

**Parâmetros para o  
Trabalho Social com  
Famílias na Proteção Social  
Especial de Média  
Complexidade**



**Relato da Experiência de  
Campinas - SP**

## Expediente

---

### **Prefeito Municipal de Campinas**

Jonas Donizete

### **Secretária Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social - SMCAIS**

Janete Aparecida Giorgetti Valente

### **Assessora Técnica**

Carmem Magda Ghetti Senra

### **Diretora do Departamento de Operações de Assistência Social- DOAS**

Sílvia Jeni Luiz Pereira de Brito

### **Coordenadora de Proteção Social Especial de Média Complexidade**

Maria Angélica Bossolane Batista

### **Federação das Entidades Assistenciais de Campinas- FEAC**

### **Presidente do Conselho Curador**

Antonio Carlos de Moraes Salles Filho

### **Presidente da Diretoria Executiva**

Paulo Tilkian

### **Superintendência Executiva**

Arnaldo Rezende

### **Gestor do Departamento de Gestão Social**

Lincoln César Moreira

### **Departamento de Marketing (revisão)**

Claudia Corbett MTB: 28.059

## Colaboradores

---

### **Equipe Técnica do CREAS**

Equipe Técnica da Rede Executora do PAEFI

Todos aqueles que de forma direta ou indireta colaboraram significativamente para a realização deste trabalho.

### **Revisão de conteúdo**

Andrea Ferreira Martins

Sílvia J.L.P. de Brito e

Carmem M.G. Senra

### **Arte final capa**

Daniella Tristão Esteca

### **Diagramação**

B.J. Carvalho

### **Organizadores**

Ednéia Mariano

Juliana Rodrigues de Sousa Fanelli

Márcia Camilo

Maria Angélica Bossolane Batista

Maria Aparecida Giani Oliva Modenesi Barbosa

Maria Teresinha Mattos

Marlene A. Dias

Regina Célia Tamaso Miotto

Rosemeire da Silva Raymundo

Sonia Maria Bonfanti Gonçalves

# Sumário

Apresentação .....	5
Introdução .....	11
1. Política de Assistência Social no contexto	
do município de Campinas .....	15
1.1 A PNAS, o SUAS e a proteção social especial de média	
complexidade em Campinas .....	17
1.2 Os desafios do CREAS e a busca de qualificação	
no atendimento às famílias .....	24
2. O serviço de proteção e atendimento especializado	
a famílias e indivíduos – PAEFI .....	29
2.1 A proposta metodológica do trabalho social com famílias	
no CREAS/PAEFI do município .....	31
2.2 A proposta de sustentação técnica e organizativa	
do serviço PAEFI .....	54
Considerações finais .....	65
Referências .....	69

Organizações da sociedade civil cofinanciadas para execução do serviço de proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos – P.A.E.F.I. ....	72
Anexo 1: Ficha de referenciamento .....	73
Anexo 2: Ficha de identificação (modelo) .....	81
Anexo 3: Genograma (modelo) .....	96
Anexo 4: Mapa da rede .....	97
Anexo 5: Linha do tempo .....	98



## Apresentação

**E**m Campinas, a década de 1990 configurou uma época muito fértil de construção de um novo paradigma no atendimento à criança e ao adolescente. Foram criados os Conselhos de Direitos e Tutelares, instituído o Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FMDCA), os trabalhos socioeducativos em meio aberto foram ampliados, assim como a atenção às crianças e adolescentes em situação de rua, além de estruturadas ações específicas com famílias em situação de vulnerabilidade. Na mesma ocasião (1993) criou-se no município o Programa de Garantia de Renda Familiar Mínima (PGRFM) considerado inovador e um dos pioneiros no repasse

monetário às famílias de baixa renda. Destacam-se também as ações desenvolvidas no Serviço de Atenção à Família (SAF).

Nessa época, muitos profissionais procuraram por formações no atendimento às famílias e também sobre violência doméstica contra crianças e adolescentes. Registra-se que no ano de 2000 formou-se uma comissão de trabalho no Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA) que resultou na elaboração conjunta da Resolução 06/01<sup>1</sup>. Importante aspecto a ser considerado é que naquele momento o CMDCA assumia que as ações com crianças e adolescentes no município passavam a ser não somente a eles direcionadas e, sim ao grupo familiar da criança e do adolescente.

Ao fazer essa memória quero ressaltar que grande parte dos(as) profissionais envolvidos(as) hoje nas ações da proteção social especial de média complexidade participou dessa história e, com certeza, não só utilizou-a no cotidiano e na intencionalidade de suas ações, como também influenciou os(as) demais profissionais que com eles (as) convivem.

Uma vez mais a Profa. Dra. Regina Célia Tamasso Miotto contribui com as ações socioassistenciais no município, trazendo suas reflexões e o compromisso com uma temática que ela assume com grande responsabilidade no cenário brasileiro e na Política

---

<sup>1</sup> Nos dias 18 e 19 de outubro de 2001, essa Resolução foi consensuada no Seminário "Família: Construindo uma nova prática" e aprovada no dia 22/10 como **Resolução 06/01 do CMDCA**, sendo publicada no Diário Oficial do Município em 25/10/01. Teve por base o conceito de família elaborado pela Profa. Dra. Regina Célia Miotto, sendo os textos de sua autoria considerados na formação dos profissionais. Destaca-se também o trabalho realizado pelas profas. Maria Carmen Teixeira Fernandes e Mathilde Andery B. Silva na condução dos trabalhos e na organização dos relatórios.

Nacional de Assistência Social (PNAS). Para nós, trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de Campinas é um privilégio aprender, construir e reconstruir com metodologias responsáveis e criativas por ela trazidas.

Importante considerar a participação da Fundação FEAC para que este objetivo fosse cumprido. Como entidade de assessoramento na política municipal de Assistência Social de Campinas, a referida Fundação tem participado a partir de uma corresponsabilidade com o gestor público nessa construção coletiva. Fica aqui registrado o nosso agradecimento pela possibilidade de parceria e compromisso.

O produto deste trabalho configurou um processo compartilhado de reflexão e de construção de conhecimentos de uma equipe de profissionais, que atua diretamente com as famílias e, particularmente, em Campinas também como equipes gestoras e de apoio técnico ao trabalho realizado por profissionais de entidades beneficentes de assistência social conveniadas com esta Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social.

Sabe-se que a Política Nacional de Assistência Social (PNAS)/ Sistema Único de Assistência Social (SUAS) estabelece que o trabalho realizado pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) deve ser executado por servidores públicos. Porém, diante de problemas enfrentados pelo município relativos à ausência de concurso público por um longo período (10 anos), optou-se pelo atendimento ao usuário, por meio de ações conveniadas. A gestão pública dessas ações compreende a entrada, o acompanhamento e o desligamento das famílias.

Relevante ressaltar que a concretização da PNAS no território brasileiro tem exigido constantes reflexões e lutas cotidianas. Campinas, frente a tal problemática, optou em atender seus usuários que demandavam ações imediatas, sendo possível o atendimento da demanda reprimida das regiões sul e noroeste, a partir do chamamento de servidores públicos do concurso<sup>2</sup>.

O CREAS em Campinas tem como principal característica a preocupação permanente por realizar um trabalho efetivo de garantia de direitos. Essa preocupação tem repercutido em um trabalho de intervenção com as famílias, tendo como estratégia uma ação política de ativação da rede de atendimento e, se necessário, exercendo pressões possibilitadas pelas determinações da legislação vigente na efetivação de direitos, tendo indivíduos e famílias como protagonistas de mudanças não só na sua dinâmica, mas também a partir de participação no meio em que vivem. Essa preocupação se faz presente também na qualificação das atividades de gestão, incluindo aí fluxos e procedimentos que elucidem o acesso, a permanência e o desligamento da família das ações do serviço. Essa inquietação constante possibilita oferta qualificada de suas ações individuais e coletivas.

O percurso que o CREAS escolheu para a garantia da qualidade do atendimento apresenta traços característicos, cabendo ressaltá-los porque propõem um sentido significativo para o tratamento da

---

<sup>2</sup> Com a chamada de 128 novos servidores públicos em agosto de 2013, optou-se por organizar primeiramente as ações dos CRAS, que também executavam o PAIF a partir das entidades conveniadas. Duas novas unidades de CREAS (Sul e Noroeste) iniciaram as ações com servidores públicos. Para que a inversão total do atendimento se concretize (de execução conveniada para execução direta estatal) exige-se a elaboração de lei municipal para ampliação de quadros na Prefeitura Municipal, além de novo concurso público.

questão: a permanente defesa do direito de viver em família, que leva ao respeito aos diferentes modelos de organização familiar e à legitimação dos vínculos entre seus membros; a afirmação do direito do usuário de seus serviços de receber atenção individualizada, e de que essa atenção deve operar no sentido da possibilidade do enfrentamento do ciclo de violência; a necessidade de que o serviço estimule o exercício da cidadania e, a importância atribuída à efetivação das leis, desde a Constituição, o ECA, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a Política Nacional da Assistência Social, o Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária.

Parabenizo o Departamento de Operações de Assistência Social (DOAS), a Coordenadoria de Média Complexidade, a equipe técnica do CREAS pela iniciativa e a todos os participantes pela elaboração do presente documento, que, certamente, contribuirá muito na qualidade da oferta e na efetivação dos direitos de seus usuários.

**Janete Aparecida Giorgetti Valente**  
Secretária Municipal de Cidadania,  
Assistência e Inclusão Social





## Introdução

**E**ste documento apresenta uma proposta de metodologia de Trabalho Social com Famílias no CREAS, especialmente no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) da cidade de Campinas.

Tal metodologia foi formulada a partir de um processo de estudos e reflexões, conduzido pela Profa. Dra. Regina Célia Tamaso Mioto junto aos trabalhadores que executavam o PAEFI, no período de agosto de 2012 a dezembro de 2013. Durante o citado período, foram realizados encontros mensais com duração de oito horas cada, sendo quatro horas destinadas à rede de atendimento

e quatro horas voltadas à equipe de apoio técnico, coordenação do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e da Proteção Social Especial de Média Complexidade.

A construção da metodologia de trabalho social com famílias foi pautada por reflexões que abarcaram tanto os fundamentos teórico-metodológicos e éticos-políticos, quanto os objetivos e os conhecimentos dos sujeitos da intervenção, das formas de abordagem, dos instrumentos técnico-operativos e dos recursos que sustentam as ações profissionais e se efetivam em ações de planejamento e documentação.

A sistematização do conhecimento também exigiu discussões conceituais que abrangeram temas como: política social, questão social, família, violência, território e intersetorialidade.

Por meio do trinômio estratégico, **informação** (análise/avaliação), **decisão** e **ação**, tal processo ainda possibilitou a criação de novos conhecimentos sobre a realidade e de novas metodologias de trabalho.

O documento em questão, inicialmente, contextualiza a Política Nacional da Assistência Social e o Sistema Único da Assistência Social (SUAS) no município de Campinas, bem como a estruturação do atendimento na Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Na sequência, são indicados os desafios do Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), considerando sua atual configuração, na busca pela qualificação do atendimento às famílias usuárias do Serviço PAEFI e da unidade do trabalho, assim como a reafirmação da responsabilidade dos municípios na execução dos serviços socioassistenciais.

Por fim, a proposta metodológica é apresentada em tópicos que enfocam os caminhos percorridos no processo de construção da proposta, na definição de marcos teórico-metodológicos e no trabalho das equipes de atendimento, apoio técnico e de coordenação do CREAS.

Sabe-se que os princípios gerais que se apresentam pretendem organizar metodologicamente o conhecimento e as ações para o trabalho social com famílias. Entretanto, como a realidade social é dinâmica e estruturalmente determinada, deve-se considerar a utilização desta metodologia em uma perspectiva dialética e crítica, considerando que a garantia de direitos não se reduz e nem se esgota em um único serviço, nem tampouco na articulação entre serviços e rede. Pressupõe direção política e ética tanto na condução da gestão, como na execução da política de assistência social, em conjunto com outras políticas setoriais.





## Política de Assistência Social no contexto do município de Campinas

**N**o Brasil, a Assistência Social, como direito de cidadania e dever do Estado, é postulada pela Constituição Federal de 1988, junto com a Saúde e à Previdência Social. Esse direito foi regulamentado pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) em 1993, potencializada pela Lei 12.435/2011, que fundamentou a instituição da Política Nacional de Assistência Social em 2004 e a criação do Sistema Único de Assistência Social em 2005.

A implementação e a consolidação da Assistência Social como política de Estado tem representado um desafio constante no âmbito da realidade brasileira, considerando a sua trajetória

histórica da Assistência Social no país, bem como as diversidades territoriais e regionais. Ou seja, não tem sido tarefa fácil para a gestão da Política de Assistência Social definir recursos entre a União, Estados, Distrito Federal e municípios, bem como entre os serviços socioassistenciais previstos e ainda estabelecer uma relação sistemática e interdependente entre programas, projetos, serviços e benefícios, tais como o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Bolsa Família, além do fortalecimento da relação entre planos, fundos, conselhos e órgão gestor da garantia de repasses regulares e de um sistema informatizado de acompanhamento e monitoramento. Esse processo tem repercussões importantes no plano da gestão estadual e municipal, pois para que a política de Assistência Social se fortaleça é necessária a sua integração no tripé da seguridade social e também sua articulação com as demais políticas sociais, em todos os níveis de gestão. Portanto, o SUAS – como um sistema público que organiza de forma descentralizada os serviços da Assistência Social no Brasil, instituído para garantir proteção social à família, maternidade, infância, adolescência e velhice, com vistas à redução de danos e prevenção de vulnerabilidades e risco social – requer compromisso e esforço coordenado de todos os atores implicados na sua implementação e gestão.

Ao estabelecer níveis de proteção social, voltados às populações em situação de risco e vulnerabilidade social e organizar suas ações por meio da Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, orientadas pela premissa da matricialidade sociofamiliar e da territorialidade, o SUAS impõe desafios importantes no plano da gestão municipal. Nessa direção, desenvolver intervenções que

atendam, não apenas as demandas postas à Assistência Social na sua pontualidade, mas também as endereçadas a contribuir para o enfrentamento da desigualdade estrutural que marca historicamente a sociedade brasileira e as condições de vida da população, nos diferentes municípios brasileiros, exige expressivo financiamento, determinação política e competência técnica.

Em Campinas, município caracterizado tanto pela tradição de movimentos populares como pela forte presença de organizações da sociedade civil, a implantação do SUAS foi marcada por particularidades, que envolveram parcerias com a rede privada na execução de serviços socioassistenciais.

Desde então, muito tem se debatido sobre a organização da Assistência Social no município de Campinas, considerando por um lado, suas particularidades e por outro, o fortalecimento das normativas da PNAS. Essa conjuntura tem exigido constantes reordenamentos tanto no âmbito da Proteção Social Básica como da Proteção Social Especial.

### **1.1 A PNAS, o SUAS e a proteção social especial de média complexidade em Campinas<sup>1</sup>**

Em Campinas, no contexto enunciado é que se organiza a oferta de serviços, programas e projetos vinculados à Proteção Social Especial de Média Complexidade que, por intermédio de suas competências e

---

<sup>1</sup>Sobre a história, a organização e o debate da Proteção Social na Média Complexidade, consultar a dissertação de mestrado de Leniter V. A. Sertório intitulada "Um estudo sobre a implantação da Proteção Social Especial de Média Complexidade: Contribuição à efetividade do SUAS" - Campinas/SP 2002-2010.

atribuições emanadas da política nacional, destina-se ao atendimento de famílias e de indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos.

A oferta da atenção na Proteção Social Especial de Média Complexidade, devido à natureza de seu objeto de trabalho bem como das possibilidades de agravamento dos riscos (pessoal e social) vivenciados pelas famílias e indivíduos atendidos, exige a oferta de acompanhamento especializado, continuado e articulado com a rede socioassistencial vinculada ao conjunto das Políticas Sociais. A responsabilidade de execução dos serviços socioassistenciais de média complexidade, em conformidade com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, se realiza por meio de unidades de referências, denominadas Centro de Referência de Assistência Social (CREAS).

O CREAS, de acordo com a lei nº 12.435/2011, é a unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, que tem como papel se constituir em local de referência, nos territórios, na oferta de trabalho social especializado a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Tal definição realça o caráter público e o papel do Estado na condução da política brasileira da política de Assistência Social.

Nos serviços ofertados pelo CREAS, atendem-se famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social por violação de direitos, em conformidade com as demandas identificadas no território, tais como: violência física, psicológica e negligência; violência sexual (abuso e/ou exploração sexual); afastamento do

convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua; abandono; vivência de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família e do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto (Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade), dentre outras.

Em Campinas, a organização da oferta de serviços da média complexidade e a instituição do CREAS, aconteceu a partir de 2008, no contexto particular de implementação do SUAS no município. A implantação do CREAS seguiu a lógica vigente de execução dos serviços pela rede socioassistencial privada, por intermédio de convênio celebrado com a sociedade civil. Desde então, tal formato tem sido questionado e debatido, a partir de diretrizes da Política Nacional de Assistência Social e dos processos de gestão do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), por segmentos da sociedade civil organizada e pelos próprios trabalhadores do SUAS. Nesse contexto, nos últimos meses, a ideia da oferta de serviços socioassistenciais pela Proteção Social Básica e pela Proteção Social Especial, como de responsabilidade do município, tem se fortalecido, embora o cofinanciamento das ações ainda se faça imprescindível.

A implantação do primeiro CREAS de Campinas resultou de um processo de integração dos diferentes programas já existentes no município, a saber: Programa de Enfrentamento à Violência Doméstica Contra Crianças e Adolescentes (VDCCA), Programa

de Enfrentamento à Exploração Sexual Comercial de Crianças e Adolescentes (ESCCA) e Situação de Rua e Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI).

Além dos programas em andamento, foi necessária a criação de uma equipe multiprofissional, composta por assistentes sociais e psicólogas, designada à avaliação das situações encaminhadas aos CREAS, por instituições e profissionais do Sistema de Garantia de Direitos (SGD). Em 2010, foram incorporados ao Centro de Referência citado, o POASF – Programa de Orientação e Apoio Sociofamiliar e o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, este último decorrente do processo de municipalização ainda em curso.

Em 2011, com a publicação do Guia de Orientações Técnicas do CREAS pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e para atender as proposições da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução nº 109/09 do CNAS), houve o reordenamento dos programas que compunham o Centro de Referência Especializado de Assistência Social e a instituição do PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado de Famílias e indivíduos) abarcando, desta forma, os atendimentos realizados, até então, pelos programas VDCCA, ESCCA/Rua e POASF.

Data dessa época também, a elaboração do protocolo CREAS/PAEFI, efetivado pela Portaria nº 001/2012 da SMCAIS. Tal protocolo é um instrumental que tem por finalidade estabelecer – junto à Vara da Infância, ao Ministério Público, aos Conselhos

Tutelares, à rede socioassistencial e a outras políticas públicas – o fluxo e os procedimentos para a inclusão de famílias no Serviço PAEFI.

Além disso, em um processo de aproximação com as novas orientações e de reafirmação cada vez maior da responsabilidade dos municípios na execução dos serviços socioassistenciais, foram instituídas as duas primeiras duplas de psicólogos e assistentes sociais contratados pela Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social (SMCAIS), para o atendimento de famílias no PAEFI. Tais profissionais foram designados ao atendimento de 60 famílias, sendo 30 residentes na região Sul e 30 moradores da região Sudoeste de Campinas. Dessa forma, teve origem o que se convencionou chamar, à época, de PAEFI Público<sup>2</sup>.

Em 2012, as demandas provenientes da população idosa e feminina, além do Serviço de Abordagem Social Criança e Adolescente foram agregadas ao CREAS. Assim, o trabalho passou a se organizar em torno do que se designou nomear naquele momento de PAEFI Geral, PAEFI Sexual (que compreendia VDCCA Sexual e ESCCA), PAEFI Idoso e PAEFI Mulher, considerando a especificidade do município e em atenção à Resolução do Cofinanciamento que, naquele momento, ainda apresentava os “PAEFIs” por segmentos.

Ainda em 2012, o CREAS passou por modificações em sua estrutura, com ampliação da equipe de apoio técnico com profissionais de referência para cada região administrativa do

---

<sup>2</sup> O termo “PAEFI Público” foi inicialmente usado para diferenciar o atendimento da rede pública realizado pela SMCAIS da rede privada.

município e de recursos humanos vinculados à gestão municipal. Nesse mesmo ano, também teve início o processo de capacitação em Metodologia de Trabalho com Famílias, voltado prioritariamente ao Serviço PAEFI, com o objetivo de qualificar a oferta de serviços, adequando-os à Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

Em 2013, a lógica de organização por segmentos foi alterada em função de uma proposta de reordenamento, visando o atendimento previsto na PNAS. Dessa forma, o cofinanciamento das ações de 2014 previu um único PAEFI, no qual todos os profissionais atendessem de forma territorializada todas as violações previstas pelas normativas do SUAS.

Atualmente, o CREAS oferta os Serviços PAEFI, Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade, Serviço Especializado em Abordagem Social para Criança e Adolescente e PETI por meio de execução direta pelo poder público e, em sua grande maioria, pelas entidades beneficentes de Assistência Social conveniadas. Desse processo, também passaram a participar como serviços referenciados ao CREAS, o Centro Dia de Referência para a Pessoa com Deficiência e o Serviço Domiciliar para Idosos que oferecem, respectivamente, atendimento especializado às famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum tipo de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos.

O Centro Dia, inaugurado em meados de 2013, destina-se, prioritariamente, a jovens e adultos com deficiência, beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC) em situação de pobreza e/ou risco por violação de direitos, que estejam incluídos

no CADÚNICO (Cadastro Único). O Serviço Domiciliar iniciou suas atividades em 1º de junho de 2009, com objetivo de acolher pessoas idosas vítimas de violência doméstica e, por meio da prestação de cuidados no domicílio contribuir para rompimento do ciclo de violência, considerando a diminuição do estresse do cuidador de referência e a prevenção ao acolhimento institucional. Em 2012, tendo em vista a adequação ao que determina a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, iniciou-se a construção de fluxos e foram estabelecidos critérios que ampliaram o atendimento à pessoa com deficiência.

O Centro Dia de Referência para a Pessoa com Deficiência e o Serviço Domiciliar de Cuidador para Idosos são executados por entidades beneficentes de Assistência Social sob a gestão pública, papel exercido pelos apoios técnicos do CREAS.

Em 2014, serão implantados dois novos CREAS, um na região Sul e outro na região Noroeste, consideradas as regiões com maior número de demandas referenciadas ao CREAS por violação de direitos. Tais Centros de Referência contarão com servidores públicos, pretendendo-se, desta forma, avançar na inversão da lógica até agora predominante, qual seja, a da execução dos serviços socioassistenciais pela rede privada do SUAS.

## **1.2 Os desafios do CREAS e a busca de qualificação no atendimento às famílias**

A partir dos reordenamentos descritos, do processo de construção de uma proposta de metodologia de trabalho com famílias, bem como da organização dos processos de trabalho na média

complexidade, etapa ocorrida entre agosto de 2012 e dezembro de 2013, inúmeros desafios foram colocados no âmbito da gestão do CREAS. Desafios de diferentes naturezas e magnitudes que precisam ser enfrentados e que serão apresentados, na sequência, em quatro grandes blocos.

O primeiro bloco abrange questões relativas à infraestrutura, ou seja, a existência de estrutura física suficiente e adequada ao atendimento dos usuários, conforme preveem a Norma Operacional Básica (NOB)/Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e o Caderno de Orientações Técnicas do CREAS. Nessa perspectiva, se coloca o desafio da implantação de quatro novos CREAS e da ampliação do quadro de trabalhadores da Proteção Social Especial de Média Complexidade, por meio de concurso público.

Do mesmo modo, tais desafios implicam em alterações na estrutura funcional da SMCAIS e de seu organograma, atendendo ao modelo organizacional proposto pelo SUAS.

O segundo bloco está composto por demandas concernentes à qualidade do atendimento às famílias usuárias dos serviços da Média Complexidade. Dentre os desafios, destaca-se o de conferir unidade e qualidade ao atendimento realizado, tanto pelo PAEFI executado diretamente por servidores públicos, como pela rede privada, cuja constituição é bastante heterogênea. Nesse aspecto, enfrenta-se a dificuldade de: equacionar possíveis discrepâncias entre a missão das entidades e os princípios e normativas emanadas da PNAS; diminuir o tempo transcorrido entre o referenciamento das famílias ao PAEFI e a inclusão no atendimento, de modo a prevenir

o agravamento das situações de violações de direitos: empreender esforços para que as metas de famílias e indivíduos atendidos (estabelecida, atualmente, em 30 por dupla) sejam reduzidas, assegurando o trabalho estreito e sistemático previsto para a Média Complexidade; e incrementar o atendimento regionalizado às famílias com violações de direitos, conforme estabelecido pelas normativas que regem o SUAS.

Ainda nesse bloco, encontram-se os desafios de qualificar e instrumentalizar as equipes, quanto aos temas relacionados à violação de direitos, trabalho com famílias e outros, por intermédio de um processo de educação continuada que inclua: monitoramento das ações realizadas, supervisão, incentivo à participação dos profissionais em eventos pertinentes à área de trabalho, aprofundamento e aprimoramento do debate da proposta metodológica do trabalho com famílias, na perspectiva do atendimento integral.

O desafio do atendimento integral leva ao terceiro bloco que aborda a efetiva implementação de processos interdisciplinares e intersetoriais. Em relação à interdisciplinaridade, o desafio é promover a integração dos profissionais (assistentes sociais, psicólogos, educadores sociais, advogados, dentre outros) e de suas respectivas áreas de conhecimento que, na perspectiva do processo coletivo de trabalho, envolvendo outras políticas públicas, têm como objetivo primordial o enfrentamento das ações pontuais e fragmentadas.

Neste sentido, a interdisciplinaridade envolve a articulação e integração no interior da própria política de assistência social,

entre os diferentes níveis de Proteção Social, delineando fluxos de trabalho de forma sinérgica e funcional.

A intersetorialidade, uma das diretrizes fundamentais do SUAS, é também um desafio crucial para a efetivação da política de assistência social, pois implica integrar setores diversos em diferentes níveis, quais sejam:

- a) articulação e integração com as demais políticas sociais – Saúde, Educação, Habitação, Cultura, Lazer e Trabalho, de forma a atender as necessidades da população usuária que, invariavelmente, extrapolam o âmbito da política de Assistência Social. Tal articulação pressupõe a integração das várias secretarias da administração municipal, com o Estado e com a União. Nesse momento, verifica-se a urgência da proposição de fluxos e protocolos com a política de saúde mental, considerando as demandas que se apresentam à média complexidade;
- b) A intersetorialidade requer, enfim, articulação e integração de todo Sistema de Garantia de Direitos, por meio das instituições que compõem tanto a esfera do Judiciário, como a Legislativa e a de prestação de serviços, por intermédio da rede socioassistencial.

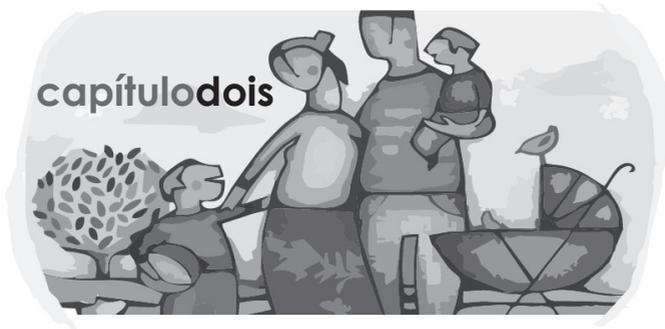
O desafio da implementação de ações intersecretarias e intersetoriais se impõe como prioridade, uma vez que a cultura de execução das diferentes políticas tem se pautado, basicamente, em processos de setorização que necessitam ser enfrentados.

O quarto e último bloco engloba os desafios de conduzir a realização de estudos e diagnósticos sobre os diferentes aspectos da realidade social de Campinas, na sua condição de metrópole, a fim de favorecer a abertura de caminhos para a ampliação da efetividade do SUAS.

Finalmente, em termos gerais, não pode ser esquecido o desafio de tornar a responsabilidade de execução da política de Assistência Social em Campinas cada vez mais em consonância com as diretrizes da PNAS, isto é, que os serviços previstos para a execução direta do Estado sejam efetivados. Em que pesem as importantes contribuições das entidades sociais, estas devem ter caráter complementar conforme indicação de normativas estabelecidas pelo SUAS. Há também o desafio de suscitar o protagonismo do usuário, objetivando o exercício de sua cidadania, seja por meio da inclusão em serviços socioassistenciais quando deles necessitar, ou por intermédio de sua consciente ativa e crítica participação em fóruns decisórios.

A fim de enfrentar os desafios supracitados, reconhece-se que a SMCAIS tem envidado esforços e buscado construir caminhos que contribuam para a superação de tais dificuldades. Nesse sentido, destacam-se os reordenamentos propostos aos serviços do CREAS. Composto pelos membros da equipe de apoio técnico do PAEFI e por profissionais de outros serviços que compõem a estrutura de atendimento do CREAS, quais sejam: Abordagem Social, PETI, MSE, Centro Dia, Serviço Domiciliar para Idosos, Pessoas com Deficiência e suas Famílias, o grupo ampliado de apoios técnicos tem

como funções precípua a integração de informações e demandas dos territórios, bem como o encaminhamento das avaliações e de propostas de soluções para subsidiar a coordenação do CREAS e da Média Complexidade na condução de suas decisões. Nesse âmbito visa incrementar processos intersetoriais que efetivem a articulação entre os serviços no conjunto das políticas sociais, bem como entre as instâncias envolvidas no atendimento às famílias – instância legal (poder judiciário), institucional (poder executivo/diferentes secretarias) e de controle social (Conselhos de Direitos) – visando a garantia de direitos.



## O serviço de proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos – PAEFI

○ PAEFI é um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Compreende o desenvolvimento de ações direcionadas à promoção de direitos, à preservação de vínculos familiares, comunitários e sociais, além do fortalecimento da capacidade protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2011).

Em Campinas, o PAEFI foi estruturado a partir de uma relação convencional com entidades beneficentes de Assistência Social visando a execução do referido serviço, de acordo com suas diretrizes da

política e mediante à aprovação de um Plano de Trabalho, cuja gestão se realiza por meio da equipe de apoio técnico do CREAS.

O processo de cofinanciamento, bem como o acompanhamento técnico da equipe se aprimorou ao longo do tempo e muitas mudanças foram realizadas, com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços ofertados, o alinhamento metodológico e a fidelidade aos princípios da PNAS e do SUAS. Dos desafios oriundos do processo de estruturação do atendimento às famílias, se originou a ideia de construir uma proposta metodológica capaz de qualificar e dar unidade ao trabalho social realizado pelo PAEFI, considerando as particularidades do SUAS no município, já citadas anteriormente.

Em agosto de 2012, por meio de uma parceria entre a Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social (SMCAIS) e a Federação das Entidades Assistenciais de Campinas (FEAC)<sup>1</sup>, teve início o **“Projeto de Capacitação para os Profissionais do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)/Serviço de Proteção a Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) – Campinas/SP”**.

Durante o desenvolvimento do projeto, a proposta de qualificação dos serviços de atendimento às famílias foi redimensionada, considerando as mudanças ocorridas, especialmente, no âmbito da administração pública. Nesse processo, dois pontos se mostraram como fundamentais: a construção coletiva de uma proposta metodológica de trabalho com famílias que conferisse unidade e

---

<sup>1</sup> A Fundação FEAC (Federação das Entidades Assistenciais de Campinas - Fundação Odila e Lafayette Álvaro) com sede em Campinas-SP/Brasil há 51 anos, é registrada no Conselho Municipal de Assistência Social como entidade de assessoramento.

qualidade ao atendimento do PAEFI, realizado tanto pela rede pública como pelo grupo heterogêneo de entidades conveniadas e a presença necessária de uma equipe qualificada que oferecesse sustentação técnica e organizativa ao trabalho.

## **2.1 A proposta metodológica do trabalho social com famílias no CREAS/PAEFI do município**

O grande debate que tem envolvido o trabalho com famílias, a partir dos anos de 1990, é a lógica que se imprime a essa tarefa, considerando-se as tensões no direcionamento da política social brasileira, particularmente da política de Assistência Social. As tensões, a grosso modo, se concentram na disputa entre uma direção política fiel aos princípios expressos na Constituição de 1988, sob a lógica do direito e da cidadania e de outra direção marcada pela lógica da delegação de responsabilidades por parte do Estado à Sociedade Civil, na qual se inclui a família, no processo de provisão de bem-estar (PEREIRA, 2004; MIOTO 2004, CAMPOS, 2012).

No âmbito da Secretaria de Cidadania Assistência e Inclusão Social de Campinas, muitos esforços foram e estão sendo envidados para que o atendimento às famílias se oriente pela lógica do direito e avance em direção à consolidação de um trabalho que as considere no contexto das transformações societárias, as quais alteraram profundamente as estruturas familiares e do mercado de trabalho. Isso significa pensar criticamente sobre as possibilidades das famílias continuarem a assumir a carga de responsabilidades que lhes está sendo atribuída. Como afirma Pereira (2004, p.40),

“o objetivo da política social em relação à família, ou ao chamado setor informal, não deve ser o de pressionar as pessoas para que elas assumam responsabilidades além de suas forças e de sua alçada, mas o de oferecer-lhes alternativas realistas de participação cidadã”.

Nessa direção protagonizou-se a construção de uma proposta metodológica de trabalho social com famílias, entendendo metodologia como uma opção realizada por determinada forma de condução das ações profissionais, tendo em vista a efetivação de determinados objetivos e finalidades. Dessa forma, as metodologias não são dadas à *priori*, mas se constroem enquanto processo e se estruturam a partir de determinadas perspectivas teórico-metodológicas e políticas. Portanto, a metodologia não pode ser reduzida aos seus aspectos operacionais (MIOTO, 2013).

Na esteira dessa compreensão buscou-se construir coletivamente o marco teórico-metodológico e ético que sustenta o trabalho no CREAS do município, bem como os marcos operacionais que permitem dar unidade e consistência ao trabalho.

O marco teórico-metodológico e ético se expressa neste texto por meio das concepções de família, violência e finalidades do trabalho com famílias que circunscrevem a direção da proposta.

Os marcos operacionais foram estabelecidos a partir da estruturação compartilhada de um processo de conhecimento e análise de situações familiares que demandam intervenções. Nesse processo, inclui-se a construção da Ficha de Identificação e Avaliação Familiar e a proposição de ações profissionais que serão desenvolvidas se considerando seus objetivos.

### **2.1.1 Marcos conceituais**

Partindo da concepção de política de Assistência Social plasmada na Constituição de 1988 como direito do cidadão brasileiro e responsabilidade do Estado, bem como da matriz sociofamiliar e territorial presentes na configuração do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), debateu-se alguns marcos conceituais para a sustentação da presente proposta metodológica. Dentre eles destaca-se a concepção de família e a sua relação com a proteção social, a concepção de violência contextualizada no âmbito familiar e no campo das necessidades humanas, assim como a finalidade do trabalho social com famílias.

O debate sobre a concepção de família<sup>2</sup> revelou o quão problemática é a construção de uma concepção partilhada sobre o tema, particularmente na sua relação com a proteção social. É totalmente consensual a ideia de que a família é uma instituição que se transforma histórica e cotidianamente, que na contemporaneidade assume as mais diferentes configurações e que tem papel fundamental na construção do mundo subjetivo e intersubjetivo dos sujeitos.

Sendo assim, ela está intrinsecamente condicionada à estrutura social na qual está inserida e constitui-se como um espaço de relações altamente complexas e contraditórias. As divergências aparecem quando se coloca em pauta a relação entre família e proteção. Nesse

---

<sup>2</sup> O debate sobre a questão da família teve como base, além do conhecimento e experiência do grupo, os textos de Saraceno, 1997; De Jong, 2001; Fonseca & Cardarello, 2010; Campos & Miotto, 2003; Miotto 2000, 2008; MDS, 2011.

aspecto, por um lado, subjaz a ideia de considerar, em princípio, a família como um espaço de proteção, considerando o seu papel na história da humanidade e o reconhecimento das diferentes sociedades em torno dele, bem como o objetivo do trabalho social com famílias contemplados na proposição do SUAS, qual seja, o de fortalecer a capacidade protetiva das famílias.

Por outro lado, apresenta-se a ideia de que a família não, necessariamente, constitui-se como um espaço de proteção. Nessa perspectiva, a hipótese de proteção como fundamento da configuração familiar estaria apoiada numa concepção moral. No que ela deveria ser e não no que ela realmente é. Em uma proposta de cunho moralizador, isso poderia induzir a processos de responsabilização da família pela proteção social.

Apesar do impasse entre essas posições há concordância de que na sociedade brasileira a família se constitui como uma instância importante de proteção social à medida que, além da convivência e dos afetos, culturalmente lhe é atribuído papel central na provisão de recursos e cuidados para o bem-estar de seus membros.

Dessa forma, reconhece-se que a família não pode ser concebida fora de um determinado contexto social, histórico, cultural, econômico e político, onde se constroem e se reconstróem relações. Relações, estas, entre sujeitos e entre sujeitos e sociedade e entre ela e outras esferas da sociedade, como o Trabalho, Estado e Mercado.

Em síntese, concebe-se que a família, independente das formas que assume, é um espaço de relações dinâmicas, complexas e contraditórias e tem papel preponderante na construção de

subjetividades. Configura-se historicamente, nos marcos do contexto sociopolítico, econômico e cultural no qual está inserida e, portanto, é atravessada pela questão social.

Tendo como base o debate sobre sociedade, família e proteção social, desencadeou-se a discussão em torno da categoria violência<sup>3</sup>, como uma questão fundamental para direcionamento do trabalho social com famílias.

Nessa discussão, fortaleceu-se o consenso de que violência

é a expressão do abuso existente em uma determinada relação de poder, que gera danos psíquicos e materiais, sofrimento para si próprio e ao outro e pode levar à morte. Ela se produz e reproduz no campo das relações sociais e, portanto se configura como um fenômeno estrutural, coletivo e individual em contínua inter-relação, cuja constituição se dá de forma dialética.

Esse modo de compreensão se explicita claramente na sociedade brasileira na qual é possível observar, na maioria das situações, a intrínseca relação entre a violação de direitos impetradas na família e pela família (violência física, psicológica, negligência, dentre outras) e as violações dos direitos sociais, tais como Saúde, Educação, Trabalho e Renda.

Nessa perspectiva, compreende-se também que a responsabilidade pela “eliminação” da violência, ultrapassa as possibilidades de proposições e ações circunscritas em programas ou serviços. Tal fenômeno é extremamente complexo e implica em uma

---

<sup>3</sup> A discussão realizou-se a partir de textos de diversos autores como Cerqueira&Lobão, 2003; Mioto, 2003; Xavier, 2008 e enriqueceu-se no diálogo com o conhecimento e experiência dos participantes.

multiplicidade de aspectos que não se explicam e não se resolvem a partir de conjecturas pontuais, disciplinares ou voluntaristas. Porém, firmou-se também que o reconhecimento dos limites do alcance dos serviços socioassistenciais não pode ser justificativa para omissões no enfrentamento do desafio de compreender cada vez mais a violência e de buscar incessantemente novas formas de abordagem com as famílias que vivem e convivem com ela.

Nesse sentido, coloca-se o trabalho social com famílias no campo do debate das necessidades humanas<sup>4</sup> e não dos problemas familiares. Acompanha-se a lógica de uma concepção de políticas sociais voltadas ao atendimento das necessidades da população, em que a presença do Estado é fundamental na garantia dos diversos serviços que promovem o bem-estar social, corroborando tal afirmativa, o debate de Pereira (2000) no contexto da política social é elucidador.

Ao contrapor-se à ideia dos mínimos sociais e das necessidades como questão individual, a referida autora define como necessidades básicas e universais a saúde física e a autonomia, entendendo saúde física como a condição essencial de participação na vida social e autonomia como capacidade do indivíduo de eleger objetivos e crenças, de valorá-los com discernimento e de pô-los em prática sem opressões.

A mesma autora explica que tal conceito se opõe à noção de autossuficiência do indivíduo perante as instituições coletivas ou, como querem os liberais a mera ausência de constrangimentos sobre

---

4 A discussão sobre essa temática teve como base os trabalhos de Pereira, 2000; Antunes, 2000; Heller 1986; Campos & Mishima, 2005.

preferências individuais, incluindo no rol desses constrangimentos os direitos sociais que visam protegê-lo (PEREIRA, 2000, p.70).

Obviamente, ainda seguindo o debate de Pereira, essas necessidades podem ser traduzidas em necessidades intermediárias tais como alimentação saudável e nutritiva, ambiente de trabalho desprovido de riscos, ambiente físico saudável, cuidados de saúde apropriados e proteção à infância. Inclui-se também a necessidade de relações primárias significativas, pois estas se constituem em redes de apoio individuais que podem oferecer um ambiente educativo e emocionalmente seguro.

Diante disso pauta-se o atendimento às famílias como um espaço de fortalecimento da autonomia e não de tutela, de promoção e ressignificação da cidadania, compreendendo-as na sua integralidade. Tal atendimento se realizaria por meio da efetivação de um processo intersubjetivo onde a família seria respeitada enquanto sujeito, com responsabilidade ética em relação a seus membros, especialmente de seus dependentes, evitando-se assim processos de moralização, culpabilização e revitimização.

Busca-se, desta forma, que esse atendimento e/ou acompanhamento proporcione às famílias reflexões e ações que contribuam para a compreensão do ciclo de violência presente, que as possibilite construir novas formas democráticas de convivência familiar, comunitária e social, ampliando o repertório de escolhas e as experiências de seus membros enquanto cidadãos.

Enfim, procura-se, por intermédio do trabalho com as famílias contribuir para que a política de Assistência Social seja a expressão efetiva da garantia de direitos sociais, civis e políticos,

tendo como base a compreensão das relações familiares em suas dimensões sociais e comunitárias, respeitando a singularidade e a intersubjetividade de suas relações. A efetivação do trabalho social com famílias está respaldada na articulação do conjunto de ações voltadas a dar visibilidade e enfrentar as práticas de violações de direitos. Dessa forma, busca-se a promoção e a materialização do Sistema de Garantia de Direitos (SGD).

### **2.1.2 Marcos operacionais: a ficha de identificação e avaliação familiar e o processo de trabalho social com famílias**

A dinâmica familiar apresentada em determinado momento da história de uma família é a expressão das múltiplas relações estabelecidas entre seus membros, com a sua rede social primária e também com outras esferas da vida social como o Trabalho, Estado e Mercado. Portanto, a mudança de sua dinâmica e conseqüentemente, a alteração do quadro de dificuldades apresentado pelas famílias ao longo de sua vida ou em determinados momentos, especialmente das famílias em situação de vulnerabilidade social, depende de transformações no conjunto de suas relações (MIOTO, 2000).

Diante disso, e considerando-se que o objetivo do atendimento na Média Complexidade, especialmente por meio do PAEFI, é trabalhar com famílias marcadas, por violências nas suas relações intrafamiliares, o conhecimento e a análise das situações familiares no contexto e nas condições da sociedade em que se configuram, torna-se condição indispensável.

No horizonte dessa compreensão é importante que tal processo esteja subsidiado por informações que contemplem a inserção da família no conjunto da vida social, permitindo, por um lado, compreender o fenômeno da violência a partir do entrelaçamento dessas relações e por outro, propor ações que busquem interferir em diferentes aspectos da vida social. Ou seja, construir um Plano de Identificação e Avaliação Familiar que não esteja circunscrito apenas no problema da violência e nem apenas na busca de mudanças dentro da própria família.

Nesta perspectiva é que se pretende estruturar os procedimentos de conhecimento e análise das situações familiares e a proposição das ações profissionais. Esses processos se desenvolvem por meio de um contínuo acolhimento das famílias, marcado pela escuta e pela busca de conhecimento das situações vividas, bem como pela permanente procura por alternativas de enfrentamento dessas situações. Assim, vão se estabelecendo os vínculos entre as famílias, os profissionais e os Serviços, condição fundamental para a realização do trabalho social com famílias.

### **2.1.2.1 O processo de conhecimento e análise das situações familiares**

O processo de conhecimento e a análise das situações familiares estruturam-se a partir de seis eixos, a saber: configuração familiar; condições de vida; relações familiares; direitos violados; violação de direitos e expectativas da família<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Nesse processo houve a elaboração coletiva de um formulário e a indicação de instrumentos que irão compor o prontuário das famílias atendidas. O prontuário deverá conter, além do formulário, a ficha de identificação e avaliação familiar informações referentes aos processos de trabalho (acompanhamento) e as avaliações desses processos

### **Caracterização da família**

- Configuração familiar (composição);
- Ciclo vital (idades);
- Nível de escolaridade dos membros da família;
- Profissão e/ou ocupação dos membros.

### **Condições de vida**

**Trajetória de vida:** resumo de informações

### **Acessos à renda, aos serviços e à cidade**

- Acesso e composição da renda e cobertura de despesas/gastos: trabalho formal ou informal, programas de transferência de renda, outras fontes de renda. Relação entre renda e despesa.
- Acesso e relações com a rede de serviços: educação, saúde, Sistema de Garantia de Direitos e Assistência Social (Organizações Governamentais e não Governamentais).
- Acesso à moradia e à cidade: condições de moradia, transporte, ofertas de serviços, lazer e cultura no território.
- Problemas e dificuldades

### **Organização do cotidiano e do trabalho familiar**

- Trabalho doméstico
- Trabalho de cuidado: crianças e adolescentes, membros com necessidades de cuidados especiais (doentes crônicos, pessoas com deficiência, portadores de sofrimento psíquico, idosos dependentes)

- Trabalho requisitado para acessar e usufruir dos serviços
- Problemas e dificuldades

### **Relações Familiares**

- Relações de conjugalidade, parentalidade e intergeracionais
- Relações de autoridade e poder
- Relações de cuidado com os dependentes (crianças, adolescentes, idosos, doentes e pessoas com deficiência)
- Acontecimentos que marcam a vida familiar
- Problemas e dificuldades

### **Relações com a rede social primária**

- Relações com parentes, vizinhos, amigos, colegas
- Dependência da família em relação à rede social primária (financeira, de cuidados e outras)
- Problemas e dificuldades

### **Relações familiares, violação de direitos e direitos violados**

- Violações
- História familiar
- História de atendimentos institucionais

### **Expectativas da família**

- Em relação às dificuldades apresentadas e reconhecidas
- Em relação ao futuro
- Em relação ao Serviço

Por intermédio da análise e da interpretação do conjunto das informações processadas a partir do entrecruzamento, entre as necessidades da família, para a efetivação da proteção social de seus membros e os recursos que dispõe para tal, são tomadas as decisões em relação às ações profissionais a serem desenvolvidas.

### **2.1.2.2 A proposição das ações profissionais**

A proposição das ações profissionais foi pautada em Miotto (2000), Miotto & Nogueira (2006) e Miotto & Lima (2010)<sup>6</sup> e contempla três planos interrelacionados: um que visa interferir no campo da proposição, articulação da política social e portanto, demanda ações de natureza político-organizativas; outro que objetiva interferir no campo da organização e gestão dos serviços e por isso determina ações de gestão e planejamento; e finalmente, as ações dirigidas às situações singulares que se caracterizam pelo caráter socioassistencial.

Segundo as autoras, a adoção de diferentes planos de intervenção confere ao trabalho uma perspectiva tridimensional. As transformações necessárias às famílias, que apresentam dificuldades em determinado momento de suas vidas, não dependem apenas delas, mas também de transformações que devem ser operadas, em quantidade e qualidade, tanto no âmbito dos serviços, como na efetivação de direitos já instituídos e de outros a serem estabelecidos. Nessa

---

<sup>6</sup> Entende-se por ação profissional "o conjunto de procedimentos, atos e atividades pertinentes a uma determinada profissão e realizadas por sujeitos/profissionais de forma responsável e consciente. Contém tanto uma dimensão operativa quanto uma dimensão ética e expressa, no momento em que se realiza, o processo de apropriação que os profissionais fazem dos fundamentos teórico-metodológico e ético-políticos da profissão, em um determinado momento histórico. São as ações profissionais que colocam em movimento, no âmbito da realidade social, determinados projetos de profissão. Estes, por sua vez, implicam em diferentes concepções de homem, de sociedade e de relações sociais" (MIOTTO, LIMA, 2010)

perspectiva, apresenta-se de forma ainda embrionária o conjunto das ações profissionais que se propõe desenvolver no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e Indivíduos (PAEFI), a partir da análise/diagnóstico das situações familiares considerando-se também, o próprio processo de trabalho dos profissionais.

#### **2.1.2.2.1 Ações socioassistenciais**

Correspondem ao conjunto de ações profissionais desenvolvidas no âmbito do atendimento direto às famílias, em contextos institucionais, a partir de suas demandas singulares. São direcionadas a responder às necessidades das famílias, em um processo de construção de sua autonomia na esfera das relações institucionais e sociais. Isso significa abrir o horizonte para remetê-las à participação política em diferentes espaços, dentre os quais se incluem: as próprias instituições; programas, serviços e também os conselhos de direitos; os movimentos de base sociocomunitária; e os movimentos sociais na sua diversidade.

Os processos socioassistenciais implicam no desenvolvimento de ações de diferentes naturezas, que estão em constante interação, porém que se distinguem a partir dos objetivos que lhe são postos. Tal distinção é importante na medida em que é somente por meio dela que se torna possível o aprofundamento dos marcos teóricos e operacionais que estruturam as ações e conseqüentemente as qualificam (MIOTO, LIMA, 2010). No contexto do debate sobre as ações desenvolvidas no âmbito do PAEFI, no campo do atendimento direto, as ações de cunho educativo têm maior proeminência, bem como as de natureza emergencial.

#### 2.1.2.2.1.1 Ações educativas

Ações educativas com as famílias englobam o conjunto de ações/atividades que visam promover mudanças no campo das relações familiares e das relações das famílias com outras esferas da sociedade, buscando tornar transparentes as estruturas dos serviços, o alcance dos direitos às políticas sociais, os meios e as condições de acesso com vistas à efetiva participação em instâncias políticas. Assim, incluem perspectivas de mudanças na organização de seu cotidiano e em suas relações internas até o incremento da participação política no âmbito do território e dos órgãos de controle social. As ações educativas implicam em socialização de informações e no desenvolvimento de um processo reflexivo por intermédio da relação estabelecida entre profissionais e usuários. Elas se desenvolvem por meio de abordagens grupais (grupos educativos, oficinas que reúnem famílias ou membros de diferentes famílias) ou individuais (entrevistas com o grupo familiar, com um de seus membros ou parte do grupo familiar) e podem ser realizadas tanto em espaços institucionais, como no domicílio das famílias.

Busca-se com as ações educativas efetivar o acolhimento e o apoio constante dessas famílias. Considerando-se a vivência e a experiência dos profissionais envolvidos nesse processo, verifica-se que essas ações se desenvolvem dentro de três vertentes: Ação Educativa com foco na Organização da Vida Cotidiana; Ação Educativa com foco no Fortalecimento dos Vínculos Familiares; e Ação Educativa com foco no exercício da Cidadania.

### **Ação Educativa com foco na organização da vida cotidiana**

São destinatárias dessas ações aquelas famílias que, ao enfrentar dificuldades na organização de seu cotidiano – tanto no que se refere ao ambiente domiciliar, como no que se relaciona às relações com as instituições (unidades de saúde, escola dentre outras)<sup>7</sup> – sofrem repercussões importantes no processo de cuidado de seus membros, na convivência familiar e na efetiva participação da família no âmbito das instituições, do território e fora dele. Busca-se, por meio dessas ações, fornecer informações que contribuam para melhoria da organização da vida cotidiana e suscitar um processo de reflexão acerca de seus hábitos e sobre as possibilidades de atendimento às necessidades de seus membros. Tais ações se processam por meio de abordagens individuais (com a família ou com parte dela) ou grupais (com várias famílias ou com membros de várias famílias). Além dos recursos e técnicas que podem ser utilizados nessas abordagens para alcançar os objetivos esperados, o encaminhamento também constitui uma ação importante para construir com a família os percursos de acesso e usufruto de bens e serviços e de materialização de direitos sociais.

### **Ação Educativa com foco no fortalecimento dos vínculos familiares**

Essa modalidade de ação assume caráter central no contexto do PAEFI na medida em que seu público é formado por famílias que

---

<sup>7</sup> Como dificuldades de organização do cotidiano foram levantadas questões relativas ao acesso aos serviços, à organização da família para usufruir os serviços sociais e sanitários, organização do cuidado e da rotina familiar.

vivenciam a violência como expressão importante de suas dificuldades. Tem como objetivo a desconstrução dos processos de violência que fazem parte da dinâmica das famílias, por intermédio da realização de processo reflexivo que lhes permita: a) compreender as dificuldades enfrentadas a partir de sua história, condições e projeto de vida e do contexto social no qual está inserida; b) resignificar as relações familiares e sociais a partir de uma leitura histórica das violações vivenciadas; c) construir alternativas que permitam estabelecer novos modelos de convivência na família e também no âmbito comunitário. A Ação Educativa em questão pode ser realizada por meio de abordagem grupal ou individual. Na abordagem grupal, a participação da família acontece por meio da presença de um ou mais de seus membros em grupos ou oficinas, conduzidas de acordo com o planejamento efetivado pelas equipes de profissionais.

### **Ação Educativa com foco no exercício da cidadania**

As ações educativas com foco no exercício da cidadania objetivam dinamizar e instrumentalizar a participação política das famílias na esfera pública, tais como Conselhos de Direitos e Movimentos Sociais. Por meio do processo de informação/reflexão, incrementam também as discussões sobre questões, cuja solução está fora do alcance das famílias, individualmente. Estas ações “consideram sempre as necessidades imediatas, mas prospectam a médio e longo prazo a construção de novos padrões de sociabilidade entre os sujeitos, ou seja, estão guiadas pela premissa da democratização dos espaços coletivos e pela criação de condições para a disputa

com outros projetos societários” (MIOTO, LIMA, 2009). As ações educativas com foco no exercício da cidadania se desenvolvem, essencialmente, por meio de abordagens grupais e com recursos e técnicas que fortaleçam potencialidades e capacidades.

#### 2.1.2.2.1.2 Ações socioemergenciais

São aquelas ações voltadas a responder, imediatamente, as situações de risco iminente vividas pelas famílias. Estas ações se apoiam, basicamente, na oferta dos recursos existentes na própria instituição de atendimento ou fora dela. Geralmente, se realizam por intermédio de abordagem individual e tem como instrumental básico as entrevistas e os encaminhamentos. Ações dessa natureza são desenvolvidas quando há violação do direito ao acesso a alimentos (cestas básicas), à mobilidade urbana (passes) e aos *kits*, nos casos de inundações, incêndios entre outros sinistros. Inclui-se também nessas ações, aquelas relacionadas ao direito da permanência em local protegido, voltadas ao acolhimento institucional ou familiar de mulheres, crianças, idosos e pessoas com deficiência que se encontram em situação de risco, além de usuários com transtornos psiquiátricos em momentos de crise, que colocam em risco a si e/ou aos outros.

#### 2.1.2.2.2 Ações de gestão e planejamento

Diz respeito ao conjunto de ações desenvolvidas, com enfoque no planejamento e gestão dos serviços, visando o atendimento das necessidades das famílias e a qualidade dos serviços ofertados. Seus

objetivos estão voltados à efetivação de práticas intersetoriais, de gestão das relações interinstitucionais e das informações pertinentes às famílias, aos atendimentos ofertados e aos territórios. Tais ações objetivam também a sistematização e a racionalização das atuações profissionais no interior das equipes multiprofissionais, a partir de uma perspectiva de gestão coletiva do trabalho. De acordo com Mito e Nogueira (2006), fazem parte do escopo dessas ações a criação de protocolos entre serviços, programas e instituições, no conjunto das políticas sociais, que servem de base para o trabalho das equipes profissionais e a consolidação de bases de dados e informações, alimentadas pela documentação do processo de trabalho. Ainda segundo as autoras, tal processo dá visibilidade àquelas ações institucionais que, não raro, são consideradas meramente burocráticas e que, no entanto, contribuem para a efetivação e qualidade dos serviços, por meio da oferta de subsídios para os sujeitos e da influência em instâncias decisórias, de gestão e planejamento das políticas públicas. As ações de gestão e planejamento influenciam também na forma como trabalho profissional é realizado, buscando torná-lo compatível às demandas/necessidades da população atendida.

Em caráter inicial é possível identificar quatro grandes focos de ação que se articulam no âmbito do CREAS, a saber: ações vinculadas à gestão da informação, ações vinculadas à gestão intersetorial, ações vinculadas à gestão dos processos de trabalho; e ações vinculadas à gestão de processos de capacitação ou educação continuada.

Essas ações são pertinentes tanto aos profissionais responsáveis pelo atendimento dos usuários quanto à equipe de apoio técnico e se desenvolvem com objetivos distintos, mas como parte de um processo espiral de efetivação da direção e da finalidade do trabalho social com famílias.

### **Ações vinculadas à gestão da informação**

Corresponde ao conjunto de atividades desenvolvidas pelas equipes, tendo em vista a geração e sistematização das informações necessárias à construção do plano de atendimento às famílias e à alimentação das bases de dados dos serviços e do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), imprescindíveis para o desenvolvimento da Vigilância Socioassistencial<sup>8</sup>, preconizada pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A produção e a organização das informações, para atender aos objetivos para os quais se destinam, conectam-se diretamente a processos desenvolvidos por outras instâncias, como a equipe de apoio técnico e a Coordenadoria Setorial de Avaliação e Controle (CSAC). Tais ações requerem a elaboração e o preenchimento de planilhas, quadros e outros documentos. No âmbito dos serviços, exerce o importante papel de subsidiar o encaminhamento de ações relacionadas ao atendimento das famílias no conjunto das políticas sociais e das práticas intersetoriais, bem como na proposição e no desenvolvimento de ações de natureza político-organizativa.

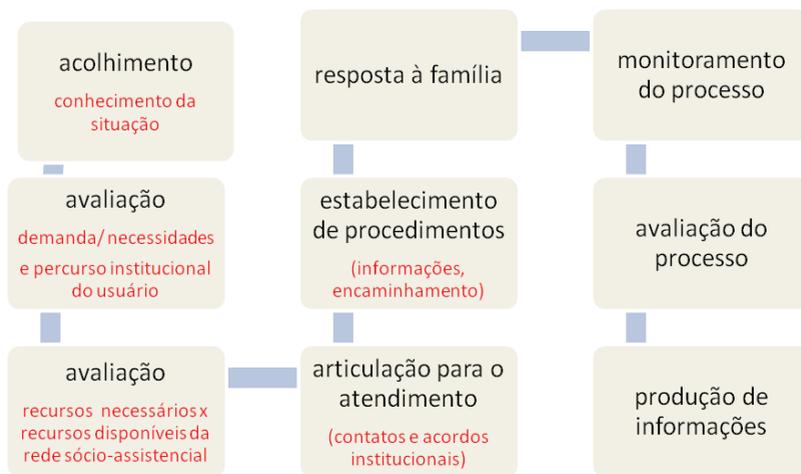
---

<sup>8</sup> Sobre o tema da Vigilância Socioassistencial na política de assistência social, consultar Rizzotti & Silva (2013)

## Ações vinculadas à gestão intersetorial

As ações de natureza intersetorial, como o próprio nome indica, estão vinculadas à efetivação de articulações entre diferentes setores/serviços, tendo em vista o atendimento das necessidades dos usuários.

A intersetorialidade refere-se, portanto, ao processo que se constrói a partir da interação entre diferentes políticas, serviços e profissionais e tem como finalidade a integralidade do atendimento. Nesse sentido, as ações que se desenvolvem no nível da atenção direta às famílias podem ser visualizadas no seguinte esquema (MIOTO, 2011):



### **Ações vinculadas à gestão dos processos de trabalho**

A efetividade do trabalho desenvolvido pelas equipes multiprofissionais nas instituições depende, em grande medida, de propostas organizadas e racionais que as sustentem. Nesse sentido, as ações de planejamento são cruciais para a organização dos processos de trabalho das equipes e da instituição. Geralmente, essas ações acontecem por meio de reuniões, oficinas, produção de documentos e de planos de ação que, por sua vez, possibilitam o monitoramento e a avaliação do trabalho, bem como a tomada de decisões, em relação ao conjunto de ações desenvolvidas pela equipe.

Visam ainda o fortalecimento da perspectiva interdisciplinar, por serem realizadas de forma conjunta e incluem o conhecimento e a análise das situações familiares e também o estabelecimento de atribuições aos diferentes membros da equipe. Nessa definição é fundamental considerar a análise dos vínculos estabelecidos entre a equipe e a família.

### **Ações vinculadas à gestão de processos de educação continuada**

No que diz respeito a este tópico, as equipes responsáveis pelo atendimento às famílias, encaminham propostas de ação à equipe de apoio técnico. Tais proposições, pautadas especialmente nas informações oriundas das relações estabelecidas entre os serviços, os profissionais e usuários são indicativas da necessidade de capacitação. A educação continuada voltar-se-á aos gestores, equipe técnica profissionais administrativos, dentre outros.

### **2.1.2.2.3 Ações político-organizativas**

O objetivo central dessas ações é o de incrementar discussões e efetivar encaminhamentos que resultem em atendimento às necessidades sinalizadas pelas famílias aos serviços e identificadas no território. Trata-se, portanto, da busca por interferir no campo da esfera pública, ancorando-se na perspectiva da garantia e da ampliação de direitos, por meio de ações desenvolvidas, tanto por profissionais situados no nível da execução direta do trabalho social com famílias, como por profissionais que estão vinculados à gestão do PAEFI, tais como a equipe de apoio técnico, a coordenação do CREAS e da Proteção Social Especial de Média Complexidade. Dentre tais ações, destacam-se aquelas vinculadas: a) mobilização da sociedade civil para o encaminhamento de proposições – relativas a problemas e dificuldades que afetam a vida de usuários dos serviços socioassistenciais, bem como a própria prestação desses serviços aos fóruns pertinentes. Essa ação se desenvolve por meio da participação dos profissionais, em instâncias representativas da sociedade civil, seja presencialmente, na construção de suas pautas e de seus debates, ou por meio do encaminhamento de informações sistematizadas, relativas às famílias e aos territórios; b) assessoria a grupos organizados ou ao processo de organização em torno de questões que afetam diretamente a garantia de direitos da população atendida.

Pode-se vincular, por exemplo, à representação dos usuários nos Conselhos Municipais e de Defesa de Direitos, visando auxiliá-los com informações e estratégias de condução política, que fortaleçam a sua participação nesses espaços; c) assessoria a profissionais,

grupos, entidades e outros serviços públicos sobre as violações de direitos, a fim de promover a prevenção e o enfrentamento desses fenômenos. Prevenção no sentido de oferecer informações sobre os elementos que compõem as violações, criando um campo potencial para minimizar suas ocorrências e efeitos. Enfrentamento voltado à elucidação das características das violações e ao reconhecimento do fenômeno, tendo em vista o encaminhamento à rede de atendimento e a garantia do acesso aos serviços de proteção. Estas ações podem ser contempladas por meio de consultas, palestras, seminários, grupos de discussão e outras metodologias de trabalho grupal.

As ações de cunho político-organizativo devem compor o plano de trabalho, tanto das equipes multiprofissionais responsáveis pelo atendimento direto às famílias, como da equipe de apoio técnico, de forma planejada, articulada e coordenada. Tal articulação visa evitar dispersão de esforços e ao mesmo tempo, alcançar melhores graus de efetividade nas ações. Em razão disso, faz-se necessária a existência de um fluxo de informações entre os profissionais que realizam o atendimento e a equipe de apoio técnico e desta, por sua vez, com outras instâncias de gestão do CREAS e da gestão central da SMCAIS.

Finalmente, é fundamental destacar que o desenvolvimento dessas ações, nos seus diferentes planos, pressupõe a apropriação de referências teóricas e técnicas de abordagens que as sustentem e qualifiquem na sua execução. No entanto, não é demais insistir que tais referências teóricas e aportes técnicos não se escolhem ao acaso. É necessário que sejam coerentes com a proposta teórico-metodológica

que sustenta a direção do trabalho social com famílias. Isso porque, “toda vez que atendemos uma família colocamos em movimento diferentes formas de concebê-la e as suas relações com outras esferas da sociedade: Estado, Mercado, Trabalho. Das diferentes concepções nascem diferentes formas de intervenção que, por sua vez, fortalecem distintos projetos de sociedade” (MIOTO, 2006).

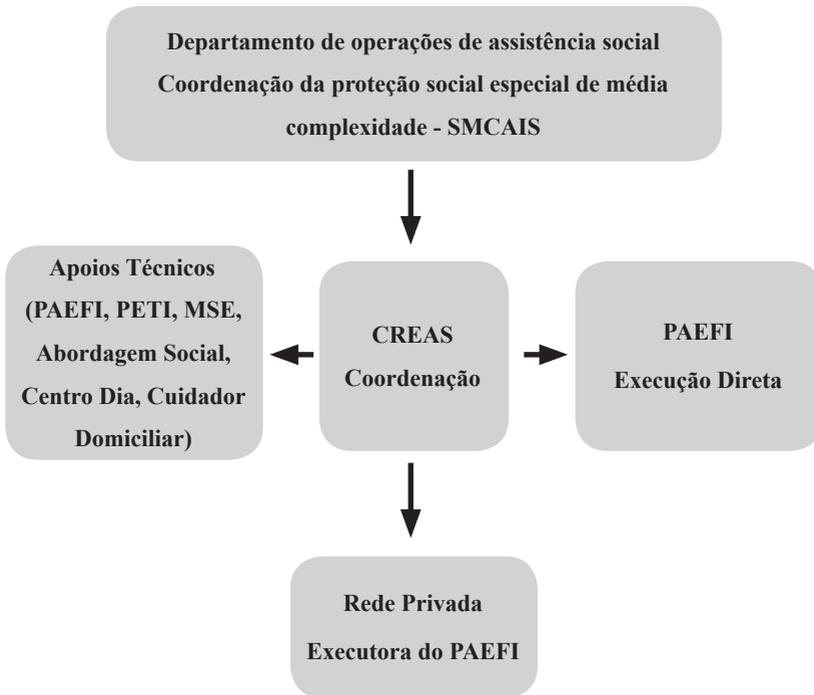
## **2. 2 A proposta de sustentação técnica e organizativa do serviço PAEFI**

O trabalho da equipe de profissionais do CREAS se pauta na concepção da metodologia como um processo vinculado a diferentes instâncias e, portanto, com papel estratégico na articulação institucional das equipes da rede socioassistencial, dando direção e apoio à organização do processo de trabalho no atendimento às famílias, sendo o território o elemento chave de tal organização.

### **2.2.1 A composição da equipe de sustentação técnica e organizativa do CREAS**

A equipe de sustentação técnica e organizativa está composta por profissionais que realizam o apoio técnico das ações desenvolvidas pela rede executora do PAEFI, vinculadas diretamente às coordenações dos CREAS, que por sua vez respondem para a coordenação da Média Complexidade, conforme ilustra o organograma abaixo:

*O serviço de proteção e atendimento especializado  
a famílias e indivíduos – PAEFI*



Tal grupo de profissionais com diferentes inserções e responsabilidades no contexto da implementação dos serviços vinculados ao CREAS no município, tem como objetivos reforçar a integralidade do atendimento às famílias e ao fortalecimento da intersetorialidade.

A intersetorialidade construída a partir de processos de articulação entre os serviços do território, as demais políticas setoriais e as demandas apresentadas pelas famílias podem direcionar as necessidades sociais e o planejamento de princípios norteadores da ação, na perspectiva de direitos que devem ser assegurados pelo Estado. Nessa lógica, a intersetorialidade é entendida em seus vários níveis que compreendem a articulação e a integração de serviços

e de políticas (a partir das necessidades singulares apresentadas pelas famílias) e se estende até a articulação de poderes (político/Conselhos de Direitos, legal/Jurídico/judiciário, institucional/órgãos executores das políticas públicas). Sob esta ótica, a intersetorialidade não acontece só entre serviços ou no âmbito da gestão das políticas, deve existir na garantia de direitos (MIOTO, 2011). Para tanto, operacionaliza seus processos de trabalho em três grandes focos: presença no território; na administração pública e em outras instâncias afetas ao Sistema de Garantia de Direitos; nos espaços de representação da sociedade civil; e fóruns organizados em torno de questões relacionadas à população usuária do SUAS.

No âmbito territorial, a equipe de sustentação do CREAS busca impulsionar os processos intersetoriais para o atendimento das famílias no território e fora dele, criando canais necessários para sua efetivação, com base no esquema proposto por Miotto (2011).



### **2.2.2. A equipe de apoio técnico**

A equipe de apoio técnico está organizada para se fazer presente nas cinco regiões do município de Campinas (Norte, Sul, Leste, Sudoeste e Noroeste), por meio de seus componentes, somada às coordenações dos CREAS já implantados, visando promover maior proximidade com o território. Com essa aproximação se espera, por um lado, melhorar a articulação entre as diversas políticas, o conhecimento das demandas específicas de cada região possibilitando, inclusive, a indicação de áreas que requerem maior investimento do poder público. Por outro lado, pretende-se aprimorar as condições que agregarão maior efetividade ao suporte técnico ofertado às equipes executoras, visando oferecer serviços de qualidade.

### **2.2.3 Objetivos do apoio técnico**

#### **Objetivo Geral**

Promover a efetivação da proposta metodológica do trabalho social com famílias, visando à integração dos diversos setores<sup>9</sup> envolvidos e a qualidade do atendimento prestado às famílias, pautando-se na perspectiva da garantia de direitos, conforme diretrizes do SUAS.

#### **Objetivos Específicos**

- Monitorar o acesso, a permanência e o desligamento das famílias nos serviços socioassistenciais;

---

<sup>9</sup> Compreende os serviços no conjunto das políticas sociais.

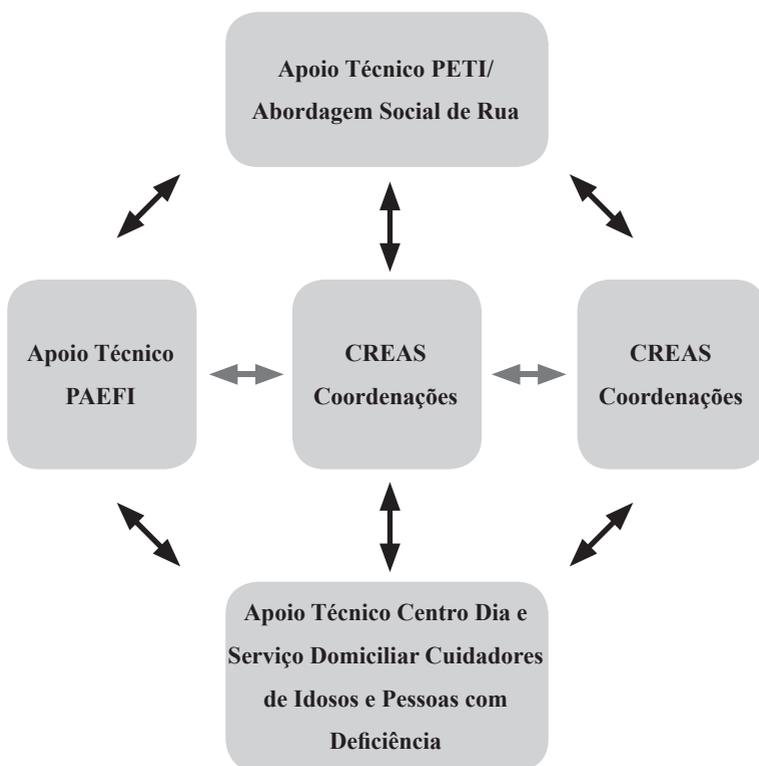
- Assessorar tecnicamente as equipes no atendimento e acompanhamento das famílias com diferentes violações de direitos, nas situações já discutidas com os coordenadores técnicos das instituições<sup>10</sup> e que demandam maior articulação em rede;
- Fomentar, a partir das informações relativas aos atendimentos com as famílias, a articulação entre os serviços no conjunto das políticas sociais;
- Assessorar as coordenações dos CREAS, a Coordenadoria de Média Complexidade, bem como o Departamento de Operações de Assistência Social (DOAS) na articulação das instâncias legais envolvidas no atendimento às famílias – (poder judiciário), interinstitucional (poder executivo/ diferentes secretarias) e de controle social (Conselhos Municipais e de Defesa de Direitos) – visando à garantia de direitos;
- Alinhar os serviços em relação à proposta metodológica;
- Indicar às coordenações dos CREAS questões específicas que envolvem outros níveis de gestão;
- Articular a assessoria jurídica para as equipes e demandas específicas;
- Apontar e monitorar, junto às equipes, os processos de capacitação e supervisão, em conjunto com as Coordenações dos CREAS e da Média Complexidade.

---

<sup>10</sup> As ações com as equipes públicas serão realizadas de forma compartilhada com os coordenadores dos CREAS.

## **2.2.4 Composição da equipe de apoio técnico**

A composição da equipe de apoio técnico do Serviço PAEFI se dará de forma regionalizada, com a indicação de profissionais de referência para as cinco (05) regiões administrativas do município de Campinas. Comporá, com os demais apoios técnicos dos serviços ligados ao CREAS, um colegiado para alinhar as diretrizes, metodologia e os processos de trabalho vinculados aos territórios e às suas demandas.



#### **2.2.4.1 Dinâmica do trabalho da equipe de apoio técnico do PAEFI**

Considerando-se os objetivos elencados e indicações anteriores, o suporte técnico às equipes será efetuado pela equipe de apoio técnico conforme região de trabalho, buscando alinhar os Serviços à proposta metodológica do trabalho social com as famílias conforme preconiza o SUAS e cuja proposta construída coletivamente encontra-se em consonância.

#### **2.2.4.2 A presença do apoio técnico no território**

Tem como objetivo principal o desenvolvimento de processos de aproximação com as equipes de profissionais, coordenadores técnicos das entidades privadas, serviços socioassistenciais e demais instituições pertinentes, além da articulação intersetorial. Nessa direção, seu trabalho se operacionaliza por meio de:

- Realização de encontros mensais para discussão da metodologia do trabalho social com famílias;
- Monitoramento dos fluxos de atendimento, desde as inclusões até os desligamentos;
- Auxílio, quando necessário, nas discussões que tratam das situações familiares e nas articulações essenciais para o atendimento das famílias;
- Solicitação e acompanhamento da elaboração de relatórios para rede de atendimento e para o Sistema de Garantia de Direitos;

- Solicitação e encaminhamento de planilhas para viabilizar vale-transporte para as famílias;
- Avaliação das informações constantes das planilhas de acompanhamento mensal, encaminhadas pelas equipes e do instrumental enviado, mensalmente, à Coordenadoria Setorial de Avaliação e Controle (CSAC).

### **O papel da coordenação da proteção social especial de média complexidade**

- Planejamento das ações a serem ofertadas pelos serviços vinculados ao CREAS;
- Apontamento e planejamento da implantação das unidades do CREAS e dos serviços referenciados;
- Construção de fluxos, articulação e processos de trabalho entre CREAS e unidades referenciadas;
- Pactuação de fluxos de referência e contrarreferência com a rede socioassistencial e o Sistema de Garantia de Direitos;
- Viabilização do fluxo de comunicação entre o DOAS e os serviços de Média Complexidade;
- Gestão administrativa, financeira e orçamentária dos recursos destinados aos serviços de média complexidade;
- Monitoramento do provimento de recursos humanos e materiais para os serviços;
- Planejamento e implementação de capacitação permanente;
- Suporte técnico para os CREAS e demais serviços referenciados;

Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

- Coordenação em conjunto com os CREAS e demais serviços referenciados e outras políticas sociais afins, campanhas de enfrentamento às situações de violações de direitos;
- Representação da SMCAIS em fóruns, eventos e comissões, sempre que solicitado;
- Coordenação e sistematização de dados e informações para a Vigilância Socioassistencial visando o atendimento ao Censo SUAS, Plano Municipal de Assistência Social, Plano Plurianual SIGM, SISNOV e demais sistemas e/ou instrumentos afins.

### **O papel da coordenação do CREAS**

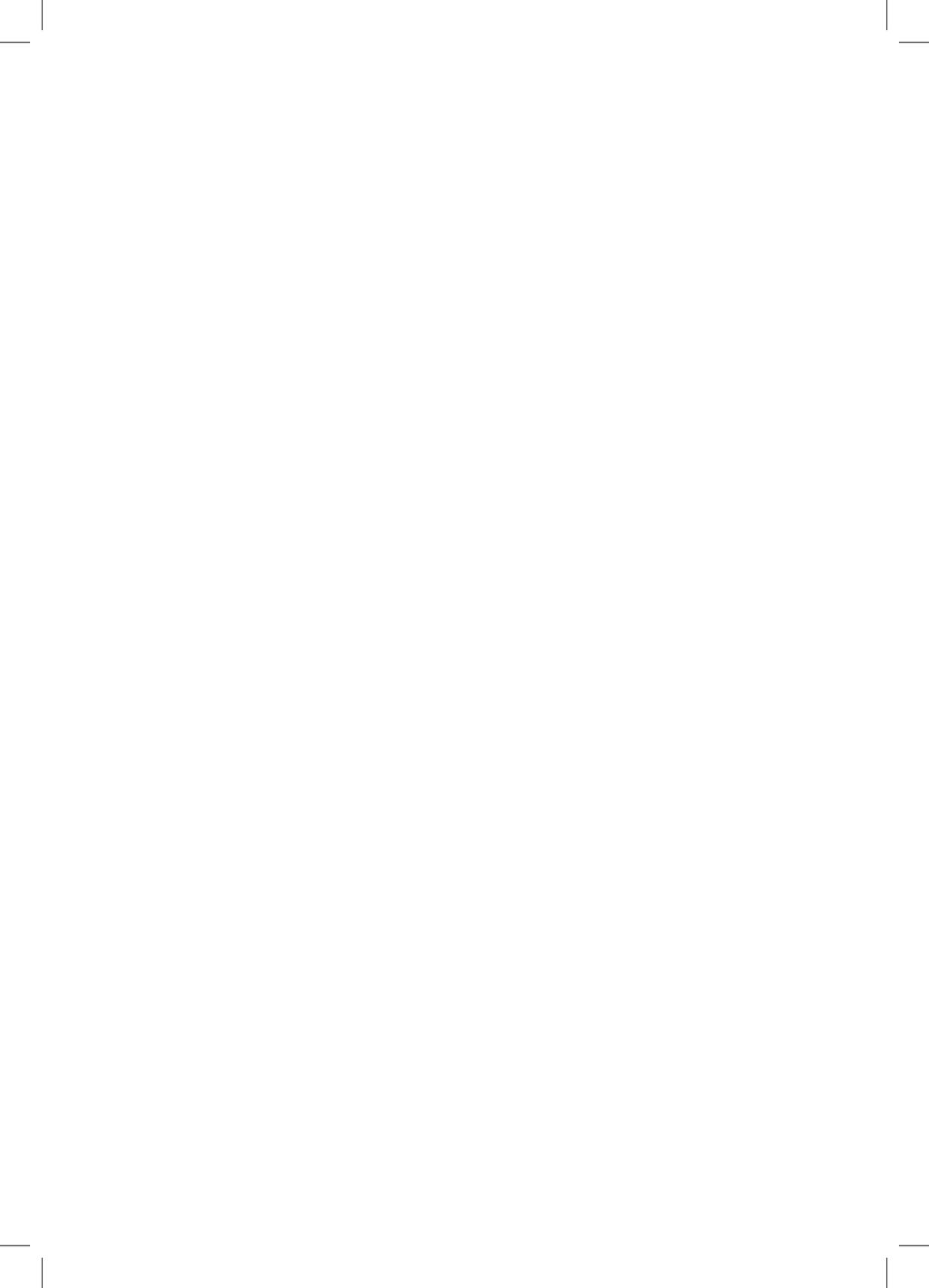
Gestão coordenação de recursos humanos e dos trabalhos em equipes, formação, planejamento, monitoramento, avaliação, registro de informações, articulação com a rede socioassistencial, políticas setoriais, Sistema de Garantia de Direitos (SGD), dentre outras relações institucionais afetas à execução dos serviços vinculados ao CREAS .

- Gestão dos serviços executados pelo CREAS e da equipe técnica;
- Fortalecimento da diretriz metodológica proposta para a rede socioassistencial, em conjunto com o apoio técnico de cada região;
- Coordenação técnica e administrativa da unidade CREAS, dos fluxos de trabalho e da oferta de serviços especializados;
- Auxílio à coordenação da PSEMC, mediante o fornecimento de indicadores para ampliação dos serviços socioassistenciais;

- Busca permanente da unidade na atuação dos CREAS;
- Contribuição para o fortalecimento do fluxo entre as proteções estabelecidos pelo DOAS;
- Identificação da necessidade de ampliação e capacitação dos recursos humanos da unidade.

### **Atribuições do advogado do CREAS**

- Orientar, juridicamente, usuários em conjunto com o profissional de referência, em casos específicos;
- Participar de espaços de discussão de casos interinstitucionais e/ou intersetoriais;
- Participar de espaços de discussões de políticas;
- Orientar, juridicamente, os profissionais ligados aos serviços socioassistenciais vinculados ao CREAS;
- Articular com o Sistema de Garantia de Direitos, Ministério Público, Defensoria Pública, Segurança Pública e órgãos específicos do Judiciário, representando o CREAS.





## Considerações finais

**A**o encerrar esse texto, três considerações se fazem importantes. Este material demarca o cumprimento de uma proposta elaborada por profissionais comprometidos com a qualidade do trabalho social ofertado às famílias. Proposta esta que, além de capacitar os trabalhadores, teve como objetivo a elaboração coletiva de uma metodologia de trabalho com famílias atendidas por meio dos serviços vinculados ao CREAS , cuja concepção encontra-se pautada no entendimento da política de Assistência Social como direito de cidadania. Desta forma, o documento apresentado é uma produção coletiva construída ao longo de 16 encontros, dos

quais participaram profissionais do CREAS, da coordenação de média complexidade e da rede conveniada para o atendimento das famílias por meio do PAEFI. Os encontros foram marcados pelo debate e embate de ideias, pela rotatividade e ampliação do quadro de participantes e também pelas mudanças institucionais que aconteceram no referido período. Essas mudanças provocaram, em inúmeros momentos, adequações e redimensionamentos do plano de trabalho e proporcionaram a busca de novos diálogos e de novas possibilidades de cumprimento da tarefa proposta.

Outra consideração importante se refere ao texto, o qual expressa um conjunto de ideias, concepções, sistematizações construídas ao longo desse período, não significando, porém, que o debate e as respostas produzidas em torno do trabalho social com famílias tenham se esgotado. Ao contrário, existe o claro reconhecimento de que o trabalho social com famílias é algo muito mais complexo do que corriqueiramente tem se suposto. A construção realizada traz alguns marcos que merecem aprofundamento e continuidade do debate. Dentre os marcos teóricos estão as concepções que subsidiam o trabalho – como família, violência, necessidades humanas – e cujas polêmicas não chegaram, e nem poderiam, ser totalmente dirimidas. Dentre os marcos operacionais está a questão das ações profissionais. Uma discussão apenas iniciada e que indica a abertura de um amplo debate sobre seus fundamentos e suas formas de concretização no cotidiano institucional, ainda com o desafio de refletir sobre sua tridimensionalidade para ser fiel à proposta de trabalho.

Desta forma, compreende-se que as respostas às situações que afligem as famílias estão além das próprias famílias, exigindo ações tanto no plano da família, na sua singularidade, como no plano

do planejamento e na gestão dos serviços sociais, além do plano da organização política para que sejam garantidos e ampliados os direitos sociais. Além disso, apesar da constante reiteração da integralidade do atendimento como uma meta a ser perseguida no trabalho social com famílias, por meio de seus dois pilares fundamentais – a intersetorialidade e a interdisciplinaridade – esse tema deve continuar merecendo atenção dos trabalhadores do SUAS.

Há também que se considerar que a diversidade de fatores presentes nos contextos familiares, tais como o uso de substâncias psicoativas (SPA), o envolvimento com o crime, entre outros, prejudica, limita e até mesmo impede, em muitos casos, a ação do trabalho social junto às famílias, o que requer um processo de trabalho coletivo, envolvendo diferentes políticas sociais, para que a efetividade de seus resultados seja fortemente potencializado pela articulação e integração entre as diversas esferas implicadas na sua condução e execução.

Dessa forma, reitera-se que a metodologia de trabalho social com famílias não é algo acabado e pronto para ser aplicado. Ao contrário, as metodologias se constroem enquanto processo e não se reduzem apenas à esfera da relação entre profissional e família atendida. Articulam-se e são articuladas por todos os atores envolvidos no processo, quer seja da gestão em todos os seus níveis, quer seja na execução direta ou indireta do trabalho. Ou seja, entende-se que a implementação da metodologia de trabalho proposta somente se efetivará na perspectiva projetada, com o compromisso coletivo de todos os atores envolvidos.





## Referências

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. 2. Ed. São Paulo: Boitempo, 2000.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Perguntas e Respostas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. – Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Política Nacional de Assistência Social - PNAS 2004/ Norma Operacional Básica - NOB/SUAS**. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB -RH/ SUAS**. Brasília, DF: Sec. Nacional de Assistência Social, 2006.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência**

Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

**Social - CREAS.** Brasília, DF: Sec. Nacional de Assistência Social. Gráfica e Editora Brasil, 2011.

CAMPOS, C. MS.; BATAIERO, M.O. Necessidades de saúde: uma análise da produção científica brasileira de 1990 a 2004. **Interface**, v.11, n.23, p.605-18, 2007.

CAMPOS, M. S. “**O Casamento da Política Social com a Família: Feliz ou Infeliz?**” XIII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social/ENPESS. Juiz de Fora: 2012. \_\_\_\_\_.; MIOTO, R. C. T. Política de Assistência Social e a posição da família na Política Social Brasileira. **Ser social**. Brasília: UnB, v.1, n°1, p. 165-190, 2003

CERQUEIRA, D.; LOBÃO, W. Determinantes da criminalidade: uma resenha dos modelos teóricos e resultados empíricos. **Texto para discussão Nº 956**. IPEA Rio de Janeiro, 2003.

CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS. **Projeto de capacitação para os profissionais do Centro de Referência Especializado de Assistência Social/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – CREAS/PAEFI – Campinas – SP**. Campinas, 2011.

DE JONG, E; CARBALLEDA, A.; DE RISO, S.J.; TIMÓ, E. **La Familia en los Albores del Nuevo Milenio. Reflexiones Interdisciplinaria**. Espacio. Buenos Aires, 2001.

FONSECA, C.; CARDARELLO, C. A. Família e parentesco. In MORAES, A.C. (Coord.) **Sociologia**. Brasília, MEC. 2010.P209-230. Disponível em: [http://www.sociologia.seed.pr.gov.br/arquivos/File/explorando\\_ensino\\_sociologia.pdf#page=211](http://www.sociologia.seed.pr.gov.br/arquivos/File/explorando_ensino_sociologia.pdf#page=211).

GUIA de Orientações Técnicas do CREAS MDS 2011.

HELLER, A. **Teorias de las Necesidades en Marx**. Ediciones Península, Barcelona, 1986.

MIOTO, R. C. T. Para que tudo não termine como um “caso de família”: aportes para o debate sobre a violência doméstica. **Revista katálysis**, Florianópolis, vol. 6, n.1, p. 96-103, 2003.

\_\_\_\_\_. Família e Políticas Sociais. In BOSCHETTI,I; BHERING, E.R.; SANTOS, S.M.M.; MIOTO, R.C.T. **Política Social no Capitalismo: Tendências contemporâneas**. São Paulo: Cortez Editora/CAPES, 2008.

\_\_\_\_\_. Cuidados Sociais Dirigidos à Família e Segmentos Sociais Vulneráveis. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 4: O trabalho do Assistente Social e as Políticas Sociais**. Brasília: UnB, Centro de Educação Aberta, Continuada à

## Referências

Distância, 2000. p.217-224

\_\_\_\_\_. As Ações Profissionais do Assistente Social na Atenção Básica da Saúde: Contribuições para o debate sobre Intersetorialidade e Família na Construção da Integralidade. **Relatório de Pesquisa**. CNPq. Florianópolis, 2011.

\_\_\_\_\_. Novas propostas e velhos princípios: a Assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar. In: SALES, M. et al. (orgs.) **Política Social, Família e Juventude: Uma questão de direitos**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2006. p. 43-59.

\_\_\_\_\_; LIMA, T. C. S. de. A dimensão Técnico-operativa do Serviço Social em Foco: Sistematização de um Processo Investigativo. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 8, n. 1, p. 22-48, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://www.pucrs.br/textos>>.

ORDEM de serviço nº 001/2012 da Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social da Prefeitura Municipal de Campinas sobre o PROTOCOLO CREAS/PAEFI.

PEREIRA, P. A. P., **Necessidades humanas - Subsídios à crítica dos mínimos sociais**. São Paulo: Cortez, 2000.

\_\_\_\_\_. Mudanças estruturais, política social e papel da família: Crítica ao pluralismo de bem-estar. In: SALES, M. et al. (org.) **Política social, família e juventude: Uma questão de direitos**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2006. p. 25-42.

RESOLUÇÃO nº 109/2009 do CNAS - Tipificação Nacional dos Serviços socioassistenciais. MDS/Brasília/2011.

RIZZOTTI, M.L.; SILVA, T. G. M. da. A vigilância social na política de Assistência Social: Uma aproximação conceitual. **Serviço Social em Revista** Londrina, vol. 15, n. 2, p. 130-151, 2013.

SERTÓRIO, L. V. A. Um Estudo Sobre a Implantação da Proteção Social Especial de Média Complexidade: Contribuição à Efetividade do SUAS - Campinas/SP, 2002-2010. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2010.

XAVIER, A. A Construção do Conceito de Criminoso na Sociedade Capitalista: Um Debate para o Serviço Social. **Revista katálysis**, Florianópolis, v. 11, n. 2, p. 274-282, 2008.

**Organizações da sociedade civil cofinanciadas para execução  
do serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias  
e Individuos – P.A.E.F.I.**

- Associação Beneficente Direito de Ser
- CPTI – Centro Promocional Tia Ileide
- Assistência Social da Paróquia do Sagrado Coração de Jesus
- Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos na Infância - CRAMI
- Associação Franciscana de Assistência Social Coração de Maria
- APASCOM
- Sociedade Educativa de Trabalho e Assistência - SETA
- Projeto Gente Nova - PROGEN
- Centro de Educação e Assessoria Popular - CEDAP
- Centro Comunitário do Jardim Santa Lúcia
- SOS Ação Mulher e Família

## Anexo 1



**Prefeitura Municipal de Campinas  
Secretaria Municipal de Cidadania,  
Assistência e Inclusão Social**



**Departamento de Operações da Assistência Social**

**Centro de Referência Especializado  
da Assistência Social – CREAS**

**Rua Barão de Atibaia nº 1077 – Vila Itapura-**

**Fone: 32737971 / 32728333**

**creas@campinas.sp.gov.br**

**Ficha de Referenciamento ao CREAS  
do protocolo CREAS/PAEFI  
(Revisitada em Janeiro de 2014)**

### **Identificação da família:**

**1- Nome completo da pessoa de referência para o atendimento:**

\_\_\_\_\_DN\_\_\_\_\_

Responsável legal: \_\_\_\_\_

Responsável de fato: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

## 2- Composição familiar:

Nome completo	Sexo	DN	Parentesco com a pessoa de referência

## 3- Endereço:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telefones: \_\_\_\_\_

Região: \_\_\_\_\_

Nº processo VIJ e/ou MP (se houver):- \_\_\_\_\_

Nº notificação SISNOV: \_\_\_\_\_

NIS (Número de identificação social)

ou CPF do responsável: \_\_\_\_\_

Outros documentos anexos

(BO, laudos técnicos, relatórios, etc): \_\_\_\_\_

#### 4- Violência intrafamiliar e/ou violações de direitos:

	TIPOLOGIA (*)
Contra criança e/ou adolescente	
Contra a pessoa idosa	
Violência de gênero	
Contra a pessoa com deficiência	
Contra pessoa LGBT	

(\*) Tipos de violações de direitos e/ou violência(s) identificada(s) segundo tipificação nacional dos serviços socioassistenciais:

1	Violência física
2	Violência sexual, abuso e/ou exploração sexual
3	Violência psicológica
4	Negligência
5	Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção
6	Situação de rua e mendicância com manutenção dos vínculos familiares
7	Abandono
8	Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia
9	Descumprimento de condicionalidades do Bolsa Família e PETI em decorrência de situações de risco pessoal e social
10	Cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade por adolescentes
11	Trabalho infantil

Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

12	Outras formas de violação de direitos decorrentes de: discriminações, submissões, situações que provocam danos e agravos à sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar
13	Tráfico de pessoas

### **5- Indicadores que podem agravar a situação familiar (GERAL):**

	Violação de direitos confirmada pela família.
	Violência doméstica transgeracional. Qual?
	Transtorno mental diagnosticado? Qual? Quem?
	Doença crônica ou deficiência diagnosticada? Qual? Quem?
	Uso frequente, abusivo ou dependência de substâncias psicoativas pelos responsáveis. Qual?
	Família não incluída ou com dificuldade de vinculação à rede institucional.
	Família procedente de outro serviço da Proteção Social Especial? Qual?
	Histórico de acolhimento familiar ou institucional.
	Histórico de separação conjugal conflituosa.
	Histórico de violência de gênero entre os responsáveis.
	Existência de conflitos familiares intensos.
	Família monoparental
	Convivência de vários familiares na mesma unidade habitacional, terreno ou vizinhança.
	Renda familiar insuficiente para garantir a subsistência.
	Envolvimento de familiar com o crime.
	Desaparecimento de algum membro da família.
	Morte e/ou perda significativa recente.

	Presença de cicatrizes e/ou sequelas decorrentes da violência física e/ou sexual sofrida
	Situação de confinamento
	Violência fatal
	Violência patrimonial
	Exploração financeira
	Tentativa de suicídio e/ou ideação suicida
	Auto negligência
	Isolamento
	Dano social e/ou financeiro por uso abusivo de álcool e outras drogas (SPA)

**6- Indicadores que podem agravar a situação familiar**  
(ESPECÍFICO CRIANÇA/ADOLESCENTE):

	Violência física severa contra criança/adolescente
	Negligência com bebê ou criança/adolescente com deficiência e/ou doença crônica.
	Indicadores de exploração sexual de criança/adolescente.
	Tentativa de suicídio ou ideação suicida pela criança/adolescente.
	Violação de direitos confirmada pela (o) criança/adolescente.
	Criança/adolescente com exacerbação da sexualidade.
	Criança/adolescente com exacerbação da agressividade.
	Uso (atual ou progresso) de substâncias psicoativas pela criança/adolescente.
	Não observância de regras/limites pela criança/adolescente no ambiente familiar.
	Criança/adolescente circula, habitualmente, pelas ruas sem supervisão de adulto.

Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

	Criança/adolescente pernoita fora de casa, sem a autorização dos responsáveis.
	Histórico de fugas de casa pela criança/adolescente.
	Não observância de regras/limites pela criança/adolescente no ambiente escolar.
	Criança/adolescente com número excessivo de faltas na escola.
	Evasão escolar da criança/adolescente.
	Gravidez na adolescência.
	Criança/adolescente em situação de mendicância.
	Adolescente autor de ato infracional. Cumpre medida? Sim ( ) Não ( ) Qual? LA ( ) PSC ( )
	Responsável em situação de mendicância.
	Histórico de adoção.
	Disputa pela guarda da criança/adolescente.
	Família de prole numerosa (a partir de 3 filhos).
	Família constituída por filhos de diferentes relacionamentos dos genitores.
	Envolvimento de responsável com a prostituição.
	Responsável cumprindo pena ou egresso do sistema prisional.
	Histórico de mudança ou alternância de guarda da criança/adolescente.

## 7- Indicadores que podem agravar a situação familiar

(ESPECÍFICO VIOLÊNCIA DE GÊNERO)

	Histórico de repetidas separações e reconciliações entre o casal
	Relatos freqüentes de ameaça de morte
	Presença de arma de fogo em casa
	Passividade da mulher diante da situação de violência vivida (esperança de mudança do companheiro agressor)
	Não reconhecimento da situação vivida como violência
	Ausência de reação/postura de proteção em relação à família

## 8- Indicadores que podem agravar a situação familiar

(ESPECÍFICO PARA PESSOA IDOSA E PESSOA COM DEFICIÊNCIA)

	Renda da pessoa idosa/PCD é a única da família
	A pessoa reside sozinha
	Sobrecarga física e/ou emocional do cuidador
	Relação conflituosa com pessoa referência de cuidados
	Falta de apoio familiar, social e financeiro
	Dificuldade de acesso à pessoa idosa ou PCD
	Ausência de referência familiar e/ou de rede social significativa para os cuidados com a pessoa idosa ou PCD
	Curatela
	Ausência ( ) disputa ( )

Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

## 9- Indicadores que podem agravar a situação familiar

(ESPECÍFICO PARA PESSOA LGBT)

	Falta de apoio familiar e social
	Dificuldade de inclusão e/ou vinculação à rede de proteção social
	Dificuldade de inserção no mercado de trabalho
	Não aceitação da Identidade de Gênero e/ou Orientação Sexual ( ) pelo usuário ( ) pela família
	Dificuldade em ter o Nome Social respeitado
	Vínculo Familiar rompido ou extremamente fragilizado

Serviço/órgão responsável pelo referenciamento:

\_\_\_\_\_

data.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

assinatura (com carimbo) : \_\_\_\_\_

## Anexo 2

### Ficha de Identificação e Avaliação Familiar (Modelo)

#### Parte I – Caracterização da Família

##### I - Composição Familiar

<b>Nome</b>			
<b>Sexo</b>			
<b>Idade</b>			
<b>Data de nascimento</b>			
<b>Parentesco<sup>15</sup></b>			
<b>Escolaridade</b>			
<b>Profissão</b>			
<b>Violação<sup>16</sup></b>			
<b>Direitos violados<sup>17</sup></b>			
<b>A – DADOS DE CONTATO</b>			
Responsável Legal (Nome Completo): _____			
Responsável de fato (Nome Completo): _____			
Endereço: _____			
Telefone: _____			

<sup>15</sup> Discutir parentesco em relação à pessoa com os direitos violados.

<sup>16</sup> Violência Física; Violência Psicológica; Exploração Sexual; Abuso/Violência Sexual; Negligência ou Abandono; Trabalho infantil; Trajetória de Rua; Tráfico de Pessoas; Discriminação por orientação Sexual; Violência Patrimonial contra o Idoso e PCD

<sup>17</sup> Saúde; Educação; Renda/trabalho; Habitação; Cultura/Lazer; Transporte; Infraestrutura e Meio Ambiente; Outros

**B - Referência(s) da família para o atendimento**

Nome Completo \_\_\_\_\_

Endereço Residencial: \_\_\_\_\_ Nº \_\_\_\_\_

Nome do Condomínio: \_\_\_\_\_ Bloco: \_\_\_\_\_ Apto: \_\_\_\_\_

Ponto Referência: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_

Região: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Cidade/Estado: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Telefone Residencial: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ Telefone Celular 1: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Referência: \_\_\_\_\_

Telefone Celular 2: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - Referência: \_\_\_\_\_

Telefone Celular 3: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - Referência: \_\_\_\_\_

Telefone Celular 4: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - Referência: \_\_\_\_\_

Telefone Comercial: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - Estabelecimento: \_\_\_\_\_

Telefone Recado: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - Referência: \_\_\_\_\_

E-mails: \_\_\_\_\_

## II – Ingresso no Serviço

Início do Atendimento: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Referenciada ao Serviço por: \_\_\_\_\_

Violação de direitos: \_\_\_\_\_

- ( ) Criança  
( ) Adolescente  
( ) Jovem  
( ) Adulto (Homens/Mulheres)  
( ) Idoso  
( ) Pessoa c/ Deficiência

## III- Dados individuais

**Nota:** Estes dados poderão ser coletados conforme avaliação profissional, visando a partir dos dados individuais contribuir para a leitura da realidade social e planejamento de ações numa perspectiva de totalidade.

### Apresentação

Nome Completo: \_\_\_\_\_

Nome Social<sup>18</sup>: \_\_\_\_\_

Apelido: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Feminino ( )

Orientação Sexual<sup>19</sup>: \_\_\_\_\_

Identidade de Gênero<sup>20</sup>: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Naturalidade (Cidade / Estado / País): \_\_\_\_\_

Origem, tempo de residência em Campinas, no bairro: \_\_\_\_\_

Estado Civil: [ ] Solteiro(a) [ ] Casado(a) [ ] União Estável

[ ] Divorciado(a) [ ] Separado(a) [ ] Viúvo(a)

18 Nome Social: Quando se referir à travestis e transexuais – Decreto nº 55588, de 17 de março de 2010 – in Caderno de Orientações Plano de Atendimento Familiar – DRADS – Estado de São Paulo..

19 Orientação Sexual: Autodeclarada (Heterossexual, Homossexual e Bissexual).

20 Identidade de gênero: Autodeclarada (Travesti, Transexual).

Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

Situação Conjugal: _____	Religião: _____
Deficiência: [ ] Sim [ ] Não	Especifique: _____
Uso abusivo de substância psicoativa [ ] Sim [ ] Não	
Não Especifique: _____	
Doença grave: [ ] Sim [ ] Não	Especifique: _____
SIGM (IDM): _____	
SISNOV: _____	
Nº Cartão Bilhete Único: _____	
<b>Dados profissionais</b>	
Situação: [ ] Empregado [ ] Desempregado [ ] Autônomo	
[ ] Aposentado [ ] Pensionista	
Profissão: _____	
[ ] Registrado [ ] Não registrado	
Local de Trabalho: _____	Horário: _____ às _____
Remuneração: R\$ _____	
<b>Escolaridade</b>	
[ ] Estudando [ ] Não Estudando	
[ ] Alfabetizado [ ] Não Alfabetizado	
[ ] Educação Infantil (Creche) Ano: _____	
[ ] Fundamental Incompleto Série: _____	
[ ] Fundamental Completo Série: _____	
[ ] Ensino Médio Incompleto Ano: _____	
[ ] Ensino Médio Completo Ano: _____	
[ ] Superior Incompleto. Curso: _____	
[ ] Superior Completo. Curso: _____	

Escola/Creche: \_\_\_\_\_  
Localização: \_\_\_\_\_  
Profissional de Referência: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
Contatos: \_\_\_\_\_

**Documentação**

RG : \_\_\_\_\_ Data de Expedição: \_\_/\_\_/\_\_ Órgão Emissor: \_\_\_\_\_  
CPF: \_\_\_\_\_

Título Eleitoral: \_\_\_\_\_

Certidão: ( ) Casamento ( ) Nascimento N° Termo: \_\_\_\_\_ Livro: \_\_\_\_\_

Folha: \_\_\_\_\_ Data de Emissão: : \_\_/\_\_/\_\_

Nome do Cartório: \_\_\_\_\_

**Parte II – Condições de vida**

**Condições de Moradia**

- ( ) casa
- ( ) apartamento
- ( ) barraco
- ( ) sítio/fazenda
- ( ) número de cômodos banheiro: ( ) externo ( ) interno ( ) Não Tem
- ( ) número de famílias que residem no mesmo quintal
- ( ) condições de acessibilidade a pessoas com deficiência

**Tipo de construção**

- ( ) alvenaria
  - ( ) madeira
  - ( ) lona
  - ( ) mista
- Outros: \_\_\_\_\_

**Situação de posse do imóvel**

- própria quitada
- própria financiada
- alugada
- cedida
- ocupação
- uso capião

**Infraestrutura**

Abastecimento de água:

- rede pública
- poço artesiano
- mina d'água

Outros: \_\_\_\_\_

**Tratamento de água**

- filtrada
- fervura
- sem tratamento

Outros: \_\_\_\_\_

**Esgoto**

- canalizado/rede pública
- céu aberto
- fossa tipo de fossa \_\_\_\_\_

**Luz**

- elétrica com relógio próprio
- elétrica sem relógio/clandestina
- vela
- lampião

**Lixo**

- coleta pública       sim       não
- céu aberto
- queimado
- enterrado

**I. Situação de trabalho da família (trabalho executado pelos membros da família ao longo do tempo, desemprego, interrupções da vida produtiva por reclusões, doenças, acidentes, nascimento de filhos ou cuidado com a família, etc.)**

.....

.....

.....

.....

**II. Situação de vida familiar atual**

- Acesso à renda/serviços e a cidade
- Composição da renda/trabalho

**Trabalho formal**

**Trabalho informal**

**Desemprego**

**Benefícios assistenciais**

	BPC

**Aposentadorias e benefícios previdenciários do INSS**


Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

### **Transferência de renda**

	Bolsa família
	Renda cidadã
	Ação jovem
	PETI
	Jovem.com

A família que recebe o Bolsa Família tem condições de cumprir com as condicionalidades?

---

---

---

### **Despesas da família**

	Moradia
	Alimentação
	Medicamentos e produtos para suporte de saúde
	Vestuário
	Água e luz
	Transporte
	Telefone
	Material escolar
	Outros

### III. História da Família

**Origem da família (onde e como se conheceram, onde moraram, tempo de convivência, etc.)**

**Nascimento dos filhos (histórico das gestações, nº nascimentos, idade dos pais, gravidez indesejada, rejeição, depressão pós-parto, complicações/crises enfrentadas pela família, adoção, enteados, etc.)**

**Separações e reconciliações, mortes naturais ou por causas externas, abandonos, rearranjos familiares, afastamentos do convívio familiar, etc.**

### IV Acesso e relação com a rede de Serviços:

#### Assistência Social

- Proteção básica

Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

- **Proteção especial de média complexidade**
- 

- **Proteção especial de alta complexidade**
- 

**Justiça/Segurança**

---

**Saúde**

---

**Educação**

---

**Esporte**

---

**Cultura/Lazer**

---

**Transporte**

---

## Infraestrutura / Meio Ambiente

---

### V. Organização do cotidiano e do trabalho familiar

Como é a organização do trabalho doméstico na família? (Quem faz o quê? Como são divididas as tarefas?)

Como é organizado o cuidado das crianças e adolescentes?

Como é a participação dos pais no desenvolvimento das crianças/adolescentes? (Escola, saúde, tarefas escolares)

Pessoa(s) que necessite de cuidado especial. Especifique:

**Doença crônica.**

Quem: \_\_\_\_\_ Qual: \_\_\_\_\_

Faz acompanhamento médico?  não  sim Onde: \_\_\_\_\_

Responsável pelo cuidado:- \_\_\_\_\_

**Doença mental.** \_\_\_\_\_ Qual:- \_\_\_\_\_

Faz acompanhamento médico?  não  sim Onde: \_\_\_\_\_

Responsável pelo cuidado: \_\_\_\_\_

**Uso de Substância Psicoativa.**

Quem: \_\_\_\_\_ Qual: \_\_\_\_\_

Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

Faz acompanhamento médico? ( ) não ( ) sim Onde: \_\_\_\_\_

Responsável pelo cuidado: \_\_\_\_\_

( ) **Deficiência.** Quem: \_\_\_\_\_

Tipo de deficiência: \_\_\_\_\_

Faz acompanhamento especializado em alguma Instituição:

( ) não ( ) sim

Responsável pelo cuidado: \_\_\_\_\_

( ) **Idoso.** \_\_\_\_\_

Responsável pelo cuidado: \_\_\_\_\_

Como as situações apontadas interferem na dinâmica familiar:

### **Parte III – Relações com a rede social primária**

Quem a família considera como suporte familiar - Rede Social (família extensa, empregadores, amigos, vizinhos, etc.), comunitária:

---

A família depende da rede social primária: (Financeira , Cuidados, Outros):

---

Em caso de urgência a quem a família recorre:

---

Nome Completo: \_\_\_\_\_

Parentesco: \_\_\_\_\_

Paterno  Materno  Sem parentesco

Endereço Residencial: \_\_\_\_\_

n° \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Cidade/Estado: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Contatos Telefônicos: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Frequência de Contato com a Família:

Diariamente  Semanalmente  Mensalmente

Apenas em Datas Comemorativas  Anualmente

Problemas e dificuldades:

---

---

---

#### **Parte IV – Relações Familiares**

Relações de conjugalidade, de parentalidade e intergeracionais

---

---

---

Relações de autoridade e poder

---

---

Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade: relato da experiência de Campinas - SP

Relações de cuidado com os dependentes (crianças, adolescentes, idosos, doentes e deficientes)

---

---

---

- Acontecimentos que estão marcando a vida familiar.

---

---

- Problemas e dificuldades

---

---

### **Parte V – relações familiares, violação de direitos e direitos violados**

1 - História familiar (referente à violação de direitos):

---

---

2 - História de atendimentos institucionais OG-ONG:

---

---

3 - Expectativas da família:

---

---

3.1 - Em relação às dificuldades apresentadas e reconhecidas:-

---

---

3.2 - Em relação ao futuro

---

---

3.3 - Em relação ao serviço

---

---



## Anexo 4

### MAPA DE REDE



## Anexo 5

### Linha do Tempo

