaço onde se estabelecem as diversas relações sociais.

Este documento tem como objetivo justamente contribuir para a potencialização do “saber fazer” e para a qualificação do trabalho social com famílias no PAIF, reafirmando a importância desse Serviço e do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) para a população brasileira.

Os CRAS são espaços de acolhimento, lugar de conversas, de escuta, de pedidos de proteção, de informação, de mediação para o usufruto de serviços básicos localizados no território em que habitam; são espaços para o protagonismo socioassistencial, de interpretação de demandas e de propositura com os gestores e as lideranças comunitárias; espaços privilegiados para a vigilância socioassistencial, lugar estratégico para a identificação das vulnerabilidades e riscos sociais e das demandas de proteção social.

Espera-se que este documento possa contribuir para o enraizamento do trabalho social no PAIF e dos CRAS em seus territórios como força mobilizadora e articuladora de escutas coletivas das famílias e apoios; de formação de redes de proteção e de estratégias coletivas para produzir ações de proteção e inclusão social que conduzam a melhorias na qualidade de vida das famílias, alcançando relações familiares e com o próprio território.

Maria do Carmo Brant de Carvalho

Secretária Nacional de Assistência Social



INTRODUÇÃO

A descentralização das políticas sociais foi uma conquista obtida com a promulgação da Constituição Federal de 1988. Desde então, a União, os estados e os municípios têm o dever de organizar, cofinanciar e executar ações locais e/ou regionais de modo a ofertar serviços públicos de melhor qualidade e maior efetividade, com vistas a materialização dos direitos sociais previstos na carta constitucional.

Nesse sentido, e no que tange à Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) representou o primeiro passo em direção à autonomia e organização dos entes federativos por meio da criação dos conselhos, fundos e planos — nas esferas nacional, estadual, municipal e do Distrito Federal.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) foi igualmente importante por estabelecer a matricialidade sociofamiliar e a territorialização como eixos estruturantes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

O serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), por sua vez, tem por objetivo central responder àqueles dois eixos estruturantes do SUAS. Sua implementação e aprimoramento exibem inúmeros desafios.

Tais desafios reportam-se à forma como a PNAS/SUAS se estrutura e é operacionalizada nos mais de 5.000 municípios brasileiros, caracterizados por diversidades culturais, regionais e territoriais.

A atuação do PAIF exige aprimoramento permanente e constante no campo do “saber fazer” — observando-se a realidade do extenso território brasileiro, seu povo e o contexto em que se desenvolve a política de assistência social nos diversos **Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)**, espaço público e estatal onde se oferta e opera o PAIF.

Em 2010, havia 6.801 CRAS dispostos em 4.720 municípios.

Em 2017, alcançamos o número de 8.368 CRAS em 5.536 municípios (Censo CRAS 2010/2017).

Sobre a cobertura do CRAS e conseqüentemente do PAIF, o Censo SUAS é o instrumento que auxilia na coleta das informações acerca dos equipamentos, das características e da distribuição sobre o território nacional. Suas edições são anuais, tiveram início formal em 2010 (Decreto nº 7.334, de 19 de outubro de 2010); a última informação foi disponibilizada com dados referentes ao ano de 2017.

Assim, o documento que se segue pretende oferecer orientações para que os trabalhadores do SUAS, as famílias atendidas e/ou acompanhadas pelos serviços socioassistenciais, em especial pelo PAIF, e os parceiros da rede intersetorial, possam compartilhar conhecimentos e aperfeiçoar a compreensão sobre o “fazer do PAIF”.

O aprimoramento das ações diretas deve manter em perspectiva os objetivos estabelecidos pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014) para o PAIF. Objetivos que, por sua vez, demandam:

- Fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida;
- Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas;
- Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades;
- Promover o acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social;

Promover acesso aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos; Apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares.¹

Os objetivos acima listados impõem uma agenda pública que exija o confronto entre as realidades macro e micro; o que implica entender as demandas sociais nos seus âmbitos privado e público, com o propósito de corrigir falhas e descortinar as potencialidades de cada território e de cada família.

O documento aqui apresentado é, justamente, um dentre os possíveis recursos — ocupado com o aprimoramento das orientações para organização da **gestão social do serviço, do trabalho social com famílias em seus territórios de vivência e da participação social das famílias**.

A ideia de **aprimoramento** carrega consigo a certeza de que o “saber fazer”, mobilizado cotidianamente pelos trabalhadores do SUAS, deve estar fundamentado sobre um conjunto de elementos metodológicos, conforme as apostas propostas acima.

O processo lógico que parte da formulação à execução de ações está registrado em diversos documentos que refletem e orientam o serviço, visando oferecer sustentação, qualidade e organização ao PAIF.

Trabalhar, territorialmente, é crucial para uma aproximação entre as ofertas da Assistência Social e seus protagonistas: as famílias. Suas demandas e potências serão as responsáveis por imprimir e configurar o serviço; desde sua organização e oferta até a garantia de acesso aos direitos previstos.

Por sua vez, gestores e trabalhadores do SUAS devem reunir competências para conhecer as famílias e o território onde estão inscritas, visando organizar os serviços e a qualidade da sua oferta de acordo com a realidade local.

Para tanto, deve-se consolidar a cultura do registro — estratégia de leitura e registro das complexidades sociais com as quais o PAIF se ocupa.

¹ BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília, MDS, reimpressão 2014, p. 13.

O trabalho social com famílias tem a responsabilidade de fomentar habilidades que ampliem o conhecimento da família sobre os recursos do território, da cidade e das diversas políticas públicas.

A compreensão dos meios disponíveis é condição indispensável para que os indivíduos superem circunstâncias de vulnerabilidade, evitando a fragilização e o rompimento dos vínculos. Neste sentido, o PAIF é garantidor da Proteção Social Básica em seu caráter protetivo, proativo e preventivo.

A participação da família na organização das atividades e ações desenvolvidas no PAIF é requisito que efetiva sua influência no serviço e desconstrói, paulatinamente, uma posição de subalternização, de tutela e de indiferença — que, historicamente e por sua vez, marcou a relação entre a população pobre e o poder público na sociedade brasileira.

A figura **Apostas para o aprimoramento do PAIF** apresenta o movimento e a perspectiva que se pretende fortalecer; seja apresentando maneiras de condução e organização do serviço, seja estimulando as ações e o trabalho social nos territórios — ambos, invariavelmente, mediados pela voz e pela participação das famílias.

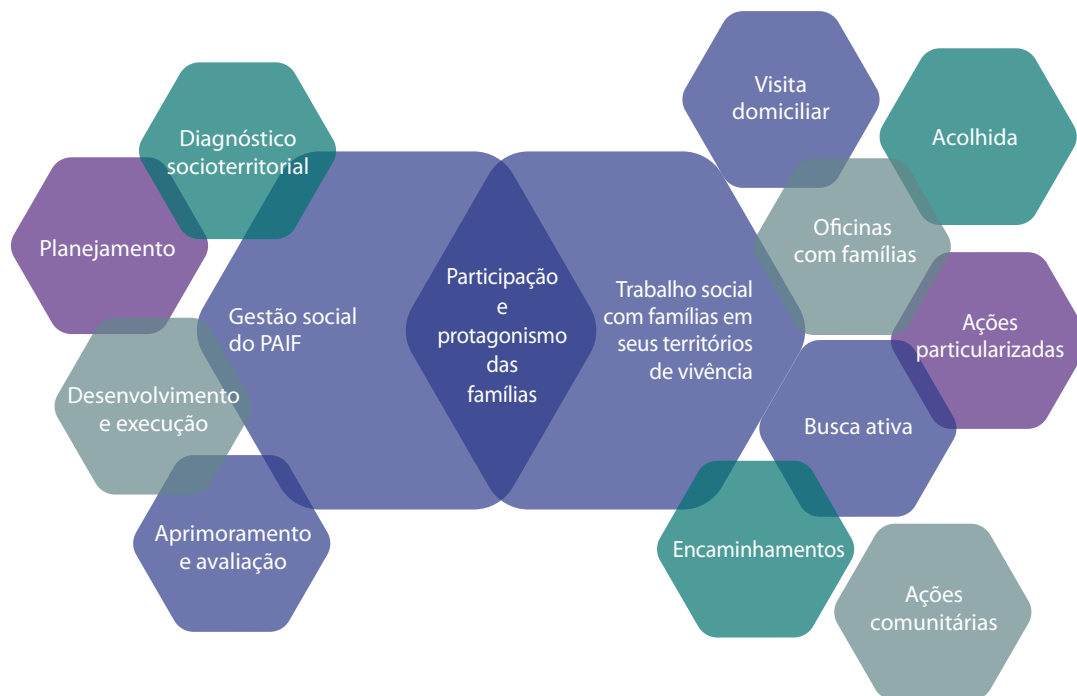


Figura 1 – Apostas para o aprimoramento do PAIF. Fonte: FCAV, 2018.

Isso significa desencadear um processo de trabalho social junto às famílias que permita alcançar resultados tangíveis, como o acesso e a inserção em benefícios, serviços e programas — sendo estes oriundos da Assistência Social ou das demais políticas públicas.

O chamado processo de trabalho social incentiva resultados que nem sempre são traduzíveis em aquisições materiais, mas em desdobramentos intangíveis como a melhora no modo como enfrentam seus desafios, o desenvolvimento da capacidade de buscar soluções para seus problemas, criação de estratégias de superação de suas dificuldades, encorajamento de iniciativas que rompam com situações precárias etc.

Diante de tal perspectiva, o presente documento foi elaborado em diálogo com as publicações, orientações técnicas, normatizações vigentes, oficinas regionais, pesquisa com atores envolvidos no PAIF e debates que assumiram a realidade do território como norte, reconhecendo os ganhos da prática profissional e a importância da participação das famílias para a consecução dos objetivos do PAIF na busca pelo aprimoramento das suas ações.

Destacamos, dentre as publicações relevantes, o “Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF — Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais” (volume 1) e que debate, ponto a ponto, suas próprias premissas, constituindo-se como uma decodificação descritiva das tipologias, dos objetivos, dos usuários e das proviões do serviço.

Já o volume 2 do mesmo Caderno trata do Trabalho Social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família PAIF e organiza as ações e atividades do serviço, apontando para o que se deve fazer e apresentando o gerenciamento do serviço; além de exibir uma série de abordagens e diretrizes metodológicas para o trabalho social com famílias.

Ambas as publicações foram fundamentais para o êxito da implementação do PAIF em território nacional e convergentes para a consolidação de um panorama equânime na oferta e prestação do serviço no âmbito do SUAS.

Por outro lado, insumos foram organizados a partir de uma investigação² qualitativa sobre o PAIF, realizada em caráter nacional.

Um contingente formado por famílias, trabalhadores do SUAS, coordenadores dos CRAS, bem como gestores municipais da Assistência Social, compartilhou depoimentos sobre práticas, visões de mundo, compreensão a respeito do serviço, possibilidades, potencialidades e obstáculos enfrentados.

Dados levantados na ocasião das oficinas regionais, que reuniram gestores, trabalhadores do SUAS/PAIF e a equipe do MDS/SNAS/CGSSF, apontam para o bom resultado da escuta. As discussões forneceram subsídios para as sugestões de aprimoramento do PAIF, conforme recapitulam as seções a seguir.

² APRIMORAMENTO do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF –, a partir da identificação, sistematização e análises de práticas metodológicas de trabalho social com famílias, JOF: 0292/31278/2017, PNUD, 2018.



CAMINHOS PARA O APRIMORAMENTO DO PAIF

Os esforços para o aprimoramento do PAIF consideraram o entrecruzamento de diversas fontes, na sua maioria, produzidas pela Secretaria Nacional de Assistência Social do Ministério do Desenvolvimento Social (SNAS/MDS), descritas e apresentadas no capítulo denominado “Saiba mais”. Destacam-se, ainda, as contribuições daqueles que executam o PAIF e/ou das famílias usuárias. As principais referências são:

- Pesquisa qualitativa com gestores, coordenadores de CRAS, técnicos de níveis superior e médio e famílias usuárias do serviço que ocorreu no período entre maio e agosto de 2018. De modo majoritário, os contatos e coleta dos depoimentos foram realizados presencialmente; ainda que outros tenham ocorrido à distância. O universo da pesquisa, aparentemente restrito – 110 municípios de pequeno e médio porte e algumas capitais – representou a distribuição municipal em caráter nacional e se estendeu por 22 Estados da Federação, conforme definido pela SNAS/MDS;
- As oficinas de “Apoio técnico regional de aprimoramento metodológico do PAIF”, realizadas pela SNAS/CGSSF, no período entre junho e agosto de 2018, espaços para o fortalecimento do trabalho social com famílias no âmbito do PAIF, direcionadas aos trabalhadores do SUAS, nas Regiões Norte (Belém), Sudeste (Vitória), Centro-Oeste (Brasília), Nordeste (Aracajú) e Sul (Curitiba).

As experiências acima descritas representam a perspectiva qualitativa deste documento tornado possível desde as mediações e vivências com os mais diferentes atores — todos, inalteravelmente, dedicados ao PAIF no território.

A pesquisa possibilitou conhecer o *modus operandi* dos trabalhos desenvolvidos no âmbito do PAIF, a opinião dos **trabalhadores do SUAS** e, sobretudo, de congregar a opinião das **famílias** que usufruem do serviço, tanto no espaço do CRAS quanto no seu território de vivência.

Foram identificadas características da implementação do trabalho social junto às famílias atendidas e acompanhadas pelo PAIF, reconhecendo **potencialidades, fragilidades** e os **resultados alcançados** na relação entre os sujeitos de direitos e o território de abrangência.

A voz das famílias

Potencialidades

*Foi uma luz ali no fim do túnel para mim. Porque eu tava ali, perdida, tava perdida sem noção da situação. Eu tava direto no Conselho Tutelar porque eu já fui demais no Conselho Tutelar, em delegacia por causa dele. **Qual é a mãe que vai deixar o outro agredir, sangrar o filho e não vai fazer nada?** Aí dava parte [na delegacia]. Aí foi nessa época que eu vim pra cá, pelo Bolsa Verde e eu conheci elas, que me deram essa assistência toda até hoje.*

Fragilidades

*Sou inscrita no grupo, mas **difícilmente eu venho pela dificuldade do transporte, mas também confesso que pelos meus problemas de saúde, hérnia de disco, tireoide, artrite reumatoide nos ossos e, assim, emprego é muito complicado.** Eu sinto que eu sou capaz de muitas coisas, mas cadê a oportunidade? Não tem.*

Resultados

*Eu sentia minha filha bem longe de mim. A partir do momento que a gente **começou nesse programa [mãe e filha em oficina do PAIF] que tem a participação e têm as artes, as brincadeiras, eu sempre gosto de estar junto. Eu vejo que o sentimento dela por mim, aí chega, já me abraça, me beija, que eu não tinha mais aquele vínculo. Eu não sentia essa aproximação da minha filha comigo, agora sinto.***

Os relatos de gestores, coordenadores e equipes técnicas (de nível superior e médio) demonstraram que as vulnerabilidades anunciadas pelas famílias participantes do PAIF remetem à ausência ou à insuficiência de renda, à situação de desemprego, às condições de moradia, ao envolvimento e à ameaça da dependência química, ao tráfico de drogas, à violência doméstica e urbana, e aos conflitos familiares, em especial ao relacionamento com adolescentes.

Os principais problemas enfrentados pelas famílias são: descumprimento das condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF) — pela dificuldade de permanência dos filhos na escola; a solicitação de documentação civil; o acesso a benefícios eventuais e continuados, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC); o acesso a serviços de outras políticas setoriais; entre outras.

A maioria dos municípios brasileiros de pequeno porte, onde a equipe de referência para o CRAS, prevista pela NOB-RH/SUAS (2006), acaba sendo responsabilizada pelo desenvolvimento do PAIF, bem como pelos demais serviços presentes no CRAS e no território — a exemplo do próprio Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

Nesse sentido, combinam as finalidades do PAIF, sobretudo, no que concerne ao alcance das seguranças como acolhida, convívio familiar e comunitário e o desenvolvimento da autonomia — aos objetivos do SCFV, em especial, de complementação do trabalho social com famílias e prontidão para antecipar-se à ocorrência de riscos sociais por ciclos de vida próprios da Proteção Social Básica (PSB).

Ambos os serviços compartilham de vivências, trocas culturais, atividades socioeducativas, lúdicas, artísticas, esportivas ou de lazer, momentos de reflexão-ação e de desenvolvimento de habilidades produtivas ou manuais.

As práticas metodológicas observadas em campo apontaram a diversidade do fazer do PAIF — desde famílias organizadas em grupos de orientação psicossocial e/ou profissional, em oficinas de intervenção social, em rodas de conversa, convidadas para integrar treinamentos de habilidades manuais e

sociais, ou ainda, em atividades lúdicas e esportivas. Portanto, veem-se contempladas modalidades coletivas de convivência que aglutinam a socialização e a geração de renda.

Na sua maioria, as famílias participantes do PAIF são representadas por mulheres, idosas, gestantes e chefes de família; ainda que se possa notar a presença de jovens e crianças nas ações desenvolvidas, sejam individuais, sejam conjuntas.

Embora menos comuns, há novas demandas apresentadas por sujeitos que até então não procuravam pelo serviço. As novas demandas que chegam ao CRAS e ao PAIF indicam os interesses de um novo público e, por sua vez, implicam novos desafios para os trabalhadores do SUAS.

As novas demandas dizem respeito às pessoas do sexo masculino e sua participação em discussões sobre violência e relacionamento com filhos adolescentes; pessoas LGBT interessadas em grupos de artesanato ou geração de renda; comunidades tradicionais indígenas ou quilombolas que exibem diferentes vulnerabilidades em razão da etnia e do contexto cultural onde estão inscritas. Ainda, em razão da circunstância conjuntural, novos desafios tomam corpo e fazem incluir o trato e o cuidado com migrantes.

O grupo (de homens) surgiu em virtude das demandas do CRAS, isto é, era comum ter a presença das mulheres e adolescentes participando dos serviços ofertados pelo CRAS. Os homens não frequentavam, não existia a referência masculina nas famílias. Assim, foi proposto pela equipe mobilizá-los para formar esse grupo.

A população de povos tradicionais — quilombos, as aldeias e o assentamento — então, eles não têm o perfil de acessar o CRAS e acessar o Serviço de Convivência e acessar até mesmo o Cadastro Único. Então, eles são atendidos mensalmente. Alguns deles quinzenalmente com ações particularizadas que a gente faz in loco, na aldeia, no quilombo, no assentamento.

São inúmeras as vulnerabilidades anunciadas pelas famílias, muito embora haja alguma prevalência em relação aos temas da geração de renda, do desemprego e da moradia. Não obstante, são comuns os relatos sobre o consumo e tráfico de drogas, exploração sexual, violência urbana, conflitos familiares, violência doméstica, entre outros.

Vivo da solidariedade das outras pessoas e do CRAS. *Antigamente, eu não precisava, eu trabalhava bastante. Depois de amputar as duas pernas e cheia de dívidas, fiz empréstimos. O salário da aposentadoria vai todo para pagar empréstimos. Tem mais seis anos para quitar os empréstimos. Depois disso, nunca mais quero empréstimo na minha vida.*

O exame das experiências de campo permite que gestores e coordenadores, por meio do trabalho social ao qual se dedicam, criem e recriem condições para o justo atendimento das demandas do seu território.

Verificou-se, também, que as equipes técnicas reconhecem dificuldades no processo de implementação do PAIF, mas mantêm-se engajadas, continuamente, em trabalhos diversos e que exigem grande esforço e criatividade.

Os profissionais, independentemente dos cargos ocupados no CRAS ou PAIF, identificam **fragilidades em relação à construção da intersectorialidade** com as demais políticas, destacando-se a relação com o judiciário. Contudo, veem-se preservadas as parcerias com a saúde e a educação.

Para fortalecer a **intersectorialidade**, é importante estimular e formalizar os fluxos e as trocas entre políticas, programas, setores e serviços. As estratégias incluem reuniões, encontros, seminários, visitas técnicas, atividades conjuntas e estudos de caso coletivo. Os objetivos contemplam divulgação, parceria, formação, facilitação das ações, otimização de recursos, entre outros.

[...] tanto na aldeia, como no assentamento são as questões de alcoolismo que têm que articular com a rede pra poder efetivar um trabalho, porque eles também não vão ao CAPS. Então, toda essa questão de encaminhamento, de referenciamento, são questões culturais, questão até da religiosidade, o álcool está ali. Hoje, a gente conta com a Emater, lá tem um antropólogo, né, a Comcap também, a Funai também. São nossos parceiros. Nós temos um subprefeito, na região rural, que também nos ajuda, ele que faz a articulação também com o cacique. Então, a gente tem a nossa rede coesa, temos reunião de rede, inclusive, de dois em dois meses, onde o usuário também faz parte. A gente tem um representante que faz parte dessa reunião de rede.

Deve-se destacar, todavia, a ideia que as famílias fazem das ações colocadas em curso pelo serviço. Não mencionam, nos depoimentos, o PAIF, mas o CRAS — cujo trabalho, ofertado de maneira afetiva e solidária é determinante.

O reconhecimento por parte dos indivíduos se dá em razão do trabalho próximo e contínuo proporcionado pelas equipes técnicas de referência do CRAS.

Identificou-se, ainda, que os trabalhadores do SUAS operam simultaneamente o PAIF, o SCFV e a proteção social especial nos municípios onde não existe o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

É preciso considerar a simultaneidade entre as ações do PAIF e a oferta de serviços socioassistenciais da PSB, a exemplo do SCFV, quando realizados por uma mesma equipe no CRAS. Apesar da sua execução e apropriação serem complementares — e culminarem com o alcance dos objetivos previstos pela PSB — são serviços distintos.

Há complexos desafios relativos às mudanças nas temáticas da Assistência Social, decorrentes dos novos arranjos familiares; bem como problemas tais como violência, acesso a direitos, migrações etc.

Ao mesmo tempo, registra-se o interesse, por parte dos trabalhadores do SUAS, **em participar de capacitação e formação; além de informar a própria prática desde a aquisição de novos conhecimentos**. Devem ser contempladas, ainda, as trocas de experiências com trabalhadores de outros municípios e áreas de atuação, a fim de avançar em direção à compreensão daquelas questões.

Demonstrou-se evidente, de igual modo, a busca pela garantia de todas as cinco seguranças afiançadas pelo SUAS³ nas ações do PAIF.

Nesse sentido, os relatos revelam que a (I) *acolhida* — contato inicial das famílias com o serviço, permeia as práticas e atitudes técnicas, assim como o (II) *acesso à renda* — que ocorre por meio dos programas de transferência e inclusão produtiva — e a (III) *oferta de apoio e auxílio transitórios* para famílias sob riscos circunstanciais.

³ BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Norma Operacional Básica. Sistema Único de Assistência Social*. Brasília, DF, 2012.

Em muitos casos, o (IV) *convívio ou vivência familiar* é carregado para dentro das diversas atividades grupais realizadas no CRAS; e, em alguns casos, ocorre no território de vivência das famílias, seja pelo PAIF, seja pelo SCFV.

Já o (V) *desenvolvimento de autonomia* não é tão facilmente identificável nos discursos e nas práticas profissionais, assim como nos depoimentos das famílias.

Esta constatação permite considerar a presença das seguranças supracitadas e ratifica sua incidência nos depoimentos obtidos durante as investigações em campo.

A autonomia, aspecto de difícil identificação, está presente na mediação cotidiana do PAIF e é garantida pelo acesso às políticas públicas. Dito de outro modo, a autonomia das famílias é assegurada pelo acesso aos elementos determinantes para a condução do desenvolvimento individual dos contemplados.

Assim, ainda que o termo não seja mencionado pelos trabalhadores e pelas famílias, considera-se alcançada a autonomia desde que os usuários usufruam dos recursos ofertados pelo serviço; recursos que permitem ao indivíduo agir sobre si e sobre o contexto social onde vive.

O desenvolvimento da autonomia pode ser identificado na mediação cotidiana realizada pelo PAIF. O acesso aos serviços oferecidos é estratégia de segurança, pois fortalece os indivíduos, permitindo-lhes conhecer e usufruir de direitos assegurados.

O trabalho social realizado com as famílias no PAIF depende do “saber fazer” do trabalhador do serviço. O “saber fazer”, por sua vez, deve fazer incluir na sua prática cotidiana três ações fundamentais: as ações protetivas, as ações preventivas e as ações proativas.

Ocorre que as demandas urgentes, quais sejam, o atendimento das necessidades imediatas das famílias, prevalecem na rotina do trabalhador. Assim, as ações protetivas — garantia de alimento, vaga em creche, documentos de

identificação etc., têm maior incidência, enquanto as ações preventivas e proativas têm menor ocorrência.

Entendido como um conhecimento, eminentemente prático, o “saber fazer” nem sempre é acompanhado por uma reflexão sobre os seus pressupostos, implicações, objetivos, resultados e limites — o que é fruto, em grande medida, da urgência acenada por adversidades rotineiras enfrentadas pelo CRAS, pelo PAIF e pelo território.

A superação de cenários como os acima descritos depende do protagonismo de iniciativas que garantam a linguagem comunicativa e a participação das famílias.

O trabalhador do SUAS, como figura para onde convergem o serviço e o usuário, deve fomentar ações que assegurem a gestão democrática e participativa de todos nas políticas públicas, conforme previsto no II Plano Decenal da Assistência Social (2016-2026).

Impõe-se a importância da participação dos trabalhadores do SUAS e das famílias no planejamento, gestão e controle social, com vistas ao alcance dos preceitos previstos pela PNAS: a matricialidade sociofamiliar e a territorialização. Imagina-se, ainda, um futuro altamente complexo, marcado por diferenças socioterritoriais, socioculturais, econômicas e políticas — contextos e cenários que, por sua vez, recebem destaque na nova agenda do SUAS, a ser aperfeiçoada no decênio de 2016-2026.

No caminho para o desenvolvimento e crescimento, os trabalhadores do SUAS mantêm a sua função de defensores de direitos de cidadania — civis, políticos, econômicos — e de proteção e vigilância socioassistenciais. Todavia, dependerão de instrumentos capazes de traduzir as novas demandas sociais e atender as necessidades acenadas pelo conjunto de famílias que vivenciam, cotidianamente, os múltiplos Brasis.

A valorização e a qualificação dos trabalhadores são os principais vetores de garantia da qualidade dos serviços prestados. O trabalhador é o lugar de articulação de todas as estratégias — posto que o elemento humano, mediador e gestor das provisões asseguradas pela PNAS é ninguém senão ele.

Por fim, o presente documento propõe desvelar novos modos de orientar os processos de trabalho dos profissionais do PAIF. As reflexões que se seguem têm o objetivo de contribuir para que escolhas e tomada de decisões tornem mais efetivas as práticas cotidianas dos trabalhadores do SUAS.

O propósito é otimizar o trabalho social no dia a dia do atendimento; estimular os trabalhadores; incentivar a adesão das famílias ao serviço; priorizar a atuação no e com o território e, ainda, fomentar a participação de todos os envolvidos desde o planejamento até a execução e avaliação das ações. Espera-se que, assim, trabalhadores e famílias sejam os protagonistas das transformações individuais, comunitárias e sociais.



GESTÃO SOCIAL DO PAIF

Os cidadãos e particularmente os usuários de dado serviço ou programa precisam conhecer sua dinâmica, desempenho e resultados. Precisam ter chance efetiva de participar de decisões do programa e serem agentes de monitoramento e de avaliação de seus resultados.⁴

A gestão social do PAIF é a principal ferramenta de aprimoramento do serviço. Gerir implica tornar claros os recursos, objetivos e resultados esperados desde ações determinadas. A escolha do que fazer e de como fazer são elementos necessários para que uma ideia específica seja executada é parte indispensável daquilo que se entende por “exercer gestão sobre”.

O planejamento contínuo — principalmente, aquele que se submete à permanente autoanálise crítica, deve permitir que as ações ofertadas pelo PAIF produzam resultados relevantes para as famílias e o território.

A modalidade de apoio que o PAIF oferece não é estática, mas exige movimento — tal qual o território onde atua. As estratégias metodológicas mobilizadas pelos serviços colocados à disposição das famílias devem agitar-se em conformidade com os desejos anunciados pelos indivíduos — todos são

⁴ CARVALHO, M. C. B de. *Gestão social e trabalho social: desafios e percursos metodológicos*. São Paulo: Cortez, 2014. p. 53.

modificados pela passagem do tempo, horas ou anos, pois as oportunidades, as necessidades e os desejos se transformam, tomam rumos e caminhos diversos no tempo e no espaço.

Assim, compartilhamos uma abordagem inovadora em que a Gestão Social do PAIF passa a compor um ciclo que integra diagnóstico, planejamento, implementação e aprimoramento, conforme indicado na figura abaixo.

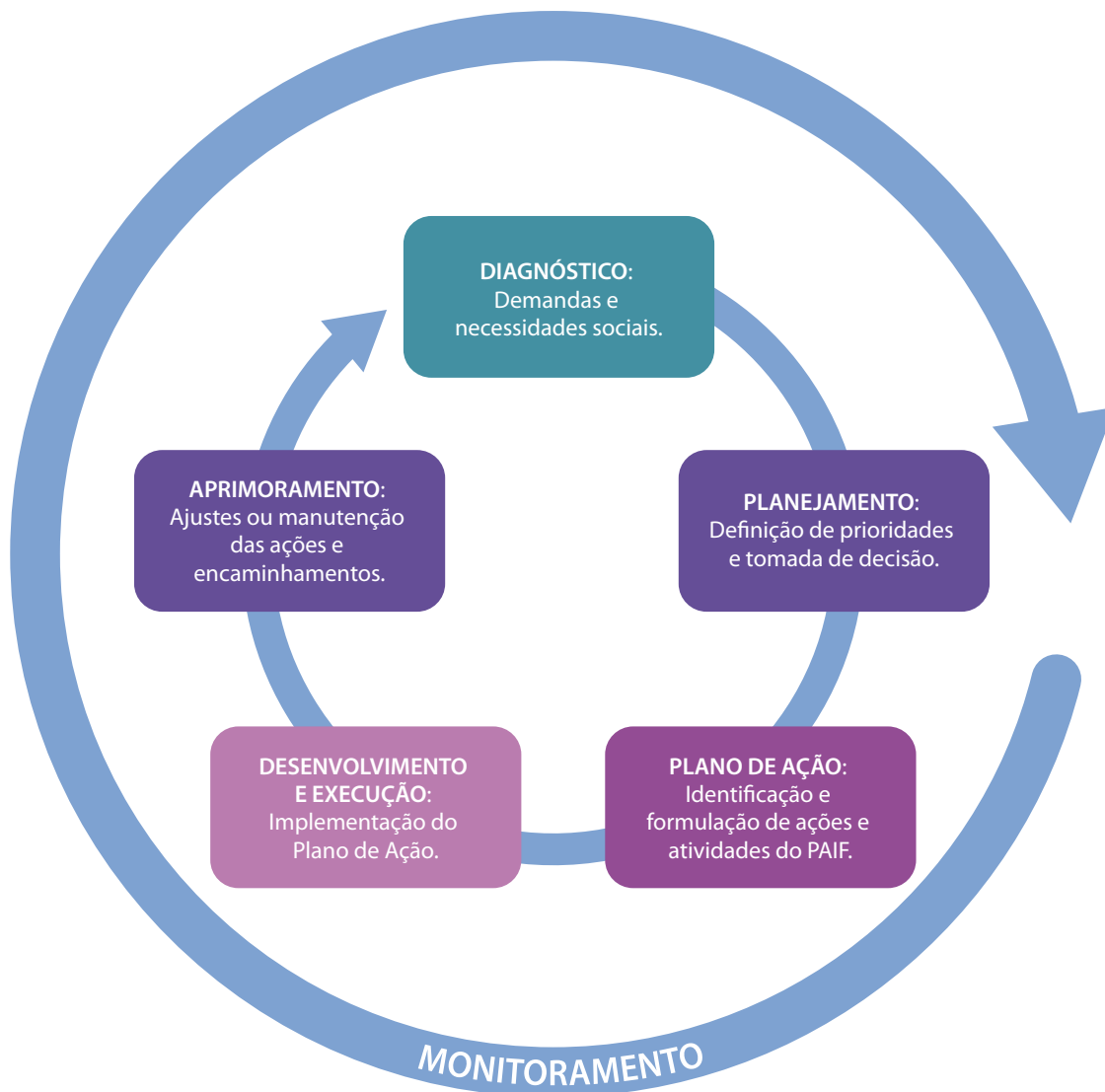


Figura 2 – Ciclo de aprimoramento do PAIF. Fonte: FCAV, 2018.

A partir da figura **Ciclo de aprimoramento do PAIF**, identificamos as ações processuais que têm início com o diagnóstico. O diagnóstico, por sua vez,

consiste no reconhecimento das características e demandas sociais apresentadas pelas famílias e associadas ao seu território de vivência.

Concluído o diagnóstico, passa-se ao planejamento das condições objetivas para a formulação de respostas às demandas sociais levantadas pelo diagnóstico. Portanto, são as demandas identificadas que subsidiarão a tomada de decisões e a organização das prioridades para a execução do serviço.

O agrupamento de decisões e prioridades deve ser disposto em função das possibilidades objetivas de implementação do serviço — entendidas, aqui, como o levantamento dos elementos infraestruturais (recursos humanos, físicos e orçamentários) que sustentarão o **Plano de Ação** a ser desenvolvido e executado pelo PAIF.

O Plano de Ação consiste na organização técnica das provisões do serviço. São chamadas “provisões do serviço” as ações e atividades intencionais, previsíveis e dotadas de mecanismos de validação, monitoramento e aprimoramento dos objetivos desejados.

O Plano de Ação possibilita que a equipe e que o gestor construam um alinhamento quanto ao processo e os resultados esperados do trabalho, permitindo seu monitoramento e os ajustes necessários no decorrer da execução dele.

Assim, propõe-se que o **desenvolvimento e execução do Plano de Ação** considere, necessariamente, seu aprimoramento; isto é, o conjunto de ações e encaminhamentos que devem ser submetidos à avaliação periódica e atenção aos eventuais ajustes, imprescindíveis para a qualidade do serviço.

A introdução de mudanças como as listadas requer o planejamento contínuo das ações. De tal maneira, reinicia-se o ciclo de aprimoramento do PAIF — um novo diagnóstico, capaz de analisar as alterações sofridas pelo Plano de Ação desde a realidade das famílias, do território e do próprio serviço.

Em todo o **Ciclo de aprimoramento do PAIF** incluem-se os trabalhadores e as famílias, considerando-os sujeitos coparticipes e relatores privilegiados dos problemas e necessidades identificados no território.

Por isso, é preciso valorizar, reconhecer e incentivar o “saber fazer” dos trabalhadores. Uma das estratégias sugere a divulgação dos resultados alcançados a partir do trabalho social oferecido às famílias. Para tanto, os trabalhadores devem ser encorajados a realizar estudos de caso e registrar suas atividades, erguendo um banco de experiências bem-sucedidas.

As **famílias usuárias dos serviços** de proteção social formam um grupo humano heterogêneo, atravessado por identidades históricas, particularidades culturais, posicionamentos políticos, papéis sociais, entre outros. Para além das determinações que lhes são constituintes, as famílias mobilizam capacidades e saberes merecedores de especial atenção.

Além disso, novos arranjos familiares têm surgido. Algumas famílias são formadas por pessoas que convivem juntas, ainda que não compartilhem laços consanguíneos. São grupos reunidos em razão de objetivos comuns e vínculos baseados em confiança, amizade e proteção.

Recomenda-se que políticas, serviços e programas sejam flexíveis, de modo a atender a demanda de famílias, cujas características exigem atenção às suas especificidades e representam um desafio para o PAIF.

A **narrativa** construída pelas famílias é peça estruturante da prática profissional dos trabalhadores do SUAS. Os relatos pessoais são fonte de informação qualificada sobre a realidade sócio-histórica do grupo.

A voz das famílias

Meu único problema é essa falta de perna agora. Quem me conhece sabe dizer o que eu sou capaz de fazer. Quando eu não estava trabalhando, eu estava dançando, jogando bola. Nunca deixei faltar nada para meus filhos. Eu olho os pequenos: “vó, quero comer uma bolacha, tomar um leite”. Eu digo: “não tem”. Eles choram. Os meus, quando pediam, eu tinha. Eu mesmo tenho vontade. Estou passando vontade de tudo. Adoro fazer bolo, torta, mas eu fico com medo de acabar o gás e não ter dinheiro pra comprar. Eu estou muito limitada e a verdade é que eu nunca tive limite pra nada. Eu sou palhaça, eu gosto de ser assim, quem não gostar de mim é que não presta (risos).

Uma vez consideradas as **famílias como agentes integrantes do serviço**, é preciso fortalecer o sentimento de pertença e proatividade entre os trabalhadores do SUAS e os usuários do serviço. Assim, o PAIF deve ser visto como um espaço de valorização das narrativas, de modo que os pontos de vista das famílias usuárias possam provocar mudanças nas formas como os serviços socioassistenciais e aqueles prestados por demais políticas públicas são organizados, executados e avaliados.

A coparticipação das famílias usuárias do serviço na identificação de seus desejos e prioridades, para a atenção a suas necessidades, em conjunto com os técnicos de referência, permitirá legitimar as ações do PAIF.

Quando se fala em participação e colaboração, devemos estar atentos para as formas como as famílias podem expressar seus pontos de vista nos diversos momentos do PAIF. O trabalhador precisa desenvolver o hábito de consultar constantemente as famílias atendidas, solicitando que as mesmas deem sua opinião sobre o atendimento que recebem ou sobre a atividade na qual participam. Quando possível, essa opinião deve provocar mudanças imediatas na ação. Por exemplo: a partir da indicação de que o tema sugerido na oficina está distante da realidade das famílias, é possível modificá-lo antes mesmo do término dos encontros, adotando uma postura um pouco mais flexível em relação ao que fora planejado.

As opiniões dos usuários que foram recolhidas pelo trabalhador deverão ser armazenadas e organizadas para serem aproveitadas no momento oportuno de discussão do planejamento seguinte (do próximo bimestre, semestre ou do próximo ano). À maneira do banco de experiências, representam importantes ferramentas para o aprimoramento do serviço.

A coleta das opiniões dos usuários pode ser realizada por meio de pesquisas, assembleias, planejamento participativo nos territórios, entre outros. Seja qual for o modelo de recolhimento das avaliações, é preciso estimular os usuários, convidando-os a listar pontos positivos e negativos, obstáculos superados com ajuda do PAIF, melhorias territoriais observadas, entre outros.

PAIF planejado

O PAIF é um serviço implantado em território nacional, exibindo graus distintos de maturação. Daí ser importante aperfeiçoar processos que mantenham em perspectiva ações intencionais, críticas e autônomas — alavancando o protagonismo dos trabalhadores do SUAS e das famílias.

O “PAIF planejado” significa garantir a organização das ações e atividades que valoriza e amplia as possibilidades do trabalho oferecido pelo serviço. O que significa associar ao trabalho social ofertado, estratégias como: a cultura do registro, instrumentos de informação, formas de engajamento de parceiros, consolidação das redes intersetoriais e divulgação dos resultados e alcance dos serviços da Assistência Social.

Nesse sentido, definir a implementação cotidiana do “PAIF planejado”, com a participação dos trabalhadores do SUAS e das famílias, é a principal segurança do seu aprimoramento, conforme figura a seguir:

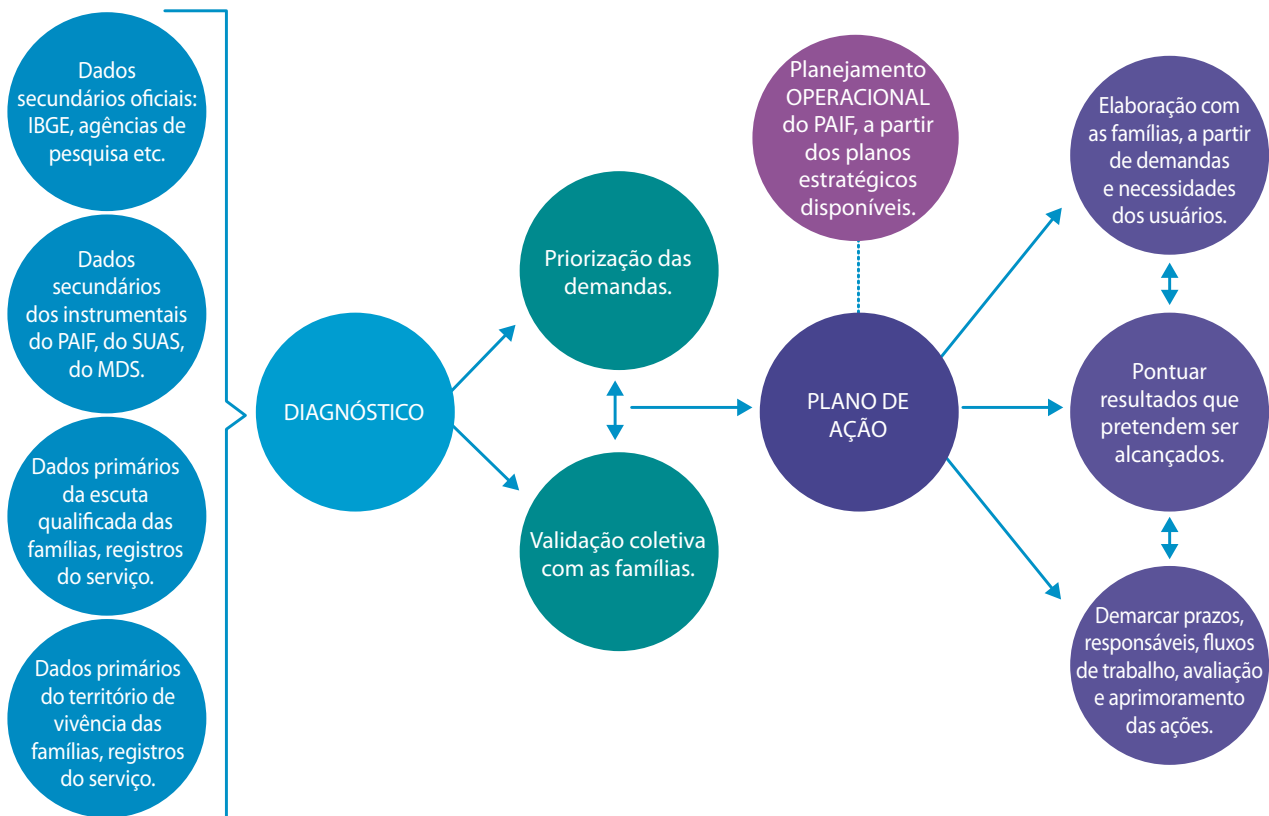


Figura 3 – PAIF planejado. Fonte: FCAV, 2018.

A figura **PAIF planejado** põe em destaque as ações e os procedimentos que devem ser coordenados para o alcance dos objetivos. Assim, para elaborar o diagnóstico, é preciso reunir e organizar informações provenientes de fontes diversas. Dentre elas, sobressaem-se:

- os dados primários – isto é, informações do território de vivência das famílias, obtidas por meio dos registros do serviço, escuta qualificada da família etc.;
- os dados secundários – informações coletadas junto às fontes oficiais como o IBGE, agências de pesquisa; bem como os instrumentais do PAIF, do SUAS e do MDS.

O diagnóstico deve ser validado com a participação das famílias. Para tanto, é fundamental que os usuários reconheçam no diagnóstico a representação das suas necessidades e potências. De posse do documento, definem-se as demandas prioritárias a serem contempladas pelo Plano de Ação do PAIF.

Sua elaboração se dá de modo participativo; o que inclui a presença das famílias, sujeitos – diretamente – afetados pelas iniciativas previstas no plano, seja por meio de encontros específicos de planejamento, ou por meio de enquete durante as ações comunitárias etc.

Sugere-se, ainda, a listagem dos resultados esperados para o território e para a vida das famílias. Esses estão condicionados, por sua vez, à demarcação de prazos, definição de fluxos de trabalho, identificação dos responsáveis, entre outros.

Diagnóstico socioterritorial

O diagnóstico tem por base o conhecimento da realidade a partir da leitura dos territórios, microterritórios ou outros recortes socioterritoriais que possibilitem identificar as dinâmicas sociais, econômicas, políticas e culturais que os caracterizam, reconhecendo as suas demandas e potencialidades.⁵

⁵ BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Artigo 20. *NOB SUAS*, Brasília, DF, 2012.

O diagnóstico socioterritorial deve ser concebido como a matéria-prima do trabalho social com famílias. Trata-se de uma ferramenta que permite representar a associação entre demandas, riscos sociais e potencialidades vividas e observadas em determinado espaço — que é o chão por onde transitam as famílias, lugar das relações humanas e onde se tecem as redes de proteção primária.

O diagnóstico socioterritorial, na maioria das vezes, é elaborado pela Vigilância socioassistencial ou pelos departamentos de planejamento dos órgãos da Assistência Social. Ele é determinante para uma visão abrangente das características do território.

O coordenador do CRAS, com o apoio da equipe técnica, exerce papel de destaque na organização da gestão do PAIF; competindo a ele o estabelecimento de fluxos de informação junto à gestão local do SUAS. Suas competências específicas abrangem, entre outras, a ordenação e sistematização dos registros de atendimento; bem como a verificação e o cuidado com o correto preenchimento de instrumentais do próprio município ou do prontuário SUAS.

Cabe ao trabalhador do SUAS elaborar o diagnóstico socioterritorial, estabelecendo correspondência entre os dados “macro” — apresentados pela Vigilância social — e os dados “micro”, procedentes do cotidiano, do olhar e da voz das famílias.

Por meio da escuta e lançando mão de instrumentos com os quais está habituado — a exemplos do CadÚnico, prontuário SUAS, Plano de Acompanhamento Familiar (PAF), Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SISC), Sistema de Condicionalidades (SICON), dentre outros — o trabalhador do SUAS está habilitado para identificar problemas e causas associadas.

Para além das informações dos sistemas acima, na ausência de um diagnóstico socioterritorial que permita ao trabalhador conhecer as características específicas do território de referência do CRAS onde atua, é possível empreender um esforço de construção coletiva dessa importante ferramenta de trabalho.

Para isso, podem ser agendadas reuniões com a equipe técnica, a fim de estabelecer aquilo que é preciso conhecer de modo mais urgente em função das vulnerabilidades que colocam em risco as famílias do território —, por exemplo, crianças expostas ao risco de trabalho infantil, adolescentes expostos ao tráfico de drogas, vítimas de violência doméstica, pessoas com deficiência fora da escola, desempregados, idosos isolados etc.

A periodicidade das reuniões dependerá das rotinas e fluxos implementados no serviço. Podem ser encontros de trabalho para conhecimento dos prontuários do SUAS das famílias que procuraram o serviço nos últimos meses. O objetivo da reunião é conceber o cenário que leva famílias até o CRAS, por meio das informações constantes dos prontuários. Serão diagnosticados, portanto, os principais problemas das famílias naquele território — dos indivíduos que procuraram o PAIF e, inclusive, daqueles que não chegaram ao serviço.

A experiência coletiva guarda a vantagem de coletar dados heterogêneos sobre o território. De posse do diagnóstico, o trabalhador pode orientar suas ações de maneira prospectiva, desenhando estratégias para os meses subsequentes.

Tendo observado o aumento das solicitações de benefícios eventuais, por exemplo, o trabalhador do SUAS poderá solicitar — quando não construir, ele próprio — listas do CadÚnico com a localização e o perfil desse grupo de famílias. Assim, será capaz de localizar as famílias solicitantes, identificar aquelas que pleitearam o benefício em mais de uma ocasião e elencar os motivos pelos quais os indivíduos procuraram o CRAS. A partir dessa visão mais ampla da questão, poderá propor ações no território de vivência das famílias, ou ainda, se houver um grupo de crianças pequenas, verificar a possibilidade de atenção no SCFV, entre outros encaminhamentos.

Questionar os achados do diagnóstico por meio de reflexões amplia a visão acerca das condições e situações vividas pelas famílias, como por exemplo:

Será que, na composição da maioria dessas famílias, verifica-se a presença de pessoas idosas ou com deficiência que tem direito ao Benefício de Prestação Continuada (BPC)?

Será que a maioria daqueles que foram buscar benefícios eventuais com mais frequência são grupos familiares em que os responsáveis são muito jovens, mas não possuem em sua composição pessoas com deficiência ou idosos?

O diagnóstico é, portanto, o reconhecimento do território vivo. As particularidades territoriais remontam às características das famílias que o habitam. Assim, pode-se elaborar uma descrição minuciosa a partir das leituras de presenças e ausências de:

- redes de serviços públicos e privados; setoriais e intersetoriais; de proteção social (Educação, Saúde, Assistência Social etc.); serviços e comércios diversos (padarias, farmácias, correios, bancos etc.);
- condições objetivas de vida das famílias e dos seus membros (idade, escolaridade, ocupação, relação intrafamiliar, organização das atividades cotidianas e do trabalho doméstico etc.);
- necessidades das famílias a serem atendidas pelo PAIF;
- redes de proteção primária formadas pela vizinhança, familiares, organizações religiosas etc.

O diagnóstico é um processo contínuo e em constante reelaboração. Seu êxito depende do movimento, do deslocamento das determinações diretivas em função das realidades vividas pelas famílias.

A formulação do diagnóstico socioterritorial pressupõe a superação de falsos entendimentos e conceitos absolutos. O norte da diagnose é, portanto, o território — daí a relevância da participação das famílias ao longo do processo.

Desse modo, é preciso que os trabalhadores do SUAS partam de questões orientadoras e assumam a responsabilidade de respondê-las. O gesto deve ser capaz de **revelar necessidades** e demandas familiares e comunitárias, permitindo ao grupo — trabalhador e usuário — antever fenômenos potencialmente danosos para os vínculos sociais, comunitários, familiares, da rede de proteção social etc.

Existem diversas formas de apresentar e validar o diagnóstico. Aqui, alguns exemplos:

- apresentação de peça de teatro com roteiros representativos do território;
- debate com as famílias, a partir de cartazes com frases de efeito e assuntos polêmicos;
- desenho coletivo que identifique serviços, pontos de referência, trajetos perigosos e seguros;
- listagem das demandas das famílias; bem como das soluções possíveis;
- quaisquer estratégias que permitam a participação ativa dos sujeitos de direitos, tanto no seu desenho, quanto na legitimação e construção.

Dados e formas de coleta

O MDS adota uma série de instrumentos e bases de dados. O volume de informações é, então, mobilizado pela vigilância socioassistencial e tornado disponível para a gestão do PAIF.

Esses instrumentos estão organizados em uma plataforma denominada **Rede SUAS**, por meio da qual é possível realizar a leitura de informações em séries históricas, por temáticas, por cartografias, entre outras.

Rede SUAS

Entre os sistemas da rede que podem ser acessados para compor o diagnóstico do território municipal encontram-se:

- Sistema de cadastro do SUAS/CadSUAS;
- Relatório de Informações Sociais/RI Social;
- Mapa de Informações Sociais/MI Social;
- Mapa de Oportunidades e Serviços Públicos/MOPS;

Os estados e alguns municípios também dispõem de instrumentos e órgãos próprios para a disponibilização e organização de dados a respeito dos territórios, das populações e dos serviços.

As informações são produzidas, coletadas e alimentadas pelos trabalhadores do SUAS, sobretudo, no que tange ao **Prontuário SUAS** – um dos instrumentos mais importantes para o trabalho social com famílias no âmbito do PAIF.

Prontuário SUAS

É um instrumento técnico que reúne os dados a respeito das famílias e/ou de seus membros. Contribui para a organização e o registro do conjunto de informações para subsidiar o trabalho social com a família, desde as suas características até as ações realizadas com ela. Permite a leitura em perspectiva histórica de ações, encaminhamentos, benefícios e do relacionamento estabelecido entre a família e o serviço.

É nesse instrumento, ou em modelos próprios de prontuários feitos pelos municípios que devem ser registrados todos os atendimentos, assim como os acompanhamentos realizados, tanto para garantir a continuidade das ações, como oferecer um panorama do percurso cumprido pela família desde o primeiro contato com o serviço até o presente momento.

Apesar dos obstáculos existentes no cotidiano, o reconhecimento pessoal, social e político da prática profissional do trabalhador do SUAS depende do exercício do registro.

Seguem algumas das estratégias para garantir a qualidade no serviço:

- registrar o que se escuta;
- respeitar o momento da revelação feita pelas famílias;
- assegurar a conservação das informações relatadas;
- perceber as mudanças nas famílias;
- observar as trajetórias e os caminhos de enfrentamento por esta ou aquela demanda.

Por meio dos registros, tanto são aperfeiçoados os atendimentos e as ações, como são reconhecidos os ganhos da família e do trabalhador do SUAS; bem como os resultados alcançados desde o exercício cotidiano.

O registro como hábito deve ser meta do trabalhador do SUAS. O considerável número de atendimentos e a alta rotatividade de profissionais obrigam famílias a repetirem a narrativa a respeito de suas dinâmicas familiares, problemas, desafios e histórias de vida.

Um documento que tenha a função de memorizar a trajetória do usuário no interior do serviço é ferramenta operacional e de salvaguarda dos sujeitos de direitos.

Planejamento

A perspectiva da universalização e garantia do direito exige conhecer quantos são e onde estão os que demandam a atenção da Assistência Social.⁶

Trata-se de uma maneira de pensar a proteção social de forma organizada, integrada, articulada intra e intersetorialmente, a fim de que o trabalho social com as famílias seja realizado de modo a alcançar os objetivos pactuados entre trabalhador do SUAS e famílias, contextualizados no serviço.

Uma perspectiva precisa do serviço abrange a leitura do diagnóstico socio-territorial, a priorização das demandas, a escuta qualificada das famílias, dos grupos profissionais e da rede local, entre outros. Em todos os casos, o planejamento deve mirar um panorama participativo e emancipatório.

A tomada de decisão fomentada pelo planejamento baseia suas iniciativas em um Plano de Ação que envolve níveis estratégico, gerencial e operacional. Níveis, por sua vez, colocados em diálogo continuamente.

⁶ CAPACITA SUAS. *A vigilância socioassistencial: garantia do caráter público da política de Assistência Social*. MDS, 2013, p. 29.

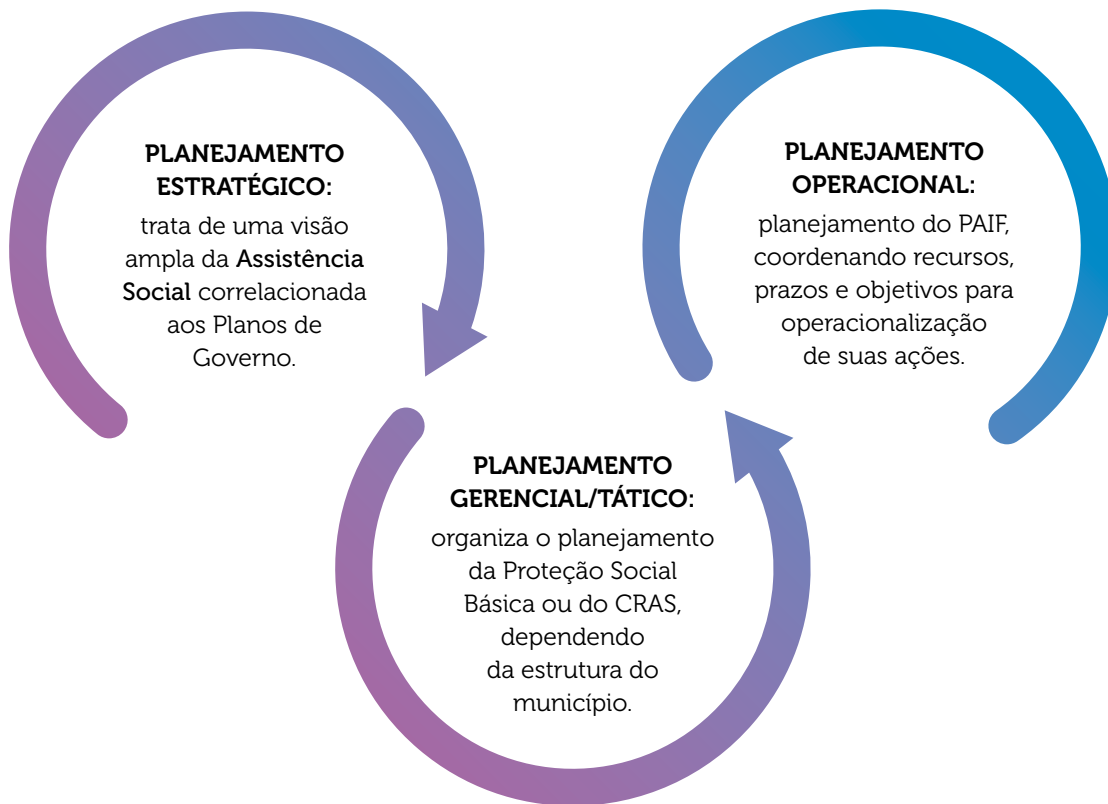


Figura 4 – Os elos do planejamento. Fonte: FCAV, 2018.

O nível estratégico diz respeito ao **planejamento** macro – uma visão ampla da Assistência Social que relaciona os planos de governo às diretrizes da PNAS e às normativas da Assistência Social.

Ele transita nas hierarquias e inter-entes, pode ser visto como o Plano Municipal da Assistência Social, mas também é o nível dos planos estaduais.

É sempre alimentado pelo diagnóstico socioterritorial, pela experiência da equipe técnica, pelas demandas das famílias e da rede do território, pelas diretrizes de governo e prioridades políticas.

Independentemente do **nível do planejamento**, o diagnóstico é peça fundamental para sua elaboração, considerando diferenças relativas à abrangência, ao conhecimento e à profundidade.

O planejamento no **nível gerencial** auxilia na organização e administração dos recursos e do tempo necessário para sua execução. O coordenador do CRAS tem responsabilidade fundamental na construção do planejamento gerencial. Em muitos municípios de médio e grande porte, entretanto, a atribuição pode estar no nível das diretorias ou departamentos da Proteção Social Básica. Por meio de sua atuação, o responsável gerencial deve promover a integração entre as equipes dos serviços e os programas existentes no CRAS e no território.

O **planejamento no nível operacional** remonta à organização do trabalho cotidiano realizado pela equipe técnica. O planejamento operacional permite o desenho dos passos que culminarão com a realização do atendimento, estabelecendo prazos, nomeando responsáveis, projetando fluxos de trabalho, *checklists* e facilitando a execução e monitoramento do serviço.

O **Plano de Ação** é o instrumento que concretiza o planejamento operacional do PAIF. Sua elaboração considera o trabalho social com as famílias e as demandas que chegam ao serviço por meio das acolhidas, dos atendimentos e dos acompanhamentos. De igual modo, são contempladas as necessidades identificadas no **CadÚnico** e aquelas observadas no território — podendo-se, desde o exame do diagnóstico, definir prioridades, direcionar as ações e alcançar os resultados.

Cadastro Único

Uma ferramenta informacional que apoia a coleta de dados primários e possibilita acessar os dados da família, filtrando-os conforme as necessidades da equipe técnica. Registra informações que incluem escolaridade, idade, renda, características do domicílio, pertencimento a grupos tradicionais, beneficiários do PBF, BPC etc. Possibilita a solicitação e emissão dos relatórios possíveis e que propiciam um incremento no diagnóstico do território.

A elaboração do Plano de Ação depende de reuniões que tenham como agenda a análise dos planejamentos estratégico e gerencial; bem como das demandas recebidas e percebidas durante a execução do serviço. Isso permite serem traçadas as ações que comporão o Plano de Ação do PAIF para o período seguinte.

Enquanto o planejamento gerencial definiu a realização de quatro campanhas, o Plano de Ação definirá: qual campanha, que temática, onde, quando e para que público.

Seja no nível estratégico, gerencial ou operacional, o protagonismo das famílias é imprescindível e garantia de um planejamento legítimo, ancorado na realidade social.

Para tanto, é fundamental a mobilização, a informação e a divulgação das ações do PAIF em canais de comunicação junto a usuários e parceiros da execução do serviço. Eis um modo de assegurar que as famílias e os demais envolvidos sejam informados sobre as atividades e desempenhem papel coautoral na preparação do Plano de Ação.

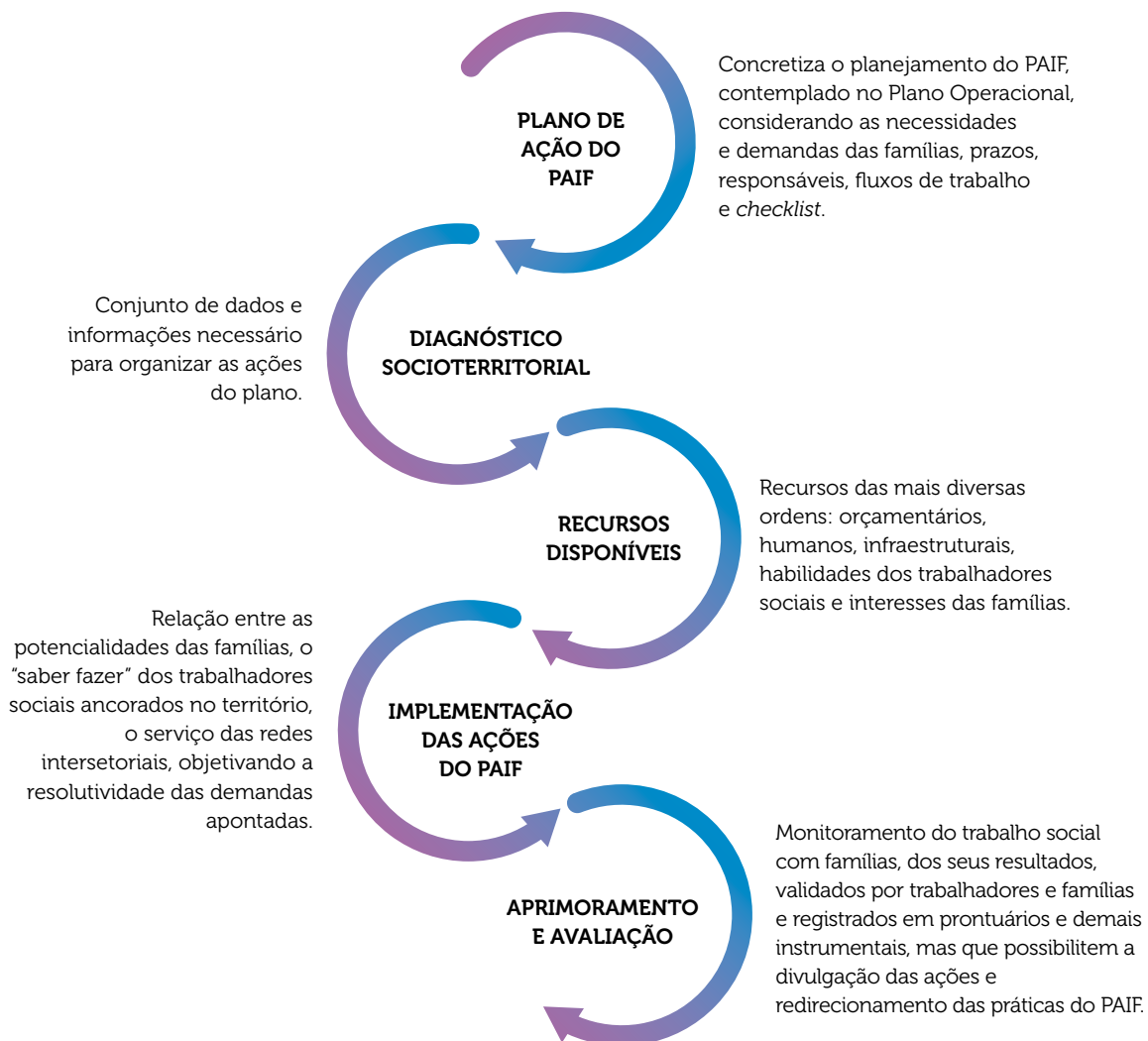


Figura 5 – Os elos do Plano de Ação. Fonte: FCAV, 2018.

A fim de garantir a participação das famílias e dos envolvidos nas ações de proteção social, os trabalhadores do SUAS devem lançar mão de estratégias criativas e colaborativas, sendo importante considerar o público, o nível do planejamento, o objetivo da atividade; além dos recursos disponíveis, habilidades profissionais e os interesses dos participantes. É certo que os trabalhadores do SUAS conhecem e dominam uma diversidade de **ferramentas** voltadas para o estímulo da participação social, tais como:

- oficinas participativas;
- consultas públicas;
- caixas de comentários;
- mapas colaborativos ou mapas falados;
- murais;
- pesquisas de interesse e satisfação, entre outras.

Quando os participantes têm dificuldade para se expressar, por vergonha ou timidez, devem privilegiar as formas lúdicas e criativas de participação.

Um mural para a colagem de figuras — paisagens, rostos com expressões variadas, objetos pessoais, objetos desconhecidos, elementos da natureza etc. Tais figuras podem assumir uma função narrativa e representar o modo como as pessoas se sentem nos momentos de chegada e saída das ações do PAIF. A estratégia permite ao trabalhador conhecer a visão, as expectativas e a avaliação dos usuários em relação ao serviço, além de realizar uma atividade prazerosa.

Outra possibilidade bastante utilizada são as rodas de conversa. Por meio de questões orientadoras, como “que tipo de bairro queremos?”; “onde estarão nossos filhos daqui 10 anos?”; “Por que eu quero — ou não quero — voltar ao CRAS?”, os usuários são estimulados a compartilhar suas expectativas ou decepções. Os relatos serão registrados pelos trabalhadores para servirem de guia para a organização da ação, do planejamento etc.

O uso daquelas ferramentas, além de facilitar o alcance dos objetivos do PAIF, sugere ludicidade, valorizando as atividades e enriquecendo o trabalho social com as famílias.

As decisões a respeito das ações e estratégias a serem desenvolvidas devem ser conversadas com as famílias para que os usuários possam colaborar, efetivamente, com o desenho do Plano.

A participação das famílias as torna corresponsáveis pela formulação, execução, acompanhamento e avaliação. Por fim, o Plano não é — de modo necessário — uma agenda de muitas ações. Deve contemplar, aquelas que — para as famílias e o trabalhador do SUAS — sejam capazes de alavancar melhorias nas condições de vida e aumentar a autoconfiança.

Desenvolvimento e execução: implementação do plano de ação

A implementação do Plano de Ação direciona o desenvolvimento das atividades cotidianas e organiza o leque de ofertas de modo a dar materialidade aos objetivos do trabalho social com famílias. As escolhas desta ou daquela atividade atendem às perguntas, às demandas e às necessidades apresentadas pelas famílias.

Não há como falar em execução do PAIF sem referenciar o trabalho social com as famílias, enquanto processo de ordenamento de soluções negociadas entre as partes. A perspectiva de garantia da acolhida, o acesso à renda, o fortalecimento de vínculos sociofamiliares e comunitários, a busca pela autonomia, a oferta de oportunidades, a superação dos riscos e de vulnerabilidades, são os eixos para a concretização das finalidades do PAIF.

Esse é um movimento de aprendizagem mútua, no qual as experiências dos trabalhadores se alimentam do “saber fazer” das famílias, dos sujeitos da proteção social e vice-versa. As famílias, por sua vez, constroem elos de afetividade com os trabalhadores do SUAS, sujeitos das ofertas de proteção social.

O exercício prático consiste na disposição, de forma estruturada, dos recursos (humanos, infraestruturais e orçamentários) exigidos para a realização das

atividades planejadas, facilitando o alcance dos objetivos, especificando as responsabilidades e definindo tempo e espaço físico essenciais para o cumprimento do trabalho.

Reuniões periódicas de equipe, troca de informações entre os trabalhadores do SUAS, integração fomentada pelas atividades realizadas, participação das famílias e efetividade dos encaminhamentos junto à rede local são requisitos fundamentais para execução do PAIF.

O trabalho social com as famílias é característico do PAIF. Mas, quando isolado das demais políticas públicas, exibe efetividade relativa. Por isso, as ações do PAIF dependem da intersetorialidade, da consolidação das redes locais e do envolvimento de equipes multiprofissionais. É preciso considerar que o enfrentamento cotidiano da pobreza e das vulnerabilidades sociais é complexo, estrutural e multifacetado — daí a relevância de se conjugar a totalidade de ações públicas voltadas para os sujeitos de direito.

Por outro lado, é preciso reconhecer a presença de potências e forças que têm origem nos territórios, nas redes locais, nas famílias. A execução do PAIF exige que o trabalhador do SUAS, juntamente com as famílias e os coletivos, construam e integrem esses cenários.

Para apresentar as diversas formas de execução do PAIF, selecionou-se um exemplo de ação em que várias técnicas de trabalho são aplicadas. Teatro, oficinas e debates assumem a intenção de fortalecer a autonomia, proporcionar a convivência — e, de modo simultâneo, disseminar os achados e estimular o protagonismo dos usuários.

Eu vou falar do grupo de mulheres, que é o grupo que a gente montou. A intenção é o empoderamento da mulher aqui, tendo em vista [que], historicamente, a mulher sofre muito preconceito. E a nossa mulher aqui precisa muito de espaço, um espaço dela para ela poder desabafar, ela poder falar de coisas que ela não consegue falar em casa. [...] Elas têm, inclusive pela avaliação que a gente fez esse ano com elas, a gente pôde perceber a diferença, até mesmo no porte físico, na

forma de falar, na forma de andar e na forma de agir. Então, esse grupo também é uma vitória do nosso CRAS. Olha, nesse grupo a gente trabalha, ele começou em agosto do ano passado, [...] a gente faz quatro oficinas de autoestima, no final a gente faz um teatro a respeito, mas a intenção nossa é expandir para fora, a intenção nossa é ter multiplicadores, levar para a comunidade. Por exemplo, a gente trabalha um tema aqui durante quatro encontros, monta uma dramatização e leva para a comunidade essa dramatização. [...] É um grupo construído junto com as mulheres, do que elas sentem necessidade de ser trabalhado. Ele é contínuo, está sempre acontecendo, só que com oficinas diferenciadas [...] É uma integração muito interessante para todos.

O exemplo acima ilustra como a execução do PAIF parte das necessidades das famílias do território (“empoderar as mulheres”), inspira diferenças em suas vivências (são percebidas diferenças na postura, na forma de andar, de agir), dissemina os resultados pela comunidade por meio dos próprios usuários (multiplicadores) e é construído de modo participativo (junto com as mulheres).

A implementação do Plano de Ação se refere à operacionalização e à gestão das atividades cotidianas — o “saber fazer” dos trabalhadores do SUAS aliado aos instrumentos e técnicas implicados na prática profissional.

Por fim, é na execução das atividades que os desafios surgem, podendo ser necessária uma mudança de estratégia para alcançar os resultados esperados; daí a importância de revisitar o planejamento e torná-lo adequado para as novas realidades vivenciadas.

Aprimoramento: avaliação contínua

Na perspectiva de melhoria dos insumos e produtos requeridos para a gestão social do PAIF, o aprimoramento, enquanto processo de avaliação contínua, representa o momento de realimentação e de ajuste das práticas implementadas — com o intuito de garantir direitos, proteção social, adesão e participação das famílias; além de assegurar a oferta e o acesso às seguranças.

Nesse sentido, as ações de monitoramento atravessam o processo de gestão, alimentando e induzindo todo o ciclo de vida do serviço, mas, sobretudo, a sua avaliação.

Por isso, o monitoramento se dá de forma processual, contínua e cumulativa. Ele direciona, orienta e revela resultados, possibilitando torná-los públicos e transparentes. Monitorar a frequência das famílias nas oficinas, verificar se os encaminhamentos atingem resultados concretos, observar as mudanças ocorridas no território etc. — são formas de observar e avaliar a execução do PAIF que ajudam no redirecionamento das ações.

Ao constatar que as famílias têm faltado em muitos encontros das oficinas, que os encaminhamentos não têm permitido aos usuários o acesso aos serviços ou, ainda, que existe piora de condições em pontos específicos do território, é preciso promover ajustes imediatos nas ações. Assim, redirecionamentos são necessários para conduzir os sujeitos de volta ao serviço: mudança do tema da oficina para torná-la mais atrativa e desenho de ação comunitária para a parte do território que teve piora de condições, por exemplo.

Por outro lado, para garantir impacto e visibilidade das ações do PAIF, é preciso definir o momento para reunir, refletir, replanejar, reorganizar. Ao mesmo tempo em que se anunciam as conquistas e os avanços, com a intenção de tornar públicos os resultados, deve-se revisitar objetivos e avaliar o encaminhamento das ações.

Não raras vezes, os profissionais, os parceiros e a sociedade em geral deixam de reconhecer e divulgar os resultados dos trabalhos realizados com as famílias no PAIF. Ocorre que eles existem e são muitos. Têm caráter tangível e intangível. Apresentam alcances diversos, são objetivos e transversais às demais políticas. É certo que há ganhos subjetivos relevantes, perceptíveis e frequentes, ainda que difíceis de mensurar.

É importante pôr em evidência o número de atendimentos realizados; de famílias atendidas, acompanhadas; a quantidade de encaminhamentos para

outros serviços da rede; o número de famílias que acessaram o PBF, o BPC; famílias que acessaram benefícios eventuais; indicadores de permanência e assiduidade na escola; acesso aos serviços de saúde, entre outros. Tudo dito deve favorecer o reconhecimento dos trabalhadores e das famílias como coautores dos efeitos provocados pelas ações do PAIF.

O mesmo é expresso em relação às redes intersetoriais, no sentido de avaliar os resultados dos encaminhamentos — na perspectiva da capacidade de atendimento, mas também na efetividade dos mesmos. A qualidade das redes, bem como sua abrangência, é crucial para a atenção das necessidades das famílias e o reconhecimento da indispensável complementaridade entre a Assistência Social e os demais serviços da rede intersetorial.

Os resultados de caráter subjetivo podem ser apresentados, a exemplo da prevenção de ruptura de vínculos familiares ou comunitários; da participação e frequência das famílias em grupos específicos de convivência; do fortalecimento ou mobilização comunitária; da organização de uma campanha em determinado território — como a da vacinação em parceria com a saúde.

O que é semelhante quando se trata do protagonismo das famílias diante do serviço; pela inclusão de sugestões propostas pelas famílias no Plano de Ação; intensificação de visitas familiares e demais melhorias realizadas no território de moradia, por meio do acabamento ou pintura das casas e cultivo de jardins; mudança de hábitos; participação em movimentos sociais; organização de eventos na comunidade; início de um pequeno negócio etc.

É primordial insistir na necessidade de incorporar a cultura dos registros no âmbito dos processos de trabalho da Assistência Social. Essa prática garante a qualidade de experiências fundadas nos dados, nos documentos, nos protocolos e, inclusive, naqueles instrumentos mais comuns, como o prontuário SUAS e o CadÚnico.

A seguir, um exemplo de mural que apresenta a quantificação das ações do PAIF, realizadas no período de um mês. Sugere-se que, um quadro como o indicado abaixo, pode ser elaborado pelas equipes, a fim de favorecer a divulgação das ações, tomando-se o cuidado de afixá-lo em local visível. O mural pode ser feito em material que permita o seu transporte, de modo que ele seja exibido tanto no CRAS quanto em locais outros onde ocorram ações oferecidas pelo serviço.



Figura 6 – O PAIF em números, exemplo de registro e divulgação das ações. Fonte: FCAV, 2018.

O conhecimento avaliativo gerado não deve ser apenas informativo, no sentido de apresentar quantidades de pessoas acolhidas, atendimentos, oficinas, visitas etc. Essas informações podem auxiliar na divulgação do PAIF e na gestão

do trabalho do CRAS. No entanto, elas são parte dos dados que irão compor uma avaliação do serviço com objetivo de aprimoramento.

Para que isto ocorra, é importante que o conhecimento produzido e apropriado pelos processos avaliativos seja indutor de mudança, construído com o objetivo de superar os desafios, formulado como insumo para fazer aquilo que fazemos de um jeito novo e melhor.

Nos eventos realizados no CRAS, desde janeiro de 2018, uma estratégia adotada foi juntar os grupos do CRAS para dinâmicas coletivas e apresentações no PAIF, essa iniciativa surgiu quando a gente percebeu que os grupos estavam produzindo isoladamente, cada grupo produzia para ele mesmo. Com isso, passamos a fazer algumas trocas nas atividades, sabe todo mundo conversando junto e falando do que fizeram e do que querem fazer nas datas comemorativas. Atualmente são três grupos do SCFV que participam dessas atividades comemorativas devido à mobilização do PAIF para essa integração, o grupo de idosos (25 participantes), o grupo de crianças (20 participantes) e o grupo de mulheres (10 participantes). Como resultado, observamos a aproximação dos públicos dessas faixas etárias diferentes e, com isso, eles construíram novos vínculos, inclusive com pessoas da mesma família, que antes encontravam-se afastadas. Não é interessante?

No intuito de exemplificar o modo como um olhar atento para as ações em andamento no CRAS pode conduzir à melhoria e ampliação dos ganhos no PAIF, destaca-se que o aprimoramento da ação — integração de três grupos — permitiu a produção de novos resultados para a vida das famílias do território — convivência intergeracional e construção de novos vínculos.

Para o aprimoramento das ações do PAIF, os processos de avaliação e monitoramento são relevantes e sensíveis para a continuidade daquilo que é executado.

Nesse sentido, é indispensável que recursos — inclusive os orçamentários e de tempo, além das estratégias participativas — sejam mobilizados.



O PAIF EM MOVIMENTO

Nessa perspectiva interessa refletir sobre as metodologias de trabalho social e o seu papel estratégico para promover a retotalização da ação política, sua articulação e protagonismo do cidadão no processo de implementação e operação de programas sociais voltados a produzir resolutividade, desenvolvimento de capacidades e indução de mudanças.⁷

Há que se considerar a necessidade de estimular e aperfeiçoar a reflexão e o desenvolvimento das metodologias, estratégias e técnicas empregadas no serviço; bem como de sua relação com os objetivos e resultados esperados.

Um cuidado especial deve ser tomado para que orientações e caminhos metodológicos não sejam vetores de homogeneização das práticas e da diversidade que se encontra no território, nos CRAS e nos municípios.

A ênfase está na **busca da participação social**, enquanto premissa desejada em todo ciclo da política pública, produzindo a autonomia pretendida, assim como o acesso e a garantia dos direitos das famílias.

⁷ CARVALHO, M. C. Brant de. *Gestão social e trabalho social: desafios e percursos metodológicos*. São Paulo: Cortez, 2014. pp. 169-170.

Considerando as características e as riquezas dos territórios e das populações, é preciso reconhecer e aprimorar os diferentes enfoques e abordagens implementados no trabalho social com as famílias, de modo a serem respeitadas as particularidades de cada situação, de cada família.

O trabalho social com famílias deve ampliar a participação do grupo familiar nas atividades propostas no PAIF, buscando envolver outros membros da família e não, de modo exclusivo, a mulher.

É importante destacar que a participação gera adesão, ainda que também questionamentos e proposições de melhorias — o que reforça a expectativa de crescimento, fortalecimento do olhar das famílias e domínio sobre seus destinos.

Aparentemente, é difícil especificar as condições básicas que permitem a adesão aos serviços e o estabelecimento da conexão desejada entre as famílias e os trabalhadores do SUAS. Algumas circunstâncias, por sua vez, podem ser mencionadas:

- as atividades precisam responder às demandas das famílias;
- as atividades devem estar previstas nos planos discutidos em conjunto com famílias e trabalhadores;
- a infraestrutura necessária para apoio do trabalho social com as famílias deve ser validada previamente, a exemplos da oferta de cestas, do acesso ao transporte para que o usuário chegue ao CRAS, bem como o carro para ir ao território e se fazer presente, entre outros recursos como cursos de artesanato;
- reconhecimento e presença dos trabalhadores no território;
- alcance dos resultados e tomada de consciência das mudanças.

É certo que as normativas apresentam, de forma exaustiva, as condições que permitem a qualidade, a organização e a oferta dos serviços da Assistência Social, o que significa caminhar, dia após dia, na direção da garantia dos direitos sociais e das condições de trabalho do SUAS como um todo.

Por outro lado, o “saber fazer” do profissional é uma ferramenta primordial para a realização do trabalho social com as famílias.

As atividades descritas enquanto **trabalho social essencial ao serviço** [PAIF] são: acolhida, estudo social, visita domiciliar, orientação e encaminhamentos, grupos de famílias, acompanhamento familiar, atividades comunitárias, campanhas socioeducativas, informação, comunicação e defesa de direitos, promoção ao acesso à documentação pessoal, mobilização e fortalecimento de rede de apoio, desenvolvimento do convívio familiar e comunitário, mobilização para a cidadania, conhecimento do território, cadastramento socioeconômico, elaboração de relatórios e/ou prontuários, notificação da ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social, busca ativa.⁸

A gama de ações, atividades e procedimentos metodológicos previstos na Tipificação para o desenvolvimento do trabalho social com famílias orientam a situação dos trabalhadores do SUAS, tanto no espaço do CRAS, quanto em outros espaços, como no território de vivência das famílias.

As ações, atividades e procedimentos estão imbricados uns nos outros. São interdependentes ainda que diferentes entre si. As campanhas socioeducativas, por exemplo, podem integrar as ações comunitárias, concebidas como ação coletiva do PAIF. A orientação e o acesso à informação estão contidos nos encaminhamentos ou também nas oficinas com famílias ou no acompanhamento familiar.

Os níveis de atendimento, o grau de resolutividade e as estratégias de ação são diferenciados. Mas constituem, por sua vez, o rol de modalidades de atendimento, conforme descrito na Tipificação e, portanto, constituindo as ações, as atividades e os procedimentos metodológicos, previstos pelo PAIF, no cotidiano do CRAS, com diferenças de intensidade, de criatividade e de intencionalidade, próprios de cada serviço, de cada trabalhador do SUAS e de cada família.

As ações do PAIF são exibidas em separado, ainda que muitas aconteçam simultaneamente, sejam complementares entre si e caracterizem a dinâmica e as possibilidades das atividades e dos procedimentos metodológicos elencados na Tipificação.

⁸ BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília, MDS, reimpressão 2014. p 13.

Além disso, esse tipo de ação pode ser realizado no CRAS, no domicílio e no território de vivência das famílias, garantindo — como em todas as ações do PAIF — o alcance das seguranças.

No decorrer do atendimento, diversas ações podem ser acionadas, tais como o encaminhamento a serviços e a inclusão de membros da família em oficinas de discussão sobre temas específicos. Mais uma vez e todo tempo, dirigindo os esforços para a complementaridade entre as ações do PAIF.

Com o desenvolvimento do trabalho social com famílias; com a aproximação cada vez maior entre os trabalhadores do SUAS e os territórios de vivência das famílias; com a presença significativa dos CRAS nos territórios; com a importância do PAIF enquanto instrumento da política pública; novas formas e escolhas devem ser incorporadas às ações do PAIF, com o intuito de alcançar resultados. Nesse sentido, o PAIF atua sob duas dimensões, o atendimento e o acompanhamento familiar, enquanto práticas que abarcam todas as ações do serviço e que estão imbricadas na qualidade de instrumentos para o aprimoramento da gestão social do PAIF, na ênfase do trabalho social com as famílias nos seus territórios de vivência e na participação dos usuários no serviço.

Dimensões das ações do PAIF: o atendimento e o acompanhamento

O atendimento e o acompanhamento são duas grandes dimensões do PAIF. A existência de dois termos distintos é didática, mas espera destacar dois enfoques, duas direções importantes tomadas pelas ações do PAIF.

Atendimento

O atendimento é um processo que oferece suporte e perpassa todas as ações do PAIF. Pode ser traduzido, de maneira breve, como uma atividade imediata de **prestação de atenção**.

Em todos os momentos em que os trabalhadores do SUAS identificarem uma necessidade demandada pelas famílias, o atendimento e a atenção entram em cena.

O atendimento é a ocasião em que as necessidades são nomeadas; bem como as potencialidades, fragilidades e estratégias para o acesso a direitos, criação de vínculos e escolha das ações mais adequadas para responder às famílias.

Enquanto processo, estabelece a associação entre a ação e o resultado, ou seja, atender significa – por diversas formas e por diferentes meios – satisfazer às demandas e necessidades das famílias.

O quadro a seguir procura sintetizar os momentos do atendimento, apresentados um a um, interligados e, não raras vezes, ocorrem de forma simultânea.

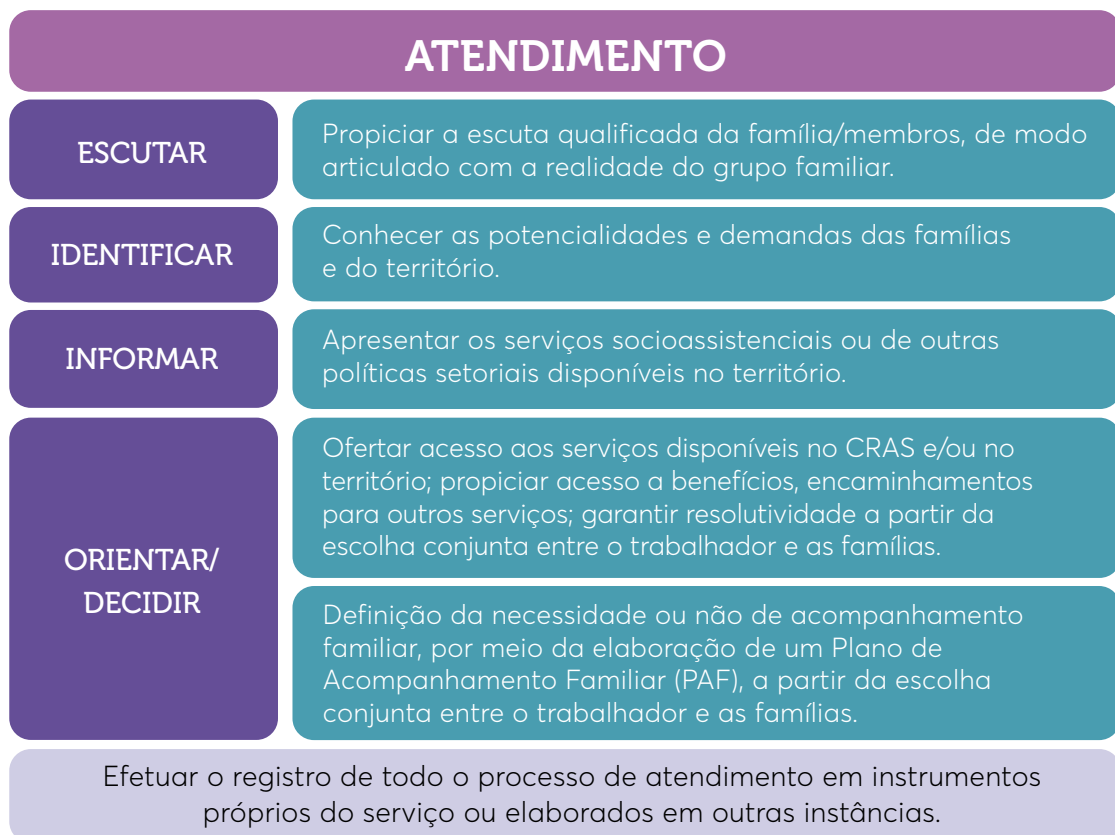


Figura 7 – Chaves do atendimento às famílias. Fonte: FCAV, 2018.

Começo a conversa escutando, faço a acolhida a fim de conhecer a situação da família, de me aproximar, sabe, e nesse momento apresento o serviço, falo das oficinas, dos benefícios. A ideia é saber um pouco da família, da sua vida, do seu local de moradia e também falar do que fazemos no CRAS, como fazemos. É assim que começa a confiança.

O atendimento é o lugar do diagnóstico sociofamiliar, mas também da continuidade das atenções —, ou seja, além da acolhida, atender implica ofertar ações organizadas que respondam às demandas das famílias, seja por meio das ações particularizadas ou coletivas.

Qualquer dos casos — é preciso sublinhar — as ações são permeadas pela escuta qualificada, com vistas ao alcance das seguranças.

O atendimento articula uma série de insumos presentes no serviço, reúne atitudes e comportamentos de empatia e de escuta que, ao mesmo tempo, mobilizam conhecimentos de técnicas de acolhida e de convivência.

Tais conhecimentos remetem aos direitos sociais e à informação sobre programas, serviços e benefícios tanto da política de assistência social quanto de outras políticas públicas.

Há um fluxo que parte da identificação da demanda na acolhida em direção à prestação de uma atenção. Assim, o atendimento não é um ponto isolado do trabalho social, mas está inscrito no interior de um processo mais amplo de compreensão e fortalecimento das potencialidades, das garantias de direitos e do entendimento dos resultados transformadores que a ação desencadeia.

Ainda que o atendimento possa ter um caráter pontual — quando, por exemplo, uma demanda é prontamente atendida pelo encaminhamento da família para a obtenção de um documento — é preciso atentar para significados mais amplos identificados pelo próprio atendimento.

Recebi uma mãe que não conseguia matricular o menino na escola, pois tinha perdido todos os documentos na última enchente. Isso foi fácil, um encaminhamento e situação resolvida. Mas continuamos nossa conversa sobre o local de moradia, pois é uma comunidade que sofre com as chuvas. Temos muitas famílias do local. Logo faremos uma ida do CRAS junto com a Habitação e a Saúde. Sozinhos não tem solução. A moradia é um problema difícil!

As demandas não mencionadas pelas famílias, mas imediatamente identificadas pelo trabalhador do SUAS, tanto podem orientar reuniões de planejamento quanto ser encaminhadas para os diversos parceiros da rede de serviços do município.

Estar atento para os contextos das famílias que buscam a proteção social deve revelar demandas coletivas e situações de desproteção não declaradas.

O acesso aos serviços, por exemplo, fortalece a autonomia das famílias, leva-as para o reconhecimento de direitos, aperfeiçoa a ideia de cidadania e permite a continuidade das ações de proteção. Daí a importância de olhar para além da demanda inicial da família e de registrar todos os atendimentos.

Acompanhamento familiar

O acompanhamento familiar integra os atendimentos do PAIF, muito embora se ocupe com circunstâncias diversas daquelas assumidas pelo atendimento. Passada a acolhida ou durante uma oficina, por exemplo, a família pode solicitar ou acenar a necessidade de apoio para situações de risco.

Nesse momento, o trabalhador do SUAS deve avaliar, em conjunto com a família, as questões levadas para o atendimento. É certo que maus tratos a idosos, abuso ou violência doméstica são situações que, uma vez identificadas, devem ser acompanhadas e não apenas atendidas. Suspeitas devem ser mais bem apuradas por meio de ações particularizadas e visitas domiciliares, por exemplo.

Para decidir sobre a necessidade do acompanhamento familiar, o trabalhador do SUAS deve lançar mão de todas as informações disponíveis, bem como

travar diálogo com os integrantes da família e de seu grupo de convivência. A conversa tem o objetivo de identificar riscos de quebra de vínculos, de violência, de dependência, de abandono, de isolamento e demais situações que levam à desproteção do indivíduo e/ou de sua família como um todo.

O acompanhamento familiar é um processo de atendimento organizado a partir de duas perspectivas: a primeira é a constância e a segunda remete ao **Plano de Acompanhamento Familiar (PAF)** – o planejamento do atendimento elaborado pela família e pelo trabalhador do SUAS.

Acompanhar as famílias é garantir atendimentos contínuos tendo em vista o alcance de determinados objetivos; implica oferecer oportunidades para que as famílias desenvolvam suas capacidades e sejam fortalecidas para o enfrentamento dos riscos a que estão expostas, criando novas relações e novas formas de convívio.

Portanto, mais do que inserir a família e seus membros em um ou mais serviços ofertados pelo CRAS ou por outras políticas parceiras, trata-se de garantir suportes individuais e comunitários que favoreçam a superação das fragilidades.

Assim, a escolha e elaboração das estratégias que serão adotadas dependem de uma compreensão profunda da dinâmica familiar e das ofertas de programas, serviços e benefícios da política de assistência social e demais políticas públicas.

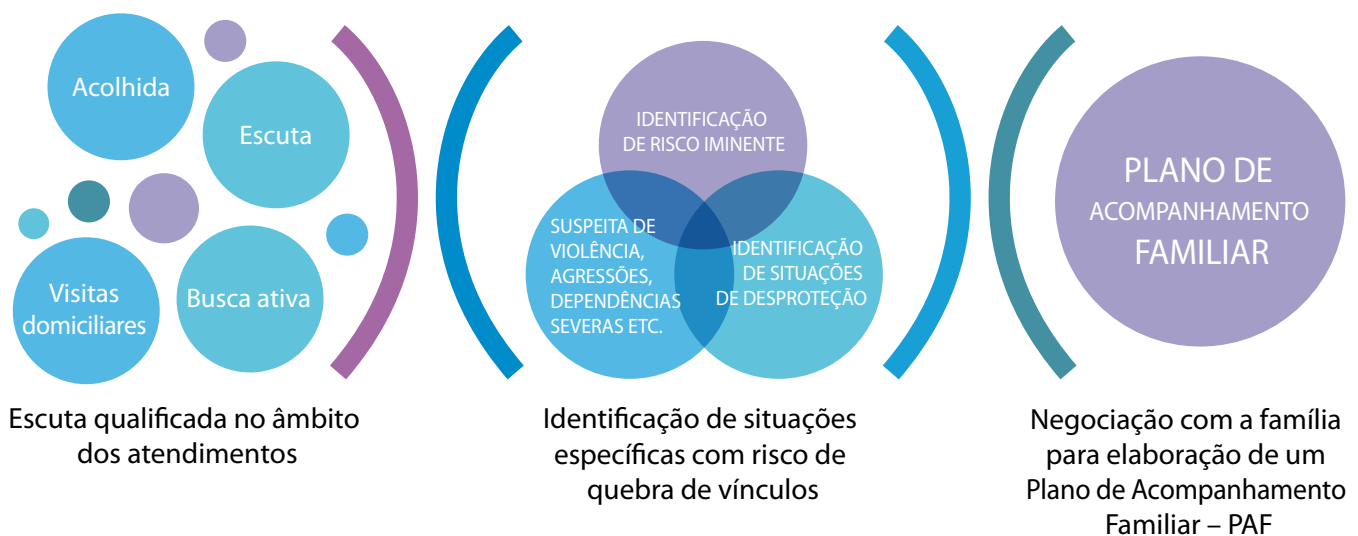


Figura 8 – Acompanhamento Familiar: identificando a demanda e propondo caminhos. Fonte: FCAV, 2018.

O acompanhamento exige a formalização do acordo entre a família e o trabalhador do SUAS, por meio do PAF, e deve expressar o compromisso assumido por todos os envolvidos. Ele é construído a partir de possibilidades concretas — tanto de participação, quanto de realização de seus objetivos — e precisa ser revisto e ajustado sempre que necessário ou demandado por qualquer uma das partes.

Deste modo, o acompanhamento se constitui em uma reflexão conjunta sobre as questões que fragilizam a família ou um de seus membros.

Para tanto, redobram-se a importância das ações descritas no PAF, podendo contemplar desde a inclusão de um adolescente no SCFV, um idoso na Oficina de Memória do PAIF ou uma criança no Programa Criança Feliz — ou todas as ações mencionadas, ao mesmo tempo, afim de verificar mudanças ou não na direção da potencialização da família, da conquista de novos direitos, maior autonomia, acesso e geração de novas oportunidades.

O **PAF deve dispor de metas e prazos**, além de ser, periodicamente, objeto de pactos renovados.

O acompanhamento das famílias por meio do PAF requer encontros periódicos que devem ser agendados previamente. É preciso lembrar que o plano é apenas um meio e não um fim.

Os momentos de reflexão sobre o que foi previamente pactuado — de alterações ou de novas direções — não devem ser caracterizados como retrocesso, nem reforçar sentimentos de culpa ou fracasso das famílias, em função daquilo que não foi alcançado.

Devem, por outro lado, **ser um estímulo para o encadeamento de novas ações**, sejam elas particulares ou coletivas, desde que ocorram no CRAS ou no território de vivência das famílias.

O objetivo primordial da reflexão conjunta é a valorização dos esforços da família e a ênfase sobre compromissos, envolvimento e a retomada das estratégias necessárias para o alcance das mudanças desejadas.

Uma vez definido o caminho a ser seguido, o PAF deve ser colocado em prática. Têm início as intervenções particularizadas e/ou em grupos de famílias, ou ainda, a inserção da família e de seus membros em ações dos serviços de Proteção Social Básica, da Proteção Social Especial e/ou de outras políticas setoriais.

O “Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF” (Brasília, DF, 2012, v. 2) apresenta, de forma didática, as seis etapas do Acompanhamento Familiar. Não sendo sequenciais, mas exibem os detalhes dos diferentes processos. O *link* está na seção “Saiba mais”, localizada no final deste documento.

Os encontros com as famílias acompanhadas não devem ser um momento de conferência mecanizada de cumprimento ou não do percurso previsto, sob pena de exclusão ou de recriminação da família, em função daquilo que não foi feito.

Os encontros visam o fortalecimento de vínculo entre o trabalhador do SUAS e os membros da família. É um espaço reservado para aprofundar o debate sobre a questão que fez acionar o acompanhamento e que se busca superar ou minimizar.

As situações que culminam com a escolha do trabalhador e o aceite dos usuários para o acompanhamento familiar remetem a circunstâncias graves enfrentadas pelas famílias.

Não é tarefa simples definir “gravidade” e “riscos”, sobretudo, quando as demandas são urgentes e associadas à alimentação, moradia, saúde e a sofrimentos diversos que põem em perigo a sobrevivência.

Mas, questões tais como violência doméstica, trabalho infantil, abandono ou negligência com idosos, pessoas com deficiência ou com crianças, são condições de risco iminente para o futuro das famílias e de seus membros.

Apesar do descumprimento das condicionalidades do PBF nem sempre fazer parte dessas condições extremas, o relato abaixo demonstra como, durante o acompanhamento, podem surgir situações ainda mais graves do que aquelas que levaram a família a buscar o serviço.

Acompanho duas famílias que não estão conseguindo cumprir com as condicionalidades do Bolsa Família. Na verdade, dois adolescentes não estão frequentando a escola. Ambos têm muitas faltas, não gostam da escola e têm notas ruins. Depois que fizemos o PAF, decidimos envolver os meninos no grupo de música do SCFV, bem próximo da casa deles e fizemos uma visita à escola que propôs a participação dos meninos no grupo de recuperação. Fomos nos encontrando e uma das mães pediu que a gente chamasse o pai para conversar. Como a situação era próxima e o relacionamento pai / filho não é simples, achamos que devíamos chamar os dois pais na conversa. As mães concordaram, pois quem sabe um ajudaria o outro. E foi isso que aconteceu. Durante três encontros, os pais chegaram a perceber a importância de fazer algumas atividades de lazer com os filhos. Encontro os meninos no grupo de música quando passo por lá!

É preciso lembrar que o PAF é um instrumento de trabalho que orienta e possibilita mensurar os ganhos, o caminho trilhado e o lugar onde se pretende chegar. Rotas, todavia, são corrigidas durante o trajeto. Uma vez alcançados os objetivos, olhamos para os indivíduos a distância, pois os vínculos instituídos entre membros da família, trabalhador e serviço mantêm-se atados.

O PAIF em ação: famílias e território como pontos de partida e de chegada

O PAIF, enquanto um serviço socioassistencial da Proteção Social Básica, é um aporte estratégico do SUAS na prevenção à ocorrência de quebra de vínculos familiares; na promoção da autonomia pessoal e comunitária; na oferta ou encaminhamento para acesso a programas, benefícios e serviços na medida que está referenciado no território, por meio do CRAS.

Para apresentar de forma clara os fundamentos e a intencionalidade das contribuições aqui organizadas, cabe lembrar que o trabalho social voltado para famílias é, senão:

[...] uma cadeia de processos que mobilizam a participação [das famílias], dos cidadãos, comunidades e territórios ao longo do ciclo da gestão da política. [Isto significa estar] presente na negociação da política pública junto aos seus potenciais usuários;

refere-se aos processos de implementação e aos objetivos últimos voltados à proteção social e ao desenvolvimento de capacidades dos cidadãos usuários das diversas políticas públicas. [Portanto,] a plena proteção social depende de processos que a concretizem no território, produza adesão e participação das famílias e dos cidadãos.⁹

Assim, a natureza do trabalho social com famílias avança sobre temas que devem afiançar a sua presença no território; o planejamento e a intencionalidade das ações; a participação das famílias nas ações; a coautoria das famílias e dos trabalhadores do SUAS na elaboração das ações; a qualidade e a prontidão de suas ofertas, conforme apontado na **Gestão Social do PAIF**.

Isto posto, assume-se que o trabalho social com famílias no território se expressa sob duas perspectivas: aquela que é desenvolvida no CRAS, o equipamento da assistência social, e aquela que ganha corpo no território de vivência das famílias.

O trabalho realizado no território de vivência das famílias estimula forças e potencialidades das famílias e da comunidade — além de maximizar a referência do CRAS no território; de reconhecer o contexto socioterritorial que permeia a vida das famílias; de propiciar a convivência comunitária em sua integralidade, entre outras oportunidades de interação relacional, tornadas possíveis desde a presença do Estado no território.

Face às mudanças e novas atribuições, torna-se fundamental o papel protetivo do Estado de apoio às famílias, por meio do provimento de serviços, programas e benefícios, principalmente se considerarmos as desigualdades de recursos de determinadas famílias em função de questões de gênero, étnicas e de classe. [Assim] destacando as temáticas do território, da importância de processos participativos e da autonomia, que consiste no acesso das famílias à informação, possibilidade de escolhas, tomada de decisões e realização de projetos de vida, onde novamente o apoio do Estado é crucial.¹⁰

A priorização do trabalho social com famílias no e com o território **permite seu maior engajamento, facilita a adesão e a participação das famílias na interação com o serviço**; mas, sobretudo, legitima e aproxima os interesses individuais e coletivos, maximizando os resultados do PAIF.

⁹ CARVALHO, M. C. Brant de. *Gestão do território: agir no binômio família/território*. 2018. (Mimeo). pp. 2-3.

¹⁰ MIOTO, Regina C. T. *Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o trabalho social com famílias na Política Nacional de Assistência Social*. MDS, 2016. p. 9.

A adesão das famílias e sua participação acontecem a partir da sensibilidade do trabalhador do SUAS em acolher as demandas e formular um planejamento conjunto com as famílias para construção de caminhos resolutivos.

Nessa direção, é fundamental o estabelecimento de uma relação de parceria e horizontalidade entre os trabalhadores do SUAS e as famílias, sobretudo, para garantir que as demandas dos sujeitos de direitos sejam condutoras do trabalho social no sentido do alcance dos resultados.

A figura **Propostas para o trabalho social com famílias no PAIF** ilustra, de maneira breve, as concepções consideradas estratégicas para enfrentamento das desigualdades e processos de exclusão social. Todas elas têm início com o Agir, demonstrando a importância das ações, das intervenções, das articulações, ou seja, dos diversos aspectos que culminam com o trabalho social desenvolvido no PAIF.



Figura 9 – Propostas para o trabalho social com famílias no PAIF. Fonte: FCAV, baseado em CARVALHO, M. C. Brant de. *Gestão do território: agir no binômio família/território*. 2018. (Mimeo).

Na seção que se segue, destacam-se as ações de Busca Ativa e de Visita Domiciliar como mobilizadoras do aprimoramento do PAIF. Por um lado, por serem ações que evidenciam a centralidade do território e das famílias e, por outro, por configurarem uma oportunidade estratégica de adensamento das relações com as demais políticas setoriais que atuam e são acessadas pelas famílias.

Entre as ações essenciais ao PAIF aqui referenciadas estão: **a Acolhida, as Ações particularizadas, as Oficinas com famílias, as Ações comunitárias e os Encaminhamentos**, que serão tratadas individualmente, apesar da característica de complementaridade, simultaneidade e de sobreposição que estabelecem entre si no cotidiano do serviço.

Desse modo, o **PAIF em Ação** é — antes de tudo — o resultado de um PAIF em movimento, planejado, intencional e perseguidor de resultados nem sempre mensuráveis, mas efetivos para as famílias.

Busca ativa

A busca ativa é uma ação proativa que permite aos trabalhadores do SUAS conhecer, percorrer e descobrir os modos como se dão as relações entre as famílias e o espaço vivido. Tais relações são anunciadoras de parceiros do território, a saber, lideranças, comerciantes, associações de moradores, vizinhança solidária, entre outros.

A busca ativa também é uma ação estratégica de conquista e encontro das famílias para que seus membros conheçam e acessem os serviços ofertados no CRAS e, portanto, do PAIF.

A chegada ao serviço significa, de antemão, o acesso a uma política de assistência social, bem como a todas as demais políticas públicas, uma vez que o PAIF realiza a mediação entre as famílias e os direitos de cidadania.

Deve-se mobilizar todos os esforços para que a busca ativa ocorra de modo organizado e continuado. Tratando-se de uma estratégia, não dispensa um planejamento prévio. Assim, é importante mobilizar recursos que garantam o deslocamento dos trabalhadores do SUAS, podendo a busca ativa compartilhar sua ação com demais políticas e outros equipamentos e serviços da rede socioassistencial.

Tal ação pode ser realizada em conjunto com os coletivos do território, com outras famílias e com trabalhadores de demais políticas públicas.

Listas e cadastros — a exemplos do CadÚnico e do Sistema de Identificação de Localidades e Famílias em Situação de Vulnerabilidades do SUAS (IDV) — são ferramentas que podem ser utilizadas para o reconhecimento das características e localidades comuns a grupos e famílias; podendo, assim, orientar a busca ativa.

Nos grupos do PAIF, é comum ouvir relatos de pessoas que vivenciam situações difíceis: indivíduos deprimidos, crianças negligenciadas, pessoas vivendo sozinhas ou confinadas. A organização dos relatos — compreendidos como indicativos de questões a serem investigadas pelos trabalhadores do SUAS — é fundamental tanto para o planejamento da busca ativa quanto para a oferta e divulgação dos serviços do CRAS.

Assim, orienta-se que a busca ativa lance mão da consulta de cadastros e ferramentas de informação; além de estratégias outras, listadas abaixo.

- famílias que indicam outras famílias para serem contatadas pelo PAIF;
- demais serviços que encaminham famílias para serem contatadas pelo PAIF;
- chamamento das famílias por meio de WhatsApp, carro de som, telefonema ou carta;
- visita domiciliar, presença e incursões no território;
- análise e definição de pontos vulneráveis presentes em listas do CadÚnico, entre outras bases de dados.

Por vezes, os espaços da casa e do território de vivência — entendidos como esferas de proteção, de expressão cultural, de vínculos familiares e vicinais — não proporcionam o acesso e o conhecimento aos serviços das políticas públicas, apartando os sujeitos do exercício pleno de seus direitos. Daí a importância da busca ativa para a construção de pontes entre o espaço de vivência das famílias e o espaço público ampliado da cidadania.

Tendo em vista as características da busca ativa, deve-se considerar que as incursões no território fundam-se sobre as premissas do trabalho social com famílias. Em especial, no que se refere à criação de vínculos entre trabalhadores, famílias e território. Assim, a busca ativa se apresenta como estratégica oportunidade de trânsito e atuação do Estado no espaço vivido.

O trabalho social em territórios com vasta extensão, localizados sob as imposições do fator amazônico e/ou rural, exige uma atuação diferenciada do PAIF e das políticas públicas em geral. Isso porque espaços remotos obrigam a população a vivenciar situações de isolamento e lidar com condições adversas no acesso a bens e serviços mais complexos. Ressalta-se que os territórios com esse perfil representam 35,12% das cidades e 69,61% da população brasileira (IBGE, 2017).

Nesse campo diferenciado de atuação, a presença do Estado, na figura dos trabalhadores do SUAS, além de estratégia determinante para a possibilidade de acesso das famílias e cidadãos aos seus direitos civis e sociais é também a oportunidade de (re)conhecer as diferentes vozes, histórias e culturas de uma numerosa população que vivencia situações de isolamento.

No campo da Assistência Social, o acesso a essas localidades recaem sobre a atuação de equipes volantes ou de CRAS itinerantes, fundamentais para a possibilidade de acesso das famílias e cidadãos aos seus direitos civis e sociais — notadamente reiterando o quão fundamental se faz o trabalho social com famílias no seu território de vivência.

Quando o trabalhador do SUAS visita domicílios, na ocasião do primeiro contato, a busca ativa pode exibir características de acolhida. Nesse caso específico o trabalhador deve ter **sensibilidade para iniciar a acolhida** naquele mesmo instante, se possível, ou agendá-la para momento oportuno.

Nem sempre é possível classificar uma ação em uma única modalidade, pois as ações se sobrepõem e são complementares, ou seja, a acolhida e a busca ativa podem ocorrer ao mesmo tempo.

Visita domiciliar

A visita domiciliar, de certo, não é uma ação desconhecida para aqueles que trabalham no PAIF. De modo breve, a ação se refere ao deslocamento de trabalhadores do SUAS até a casa das famílias, com vistas ao alcance de objetivos previamente definidos.

Visitar uma família é carregar o PAIF para dentro do local de moradia dos indivíduos. Trata-se de uma estratégia de apropriação e consequente partilha territorial — considerando-se o fato de que muitos indivíduos não dispõem de recursos (financeiros, de saúde, entre outros) para deslocamento até o CRAS.

É importante, de antemão, esclarecer as razões que motivaram a visita. Então, deve-se escutar as demandas narradas pelos membros da família, apresentar o serviço, os benefícios e os programas socioassistenciais disponíveis pelas políticas públicas. Juntos, trabalhador e famílias decidem pela melhor saída para os problemas identificados.

A visita domiciliar é uma ação de atenção à família, devendo ser programada para incursões permanentes e não apenas aparições eventuais, reservadas para circunstâncias dramáticas ou afastamento prolongado das famílias.

Para tanto, os trabalhadores do SUAS precisam conhecer o território e os trajetos realizados pelas famílias. O que implica percorrer ruas, igarapés, vielas, margens de rios e demais vias de acesso aos locais de moradia; estreitando o convívio e o vínculo com os indivíduos.

Ainda que os trabalhadores recebam as famílias no CRAS, a presença no domicílio pode instruir a compreensão que têm sobre a dinâmica das famílias, a visão das ações do PAIF e da política de assistência social no território. Isso porque o simples gesto de deslocar-se até a casa de alguém pode ser entendido como um ato de cuidado para com o visitado, despertando na família sentimentos de reconhecimento de suas demandas e de seus direitos.

Deve-se evitar que as visitas domiciliares sejam acionadas ou entendidas como atos fiscalizatórios, para que isso não ocorra é preciso que a visita seja acordada com as famílias, a partir de objetivos claros e aceitos por todos.

Conhecer e ouvir a demanda familiar no domicílio requer uma preocupação especial, dado que nesse âmbito de convivência e de proteção para os indivíduos, os trabalhadores do SUAS estão entrando e saindo de um espaço reservado para as relações mais íntimas dos sujeitos. Mioto apresenta diversos aspectos sobre os cuidados na visita e dentre eles “destaca a preservação da privacidade e do respeito à individualidade e aos modos de vida das famílias”.¹¹

No espaço doméstico e naquilo que lhe é próprio, podemos nos constituir enquanto sujeitos plenos, ainda que também parciais e necessitados de maiores compreensão, atenção e cuidado.

Portanto, visitar uma família implica ser admitido em um universo de relações complexas, construídas ao longo do tempo e marcadas tanto pelo afeto primário que nos vincula aos mais próximos quanto por violações, exclusões e desigualdades.

Este nível de cuidado de uma família se dará, necessariamente, pela mediação estratégica de uma escuta qualificada e acolhedora das famílias e de seus membros.

Acolhida

É oportuno relembrar que a acolhida compõe uma das seguranças da PNAS (2004) — que estipula a provisão de recepção, de escuta qualificada, de oferta de benefícios, encaminhamento a programas e serviços de atuação no território, tanto no âmbito da Proteção Social Básica, quanto Especial.

¹¹ MIOTO, Regina C. T. *Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o trabalho social com famílias na Política Nacional de Assistência Social*. MDS, 2016. p. 32.

No campo da Proteção Social Básica, bem como no PAIF, a ação de acolhida é compreendida como a expressão do primeiro contato feito entre uma família e um trabalhador do SUAS.

A acolhida de uma família tem início com a **escuta das necessidades e demandas apresentadas** ao trabalhador do SUAS por um ou mais membros do grupo familiar. Marcada por afetividade, empatia e solidariedade, a escuta qualificada deve ser o momento de criação de uma relação de confiança entre os participantes, de modo que os acolhidos sintam-se seguros para expor suas demandas, problemas, dúvidas e desejos.

É a escuta qualificada, o atendimento das demandas das famílias e a presença do trabalhador do SUAS no território que permitem assegurar o fortalecimento dos vínculos com as famílias.

Do ponto de vista do trabalhador, a ocasião exige uma postura ética de compartilhamento de saberes, de abertura e respeito ao outro, de compromisso com a cidadania e a dignidade de todos, em especial, daqueles que – em função de uma situação grave de negação de direitos – sentem-se fragilizados, incapazes e sem perspectiva de enfrentamento de obstáculos que parecem intransponíveis.

Ao ouvir os **relatos das vulnerabilidades**, é preciso que o trabalhador do SUAS aponte para o reconhecimento das potencialidades, isto é, das capacidades que aquele grupo familiar dispõe para o seu próprio benefício.

Acolhida não se define como uma ação mecânica de levantamento de demandas para as quais são previstos atendimentos ou encaminhamentos padronizados.

Ao olhar para si mesmo de modo diferente do habitual, os indivíduos tornam-se capazes de descortinar as possibilidades de construção de uma vida melhor, a partir do fortalecimento de sua função protetora, de sua autonomia e de sua integração na vida comunitária.

Enquanto encontro singular entre pessoas com trajetórias de vida específicas, a acolhida é um ato de **compreensão do outro em sua totalidade**, reconhecendo-o como ser humano com valores, anseios, qualidades e necessidades que extrapolam a queixa ou demanda narrada.

Garantidas as condições fundamentais, a acolhida é também o momento em que as famílias são informadas sobre a oferta das ações do PAIF, da rede socioassistencial, do CRAS e de demais políticas setoriais que podem ser acessadas na busca pelos direitos de cidadania.

Nas orientações prescritas pelo PAIF, a acolhida individual e acolhida em grupo configuram-se como ações distintas. As de segundo tipo são marcadas por cuidados especiais para que todos os participantes estejam à vontade para expor suas demandas. Quando isso não é possível, deve-se garantir a acolhida individualizada, isto é, a escuta qualificada de um ou mais membros de uma mesma família.

Para as acolhidas em grupo, ocorridas no CRAS e realizadas desde o agendamento preliminar com todos os envolvidos, as famílias apresentam suas demandas para o coletivo. O trabalhador do SUAS, por sua vez, deve registrar os nomes, composição familiar, local de moradia, demanda que levou o indivíduo até o CRAS e reivindicações comuns ao conjunto de usuários.

Os encontros em grupo são a ocasião para o debate sobre as demandas identificadas, as características dos territórios (fragilidades e potencialidades), compartilhamento de informações sobre os serviços disponíveis no CRAS, demais políticas públicas e necessidades específicas que dependam de agendamento para acolhida particularizada.

É importante destacar que todas as formas de acolhida apresentadas são complementares. A simultaneidade das ações, longe de ser um obstáculo, favorece famílias em situação de vulnerabilidade. Significa dizer que a acolhida em grupo pode ser anterior à acolhida particularizada, a depender das famílias e das estratégias de trabalho social.

Nessa perspectiva, vê-se ampliado o entendimento acerca da acolhida, compreendendo-a como uma ação ainda mais abrangente que a escuta inicial. A acolhida se dá de maneira processual, possibilitando o fomento de relações de confiança entre trabalhadores do SUAS e as famílias. Ao ser encarada como processo, a acolhida favorece não só a entrada da família no serviço, mas também sua permanência e adesão dos indivíduos no PAIF e no SUAS.

Ações particularizadas

Ações particularizadas são atendimentos individualizados prestados a um ou mais membros de uma mesma família acolhida pelo PAIF. A decisão pelo atendimento individualizado depende da avaliação do trabalhador do SUAS ou da solicitação feita pela própria família.

Um atendimento particularizado procura compreender, **de modo mais aprofundado**, situações específicas vividas pela família, sendo apropriado e indicado quando houver:

- suspeita de situações de violação de direitos;
- entendimento e enfrentamento das causas de descumprimentos reiterados de condicionalidades do Programa Bolsa Família;
- beneficiários do BPC de 0 a 18 anos fora da escola e demais situações que pressuponham o sigilo de informações e que gerem encaminhamento para a Proteção Social Especial ou para o Sistema de Garantia de Direitos.¹²

Os casos anteriores são exemplos e não esgotam as situações de vulnerabilidade em que se aconselha um atendimento por meio de ações particularizadas.

¹² BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Caderno de orientações técnicas sobre o PAIF*. Brasília, DF, 2012. v. 2, p. 42.

Durante uma oficina, percebi a Silvia quieta, mais uma vez. Era nosso terceiro encontro. Todos falavam sobre a organização da Festa da Abóbora. É tradicional aqui no município. Cutucamos a Silvia, os amigos também cutucaram, mas ela continuava calada. Estranho, porque na acolhida ela disse que ia ser bom ajudar na festa e estava vindo na Oficina. No final, me aproximei e tentei saber o que estava acontecendo e ela disse: 'tá tudo bem!'. Percebi que precisava marcar uma conversa entre nós. Falei: 'vamos marcar uma conversa'. Ela resistiu, mas aceitou. No dia marcado, ela veio. Então, ela tava precisando, certo? Não tava tudo bem. Nem vou contar o problemão, mas daí concordamos, juntas, que precisava fazer um acompanhamento de perto, para ela e para a filha mais velha e depois íamos ver com o CAPS para ajudar no Plano. É isso.

O trabalhador, portanto, deve estar atento para os sinais revelados pelos indivíduos, sugerindo uma ação particularizada para a família que já participa de uma oficina, que recebeu algum encaminhamento ou após visita domiciliar, por exemplo.

Assim, uma ação particularizada é uma ação pontual, ocupada com a compreensão de circunstâncias que exigem atenção especial por parte da equipe de referência do PAIF. Havendo a necessidade de repetição periódica da atenção para mais de um membro da família, pode-se ofertar uma nova dimensão do atendimento, o **acompanhamento familiar**.

Nem todas as famílias inseridas no PAIF são acompanhadas por um trabalhador de referência que elabora, junto com os interessados, um Plano de Acompanhamento Familiar (PAF). No entanto, todas as famílias atendidas no PAIF podem receber uma ação particularizada, que lance mão dos compromissos éticos e de saberes específicos, sendo marcada pela empatia e abertura ao outro.

Situações que apontem para violência doméstica, maus tratos a idosos e exploração do trabalho infantil, por exemplo, podem ensejar uma ação particularizada. O objetivo é buscar esclarecimentos e registrar a demanda – o que não exclui o atendimento particularizado para casos menos emergenciais, como dificuldades de inclusão de filhos adolescentes na escola, acesso a exames de saúde, entre outras demandas singulares.

Oficinas com famílias

A ação de oficinas com famílias é uma das estratégias de trabalho social em grupo ofertada pelo PAIF. Há uma gama de possibilidades de mediar esses encontros grupais, seja por meio de palestras, rodas de conversas, oficinas, reuniões etc. As oficinas reúnem os membros das famílias e, algumas vezes, contam com a participação de famílias inteiras. Na maioria das ocasiões, entretanto, a presença massiva ainda é de mulheres.

Trabalhar com famílias e organizar oficinas exige a aplicação de conhecimentos múltiplos que se transformam em momentos de aprendizagem. É uma abordagem sociopedagógica que estimula a participação, reforça as habilidades comunicacionais, socializa informações, provoca a convivência e fortalece os vínculos entre os participantes.

Aqui no território têm muitas ocupações nos prédios vazios, que são muito velhos. O problema maior é a habitação, mas aqui na Assistência não tenho como resolver o problema. Só tenho benefício eventual que é o aluguel social que não ajuda muito, é pouco valor e teria que ir para muito longe. Ao menos aqui no centro tem uma rede, por isso todo mundo quer ficar. As famílias pagam para morar no prédio, às vezes para a liderança que varia muito. Só nas ocupações 'com bandeira' que é diferente, porque daí eles têm associação, CNPJ, são atuantes. Então, esse trabalho de falar de como montar uma associação reconhecida é bem importante, já fiz cinco oficinas, trouxe até um advogado para me ajudar, tudo no CRAS. Mas quero ir para as ocupações, pois veio pouca gente.

As oficinas podem ser organizadas para um pequeno número de famílias que vivenciam situações com iminentes riscos sociais, entre outras circunstâncias comuns, identificadas durante a acolhida, nas ações particularizadas e/ou nas visitas domiciliares. As oficinas precisam ter objetivos claros para que possa se produzir resultados previamente orientados.

Entretanto, o tamanho do grupo e o tempo de duração dos encontros devem ser compatíveis com o propósito da atividade recomendada. Um tema

informativo e abrangente deve ser oferecido para um grupo aberto. Questões relativas à dificuldade de relacionamento familiar, por exemplo, devem ser ofertadas para grupos menores, garantindo uma ambiência que estimule a partilha de relatos pessoais.

Da mesma forma, o tempo de duração dos encontros deve ser avaliado caso a caso, de acordo com a disponibilidade dos participantes, dos convidados, do local, entre outros fatores.

Independentemente das definições de formato, a decisão deve privilegiar oportunidades de reflexão, debate e protagonismo dos participantes.

Para conhecer o detalhamento metodológico sobre as ações do PAIF, inclusive das oficinas com famílias, acesse o “Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF” (Brasília, DF, 2012, v. 2). O *link* está na seção “Saiba mais”, ao final deste documento.

Os conteúdos abordados durante as oficinas têm origem e são definidos desde as mais diversas maneiras. Destaca-se o estudo das demandas e necessidades comuns a grupos de famílias, levantadas a partir de instrumentos de registro e de **experiências de vida** dos indivíduos. São bem-vindas questões contemporâneas ou problemas territoriais que afetam, diretamente, a relação das famílias com o espaço onde vivem.

As sugestões das oficinas e grupos podem ser recolhidas por meio de entrevistas ou ainda em caixas de sugestão dentro das quais os participantes depositam temas de especial interesse.

Nesse sentido, a intuição dos trabalhadores do SUAS é fundamental para que a oficina esteja de acordo com os anseios, desejos, vivências, demandas e características do lugar em que atua e para as famílias com quem trabalha.

As oficinas oferecidas para o conjunto das famílias do PAIF são muito relevantes, mas nem sempre cabem no CRAS. Daí a importância de contatar outros espaços públicos capazes de sediar os encontros. As escolas são excelentes escolhas, pois são lugares reconhecidos pelas famílias — que, normalmente, têm filhos em idade escolar. Também é oportuno que os encontros aconteçam no período noturno,

possibilitando a participação de mães e pais — não atrapalhando suas jornadas de trabalho, nem os professores que utilizam as salas durante o dia. Assim, ninguém sai prejudicado. Nestes encontros, é interessante apresentar os trabalhos concluídos nas oficinas com famílias no PAIF, porque muitas vezes elas são mediadas por atividades de produção — como bordados e artesanatos —, o que atrai as pessoas para debater questões amplas como cidadania, violência, entre outras; além de fomentar habilidades manuais, empreendedoras.

Uma vez definidos os conteúdos, em coautoria com as famílias, deve-se trabalhar de maneira dialógica; quer dizer, é preciso fazer incluir as observações de todos, provocando a participação e reflexão conjuntas durante os encontros.

A indicação geral é a de um fazer colaborativo, participativo, impregnado pelo contexto e centrado nas famílias. A direção e a prioridade do trabalho social com famílias dão significado político e sociorrelacional às ações do PAIF. Assim, as oficinas com famílias podem assumir diferentes formatos, sem perder de vista os objetivos do serviço, como, por exemplo:

- oficinas de artesanato, de costura, de confecção de bolsas, de embalagens de produtos recicláveis, de bordado;
- oficinas cuja mediação ocorre desde práticas esportivas como capoeira e caratê;
- oficinas cuja mediação ocorre desde manifestações artísticas como grafite, dança, fotografia, cinema e teatro;
- oficinas de geração de renda ou de acesso a bens como hortas comunitárias, empreendedorismo, produção de ovos de páscoa e/ou salgadinhos;
- oficinas de circulação no território, registro fotográfico para reconhecimento do território, realização de caminhadas, identificação de espaços para implementação de ações coletivas, entre tantas outras iniciativas relacionadas às demandas, interesses e objetivos definidos entre os trabalhadores do SUAS e as famílias.

Assim, as estratégias de uma oficina podem ser variadas. Porém, em todas elas o que importa é que sejam realizadas discussões de temas pertinentes ao PAIF e de interesse das famílias, como o acesso a direitos, a autonomia, o fortalecimento de vínculos, as potencialidades do território, entre outros.

As oficinas podem ocorrer no CRAS, mas também nos territórios de vivência das famílias. Devem ser privilegiados espaços comunitários e coletivos, favorecendo o menor deslocamento e o maior acesso por parte do grupo de interessados.

Ao mesmo tempo, a presença de equipes de referência do PAIF no território permite a geração de um movimento local, influenciando a vizinhança, aguçando a curiosidade e resultando na aproximação entre o serviço e a comunidade.

Ações comunitárias

Ações comunitárias são atividades desenvolvidas *com* e *para* a comunidade. Sua proposta tem como referência as famílias e seus territórios de vivência.

Podem partir de demandas variadas, a exemplo da mobilização em torno da melhoria da iluminação pública e a construção de uma creche. Podem partir da equipe do PAIF desde que mantidas em perspectiva as necessidades e potencialidades das famílias e da comunidade.

Assim, uma ação comunitária nunca é uma ação isolada. Uma ação comunitária nunca visa um único indivíduo ou um grupo restrito, mas deve mobilizar pessoas em torno de objetivos comuns, alcançáveis por meio de um trabalho coletivo.

Como todas as ações previstas no PAIF, a ação comunitária pressupõe a definição de objetivos, de ferramentas, de parcerias e de ações comuns que se desenvolvam ao longo do tempo. Sua inserção no PAIF, portanto, é relevante e possibilita aos trabalhadores do SUAS o envolvimento com as famílias do território.

Agir coletivamente e pela comunidade é agir em torno de um ou vários projetos socioterritoriais, tendo como meta o desenvolvimento da autonomia, do convívio familiar e da apropriação dos territórios. É superar o modelo de solução privada de problemas que afligem a todos.

Conhecendo as famílias, sua localização, suas necessidades, bem como as **características do território**, os trabalhadores do SUAS podem propor formas de atuação que enfrentem problemas e demandas da comunidade, a exemplo da exposição de crianças e jovens ao tráfico de entorpecentes, a precariedade e ausência de serviços públicos, a falta de acesso a oportunidades, entre outras.

Desenvolver uma ação comunitária requer um profundo conhecimento do território e das famílias. Portanto, assim como as demais atividades, as ações comunitárias devem considerar o diagnóstico socioterritorial.

A elaboração conjunta do diagnóstico e do planejamento, por exemplo, é uma ótima oportunidade para desenvolver o trabalho social com famílias em nível comunitário. Durante seu processo de formulação, podem ser previstas ações, tais quais palestras, campanhas ou eventos comunitários, com objetivos diversos – inclusive, a mobilização e fomento do sentimento de pertença ao território e à comunidade.

Por meio das ações, deve-se fortalecer os laços entre as famílias, garantindo a segurança no convívio. Para além disso, os indivíduos reconhecerão a importância da sua participação para a solução e enfrentamento dos próprios problemas, engajando-se, coletivamente, em ações de ativação e transformação dos espaços de convivência.

A promoção de encontros comunitários deve reunir os indivíduos em torno de temas comuns a todos, como condições precárias de moradia, doenças de maior incidência no bairro, bem como suas causas e formas de enfrentamento pela política de saúde local. As reuniões coletivas podem ser o primeiro passo em direção a campanhas de mobilização e tomada de consciência por parte da população.

Uma boa estratégia para realizar e conduzir debates durante as ações comunitárias consiste em elaborar questões diretivas/orientadoras. Como obter, junto ao município, melhorias para as residências? De que modo podemos superar as causas ligadas às principais doenças que afetam os moradores do bairro? Uma vez formuladas as perguntas pertinentes, sugere-se a listagem coletiva dos possíveis encaminhamentos.

A ação comunitária pode culminar com uma **articulação em rede** com os demais serviços da proteção social — a exemplo da rede socioassistencial, pública e privada; as demais políticas públicas: habitação, saúde e educação; e as entidades ou organizações atuantes no território.

Aqui não estamos muito avançados, o território é muito violento, difícil de atuar. Então, pensamos num trabalho que pudesse fazer as pessoas reconhecerem que ali é o seu território, é onde também fica a casa delas. Daí fizemos uma oficina com as famílias na escola, no final de semana e foi tão legal que acabou durando dois sábados. Sabe o que eles decidiram? Que iam mapear os serviços do bairro. E se organizaram em grupos e trocaram os achados durante uma superfesta. Não fomos muito longe na conversa, mas eles querem reivindicar um posto de saúde, então fizemos uma agenda de visitas, vamos no secretário da assistência e da saúde e já falaram no prefeito. Eles querem ir atrás.

Os trabalhadores do SUAS podem e devem fomentar a participação das famílias em campanhas comunitárias promovidas por outras políticas públicas, como a saúde e a educação, entre outras. Seja o caso de campanhas sugeridas pelo CRAS, seja o caso de campanhas orientadas por outros órgãos.

É preciso, ainda, sublinhar a importância do compartilhamento **conjunto** de estratégias, de direções e de busca de resultados. Uma ação comunitária é uma ação que envolve atores coletivos, articulados em rede.

Diversas atividades favorecem o fortalecimento de laços sociais e comunitários, como comemorações de datas significativas para os moradores, campeonatos esportivos, gincanas culturais e encontros de famílias. Todas as ações do PAIF devem ser submetidas à avaliação continuada. Seus objetivos são amplos, mas estão comprometidos, sobretudo, com a conquista e garantia de direitos de cidadania. No caso específico das ações comunitárias, trata-se de **conquistas coletivas para a comunidade**. Assim, é preciso atentar para:

- os elementos que apontam para um aumento da participação e do interesse das famílias na vida da comunidade;
- as conquistas concretas obtidas em torno do aumento ou da garantia de acesso a serviços públicos;

- a promoção de mudanças no território que impliquem na melhoria de vida das famílias, como a criação ou a implantação de novos equipamentos e serviços públicos;
- o aumento e a melhoria das relações de convívio entre os moradores;
- as modificações no padrão de relacionamento da comunidade entre si e com o território, bem como com os equipamentos públicos e/ou privados nele presentes (praças, parques, centros de convívio, de lazer etc.), e elementos da paisagem natural (rios, lagos, árvores etc.).

Desse modo, avaliar uma ação não significa, apenas, contar o número de participantes ou se certificar de que determinado evento comunitário foi exitoso. Avaliar uma ação do PAIF é esforçar-se para compreender como a ação determinou a garantia dos direitos de cidadania das famílias. É olhar, antes de tudo, para os resultados alcançados e descobrir o modo como interferiram na vida das famílias.

Encaminhamentos

O encaminhamento é uma atividade presente nos diversos atendimentos realizados no âmbito do PAIF. Tem características próprias e seu intuito, assim como o de todas as ações da política de assistência social, é o de garantir a proteção social de indivíduos e suas famílias.

Os encaminhamentos devem orientar e direcionar as famílias para o atendimento das suas necessidades, desde a obtenção de documentação pessoal até o **acesso a serviços de outras políticas públicas**.

Diversos documentos descrevem e padronizam as possibilidades de encaminhamento. Para efeito ilustrativo, adotamos a descrição do Censo SUAS, na tentativa de abarcar a diversidade de necessidades e de ofertas possíveis para o atendimento dos direitos do cidadão:

- Apoio para obtenção de documentação pessoal;
- Encaminhamento de famílias ou indivíduos para a rede de serviço socioassistencial;
- Encaminhamento de famílias ou indivíduos para outras políticas públicas (educação, habitação, trabalho etc.);
- Encaminhamento para obtenção de benefícios eventuais;
- Encaminhamento para inserção/ atualização de famílias no Cadastro Único;
- Encaminhamento para os programas sociais.

O encaminhamento, bem como muitas outras atividades a serem desenvolvidas no PAIF, tem início com a acolhida — que, por sua vez, supõe a escuta qualificada, ou seja, não só ouvir, mas transformar a demanda, a fala da família em uma oferta de serviço, em uma necessidade a ser atendida, em acesso a direitos.

Desse modo, os pré-requisitos para um bom **encaminhamento** começam na escuta.

O PAIF não pode ser apenas um serviço de encaminhamento imediato para outro setor. Ele integra o trabalho social com as famílias no CRAS e no território com provisões próprias.

Para tanto, o trabalhador do SUAS deve dispor de conhecimentos específicos que lhe permitam orientar e direcionar a família para a solução de questões e/ou para garantia de seus direitos.

São pré-requisitos para o encaminhamento das famílias:

- contato prévio e posterior com os serviços presencial ou por telefone (tanto socioassistenciais como demais — governamentais e não governamentais);
- estabelecimento e articulação da Rede de Serviços presente no território do CRAS/PAIF;
- criação de documentos para formalização dos encaminhamentos;

- definição de fluxos para encaminhamentos (previsão de retorno, de contrarreferência etc.).

O encaminhamento exige **formalização**, pois garante à família orientação permanente, registro, controle e avaliação do êxito do atendimento — seja pelo alcance dos resultados, seja pela contrarreferência do serviço para o qual foi encaminhada a família.

Nós também informamos sobre a creche, sobre a educação. Mas no CRAS a família quer saber uma orientação, qual escola procurar, qual unidade de saúde. Então, é mais do que informar. A gente acolhe, escuta e aí juntas escolhemos. Aí eu faço o formulário [para o encaminhamento]. Lá tem [formulário] e é importante, porque a família sente segurança, sai com um papel simples, mas tem tudo escrito, até o carimbo do CRAS.

O trabalho social não se esgota com o encaminhamento. Portanto, a formalização, além de ser uma garantia, permite que o trabalhador do SUAS desenvolva sua ação de modo longitudinal; isto é, mantendo o vínculo com a família para além da solução pontual de atendimento de demandas.

Ainda que haja uma solução simples e imediata, a relação a ser estabelecida entre o serviço e a família é de continuidade, dado o pressuposto do PAIF enquanto serviço de Proteção Social Básica (PSB).

Para que o encaminhamento não se transforme em mero despacho de tudo aquilo que chega até o serviço, é preciso enfatizar a importância dos contatos formais e informais, das pactuações, negociações e articulações entre os trabalhadores do SUAS e os serviços das demais políticas públicas, como saúde, educação, cultura, habitação etc.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A garantia dos direitos socioassistenciais das famílias que habitam o imenso território brasileiro é um dos caminhos mais seguros para possibilitar o desenvolvimento social e econômico de nossa população.

O acesso pleno e com qualidade à educação, à saúde, à moradia, à cultura, ao lazer, ao trabalho e à renda, permite aos sujeitos expandir suas capacidades e potencialidades, exercendo sua cidadania; libertos das armadilhas que impedem sua colaboração nos processos de melhoria nas condições de vida de todos.

A conquista dos direitos de cidadania, prevista pela Constituição Federal de 1988, é um marco histórico nos esforços de construção de uma nação mais justa, equânime e solidária. Desde aquele momento transformador da longa história dos direitos civis e sociais em nosso país, um conjunto importante de políticas públicas foi formulado, implementado, extinto ou reorganizado com o objetivo explícito de combater as desigualdades e promover o desenvolvimento de modo sustentável e duradouro.

Como outras políticas implantadas nesse percurso, a Assistência Social foi uma das áreas de atuação do poder público em que se verificaram avanços importantes, no que diz respeito aos seus objetivos, estrutura e resultados alcançados.

Superando o caráter assistencialista de boa parte das práticas colocadas em curso durante o século XX, o país do início do século XXI se engaja na consolidação de um Sistema Único de Assistência Social (SUAS), ocupado com os direitos socioassistenciais de todos, mormente daqueles que vivem situações de fragilização dos vínculos familiares, sociais e comunitários; expostos aos riscos inerentes da falta de emprego, de saúde, de habitação e da ausência de condições dignas de existência.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), cujos fundamentos são a *matricialidade sociofamiliar* e a *territorialização* de sua atuação, foi constituído como serviço estratégico para o fortalecimento da capacidade protetiva das famílias, organizando a prestação de atendimentos a partir da identificação de suas demandas, mas também de suas potencialidades; isto é, dos elementos que famílias e territórios possuem e que podem ser mobilizados para a transformação de suas realidades.

A organização e a estrutura de um serviço como o PAIF, que tem sua gestão compartilhada entre os níveis federal, estadual e municipal, enfrenta um conjunto variado de desafios como a desigualdade de condições de sua implantação em um país de dimensão continental; bem como a discrepância entre recursos orçamentários, humanos e de infraestrutura.

Ao mesmo tempo, é preciso reconhecer que a diversidade de nossa população, assim como o empenho da imensa maioria dos gestores e trabalhadores do SUAS, contribuem para a superação desses desafios e indicam um futuro mais promissor.

Em função dos obstáculos que devem ser enfrentados, neste documento se organizou esforços para melhorar a qualidade do PAIF, enquanto serviço já implantado em, praticamente, todo país.

Para isso, enfatizou-se que seu aprimoramento deverá resultar da conjugação da gestão social com o trabalho social junto às famílias, no interior do seu território de vivência, garantindo a participação e o protagonismo das famílias nas ações do serviço.

As ações, estratégias e sugestões apresentadas constituem contribuições ao trabalho social praticado por milhares de trabalhadores em todos os lugares onde o PAIF já é uma realidade.

Partindo das ações e noções mais elementares desse serviço, tais como as descritas nos “Cadernos de Orientações Técnicas sobre o PAIF” (volumes 1 e 2), espera-se que as equipes técnicas reflitam e reorientem suas práticas, de modo a fortalecer o protagonismo e a participação das famílias nos processos de superação de suas necessidades e de seu fortalecimento, sendo igualmente importante a transformação dos territórios – de lugares de exclusão e violência, para lugares de inclusão, desenvolvimento e bem-estar.

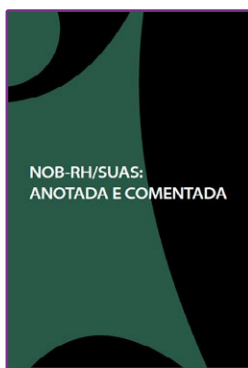
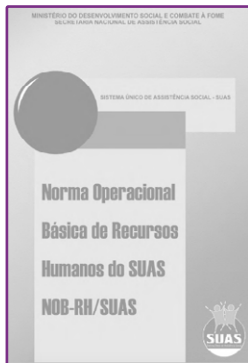
O fortalecimento das famílias e dos territórios é o verdadeiro pilar de toda a ação social que tem por objetivo promover o crescimento social e econômico do país. Este é um compromisso nosso, do PAIF, dos seus trabalhadores, das famílias e de todos aqueles que estão engajados na luta por uma sociedade mais justa, mais equitativa e mais solidária.



SAIBA MAIS

Muitos materiais foram produzidos pelo MDS desde que o PAIF foi implantado, em 2009, como um serviço.

Neste caderno, apresentamos as sinopses dos materiais, reunidos de duas formas. A primeira diz respeito àqueles produzidos, diretamente, para a Proteção Social Básica. Na segunda, apresentam-se as sinopses das diversas produções que apoiam os trabalhadores do SUAS nas reflexões a respeito da sua ação cotidiana na Assistência Social.



NOB-RH/SUAS (2006): anotada e comentada, 2011.

O documento apresenta, de forma comentada e anotada, o texto da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS, de 2006, cujo objetivo é garantir serviços públicos de qualidade aos usuários do Sistema Único de Assistência Social. Para isso, a normativa traz uma série de parâmetros para a formação e perfil dos profissionais implicados, tanto do ponto de vista acadêmico, quanto ético e político, estabelecendo limites, princípios e diretrizes de atuação; bem como evidenciando a inter-relação entre eles, com vistas ao fomento dos espaços de construção de saberes e a importância da educação continuada. Essa versão surge da necessidade de tornar mais assertivas as diretrizes propostas nesta normativa, facilitando, assim, o acesso aos conteúdos atualizados pelos diversos profissionais de assistência social e dos gestores das três esferas de governo.

Referência:

FERREIRA, Stela da Silva. *NOB-RH anotada e comentada*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. 144 p. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.

Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2009 (2014).

Em 2009, o CNAS aprova a Tipificação Social dos Serviços Socioassistenciais, normativa que permitiu a padronização dos serviços de proteção social básica e estabeleceu diretrizes quanto aos conteúdos essenciais ao público, ao propósito e aos resultados esperados para a garantia dos direitos socioassistenciais. Em 2014, a resolução nº 13 da CNAS surge para agregar à normativa de 2009 as resoluções 33, 34 e 35 de 2011. Este documento tem, portanto, a finalidade de apresentar a resolução nº 109, de 2009, bem como a resolução CNAS nº 13, de 2014, a matriz padronizada para fichas de serviço socioassistenciais com o detalhamento de suas 13 categorias para os serviços de proteção especial básica e especial, de média e alta complexidade, apresentando também um quadro síntese que organiza as funções e atividades dos dois serviços. Além disso, o documento reúne os objetivos dos serviços, o trabalho fundamental que compõe cada um deles e os insumos necessários para sua realização, trazendo como resultado uma série de aquisições às famílias e usuários, como o acolhimento de suas demandas, a garantia de sua privacidade e o recebimento de orientações e encaminhamentos.

Referência:

BRASIL. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009 (Reimpressão 2014). 64 p. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.





Estudos quali-quantitativos sobre o Programa de Atenção Integral à Família, 2009.

O documento é o resultado de uma pesquisa realizada em duas etapas, entre setembro de 2008 e novembro de 2009, com o objetivo de produzir, sistematizar e analisar informações sobre implementação e gestão do PAIF e do CRAS em âmbito nacional, permitindo, assim, a composição de um retrato da situação do PAIF quanto a sua heterogeneidade. O material apresenta os resultados da pesquisa em quatro eixos, em que são discutidas as considerações a respeito da localização, infraestrutura, recursos, equipamentos, gestão, demandas e as diversas articulações que devem ser feitas entre o município que abriga o PAIF e as demais estruturas governamentais. Este documento apresenta ainda uma série de recomendações para o aprimoramento do PAIF e do CRAS quanto aos pontos citados.

Referência:

BRASIL. *Estudos quali-quantitativos sobre o Programa de Atenção Integral à Família*. Brasília: Consórcio Gesaworld S.A.; Instituto Via Pública; Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009. 32 p. Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/PainelPEI/Publicacoes/Estudos%20Quantitativos%20e%20Qualitativos%20sobre%20o%20PAIF_nov2009.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.

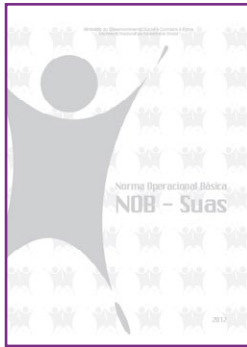
Estudo sobre metodologias de trabalho social com famílias no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, 2010.

O documento é resultado da pesquisa qualitativa, realizada entre julho de 2009 e julho de 2010, que teve como objetivo a identificação e a sistematização das metodologias adotadas no âmbito do PAIF para a realização do trabalho social com famílias. Atuando especificamente no âmbito do PAIF, a pesquisa analisou 16 experiências implementadas pelos municípios, levando em consideração a diversidade e os contextos de implementação deste e os locais que abrangessem diferentes tipos de experiência. Um dos resultados comentados pela pesquisa demonstra a necessidade de capacitação do trabalho social com a família no PAIF, apesar de haver uma ampla adesão às propostas e diretrizes da PNAS. A pesquisa ainda enfoca a articulação do PAIF com o PBF, a relação do trabalho do PAIF com a inclusão produtiva, a questão da identidade cultural no caso de comunidades tradicionais, a segurança da acolhida pelo CRAS, a segurança da convivência e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, entre outros.

Referência:

BRASIL. *Estudo sobre metodologias de trabalho social com famílias no âmbito do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, 2010. 13 p. Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/PainelPEI/Publicacoes/Estudo%20sobre%20metodologias%20de%20trabalho%20social%20com%20fam%C3%ADlias%20no%20%C3%A2mbito%20do%20Servi%C3%A7o%20de%20Aten%C3%A7%C3%A3o%20Integral%20%C3%A0%20Fam%C3%ADlia%20%C2%AD%20PAIF_2010.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.





NOB-SUAS, 2012.

A nova Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB SUAS), aprovada em 2012 pelo Conselho Nacional de Assistência Social, foi elaborada para reafirmar a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) como política de Seguridade Social. A aprovação deste novo texto representa um evento de destaque para toda a sociedade brasileira, uma vez que esta normativa disciplina, em todo território brasileiro, a gestão pública da PNAS, em consonância, portanto, com a Constituição Federal de 1988 e com a Lei Orgânica da Assistência Social de 1993. Pactuada pela Comissão Intergestores Tripartite (CIT), essa normativa expressa os avanços conquistados na implementação do SUAS e introduz novas estratégias para melhorar a qualidade da gestão e na prestação de serviços, projetos, programas e benefícios socioassistenciais.

Referência:

BRASIL. *Norma operacional básica: NOB-SUAS*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2012. 64 p.
Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2012.

A série “Orientações Técnicas sobre o PAIF” surge com o objetivo de aprofundar e esclarecer o conhecimento sobre o conteúdo da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, com foco no PAIF.

O primeiro volume dessa série detalha e comenta as informações constantes da Tipificação, auxiliando, portanto, os profissionais e gestores do SUAS, junto com parte dos conselheiros municipais e estaduais de Assistência Social. O PAIF passa a ser definido por meio da Matriz Padronizada da Tipificação, ocasião em que é apresentado o texto literal da tipificação, bem como outras informações que ajudam a identificar os principais avanços e desafios a serem enfrentados. Dividido em dez capítulos, este primeiro volume contextualiza o nome do serviço, sua descrição, quem são seus usuários e suas aquisições, quais seus objetivos, provisões, em quais unidades deve ser realizado esse serviço, seu período de funcionamento e abrangência e, por fim, sua articulação em rede e o impacto social esperado.

Referência:

BRASIL. *O serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; Secretaria Nacional de Assistência Social; Sistema Único de Assistência Social, 2012. 112 p. v. 1. (Orientações técnicas sobre o PAIF). Disponível em: <http://agendaprimeirainfancia.org.br/arquivos/Orientacoes_PAIF_1.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.





Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, 2012.

O segundo volume da série “Orientações Técnicas sobre o PAIF” se volta para o Trabalho Social com Famílias desenvolvido no âmbito do PAIF. Dividido em seis capítulos, traz uma proposição de entendimento do conceito de trabalho social com família, enumerando e detalhando algumas ações que compõem o PAIF. Busca parametrizar as formas de “atendimento” e “acompanhamento” às famílias e oferece ainda elementos para que estes sejam qualificados e diferenciados. A fim de concretizar o caráter preventivo, proativo e protetivo do PAIF, esse volume enfatiza ainda a necessidade de organização gerencial do trabalho social com famílias do PAIF, detalhando os elementos que a compõe. A partir da compreensão de que uma abordagem metodológica deve ser adotada para nortear as ações do PAIF, o volume elenca duas delas, a pedagogia problematizadora e a pesquisa-ação. Por fim, encontram-se ainda neste volume algumas diretrizes teórico-metodológicas que devem ser observadas pelo profissional no desenvolvimento do trabalho social com famílias no âmbito do PAIF.

Referência:

BRASIL. *Trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; Secretaria Nacional de Assistência Social; Sistema Único de Assistência Social. 2012. 112 p. v. 2. (Orientações técnicas sobre o PAIF). Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cademos/Orientacoes_PAIF_2.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.

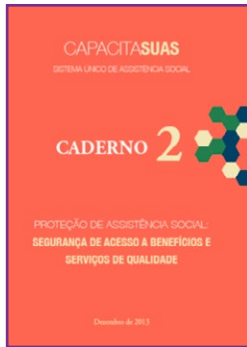
CapacitaSUAS, Caderno 1 – Assistência Social: Política de Direitos à Seguridade Social, 2013.

A partir da perspectiva da análise social como política de direito à seguridade social, o Caderno 1 dedica-se à discussão dos direitos socioassistenciais no SUAS. Dividido em quatro capítulos, o material trata da política de direitos à seguridade social, trazendo os direitos socioassistenciais e a afirmação política da Assistência Social nos entes federativos. Discorre, ainda, sobre as seguranças sociais enquanto responsabilidade pública da Assistência Social, abordando os compromissos éticos com os direitos socioassistenciais, as novas construções do direito dos usuários no campo da Assistência Social e o direito como igualdade, fraternidade e solidariedade. Também discute os direitos socioassistenciais, levando em consideração a perspectiva dos direitos fundamentais, o significado desses direitos nos textos legais e sua consolidação, bem como a função de defesa de direitos, ponderando sobre a efetivação dos direitos assistenciais no plano normativo e judicial.

Referência:

BRASIL. *Assistência Social: Política de Direitos à Seguridade Social*. Centro de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Brasília: MDS, 2013. v. 1. 144 p. (CapacitaSuas). Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/CapacitaSUAS_Caderno_1.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.





CapacitaSUAS, Caderno 2 – Proteção de Assistência Social: segurança de acesso a benefícios e serviços de qualidade, 2013.

O Caderno 2 reflete sobre os serviços socioassistenciais, reconhecendo a importância da responsabilidade estatal para o aprimoramento e gestão do SUAS. Trazendo uma agenda de posições e encaminhamentos quanto à resolutividade de respostas para a proteção social brasileira, fala da materialização da proteção social de Assistência Social e da relação entre o público e o privado na prestação de serviços socioassistenciais. Aborda conceitualmente a qualidade dos serviços socioassistenciais, trazendo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, como referência de unidade e qualidade, e o direito à qualidade desses serviços a partir de duas dimensões: uma como resultado para os sujeitos e outra orientada para a gestão pública. Por fim, dedica-se aos desafios para os direitos à atenção de qualidade e para consolidação do caráter público dos serviços socioassistenciais, discutindo sobre as articulações intersetoriais e com redes sociais e abordando a qualidade da rede socioassistencial.

Referência:

BRASIL. *Proteção de Assistência Social: segurança de acesso a benefícios e serviços de qualidade*. Centro de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Brasília: MDS, 2013. v. 2. 108 p. (CapacitaSuas). Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/CapacitaSUAS_Caderno_2.pdf>. Acesso em: 31/10/2018.

Capacita SUAS, Caderno 3 – Vigilância Socioassistencial: garantia do caráter Público da Política de Assistência Social, 2013.

O Caderno 3 traz algumas preocupações em torno do tema da vigilância socioassistencial. No primeiro capítulo, a temática é discutida sob a perspectiva da gestão compartilhada, trazendo o lugar da gestão no SUAS e a articulação do tema com os campos de avaliação e de monitoramento, além da sua relação com o sistema de informação. O diagnóstico socioterritorial é o tema do capítulo 2, ocasião em que são abordadas as topografias dos territórios de vida e de vivência, bem como as trajetórias de vida das famílias nos territórios, a partir da perspectiva territorial da PNAS/2004 e do SUAS. Finalmente, o último capítulo do documento discute as informações dos territórios de gestão, abordando os dados cadastrais e as métricas de gestão para a análise da cobertura e da qualidade das ações ofertadas.

Referência:

BRASIL. *Vigilância socioassistencial: garantia do caráter público da Política Nacional de Assistência Social*. Desenvolvimento de Projetos Especiais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Brasília: MDS, 2013. v. 3. 124 p. (CapacitaSuas). Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/CapacitaSUAS_Caderno_3.pdf>. Acesso em: 31/10/2018.





Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o trabalho social com famílias na Política Nacional de Assistência Social, 2016.

Com a intenção de apoiar o trabalho social com famílias feito pelas equipes do SUAS, sobretudo do PAIF e do PAEFI, o documento traz subsídios teóricos e metodológicos recolocando a família como sujeito de direitos no campo da política social. O texto se divide em duas partes, a primeira delas voltada às referências normativas para a construção do Trabalho Social com Famílias (TSF) na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), ao debate da concepção do TSF para a PNAS e sua organização como processo de trabalho. A segunda parte tem como foco o trabalho social com famílias na PNAS e traz para isso uma proposta metodológica, com destaque às temáticas do território, à importância de processos participativos e da autonomia, reforçando o quão determinante é o apoio do Estado na afiança destas perspectivas.

Referência:

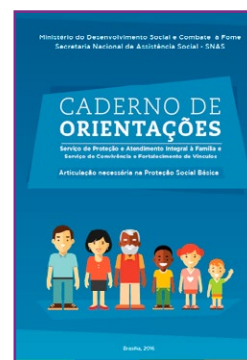
BRASIL. *Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o trabalho social com famílias na Política Nacional de Assistência Social*. Brasília: MDS, 2016. 43 p. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/TrabalhoSocialcomFamilias.pdf>. Acesso em: 31/10/2018.

Caderno de orientações — Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, 2016.

Organizado em dois eixos, gestão territorial e execução dos serviços, esse Caderno tem como objetivo propiciar o fortalecimento do SUAS. Para isso, fornece elementos que contribuem para a gestão e discussões a respeito da organização e da operacionalização do PAIF e do SCFV. No primeiro eixo, o documento coloca em evidência a descentralização político-administrativa, as funções exclusivas do CRAS e a importância do referenciamento na articulação dos serviços. Quanto ao segundo eixo, enfatizam-se as especificidades e as diferenças que esses serviços estabelecem entre si, salientando a complementaridade que o SCFV perfaz ao PAIF no âmbito da Proteção Social Básica.

Referência:

BRASIL. *Caderno de orientações — Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2016. 36 p. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/cartilha_paif_2511.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.





Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos, 2017.

O caderno é destinado aos gestores e trabalhadores do SUAS, às redes de articulação da proteção social básica nos territórios e aos órgãos de controle. Resultado de uma pesquisa, o documento se constitui em dois eixos centrais: o da concepção de convivência e o do fortalecimento de vínculos. A partir deles, o documento se organiza em seis capítulos que trabalham a temática da segurança de convívio na proteção social, heranças e legados – em que se reconhecem a tradição no trabalho social com famílias como característica de inserção social – a convivência e o fortalecimento de vínculos como finalidades da proteção social básica, a convivência como processo e metodologia, as vulnerabilidades e as consequências programáticas.

Referência:

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social.
Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos.
Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2017. 76 p.
Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/concepcao_fortalecimento_vinculos.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.

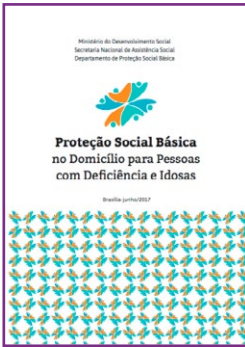
Trabalho social com famílias indígenas na Proteção Social Básica, 2017.

Com a intenção de apoiar o desenvolvimento do PAIF com famílias e comunidades indígenas, o documento traz subsídios teóricos e técnicos para apoiar as equipes do SUAS. O primeiro capítulo propõe uma elucidação a respeito dos povos indígenas do Brasil, mapeando-os sob diversos aspectos e explicando como são demarcadas as suas terras e quais são seus direitos. A fim de oferecer um trabalho social sensível às especificidades étnicas, o segundo capítulo do texto traz os modos indígenas de viver, apresentando seus territórios, suas relações econômicas e suas organizações sociopolíticas. No terceiro capítulo, relativizam-se as categorias operacionais da Assistência Social, uma vez que essas categorias não têm a mesma conotação quando compreendidas pela realidade indígena. No quarto e último capítulo, trabalha-se com a oferta do PAIF para as famílias indígenas, sugerindo-se algumas linhas para o trabalho social com os indígenas e apontando uma metodologia colaborativa para prover e fortalecer as seguranças socioculturais dos povos e famílias indígenas.

Referência:

BRASIL. *Trabalho social com famílias indígenas na Proteção Social Básica*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário; Secretaria Nacional de Assistência Social; Departamento de Proteção Social Básica, 2017. 74 p. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cartilhas/OrientacoesTecnicas_TrabalhoSocialcomFamiliasIndigenas.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.





Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiências e idosas, 2017.

Organizado em cinco capítulos, o documento visa auxiliar os gestores da política de assistência social e os trabalhadores do SUAS nos processos de implantação, aprimoramento e/ou reordenamento do Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas. Além disso, busca orientar as instâncias de pactuação e de deliberação do SUAS, as Comissões Intergestores Tripartite e Bipartite e os Conselhos de Assistência Social nos processos de regulação e na articulação com os outros ministérios e órgãos parceiros do Ministério de Desenvolvimento Social. O documento reafirma o direito de acesso ao conjunto de serviços, programas e benefícios socioassistenciais das pessoas com deficiências e idosas, refletindo sobre os contextos que estão implicados neste Serviço. O material ocupa-se, ainda, com a concepção, gestão, planejamento e desenvolvimento do referido serviço.

Referência:

BRASIL. *Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiências e idosas*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social; Secretaria Nacional de Assistência Social; Departamento de Proteção Social Básica, 2017. 140 p. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/assistencia_social/caderno_PSB_idoso_pcd_1.pdf>. Acesso em: 4/11/2018.



REFERÊNCIAS

APRIMORAMENTO do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Famílias – PAIF –, a partir da identificação, sistematização e análises de práticas metodológicas de trabalho social com famílias, JOF: 0292/31278/2017, PNUD, 2018.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Artigo 20. *NOB SUAS*, Brasília, DF, 2012.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Caderno de orientações técnicas sobre o PAIF*. v. 1. Brasília, DF, 2012.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Caderno de orientações técnicas sobre o PAIF*. v. 2. Brasília, DF, 2012.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Política Nacional de Assistência Social, PNAS/2004*. Brasília, MDS, 2005.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais*. Brasília, DF, 2014. (reimpressão)

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Orientações técnicas da Vigilância Socioterritorial*. Brasília, DF, 2013.

CAPACITASUAS. *A vigilância socioassistencial: garantia do caráter público da política de Assistência Social*. MDS, 2013.

CARVALHO, M. C. Brant de. *Gestão do território: agir no binômio família/território*. 2018. (Mimeo).

_____. *Gestão social e trabalho social: desafios e percursos metodológicos*. São Paulo: Cortez, 2014.

IBGE. *Classificação e caracterização dos espaços rurais e urbanos do Brasil: uma primeira aproximação*. IBGE, Coordenação de Geografia. Rio de Janeiro: IBGE, 2017.

MIOTO, Regina. *Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social*. MDS, 2016.