

Entendo que este livro, ao abordar uma experiência formativa exemplar, oferece grande contribuição para todos os envolvidos com processos de Educação Permanente, em andamento no País, no âmbito da Política de Assistência Social.

Como sabemos, a Política Nacional de Educação Permanente configura-se como resposta às demandas por qualificação na oferta de serviços socioassistenciais, na gestão e no controle social do SUAS. Representa como explicita em seu texto “os anseios do conjunto de sujeitos envolvidos na construção desse Sistema, mas também de um ousado e arrojado modo de se conceber e fazer a formação de pessoas para e pelo trabalho, visando à emancipação dos trabalhadores e dos usuários do Sistema” (p. 10).

Desafio pessoal e profissional, essa forma de educação se traduz para os trabalhadores do SUAS por um conjunto de experiências educacionais destinadas a seu desenvolvimento após a profissionalização com o propósito de aprimoramento e atualização de conhecimentos, conceitos, capacidades, motivações e aspirações. Deve permitir ao trabalhador “manter, aumentar ou melhorar” sua qualidade de trabalho; sua consciência crítica e suas responsabilidades no atendimento das necessidades da população com a qual trabalha. Nesse sentido, traz a exigência de que os trabalhadores da Assistência Social sejam sujeitos de sua própria educação e não objeto dela. Portanto, sujeitos ativos na construção de seu conhecimento, responsabilizando-se por sua educação, procurando meios que levem ao seu crescimento e aperfeiçoamento de sua ação. Estamos assim diante de um processo dinâmico e contínuo que permite o desenvolvimento do pensamento livre e da consciência crítica-reflexiva comprometida com a ação.

Entendo que esses foram os objetivos propostos e alcançados nesta rica experiência de trabalho realizado pelo Instituto Paulo Freire em parceria com a Secretaria de Ação Social da cidade de Franca.

Maria Carmelita Yazbek, dezembro de 2016.

Reordenamento da Proteção Social Especial

Uma Experiência em Construção com Trabalhadoras(es) do SUAS de Franca - SP



Reordenamento da Proteção Social Especial

Uma Experiência em
Construção com
Trabalhadoras(es) do
SUAS de Franca - SP

Franca,
dezembro de 2016

Expediente

SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL DE FRANCA

Gislaine Alves Liporoni Peres SECRETÁRIA DE AÇÃO SOCIAL

Dalva Deodato Taveira COORDENADORA ADMINISTRATIVA DA SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL

Jane Izabel Miranda Biagiotti Lellis DIRETORA DA DIVISÃO DA PROTEÇÃO BÁSICA

Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro DIRETORA DA DIVISÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Marcio Henrique Silva Nalini (*In Memoriam*)

INSTITUTO PAULO FREIRE

Paulo Freire PATRONO

Moacir Gadotti PRESIDENTE DE HONRA

Ângela Antunes, Francisca Pini e Paulo Roberto Padilha DIRETORES PEDAGÓGICOS

ÁREA DE EDUCAÇÃO POPULAR

Francisca Pini COORDENADORA DO PROJETO

Célio Vanderlei Moraes, Francisca Pini, Carlos Ferrari e Natália Caetano EDUCADORAS(ES)

EDITORA INSTITUTO PAULO FREIRE

Janaina Abreu COORDENADORA GRÁFICO-EDITORIAL

Gislaine Liporoni Peres, Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro, Célio Vanderlei Moraes, Dalva Deodato Taveira e

Jane Izabel Miranda Biagiotti Lellis ORGANIZADORAS(ES)

Celio Vanderlei Moraes e Carlos Ferrari ELABORAÇÃO DOS TEXTOS

Francisca Pini e Janaina Abreu REVISÃO DE CONTEÚDO

Natalia Caetano e Elizabete Gonçalves PREPARAÇÃO DOS ORIGINAIS

Lina Rosa REVISÃO DE TEXTOS

Pablo Mazzucco CAPA, PROJETO GRÁFICO, DIAGRAMAÇÃO E ARTE-FINAL

COLABORADORES DA SEDAS, CRAS, CREAS, CENTRO POP E SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS

PARTICIPANTES DA FORMAÇÃO INTRODUTÓRIA

G1 - Alessandra Aparecida da Silva, Alessandra de Faria e Sousa, Alessara Machado Carneiro Borges, Amanda Daniele Silva, Ana Caroline de Andrade, Ana Cláudia Guiraldelli Diniz, Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro, Beatriz Moura Coimbra, Breno Eduardo de Oliveira Santos, Carlos Alexandre, Carmen Célia Cintra, Carmen Silva Mendes, Cleonice Cunha Barbosa, Cristina Alves Moreira, Cristina M. A. Cintra, Dalva Deodato Taveira, Elisa Ferrari Reis, Fernanda Moura Conrado, Fernanda Rodrigues Carrijo, Gabriela Cristina Carneiro Vilione, Gabriela Moreira Martins Vilela de Paula, Geovana Pierin Gotardo, Imalda Alves Freitas Cury, Izabel Vitorino de Carvalho Caja, Jane Izabel M. Biagiotti Lellis, Jean Euripedes da Silva Ferreira, Josiane Aparecida Antunes de Campos, Laís Fernanda de Oliveira, Larissa Penha de Melo, Laura Ferreira S. Machado, Leila Machado Coelho, Lorena Santos Silva, Lucélia Cardoso de Souza, Luciana Palermo Coelho, Lucinéia S.S. Coelho, Marcia Tomie Nakao, Margarethe Giovannetti Palacio, Mariana Thereza Alves, Marianna Ambrosio Rodrigues, Marina Borges de Araújo Capel, Mário Sérgio Fagundes, Nathália Thaís Demacq, Niura Ap. Costa Agostine, Paula Flor De Luna, Regina Lydia Rocha de Andrade Silva, Rejane Carvalho Peres Bilego Rosa, Roberta Meneghetti Vaz da Costa Freiras, Roberta Pucci de Melo, Rosalina Aparecida Bacagini Couto, Rosângela Maria de Souza Garcia, Roseli Aparecida Belga, Roza Maria Silva, Sandra Lúcia Borba de Almeida, Sheila Mara de Andrade, Silvana Rodrigues Neves, Tamara Cristina Rossi, Thalita Trindade Neves Rodrigues, Vanessa Ap. Barbosa Tristão, Vera Lúcia de Gouveia Jorge, Viviane Cristina Silva Vaz.

G2 - Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro, Carmen Silvia Mendes, Cláudia Oliveira de Castro, Cristina Aparecida de Souza, Dario Rosa dos Santos, Doroti Daysi Mantovani, Elisângela Imaculada da Barbosa de Oliveira, Fabiana Souza Soares, Jeremias Inacio Vitorino, José Aparecido Azarias, José Eufrásio de Almeida, Katicilene Barsanulfa Tavares de Oliveira, Lígia de Souza Fernandes Montagnini, Maria Inês Alves Moura Coimbra, Mariana Martines Inocência, Óiter Cassiano Marques, Oseias de Paulo Borges de Oliveira, Priscila Alves Apolinário, Raquel Silvana Barbosa, Simone Martins Ramos, Walkiria Fernanda de Oliveira, Zilda Alves Otoni Francisco.

PARTICIPANTES DA FORMAÇÃO ESPECÍFICA

G1 - Alessandra Aparecida da Silva, Alessandra de Faria e Sousa, Alessara Machado Carneiro Borges, Ana Caroline de Andrade, Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro, Breno Eduardo de Oliveira Santos, Camila Tasso Palamoni, Carmen Silvia Mendes, Cleonice Cunha Barbosa, Cristina Alves Moreira, Dalva Deodato Taveira, Elisa Ferrari Reis, Eduarda Cristina Borges Aimola, Elisa Campos Pinto, Fernanda Moura Conrado, Geovana Pierin Gotardo, Izabel Vitorino de Carvalho Caja, Laura Ferreira S. Machado, Lorena Santos Silva, Luciana Palermo Coelho, Margarethe Giovannetti Palacio, Marianna Ambrosio Rodrigues, Maria Aparecida Moraes Oliveira, Nathália Thaís Demacq, Niura Aparecida Costa Agostine, Roberta Pucci de Melo, Rosângela Maria de Souza Garcia, Roza Maria Silva, Simone Agnos Corrêa, Tamara Cristina Rossi, Vanessa Ap. Barbosa Cunha Barbosa, Viviane Cristina Silva Vaz.

G2 - Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro, Carmen Silvia Mendes, Cláudia Oliveira de Castro, Cristina Aparecida de Souza, Dario Rosa dos Santos, Doroti Daysi Mantovani, Elisângela Imaculada da Barbosa de Oliveira, Fabiana Souza Soares, Jeremias Inacio Vitorino, José Aparecido Azarias, José Eufrásio de Almeida, Katicilene Barsanulfa Tavares de Oliveira, Lígia de Souza Fernandes Montagnini, Maria Inês Alves Moura Coimbra, Mariana Martines Inocêncio, Óiter Cassiano Marques, Oseias de Paulo Borges de Oliveira, Priscila Alves Apolinário, Raquel Silvana Barbosa, Simone Martins Ramos, Walkiria Fernanda de Oliveira, Zilda Alves Otoni Francisco.

G3 - Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro, Carmen Célia Cintra, Carmen Silvia Mendes, Dalva Deodato Taveira, Gabriela Cristina Carneiro Vilione, Gabriela Moreira Martins Vilela de Paula, Imalda Alves Freitas Cury, Lucélia Cardoso de Souza, Margarethe Giovannetti Palacio, Mariana Thereza Alves, Paula Flor De Luna, Rejane Carvalho Peres Bilego Rosa, Roberta Pucci de Melo, Roseli Aparecida Belga, Thalita Trindade Neves Rodrigues.

G4 - Ana Caroline de Andrade, Ana Claudia Guiraldelli Diniz, Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro, Beatriz Maira Coimbra, Dalva Deodato Taveira, Fernanda Rodrigues Carrijo, Jean Eurípedes da Silva Ferreira, Josiane Aparecida Antunes de Campos, Laís Fernanda de Oliveira, Larissa Penha de Melo, Márcia Tomie Nakao, Marina Ferreira Rocha, Margarethe Giovannetti Palacio, Marina Borges de Araújo Capel, Roberta Pucci de Melo, Sandra Lúcia Borba, Sheila Mara de Andrade, Silvana Rodrigues Neves, Vera Lúcia de Gouveia Jorge.

PARTICIPANTES DA SUPERVISÃO

CRAS Centro e SCFV - Adriano Diogenes Isaias de Andrade, Daniela Junqueira Palhares, Daviane Aparecida Pereira, Guilherme Graciliano Felipe, Karen Cristiane Paro, Karina Marques da Silva, Kelly Regina da Silva, Lisandra Aguiar Amorim Ferreira, Luciana Silva Pedroso, Márcia Helena Vieira Pimenta, Maria Paulina da Silva, Nária Vargas dos Reis, Paula Puglia Coutinho Batista.

CRAS Leste e SCFV - Ana Luiza Prates Martins, Débora Martins Encinas Nascimento, Fernanda Vieira Costa, Flávia Rigo Soares, Irene da Conceição Silva, Jane Izabel M. Biagotti Lellis, Jéssika Tobois Retucci, Jonas José Gomes Ananias, Márcia Borges Garcia, Richeli Santos Alves, Rosicler Lemos da Silva.

CRAS Oeste e SCFV - Alba Valéria de Oliveira Ruiz, Denise Freitas Matos Neves, Elaine Cristina Estevam, Gláucia Resende de Araujo, Linicris Maria Duarte Ferreira, Luzia Batista da Silva, Renata Spessoto Bittar, Wagner Julio Sales Reis, Wania Regina Pereira Gonzaga.

CRAS Sul e SCFV - Cristiane Maria Zambeli, Cristina Ribeiro de Melo Carvalho, Ivone Vicente da Rocha, Laura Cristina Gomes Lima, Ligia Orsini Andrade, Luzia Maria do Carmo, Miqueas Felipe de Farias, Priscila Aparecida de Castro Miras, Ronise Lourdes Vaz, Róss Marques Bezerra, Súlía das Neves do Nascimento, Juliana Chicone, Luzia Regina Alves e Maria do Carmo Costa.

CRAS Norte e SCFV - Adriano Diogenes Isaias de Andrade, Amanda Daniele Silva, Ana Beatriz Caprioli, Ana Fátima Ap. Ribeiro, Ana Paula Moreira Costa Andrade, Cláudia Cintra Carrijo Marques, Daniela de Moraes, Elaine Pires, Euripa Célia Solino, Jane Izabel M. Biagiotti Lellis, Saadia Izolina Lourenço, Flávia Bucci Rosa, Mariana Garcia Sandrin, Maria Paulina da Silva, Marisa Faleiros, Renata Spessoto Bittar.

CREAS Centro e Moema - Iara Flávia, Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro, Carmen Célia Cintra, Gabriela Cristina Carneiro Vilione, Leila Machado Coelho, Luciana Palermo Coelho, Lucinéia S.S. Coelho, Margarethe Giovannetti Palacio, Regina Lydia Rocha de Andrade Silva, Roberta Meneghetti Vaz da Costa Freiras, Roberta Pucci de Melo, Rosalina Aparecida Bacagini Couto, Sandra Lúcia Borba de Almeida.

Centro POP - Ana Paula Pinto Marafiga Ribeiro, Carmen Silvia Mendes, Cristina Aparecida de Souza, Doroti Daysi Mantovani, Jeremias Inacio Vitorino, José Aparecido Azarias, José Eufrásio de Oliveira, Katicilene Barsanulfa Tavares de Oliveira, Maria Inês Alves Moura Coimbra, Oseias de Paulo Borges de Oliveira, Priscila Alves Apolinário, Simone Martins Ramos, Zilda Alves Otoni Francisco.

Sumário

Prefácio	07
Apresentação	09
Introdução	11
Parte 1 – A Proteção Social Especial na Política de Assistência Social	13
1.1. Proteção Social Especial: Especificidades do Atendimento Especializado	13
1.2. As Entidades Socioassistenciais e o Poder Público na Proteção Social Especial	17
Parte 2 – Articulações da Proteção Social Especial com a Proteção Social Básica e demais políticas sociais	29
2.1. Proteção Social Especial e Proteção Social Básica na Leitura do Mundo	29
2.2. Integração Intersetorial na Proteção Social Especial	36
Parte 3 – Processo metodológico para a implantação e implementação dos Serviços de Proteção Social Especial	41
3.1. Proteção Social Especial para Idosos, População em Situação de Rua e Pessoas com Deficiência	42
3.2. Temáticas Transversais na Política de Assistência Social com ênfase na Proteção Social Especial: Gênero, Diversidade Étnico-Racial e Inclusão Social Integral	47
Parte 4 – Os sujeitos na construção da Proteção Social Especial	53
4.1. Proteção Social Especial e o protagonismo dos usuários	53
4.2. Participação dos Usuários: Dos Serviços ao Controle Social	56
Referências	61

Prefácio

Este livro, *Reordenamento da Proteção Social Especial - Uma Experiência em Construção com Trabalhadoras(es) do SUAS de Franca - SP*, resultado do trabalho realizado pelo Instituto Paulo Freire (IPF), em parceria com a Secretaria de Ação Social da cidade de Franca, apresenta, com competência, uma experiência de formação para trabalhadoras(es) da Assistência Social do órgão gestor, de unidades estatais e da rede socioassistencial do município, no âmbito dos serviços da Proteção Social Especial. A finalidade desse processo formativo foi o aprimoramento do trabalho profissional nos Centros de Referência da Assistência Social nos territórios (CRAS), Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), Centro de Referência Especializado de Assistência Social e Acolhimento para População em Situação de Rua (Centro POP), Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade para Pessoas com Deficiência Idosas e suas famílias e Centro Dia.

Nessa direção, o trabalho privilegiou aprofundar a reflexão acerca da capacidade protetiva da família; a ampliação das relações de convívio e a sociabilidade dos usuários do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) buscando, especialmente, seu protagonismo social.

Como sabemos, para a implementação da Assistência Social em novas bases, visando seu desenvolvimento como política pública no campo dos direitos sociais, vem sendo necessário um amplo processo de qualificação de seus trabalhadores e de suas respectivas atribuições; valorizando as proteções com definição das ofertas e seus objetivos; no âmbito da instituição de garantia de acesso a serviços e benefícios em todo o território nacional, considerando não apenas o princípio da universalidade como a necessária qualificação da cobertura das prestações.

As conquistas observadas pelo Sistema expressam o empenho em alcançar a todos que necessitarem da assistência social, reconhecendo a vulnerabilidade dos mais pobres e a situação de risco por violação de direitos a que milhões de brasileiros estão expostos.

O SUAS organiza a oferta da proteção social, objetivando garantir as seguranças que são próprias da Assistência Social, apresentadas na Política Nacional de Assistência Social (PNAS). São elas as seguranças da acolhida; de renda; do convívio ou vivência familiar, comunitária e social; do desenvolvimento da autonomia e do apoio e auxílio.

Dessa forma, os serviços socioassistenciais que integram o Sistema de Proteção Social da Seguridade Social Brasileira, organizados e ofertados pela Política Nacional de Assistência Social por meio do SUAS, orientados por diretrizes, princípios e parâmetros pactuados nacionalmente, estão voltados para o alcance dessas seguranças. Constituem a mediação privilegiada para que indivíduos, famílias e grupos tenham a garantia de acesso aos direitos socioassistenciais e para a preservação e proteção da vida, redução de danos e prevenção da incidência de riscos sociais.

Assim, enquanto Sistema público não contributivo, descentralizado e participativo, que atende necessidades sociais, individuais e coletivas, cabe ao SUAS, conforme previsto na Lei Orgânica da Assistência Social, garantir Proteção Social Básica e Proteção Social Especial. Para isso são essenciais os CRAS e os CREAS e os serviços que oferecem. O CRAS, como a grande e única porta de entrada no Sistema, e o CREAS, aspecto especialmente privilegiado nessa experiência de formação como polo de referência, coordenador e articulador da Proteção Social Especial de média complexidade, sendo responsável pela oferta de orientação e apoios especializados e continuados de assistência social a indivíduos e famílias com seus direitos violados.

Entendo que este livro, ao abordar uma experiência formativa exemplar, oferece grande contribuição para todos os envolvidos com processos de Educação Permanente, em andamento no País, no âmbito da Política de Assistência Social.

Como sabemos, a Política Nacional de Educação Permanente configura-se como resposta às demandas por qualificação na oferta de serviços socioassistenciais, na gestão e no controle social do SUAS. Representa como explicita em seu texto “os anseios do conjunto de sujeitos envolvidos na construção desse Sistema, mas também de um ousado e arrojado modo de se conceber e fazer a formação de pessoas para e pelo trabalho, visando à emancipação dos trabalhadores e dos usuários do Sistema” (p. 10).

Desafio pessoal e profissional, essa forma de educação se traduz para os trabalhadores do SUAS por um conjunto de experiências educacionais destinadas a seu desenvolvimento após a profissionalização com o propósito de aprimoramento e atualização de conhecimentos, conceitos, capacidades, motivações e aspirações. Deve permitir ao trabalhador “manter, aumentar ou melhorar” sua qualidade de trabalho; sua consciência crítica e suas responsabilidades no atendimento das necessidades da população com a qual trabalha. Nesse sentido, traz a exigência de que os trabalhadores da Assistência Social sejam sujeitos de sua própria educação e não objeto dela. Portanto, sujeitos ativos na construção de seu conhecimento, responsabilizando-se por sua educação, procurando meios que levem ao seu crescimento e aperfeiçoamento de sua ação. Estamos assim diante de um processo dinâmico e contínuo que permite o desenvolvimento do pensamento livre e da consciência crítica-reflexiva comprometida com a ação.

Entendo que esses foram os objetivos propostos e alcançados nesta rica experiência de trabalho realizado pelo Instituto Paulo Freire em parceria com a Secretaria de Ação Social da cidade de Franca.

**Maria Carmelita Yazbek,
dezembro de 2016.**

Apresentação

A implementação integral do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) exige de todos os seus integrantes uma atuação sintonizada e comprometida com a garantia dos direitos dos cidadãos. Desde sua aprovação pela Resolução CNAS nº 145, em 2005, passando pela Lei nº 12.435/2011, que alterou a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) consolidando o novo sistema, muitas normativas o regulamentaram, mas os desafios de seu funcionamento cotidiano são imensos e demandam o esforço permanente, tanto na viabilização de toda a estrutura necessária aos atendimentos, quanto na construção da metodologia que fundamenta o trabalho. Esse processo é denominado Reordenamento Institucional.

O ponto de partida é o reconhecimento da situação atual dos serviços, com suas equipes, condições materiais e do território no qual está inserido. Essa Leitura do Mundo, conforme nos ensinou Paulo Freire, deverá guiar toda a caminhada em direção às transformações necessárias para fazermos desta uma política pública transformadora da realidade social.

A “nova ordem” a ser implementada demanda aprimoramentos em diferentes dimensões do trabalho. Em primeiro lugar, será necessária a ampliação da participação popular, seja no cotidiano dos serviços, seja nas instâncias de controle social, a ponto submeter as decisões públicas aos interesses efetivos dos cidadãos. De igual proporção, precisam ser providas as condições de funcionamento, envolvendo equipes completas e educação permanente para todos os trabalhadores, acessibilidade dos espaços físicos, recursos financeiros e logísticos para o desenvolvimento das ações planejadas.

O outro aspecto que demanda grande esforço no reordenamento institucional é a consolidação dos níveis de Proteção, tal qual concebidos no SUAS. A Proteção Social Básica priorizando a atuação na gestão territorial, promovendo a convivência e oferecendo o acompanhamento às famílias que estejam em vulnerabilidade social. A Proteção Social Especial dedicando-se às situações de violação dos direitos que demandem atenção ainda mais concentrada e que demandam mais tempo dos profissionais e conhecimentos específicos, como são os casos que envolvem pessoas com deficiência ou idosos, por exemplo. Há necessidade de uma profunda sintonia entre os níveis, dado que todas as famílias moram em algum território e, portanto, devem ser acompanhadas pela Proteção Social Básica. A Especial só deve ser acionada temporariamente, na medida em que seja indispensável para o enfrentamento da violação. Assim que possível, deverá ser contrarreferenciada para que se integre nas ações de convivência em seu território. Disto resulta que desde o início do atendimento as duas equipes precisarão afinar seus entendimentos e suas atuações.

Esse desafio se torna ainda maior quando consideramos que a Rede de Atendimento conta com múltiplas organizações da sociedade civil, parceiras do poder público no desenvolvimento desta política pública.

Cada qual tem seus valores, suas concepções e, ao mesmo tempo, estão integradas no mesmo esforço pela implementação do Sistema Único de Assistência Social.

Esta publicação é o registro produzido, coletivamente, do processo de reordenamento institucional que está sendo desenvolvido no município de Franca - SP. Toda a Secretaria Municipal de Ação Social, assim como a Rede de Entidades Parceiras, com a assessoria do Instituto Paulo Freire, vêm se dedicando intensamente a este processo nos últimos três anos. Foram muitos os encontros de formação organizados por serviço, tanto da Proteção Social Especial quanto da Básica, supervisões técnicas nos equipamentos e territórios, reuniões com toda a equipe de gestão e, ainda, atividades não presenciais realizadas pelas equipes de cada um dos serviços envolvidos. Acrescentando elementos à publicação produzida em 2015 centrada na Proteção Social Básica, trazem agora ao público suas contribuições em relação à Proteção Social Especial, entendendo que ambas estão juntas no compromisso do aprimoramento do SUAS.

Na primeira parte teremos a apresentação das reflexões produzidas em relação à Concepção de Proteção Social Especial, com destaque para às especificidades do atendimento e a Rede constituída pelas Entidades Parceiras e o Poder Público para seu desenvolvimento. Na segunda parte, o foco é a articulação entre os níveis de Proteção Social Básica e Especial na Leitura do Mundo e a Rede Intersetorial, indispensável para a garantia dos direitos.

A terceira parte apresenta as reflexões sobre o processo metodológico para a implantação e implementação dos serviços especializados no atendimento das pessoas com deficiência, idosos, população em situação de rua e demais violações de direitos, assim como a abordagem das temáticas transversais nos serviços, como é o caso de gênero, combate ao racismo e inclusão social integral. A quarta e última parte aprofunda o debate sobre a participação dos sujeitos da Assistência Social na Proteção Social Especial, desde o cotidiano dos serviços até o exercício do controle social.

A pretensão não foi o esgotamento de qualquer destas discussões, mas de registro reflexivo dos avanços obtidos no debate e na implementação destas questões, entendendo que o compartilhamento deste processo consolida o caminho já trilhado e poderá inspirar tantos outros a acompanhar a mesma direção. A certeza de que a transformação é o resultado da ação coordenada em todos os âmbitos, animou a produção e a publicação deste material. Boa leitura a todos!

Organizadoras(es)

Introdução

No ano de 2015, a Secretaria de Ação Social de Franca (SEDAS) e o Instituto Paulo Freire (IPF) propuseram-se a refletir e sistematizar os desafios contemporâneos da Assistência Social à luz da Política Nacional de Assistência Social e da realidade municipal.

Tais reflexões foram sistematizadas e publicadas sob o título Reordenamento Institucional da Política de Assistência Social do Município de Franca: reflexões teórico-metodológicas para o trabalho cotidiano. Essa primeira publicação foi resultado do processo formativo realizado pelo Instituto Paulo Freire junto ao órgão gestor, unidades estatais e rede socioassistencial executora do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) do município.

No ano de 2016, uma nova caminhada teve início e com ela novos desafios. Dentre estes, a necessidade de incluir no processo de reordenamento institucional os serviços executados no escopo da Proteção Social Especial. De março a dezembro do corrente ano, o Instituto Paulo Freire, em parceria com a Secretaria de Ação Social, deram continuidade ao processo de formação para trabalhadoras(es) do órgão gestor, unidades estatais e da rede socioassistencial do município.

O processo de formação incluiu a realização de supervisão técnica para os CRAS, CREAS e Centro POP e formação introdutória e específica aos serviços da proteção social especial. A supervisão técnica foi realizada com o objetivo de fortalecer os Centros de Referência da Assistência Social nos territórios, Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) e Centro de Referência Especializado de Assistência Social para População em Situação de Rua (Centro POP).

Para tanto, o acompanhamento realizado primou pela reflexão da capacidade protetiva da família; a ampliação das relações de convívio e sociabilidade dos usuários e protagonismo social.

Já a formação introdutória foi realizada junto as(os) trabalhadoras(es) dos serviços de média e alta complexidade que estão sendo executados no município de Franca: a) Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas famílias, nas modalidades: Unidade Referenciada, Centro Dia para Pessoas com Deficiência, Centro Dia para Idosos e Domicílio do Usuário-Idoso e Pessoa com Deficiência; b) Serviço Especializado para Pessoa em Situação de Rua, executado pelo Centro POP e; c) Serviço de Alta Complexidade-Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias na modalidade: abrigo institucional.

A formação específica foi realizada junto aos profissionais do: a) Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias-Centro-Dia para Pessoas com Deficiência; b) Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e Suas Famílias-Centro-Dia para Pessoas Idosas e; c) Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias-Domicílio do Usuário, e Serviço de Acolhimento para

Adultos e Famílias e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

A assessoria pedagógica “formação aos trabalhadores do órgão gestor, unidades estatais e da rede socioassistencial do município de Franca” contou com encontros presenciais, atividades a distância e confecção de cadernos de formação. Ao longo do processo de formação foi promovida a socialização de saberes, de conhecimentos, de informações, de reflexões que possibilitou de um lado orientar a prática vivenciada pelas(os) trabalhadoras(es) do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e de outro, possibilitou a construção desta publicação.

Esta construção, que se estrutura em um livro, foi fruto do trabalho coletivo de todas(os) que participaram do processo formativo. A produção a várias mãos é um trabalho hercúleo, mas traduz o princípio do qual defendemos em todo o percurso, a vivência compartilhada e dialogada.

Na primeira parte do livro “Reordenamento da Proteção Social Especial – Uma experiência em construção com trabalhadoras(es) do SUAS de Franca - SP”, refletimos sobre a organização dos níveis de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, em particular, a especificidade do atendimento especializado, destacando-se a contribuição de cada Serviço e Unidade Estatal, bem como o papel desenvolvido pelas entidades socioassistenciais e o Poder Público na Proteção Social Especial.

Na segunda parte, abordamos as articulações da Proteção Social Especial com a Proteção Social Básica e as demais políticas sociais, destacando-se o papel crucial da Leitura do Mundo na construção do diagnóstico socioterritorial e a importância da integração intersetorial na Proteção Social Especial, com diretrizes para as articulações intersetoriais.

A terceira parte trata do processo metodológico para a implantação e implementação dos Serviços de Proteção Social Especial, em particular, dos serviços para idosos, pessoas com deficiência e população em situação de rua. São tratados ainda temas transversais: a promoção de benefícios e serviços socioassistenciais, como gênero, combate ao racismo, inclusão social integral.

Na quarta e última parte do livro, trabalhamos os sujeitos na construção da Proteção Social Especial, com destaque para os conceitos de protagonismo, participação e controle social pelos usuários e suas famílias.

Esperamos que com esta publicação possamos promover reflexões e debates que auxiliarão os sujeitos da política a lutarem pela efetivação de uma Política de Assistência Social pautada pelos princípios da participação, da democracia, do direito à dignidade e à autonomia em todas as fases da implementação do Sistema Único de Assistência Social.

Franca, 13 de dezembro de 2016.

Parte 1

A Proteção Social Especial na Política de Assistência Social

1.1. Proteção Social Especial: Especificidades do Atendimento Especializado

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988 e posterior aprovação da Lei Federal nº 8742 – Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), de 1993, a Assistência Social ganhou status institucional e reconhecimento de política pública marcando um ressignificado desta expressão, pois configurou-se desde então como direito do cidadão e dever do Estado. A Política Nacional da Assistência Social (PNAS/2004) e a implantação do SUAS reafirmam o sistema público descentralizado e participativo de gestão compartilhada pelos entes federados, por meio da Lei nº 12.435 de 2011 – Lei do SUAS. Essas legislações demandaram a implementação de um conjunto de ações concebidas com vistas a dar conta do enfrentamento das situações de pobreza e violência. Gradativamente, outras normativas vieram orientar a Política que tem o objetivo da proteção social. Estes instrumentos normativos trouxeram para o campo do direito uma atenção jamais experimentada no Brasil, visto que até então o paradigma vigente era assistencialista e clientelista.

Outro marco no campo das normativas foi a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais – Resolução CNAS nº 109/2009 –, que assegurou subsídios para organização e reconhecimento dos mesmos em âmbito nacional.

A legislação possibilita, neste sentido, a efetivação da garantia de direitos que exigiram mudanças de entendimento, nova organização e reestruturação do trabalho social voltado para o desenvolvimento da consciência crítica e construção de novas relações familiares e comunitárias, pautadas na autonomia, na participação, no respeito às diversidades no desenvolvimento de potencialidades e emancipação dos sujeitos.

Na medida em que se conhece a legislação, as demais normativas, as produções da área e a educação permanente, se avança no trabalho coletivo e na revisão e apropriação conceitual da Política de Assistência Social. Contudo, somente a implementação de leis não é suficiente, pois os direitos devem ser exercidos de forma efetiva pelos cidadãos e, para que isto ocorra,

A legislação estabelece parâmetros que só se efetivam a partir do momento em que a prática cotidiana se modifica em consonância com essa legislação. Contribui também definindo a responsabilidade da família, da sociedade e do estado e impulsionando a criação de programas, projetos, benefícios e serviços que efetivam direitos.



são necessários mecanismos que favoreçam o acesso. Assim, é indispensável olhar para a implementação dos serviços socioassistenciais e analisando qualitativamente se as ações incorporam a concepção de assistência social baseada nos direitos e na promoção da participação ativa e controle social.

A organização dos níveis de Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE) é a primeira questão a ser considerada em nossa reflexão sobre os serviços socioassistenciais. A Proteção Social Básica tem como responsabilidade a promoção dos direitos, prevenção de violações e fortalecimento de vínculos nos territórios. O protagonismo dos cidadãos neste processo é essencial para se garantir o sentido emancipador da Política de Assistência Social. Neste âmbito, a convivência social, o conhecimento sobre os direitos e acesso às políticas públicas e programas, são focos de ação a serem alcançados em todos os momentos nesse nível de proteção.

A Proteção Social Especial, por sua vez, dedica-se às situações em que as violações de direitos demandam atenção diferenciada em face de sua complexidade. O foco continua sendo o fortalecimento dos cidadãos no contexto de suas famílias e comunidade, mas no ponto de partida do processo encontramos as situações que exigem mais tempo, qualificação e estratégias próprias para a restabelecimento dos direitos e das condições de convivência. Para tanto, tal Proteção assegura atendimento especializado a indivíduos e famílias, realiza encaminhamentos para a rede socioassistencial, articula com outras políticas públicas e com o Sistema de Garantias de Direitos (SGD).

Não devemos pensar em distinguir a Proteção Social Básica da Proteção Social Especial, considerando que a primeira seria simplesmente prevenção e a outra, atendimento às violações, mas sim como proteções sociais que se complementam, ou seja, na possibilidade de promoção de direitos no território e no enfrentamento das situações de violações articulando-se com as demais políticas intersetoriais.

É importante salientar que o fortalecimento do papel protetivo da família não pode ser confundido com a responsabilização da mesma pela ocorrência das violações, pois esta é resultante de múltiplos fatores. Para compreender a violação dos direitos é imprescindível considerar tanto a estrutura social excludente, quanto as circunstâncias específicas da ocorrência analisada. Estas podem ter agentes agressores identificáveis, ou mesmo podem decorrer da ação ou omissão de instituições que deveriam oferecer políticas públicas em qualidade e quantidade correspondentes aos direitos e não o fazem.

O fortalecimento do papel protetivo, neste sentido, visa ampliar as condições para que cada família, com sua inserção nos serviços assegurados no território e a ampliação de sua participação social e política, consiga aprimorar a convivência e o consequente vínculo entre seus membros, com sua comunidade e com a sociedade em geral. Trata-se do reconhecimento das violações nas quais está inserida e o engajamento nas ações coletivas que mobilizam a luta por seus direitos.

Durante o período em que estiver sob acompanhamento da Proteção Social Especial, sempre que possível, a família deverá ser incentivada a participar também nas ações coletivas desenvolvidas pela Proteção Social Básica em seu território. Isto facilita a transição necessária no momento do contrarreferenciamento.

Outro aspecto importante no acompanhamento da Proteção Social Especial é o desenvolvimento, em seu âmbito, de atendimentos coletivos, na forma de oficinas e grupos. Esta estratégia não substitui o atendimento particularizado, também necessário, mas amplia as ações de fortalecimento na medida em que favorece a construção de estratégias coletivas de enfrentamento das situações de violações de direitos. É preciso muito cuidado para não transformar estes espaços em grupos de autoajuda com compartilhamento das situações vividas. Longe disto, as oficinas não podem expor os participantes uns aos outros, mas trabalhar com eles os conhecimentos e estratégias coletivas de exigibilidade de direitos.

Adolescentes que cometeram atos infracionais, por exemplo, traçariam juntos estratégias de combate ao preconceito que vivem e construção de alternativas para a retomada dos estudos e direito ao trabalho.

Ainda, a título de exemplificação, mulheres que tenham sido vítimas de violência podem se organizar para propor alterações no atendimento que tem sido realizado na delegacia especializada, nos serviços de saúde ou em outros. No caso de idosos podem estudar e propor alterações no sistema de concessão de empréstimos para aposentados, demandar da assistência social a implantação de repúblicas para idosos ou a ampliação do atendimento especializado na saúde. Assim, o importante é que estas oficinas e grupos, espaços coletivos de trocas de experiências e construção da autonomia, tenham caráter propositivo com direcionamentos para superação do ciclo de violência.



Grupo de Famílias no CREAS

O público participante são famílias que tiveram suas crianças/adolescentes afastadas do convívio familiar por medida protetiva, famílias em situações de risco de afastamento e/ou em processo de reintegração familiar. Esta realidade está presente em grande número das famílias atendidas no Serviço de Proteção Social Especializado para Famílias e Indivíduos (PAEFI) e têm em comum, em diferentes estágios, o processo de fragilização/fortalecimento dos vínculos nos contextos sociofamiliares em situação de vulnerabilidades e risco.

O grupo é formado por aproximadamente dez famílias, com encontros sistemáticos quinzenais, no período de duas horas, que consiste no diálogo e reflexão sobre temas, atividades artísticas e culturais, conforme o interesse e o assunto trabalhado e um lanche coletivo. Cabe ressaltar que a estrutura e formato do grupo, bem como as temáticas e contratos de convivência foram construídos através de uma relação dialógica e participativa.

O objetivo principal deste grupo é desenvolver o protagonismo das famílias neste processo de rupturas nas relações, através do trabalho social coletivo. Dentre as aquisições dos participantes, podemos evidenciar o resgate identitário o papel social no cuidado e proteção de crianças e adolescentes, conhecimento e clarificação das competências e responsabilidades dos órgãos de Defesa de Direitos e acesso a mecanismos de exigibilidade dos direitos sociais.

As oficinas realizadas nas unidades dos CREAS possuem um caráter de atendimento coletivo em que as demandas das famílias/indivíduos se assemelham e possibilitam uma intervenção no formato de oficinas, com número de encontros e de usuários delimitado.

Um exemplo, ocorrido no ano de 2015, foi uma demanda encaminhada pela Proteção Social Básica de famílias de idosos que vivenciavam em casa a situação de um filho dependente químico. De uma forma geral, esses idosos/pais estavam expostos a diferentes situações de violência, em sua grande parte, gerada pelo envolvimento de seus filhos com o uso de drogas, a saber: violência patrimonial, violência psicológica e, algumas vezes, violência física.

A partir do relato descrito no instrumental de referenciamento pelos CRAS e de alguns contatos com essas famílias pela equipe do CREAS, foi possível identificar a similaridade tanto das situações vivenciadas, quanto da demanda por informações e direcionamentos relacionados às especificidades que apresentavam. Desta forma foi organizado um modelo de oficina voltado para idosos com vivência de violações de direitos pelo uso de drogas dos filhos, em um formato de seis encontros de periodicidade semanal, com uma hora e meia de duração, na unidade do CREAS, e de responsabilidade de três técnicos desta unidade: uma assistente social, uma psicóloga e uma advogada.

No primeiro encontro coletivo foram discutidos os objetivos da oficina,

com intuito de identificar, reconhecer e se apropriar da situação de violência vivenciada pelos usuários, orientação jurídica-social-psicológica para empoderamento e enfrentamento das violações de direitos ocorridas, possibilitar o acesso a direitos e encaminhamentos necessários. Além de coletivamente definir o formato dos encontros, a periodicidade, melhor horário, a necessidade ou não de transporte para o deslocamento e identificar as principais demandas para definição dos temas de cada encontro.

Nesta experiência específica, participaram sete idosas. Os temas de cada encontro contemplaram a rede de atendimento para idosos vítimas de violência, sendo discutido os locais e procedimentos a que os usuários podem recorrer, como Delegacia de Defesa da Mulher, Defensoria Pública, Ministério Público, registro de Boletim de Ocorrência, medidas protetivas, atendimento pelo Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPSAD), encaminhamentos para Comunidades Terapêuticas, aos grupos de autoajuda no município, com os horários, endereços, responsabilidades de cada local e critérios de atendimento. Temas como o enfrentamento e superação das situações vivenciadas, fortalecimento pessoal e rede de apoio familiar e comunitária também foram discutidos.

Através da oficina, os técnicos, juntamente com os usuários, puderam identificar as demandas para continuidade de atendimento na Proteção Social Especial, possibilidades de contrarreferenciamento à Proteção Social Básica, de referenciamento a algum Serviço da Proteção Social Especial, por exemplo, Centro Dia do Idoso, ou seja, da melhor forma de proceder em cada caso.

A Proteção Social Especial está organizada para a atuação junto a segmentos da população em situações que exigem atenção especializada e, para isto, tem seus serviços desenhados de tal maneira a contemplar estas especificidades.

No âmbito da Proteção Social Especial, a atenção aos idosos e às pessoas com deficiência e suas famílias que estejam em situação de violação de direitos, exige habilidades especializadas para que sejam protegidas. Por muito tempo, a única alternativa que se oferecia a este público era a segregação. No momento atual, busca-se incluir este público na sociedade, como cidadãos atuantes, preservando os direitos de ser atendidos, de conviver em comunidade, e não institucionalizados, excluídos do seu meio social. Embora a institucionalização ainda se faça necessária em casos muito específicos, estes são avaliados e analisados dentro de um contexto sócio-histórico, embasados nos parâmetros protetivos presentes na Política de Assistência Social visando a real necessidade da demanda e não mais como uma solução imediata e excludente, preconceituosa e injusta. Considerando que a acessibilidade não consiste em apenas adequação de espaço físico, e eliminação de barreiras arquitetônicas, é necessário avançar na garantia ao pleno exercício da cidadania.

Historicamente, as pessoas idosas e com deficiência, no campo da assistência social, eram também atendidas de forma segregada, em virtude da ausência da atuação do Estado. As atenções eram focadas nos cuidados básicos e, no processo de consolidação da Política de Assistência Social, foram sendo debatidas e refletidas questões que trouxeram nova compreensão sobre a proteção social desses grupos. Essa discussão precisa ser ampliada para além da Política de Assistência Social, de forma que provoque na sociedade a compreensão da inclusão social com o direito de cidadania.

A realidade ainda presente evidencia que mudanças importantes estão sendo implementadas para processualmente reordenar as instituições que ainda asseguram diversos serviços em um mesmo espaço, tendo em vista que um dos princípios da Política de Assistência Social é o convívio social ampliado e a relação intersetorial.

Os avanços nas reflexões e ampliação de compreensão das necessidades desse público provocam e contribuem para o aprimoramento do marco legal. Esses instrumentos norteiam e qualificam as ações de intervenção, os quais são abrangentes e voltadas

para inclusão e conquista da autonomia das pessoas idosas e com deficiência. As regulamentações são elaboradas justamente para que a demanda possa ser atendida de forma mais humanitária e digna, de maneira que posicionem os usuários dos serviços como protagonistas, e não como problema a ser direcionado para algum “espaço” específico.

Outra demanda que requer atenção especial, refere-se à população em situação de rua, que apresenta vivências complexas com múltiplas violações de direitos que implicam a exclusão social. Os serviços voltados para essas pessoas devem buscar novas alternativas de intervenção, potencializando sua capacidade organizativa e promoção do acesso às políticas de saúde, trabalho, habitação, cultura, entre outros. Viabilizar a reflexão sobre todos os fatores que determinaram essa exclusão é imprescindível para o resgate dos direitos violados.

Na Proteção Social Especial, a equipe interdisciplinar deve desenvolver uma dinâmica de trabalho de forma que sejam partilhadas as informações sobre o acompanhamento familiar. Assim, o profissional que estiver mais próximo da mesma se apropria dos elementos apontados pelos demais integrantes da equipe e, junto com indivíduos e famílias, pactuam as metas. A intervenção profissional, no nível da Proteção Social Especial, não pode deixar de considerar a temporalidade com vistas à possibilidade de superação das situações de violação de direitos. É preciso assegurar aos usuários autonomia para que retornem às atividades e ações da Proteção Social Básica. As metas alcançadas indicam a maturação do processo do trabalho, implicando no desligamento e/ou contrarreferenciamento da família num processo pactuado com ela. Observa-se que, na maioria das vezes, o movimento se dá na permanência ou referenciamento do indivíduo e família para níveis mais complexos.

1.2. As Entidades Socioassistenciais e o Poder Público na Proteção Social Especial

Conforme a LOAS, consideram-se entidades e organizações de assistência social aquelas sem fins lucrativos que, isolada ou cumulativamente, prestam atendimento e assessoramento aos beneficiários abrangidos por esta Lei, bem como as que atuam na defesa e garantia de direitos, (art. 3º Redação dada pela Lei nº 12.435, de 2011).

O município de Franca conta com duas unidades de Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), um Centro de Referência Especializado de Assistência Social para População em Situação de Rua (Centro POP), duas unidades referenciadas do Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência e Idosos, três Centros Dia para a Pessoa Idosa, dois Centros Dia para a Pessoa com Deficiência, um Serviço de Acolhimento Provisório para Pessoas em Situação de Rua, Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes na modalidade de abrigo, Casas Lares e Família Acolhedora, dois Serviços de Acolhimento Institucional Residência Inclusiva, um Serviço de Acolhimento Institucional para Mulheres Vítimas de Violência e quatro Serviços de Acolhimento Institucional para Idosos.

Por meio do processo de formação e supervisão com o Instituto Paulo Freire, o qual envolveu a Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, foram reordenados alguns serviços referenciados em ambas as proteções.

Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)

O CREAS exerce o papel de articulador de toda a Proteção Social Especial de média e alta complexidade. Além disto, é o responsável pela execução do Serviço de Proteção Social Especializado para Famílias e Indivíduos (PAEFI). No município de Franca há duas unidades



de CREAS. O primeiro foi implantado em 2005, na região central da cidade, juntamente com o início do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e atualmente é responsável pela região central, Leste e Sul do município. O segundo foi implantado em 2015 e é denominado CREAS Moema, está responsável pelas regiões Norte e Oeste do município.

Compete aos CREAS inserirem-se ativamente na sistemática de referenciamento e contrarreferenciamento, seja em relação à Proteção Social Básica, implicando na articulação

Os CREAS contam em suas equipes com dois coordenadores, seis assistentes sociais, três psicólogos, três auxiliares administrativos, uma monitora, três serviços gerais, dois motoristas e realizam os Serviços de Proteção Social Especial para Família e Indivíduo (PAEFI), Serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto, Liberdade Assistida (PSE e LA), além de exercerem o papel de técnicos de referência para os demais serviços de média e alta complexidade.

constante com os CRAS, seja em relação às unidades referenciadas no âmbito da Proteção Social Especial, também com as demais políticas sociais do município. Esta responsabilidade implica no acompanhamento constante por meio dos técnicos de referência responsáveis por cada um dos serviços de média e alta complexidade.

O CREAS tem ainda como atribuição a articulação intersetorial, por meio da informação, divulgação e comunicação junto aos CRAS e as demais Políticas, da inserção da equipe em espaços de discussão e construção de conhecimentos e na prática profes-

sional cotidiana (atendimentos, visitas domiciliares, grupo socioeducativos etc.).

Centro de Referência Especializado de Assistência Social para População em Situação de Rua (Centro POP)

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social para a População em Situação de Rua (Centro POP) está previsto no Decreto Federal nº 7.053/2009 e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009) e pauta suas estratégias de ação na Política Nacional de Assistências Social e de Inclusão Social da População em situação de rua e no Plano Municipal de Assistência Social de Franca.

O Centro POP assegura atendimento para a população para a qual está designado e representa um espaço de referência para o convívio grupal, social e para o desenvolvimento das relações de afetividade e respeito mútuo. Ressalta-se que esta é uma difícil tarefa, dado os reflexos das graves violações a que esta população se encontra exposta cotidianamente.

O serviço tem como objetivo a viabilização do acesso à rede socioassistencial e outras Políticas, a contribuição para construção e/ou reorganização de projetos de vida, apoio para integridade, autonomia e garantia de novos repertórios de convivência que fortaleçam os vínculos familiares e comunitários.

Neste sentido, o Centro POP oferece atendimento para a população com relação às rotinas diárias, sejam elas: cuidados pessoais, higiene, alimentação, vestuário, contato familiar, organização de pertences e correspondências. Em relação aos direitos e cidadania, promove o acesso à documentação civil e, além disto, oferece atendimento psicológico, social, oficinas reflexivas e também esportivas, de lazer, artísticas e de incentivo aos estudos, ao trabalho e à saúde. Ações estas que favorecem sua organização individual e coletiva no sentido da superação das condições precárias em que se apresentam e garantindo concretude aos princípios e diretrizes estabelecidos na Política para esta população.

Também são realizadas ações de orientação e acompanhamento/encaminhamentos para comunidades terapêuticas e/ou Secretaria de Saúde na atenção a dependência química e outros problemas de saúde correlacionados. O atendimento é realizado de forma personalizada, de acordo com a demanda, interesse e condições dos usuários. São encaminhados para cursos

profissionalizantes, mercado de trabalho e retorno a escolarização.

Considerando a complexidade do Serviço, a Política prevê a participação na rede articulada com outras Políticas Públicas como: Saúde, Educação, Trabalho, Segurança Pública, Habitação. Contudo, destaca-se que no contexto desta ação, ainda há muitos desafios a serem superados para o estabelecimento do fluxo necessário para o alcance dos objetivos propostos.

No ano de 2015, o município realizou um levantamento de dados referente ao perfil dos usuários atendidos do Centro POP de Franca. Estas informações possibilitaram identificar e planejar ações direcionadas especificamente para este público. A pesquisa foi realizada com 517 participantes, destacamos alguns dados relevantes: 85% são do sexo masculino, 15% do feminino. Quanto à faixa etária, a maior concentração refere-se dos 18 aos 40 anos, que representa 70% dos atendidos, de 40 a 59 anos representam 20%, e 10% são idosos frequentadores do Serviço. Quanto à etnia, 45% se autodeclararam brancos e 55% pretos e pardos. Quanto ao estado civil, a maioria é solteira. Em relação à escolaridade, a maioria possui Ensino Fundamental incompleto. Quanto à área profissional 68,3% são autônomos ou praticam serviços gerais. Dos entrevistados, 73,5% estão desempregados. Em relação à dependência química houve destaque para o álcool e crack. Vale destacar que 74,3% dos entrevistados, embora estejam em situação de rua, relatam apresentar algum vínculo familiar.

Com base neste levantamento foi possível identificar vários pontos importantes:

- Embora o número de mulheres em situação de rua apresente um índice menor, as mesmas, demandam um direcionamento específico devido às vulnerabilidades e violências que estão expostas na rua, principalmente por parte de seus companheiros;

- Na faixa etária dos 18 anos aos 25 anos, nota-se um número grande de jovens fazendo uso de crack que demandam um atendimento específico da saúde;

- Na faixa etária dos idosos prevalece o uso do álcool;

- Apesar das fragilidades dos vínculos, a maioria dos entrevistados relata possuir vínculo familiar e/ou comunitário. Sendo que alguns vínculos são estabelecidos na própria rua.

Os dados da pesquisa têm contribuído para a construção de ações e estratégias para a população em situação de rua no município de Franca.

Em Franca, o Centro POP está instalado há três anos, e mesmo com os desafios enfrentados cotidianamente, o Serviço tem se mostrado relevante para a população específica e para o município, pois além de oferecer acesso e garantia aos direitos, assegura ainda a visibilidade para as expressões da questão social, muitas vezes mascarada com o preconceito, serviço na área da saúde mental insuficiente, desemprego, reflexos do sistema econômico político atual.

Ao longo deste período, o Serviço contribuiu para o retorno à família de origem, constituição de casa, tratamento em Comunidade Terapêutica, retorno aos estudos, acesso à documentação civil e encaminhamento ao trabalho formal.

Centro Dia para Pessoa Idosa

O Centro Dia para a Pessoa Idosa no município de Franca foi instituído em 2014, já sob cenário tipificado e com rede sociassistencial organizada.

O fenômeno do envelhecimento populacional ocorre por quase todo o mundo. No Brasil, segundo o IBGE (2013), projeta-se que em 2025 o País será o 6º com a

Atualmente a equipe do Centro POP de Franca é composta por uma Coordenadora, dois assistentes sociais, uma psicóloga, quatro ajudantes gerais, três prestadores de serviços (oficinas), três estagiários administrativos remunerados e dois seguranças terceirizados.

O número de pessoas atendidas diariamente no serviço são 90 usuários, mensalmente são aproximadamente 380, visto que existe uma rotatividade na frequência, devido às características deste público atendido.



maior população idosa. Considerando que este dado repercutirá nas Políticas Públicas, as três esferas de governo precisam planejar as ações para este segmento.

O processo de envelhecimento tem sido acompanhado pelos movimentos sociais que lutam por priorizar na agenda política, serviços e programas para o bem viver. A longevidade é fruto dos avanços conquistados na saúde, tecnologia e mudanças no mundo do trabalho. No entanto, esta longevidade não é sinônimo de viver melhor, tendo em vista os inúmeros desafios que estão postos, pois a velhice muitas vezes é discriminada, desvalorizada e considerada improdutiva e onerosa pelo Estado e sociedade.

Desta forma, faz-se necessário ações que rompam com os estigmas e construam estratégias de proteção integral à população idosa, principalmente aos que não provêm recursos necessários a sua manutenção. Neste sentido, algumas ações de extrema relevância têm sido implantadas em Franca com vistas a evitar a institucionalização e a sobrecarga familiar, o município tem investido em serviços de fortalecimento de vínculos e proteção aos idosos, como o Serviço de Convivência e o Centro Dia para a Pessoa Idosa.



Os Centros Dia para Pessoas Idosa têm equipe composta por um coordenador, um assistente social, um psicólogo, um terapeuta ocupacional, um auxiliar administrativo, uma cozinheira, um(a) limpadora(o), três cuidadores que realizam o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoa Idosa.

O Centro Dia do Idoso é um espaço diurno de atendimento que tem como proposta a efetivação do direito e proteção ao idoso, preservação e manutenção da autonomia e independência, inclusão social, convivência, reconhecimento de potencial familiar e do cuidador, fortalecimento de vínculos, defesa de direitos e cidadania. No processo de desenvolvimento de uma maior autonomia, o Centro Dia do Idoso atua em parceria com as famílias, promovendo a participação destas junto ao serviço, orientando sobre os cuidados realizados com os idosos e auxiliando diretamente na redução da sobrecarga do cuidador.

O Centro Dia tem como objetivo promover a qualidade de vida, inclusão social e autonomia da pessoa idosa em situações de violação de direitos, tais como violência física, negligência, abandono, crueldade, isolamento social, sobrecarga familiar, dentre outros. Neste serviço também são atendidas os idosos com grau de dependência I e II, conforme parâmetros da Anvisa¹ e análise técnica dos profissionais envolvidos. As famílias dos usuários são atendidas no CREAS e os idosos referenciados no Serviço.

É importante frisar que o Centro Dia executa um serviço de caráter temporário, próprio da média complexidade, isto é, cada participante deve ter seu Plano Individual de Atendimento (PIA) e um Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) com metas pactuadas e um processo demarcado até seu desligamento do serviço, contrarreferenciando para a Proteção Social Básica. O tempo necessário varia em cada caso, podendo excepcionalmente não acontecer ou até se agravar e, se necessário, será feito o referenciamento para a alta complexidade. A meta é oferecer o suporte à pessoa e à família, em conjunto com o PAEFI, até que consigam viabilizar a inserção da pessoa idosa em serviços e espaços de seu território voltados para sua convivência social, como grupos culturais, esportivos ou de lazer, ações de promoção ao envelhecimento, entre outros.

O trabalho social deste Serviço pauta-se no desenvolvimento de diversas ações que visam a superação de situações violadoras de direitos, favorecendo a autonomia, potencialidades, formulação de novos projetos de vida, fortalecimento da função protetiva da família

1. Resolução Anvisa - RDC nº 283, de 26 de setembro de 2005: a) Grau de Dependência I - idosos independentes, mesmo que requeiram uso de equipamentos de autoajuda; b) Grau de Dependência II - idosos com dependência em até três atividades de autocuidado para a vida diária, tais como: alimentação, mobilidade, higiene; sem comprometimento cognitivo ou com alteração cognitiva controlada.

e redução da sobrecarga familiar. Essas ações se expressam em oficinas, grupos socioeducativos, atividades lúdicas e pedagógicas, lazer, leitura, passeios, visitas culturais, reunião com famílias, atividades intergeracionais e comunitárias, dentre outros, no sentido de consolidar a convivência social e comunitária.

Assegurar o envelhecimento ativo pressupõe a transformação societária e o Centro Dia tem desenvolvido um trabalho que amplia as possibilidades de convivência e fortalecimento de vínculos de idosos e suas famílias.

Centro Dia para Pessoa com Deficiência

A pessoa com deficiência ao longo da história conviveu e ainda convive com o preconceito, estigma e a constante violação de direitos. As conquistas no campo dos direitos sociais foram resultados do movimento político das pessoas com deficiência, a partir da década de 1960, num contexto mundial de pós segunda guerra e principalmente durante o processo de redemocratização brasileiro na década de 1980.

Após várias terminologias utilizadas para definir pessoas com deficiência, que colocavam em evidência a deficiência e a incapacidade, dentro de um modelo médico, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU de 2007, conquistada e elaborada a partir de um amplo protagonismo do movimento de pessoas com deficiência trouxe a seguinte definição: pessoas com deficiência “são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”. Nesta lógica, a deficiência não é centrada apenas na pessoa que possui alguma limitação, mas também no ambiente ou espaço social que também é deficiente na relação com o outro por não proporcionar uma interação favorável.

Compreendemos como dependência a necessidade da pessoa com deficiência de receber apoio para a execução de atividades de vida diária, sem as quais a integridade física e o convívio social podem ficar comprometidos.

As orientações técnicas para o serviço de Centro Dia estabelecem o conceito de dependência em duas dimensões: de atividades básicas relacionadas às tarefas para autonomia da vida diária, no autocuidado, arrumar-se, vestir-se, comer, e executar a higiene pessoal (banho, higiene oral), locomover-se, de prover cuidados com a saúde (percepção de doenças) e a de atividade instrumental que refere-se ao desenvolvimento pessoal e social da pessoa com deficiência e seu empoderamento, como levar a vida da forma mais independente possível, favorecendo a inclusão e a participação do indivíduo no seu entorno e em grupos sociais; acesso às informações, documentos pessoais, à justiça, aos bens e serviços; incentivo ao associativismo; participação em Conselhos dos Direitos, de Controle Social, dentre outros.

A concepção de vulnerabilidade e risco por violação de direitos refere-se ao fato da pessoa com deficiência ainda conviver com o preconceito, com a discriminação e com as restrições diariamente impostas no acesso aos seus direitos em diversas dimensões da vida (acesso à(ao): educação, saúde, transporte, trabalho, tecnologias assistivas, esporte, lazer, cultura). As pessoas com deficiência têm os mesmos direitos que as pessoas sem deficiência, porém, elas nem sempre conseguem acessá-los nas mesmas condições em que o fazem as pessoas sem deficiência, devido às desvantagens impostas pela restrição de funcionalidades e pela sociedade, que lhes impõem barreiras físicas, legais e de atitudes. Essa situação pode ser comprovada pelo grande amparo legal composto por legislações, declarações, decretos que num processo de reflexão mais profundo pode ser interpretado que para garantir seus direitos é necessário contar com um grande conjunto de leis, e que muitas vezes, não é suficiente para garantir o acesso aos direitos, sendo necessário buscar apoio no sistema de garantias de direitos

(Ministério Público, Defensoria Pública, Conselho Tutelar, Delegacia de Defesa da Mulher). As violações também podem acontecer de forma involuntária, considerando que muitas famílias encontram dificuldades no cuidado adequado devido a questão de envelhecimento, adoecimento ou ausência dos cuidadores, familiares que trabalham o dia todo, famílias que vivem em situação de extrema pobreza, ausência ou precariedade de cuidados familiares; pessoas que ainda vivem em situação de isolamento social; negligência; maus tratos; abandono; pessoas com deficiência que são expostas à violência física e psicológica; famílias com cuidadores e outros membros com deficiência ou transtorno mental, com membros dependentes químicos; famílias que devido a sobrecarga e o desgaste dos cuidados permanentes não conseguem prover os cuidados necessários, essas possibilidades são reconhecidas pela Convenção da ONU e pela Lei Brasileira de Inclusão / Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei Federal nº 13.146/2015).

Neste contexto, a pessoa com deficiência e sua família se configuram em público prioritário da assistência social, considerando a vulnerabilidade dos mesmos e a necessidade de desenvolver ações que promovam as seguranças de acolhida; autonomia; convivência familiar, comunitária e social, com vistas a promover a participação social e uma sociedade mais justa e igualitária.

O Centro Dia para Pessoa com Deficiência (CDPD) é uma unidade especializada que atende jovens e adultos, entre 18 e 59 anos, com deficiência, que não têm plena autonomia e dependem de outras pessoas, bem como realiza o atendimento as famílias e cuidadores. O Centro Dia desenvolve atividades que permitam a convivência em grupo; cuidados pessoais; fortalecimento das relações sociais; apoio e orientação aos cuidadores familiares; acesso a outros serviços e a tecnologias que proporcionam maior autonomia e convivência.

Os Centros Dia para Pessoas com Deficiência contam com equipes compostas por duas coordenadoras, dois assistentes social, duas psicólogas, dois terapeutas ocupacional, três educadoras, sete cuidadoras, um motorista, profissionais de apoio como auxiliar de cozinha, administrativo, manutenção, dentre outros que realizam o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência.

Desde o ano de 2016, o município de Franca possui dois CDPDs. Sendo um na região Norte e outro na região Leste. Ambos os equipamentos atendem todos os bairros

do município e são referenciados ao CREAS, sendo que o CDPD da região Leste foi implantado em 2016, já dentro do processo de reordenamento.

O atendimento no Centro Dia para Pessoas com Deficiência ocorre por meio do acolhimento inicial, onde é feito o Plano de Atendimento Familiar coletivamente com a equipe, são levantadas juntamente com as famílias as necessidades de cada usuário, pois o serviço é desenvolvido na perspectiva da promoção da autonomia, qualidade de vida e inclusão na vida comunitária. O Serviço conta com atividades programadas que preveem atendimento, acolhimento e orientação sociofamiliar, promoção do acesso aos direitos sociaassistenciais, benefícios e programas de transferência de renda, promoção da autonomia e independência, promoção e apoio às famílias na tarefa de cuidar, prevenindo o isolamento e acolhimento, bem como o fortalecimento da convivência familiar e comunitária.

Importante destacar que as atividades são estratégias para alcançar a perspectiva preventiva e protetiva do serviço. As ações preveem atividades de cuidados básicos (alimentação, higiene pessoal, locomoção, entre outros) e instrumental (estimular ações que promovam a independência, autonomia, que proporcionem o protagonismo e autogestão). Os coletivos são heterogêneos no nível de dependência, portanto, cada usuário é respeitado nas suas possibilidades e habilidades, buscando sempre o viés da autonomia.

As atividades oferecidas no Serviço preveem:

- Promoção da autonomia da pessoa com deficiência;

Apoiar às famílias na tarefa de cuidar, utilizando meios que visem à autonomia dos usuários, serão desenvolvidas atividades de vida diária e vida prática, semanalmente. Serão desenvolvidas noções de autocuidado, iniciativa, aquisição de hábitos saudáveis e vivências sociais.

As atividades de vida diária e prática são destinadas aos usuários que, dado a dependência, necessitam de estímulo no autocuidado, apoio nos cuidados pessoais, locomoção, alimentação, organização da vida cotidiana, assegurando uma vida mais independente.

Na realização do trabalho, são utilizados também o apoio de tecnologias assistivas, com adaptações em equipamentos e materiais, que auxiliem a independência dos atendidos.

- Promover apoio às famílias na tarefa de cuidar, prevenindo o isolamento e acolhimento;

Apoiar as famílias na tarefa de cuidar, diminuindo a sobrecarga da mesma, trabalhando na entidade ações que visem a autonomia e estimulem as potencialidades dos usuários, reduzindo e prevenindo o isolamento e acolhimento institucional da pessoa com deficiência.

Desenvolver ações junto às famílias no sentido de prestar orientações e acolhimento as suas demandas referentes a fatores que dificultem a relação do cuidado.

- Fortalecimento da convivência familiar e comunitária;

Estimular experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural; através de atividades externas a entidade, favorecendo a participação em eventos e atividades na comunidade.

Desenvolver atividades que estimulem a convivência familiar e contribuam para o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Realizar reuniões mensais com a família extensa, com vistas a potencializar e ampliar a rede de apoio.

As atividades são realizadas contemplando o trabalho essencial ao serviço, previsto na Tipificação dos Serviços Socioassistenciais, como Plano de Atendimento Familiar, onde é identificado as situações violadoras de direitos, objetivos a serem alcançados e potencialidades da pessoa com deficiência atendida; organização da vida cotidiana; estudo e diagnóstico social; mobilização da família e da rede de apoio, entre outros.

Todas as atividades ofertadas às pessoas com deficiência visam a articulação intersectorial das principais políticas públicas no atendimento aos usuários.

Conforme a Tipificação, as formas de acesso são demandas espontâneas, solicitação da família e comunidade, busca ativa, encaminhamento dos serviços socioassistenciais, políticas setoriais e órgãos do Sistema de Garantias de Direitos.

Serviço de Acolhimento para Adultos e Famílias / Abrigo Provisório

O serviço de acolhimento para a população adulta e famílias em situação de rua está previsto na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, faz parte da Proteção Social Especial de Alta Complexidade, é direcionado pela Política Nacional de Assistência Social e de Inclusão Social da População em Situação de Rua. Além disto, também consta no Plano Municipal de Assistência Social.

Segundo a Tipificação (2009), o serviço de acolhimento provisório se caracteriza para atendimento de pessoas do mesmo sexo ou não, grupo familiar, garantido dessa forma a privacidade no serviço e o usufruto e a permanência na cidade com segurança, por um determinado período.

Este Serviço é realizado há quase três anos em parceria entre a Prefeitura Municipal e a entidade Casa de Acolhida Filhos Prediletos, visto que anteriormente era realizado somente pela Prefeitura.

O serviço tem como objetivo oferecer acolhimento e proteção integral, contribuindo para a prevenção de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos, também restabelecer os vínculos familiares e/ou sociais; promover a convivência comunitária, o acesso à rede socioassistencial e demais políticas públicas setoriais; favorecer o surgimento e fortalecimento da autonomia e promover o acesso à cultura, lazer, esportes e ocupações internas e externas, conforme os interesses e possibilidades dos usuários. A unidade de acolhimento funciona 24 horas ininterruptas, inclusive nos finais de semana e feriados.

O Abrigo Institucional aos usuários condições de: pernoite, alimentação, higiene pessoal inclusive com o fornecimento do kit de higiene e produtos de limpeza. Os acolhidos são envolvidos e orientados em relação à necessidade de limpeza, organização e manutenção dos espaços de convivência, também podem utilizar o bagageiro para guarda de seus pertences. Faz parte da oferta de serviço os atendimentos psicossociais, oficinas pedagógicas, oficinas e grupos reflexivos, e oficinas de atividade de vida diária com a terapeuta ocupacional.

Na execução do serviço tem como parceria: CAPSAD, Consultório na Rua, CRAS, CRE-AS, Centro POP, Comunidades Terapêuticas e Entidades Religiosas.

O Abrigo Provisório está referenciado ao Centro POP, e estabelece uma comunicação diária entre as equipes, quinzenalmente ocorrem reuniões para planejamento conjunto de atividades e ações de acordo com a demanda existente.

Os aspectos mais importantes do acolhimento institucional são:

a) Proteção integral de famílias ou indivíduos que têm seus vínculos familiares rompidos ou fragilizados, com privacidade e respeito às diversidades particulares de cada um, assegurando a interface permanente com a rede de serviços de saúde e educação, sobretudo para estabelecer fluxos de atendimento e encaminhamento nos casos que demandem acompanhamento por estas áreas, além de promover a autonomia dos usuários.

b) Resgate e reconstrução dos vínculos familiares à rede de relacionamentos familiares e sociais e os vínculos institucionais, adquiridos durante a vida, na tentativa de fortalecer suportes e apoios e prevenir episódios de reincidências.

Dentre os usuários atendidos mensalmente, os perfis são diferentes: migrantes/itinerantes, pessoas em situação de rua, moradores de Franca e remanescentes de Comunidade Terapêutica e/ou Clínicas. Vale ressaltar que mediante a diversidade dos perfis e grande demanda, é necessário atendimentos e direcionamentos diferenciados, equipe especializada e espaço físico adequado.

Nesses quase três anos de trabalho, os objetivos propostos têm sido atingidos, mesmo sendo um trabalho desafiador que busca diariamente a desmistificação de preconceitos, trabalha com a metodologia de redução de danos e busca melhor qualidade de vida para o público atendido, visando o protagonismo dos mesmos.

No abrigo provisório para População em Situação de Rua a Equipe é composta pela coordenação e auxiliar de coordenação, auxiliar administrativo/gestão-financeiro, auxiliar de recursos humanos, auxiliar administrativo e secretária; a área Técnica, por profissionais das áreas de Serviço Social, Psicologia, Pedagogia, Terapia Ocupacional; e a Equipe de Apoio compõem-se recepcionistas, porteiros, cuidadores, ajudante geral, auxiliar de manutenção, cozinheiras, auxiliares de cozinha e motorista. Em relação à equipe, a mesma recebe capacitação continuamente.



Serviço de Proteção Social Especial às Pessoas com Deficiência, Idosos e seus Familiares em Domicílio

Uma das modalidades de atendimento previsto pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias é a Domiciliar.

Atualmente, em Franca, esse atendimento é realizado por uma entidade no nível da Proteção Social Básica e por outra entidade no nível da Proteção Social Especial.

O serviço para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias na PSE tem como objetivo ofertar atendimento aos usuários que apresentam algum grau de dependência, vivenciem situações de violação de direitos que agravem sua dependência e comprometam o exercício da autonomia, assim como se identificando um alto nível de sobrecarga do cuidador/familiar responsável. Nesta modalidade, a capacidade de deslocamento dos usuárias é limitada, justificando a necessidade de atendimento domiciliar.

O Serviço em Domicílio permite uma aproximação muito singular ao contexto familiar, uma vez que o atendimento se dá no local de maior privacidade do usuário, sua residência.

Neste contexto, torna-se essencial estar atento ao modo como se dão as intervenções e abordagens para que as prerrogativas de respeito e dignidade sejam garantidas.

Os posicionamentos dos profissionais que atuam no Serviço Domiciliar devem ser planejados, discutidos, e mais do que nunca, o PAIF deve ser construído e pactuado com o usuário e seus familiares.

Um dos resultados apontados pela equipe que realiza o trabalho é a ampliação do tempo de permanência do idoso e /ou Pessoas com Deficiência na convivência e contexto familiar. O suporte ofertado, tanto pela equipe técnica, quanto pelos cuidadores sociais, possibilita o fortalecimento do próprio idoso ou pessoa com deficiência quanto de seu cuidador. Desta forma, com a melhoria da qualidade de vida destes, o encaminhamento para um Serviço de Acolhimento Institucional é postergado, ou até mesmo evitado.



A equipe que compõe o Serviço de Proteção Social Especial às Pessoas com Deficiência, Idosos e seus Familiares em domicílio é formada por coordenadora, assistente social, psicólogo, terapeuta ocupacional, cuidadores sociais, administrativo, auxiliar geral e motorista.

Serviço de Proteção Social Especial às Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias – Unidade Referenciada para Pessoa com Deficiência

Conforme previsto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, o Serviço de Proteção Social Especial pode ser realizado também por unidades referenciadas. No município de Franca, duas entidades cumprem esta função, dedicando-se especificamente à pessoa com deficiência. Este serviço visa atuar em situações de agravamento da violação dos direitos da pessoa com deficiência e sua família, fortalecendo seu papel protetivo, buscando a reinserção da pessoa com deficiência nos serviços e espaços de convivência existentes em seu território, superando as barreiras de acesso a ampliação da participação social.

São situações para o atendimento deste público: isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas na família e na sociedade, falta de cuidados adequados e alto grau de stresse do cuidador, desvalorização da capacidade da pessoa por ausência ou excesso do cuidado.

O Serviço de Proteção Social Especial às Pessoas com Deficiência e Famílias, na modalidade Unidade Referenciada, incorporou as alterações históricas da assistência de maneira que assegurem aos usuários o direito a uma política pública, possibilitando o exercício da participa-



ção social. Esse exercício se faz com a garantia de informação, participação nas instâncias de controle social, construção de práticas emancipatórias, promoção da autonomia, inclusão social e conseqüente melhora da qualidade de vida dos usuários e suas famílias.

As unidades referenciadas partem do pressuposto de que os serviços assegurados na Rede Socioassistencial são instrumentos

de viabilização de direitos humanos e da promoção desses sujeitos, e o serviço especializado, muitas vezes, é indispensável para lapidar esse caminho. Os direitos para a pessoa com deficiência foram conquistados historicamente, porém a sociedade acaba gerando barreiras nos aspectos sociais, psicológicos, ambientais, gerando violações de direitos, e comprometendo significativamente as possibilidades de convivência e autonomia da pessoa com deficiência. O serviço especializado qualifica as estratégias para a inclusão deste segmento ao resgatar junto ao usuário o sentimento de pertença social, ao melhorar a qualidade do convívio, ao estimular novos projetos de vida e a reorganização sociofamiliar diante dos desafios da deficiência.

A intervenção será sempre voltada a diminuir a exclusão social tanto do dependente quanto do cuidador, a sobrecarga decorrente da situação de dependência, do cuidado prolongado, bem como a superação das violações de direito.

As unidades referenciadas para Pessoa com Deficiência contam com uma equipe composta por coordenador, assistente social, psicólogo, terapeuta ocupacional, educador, cuidador, auxiliar e apoio administrativo e realizam o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoa com Deficiência.



G4 – Serviço em Domicílio – Julho de 2016



G3 – Centro Dia para a Pessoa Idosa – Julho de 2016



G1 – Centro Dia da Pessoa com Deficiência – Abril de 2016

Formação Especializada junto ao Serviço em Domicílio, Centro Dia da Pessoa com Deficiência, Centro Dia para a Pessoa Idosa, Serviço de Acolhimento para Adultos e Famílias e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.



G1 – Centro Dia da Pessoa com Deficiência - Abril de 2016



G3 – Centro Dia para a Pessoa Idosa - Novembro de 2016



G1 – Centro Dia da Pessoa com Deficiência



G2 – Serviço de Acolhimento para Adultos e Famílias e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua - Abril de 2016

Parte 2

Articulações da Proteção Social Especial com a Proteção Social Básica e demais políticas sociais

2.1. Proteção Social Especial e Proteção Social Básica na Leitura do Mundo

O compromisso com o território é uma das marcas do Sistema Único da Assistência Social (SUAS). Superando a visão anterior, baseada nos problemas sociais, os serviços e benefícios socioassistenciais devem buscar fundamentos nas potencialidades e desigualdades sociais de seu território para se estabelecer. A referência ao território, conforme prevista na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), não se limita à demarcação espacial da localização dos equipamentos da cidade, mas abrange toda a dinâmica da população beneficiária, as características histórico culturais do lugar, a rede intersetorial existente, as relações comunitárias, a vocação econômica e as formas de organização política.

O território também representa o chão do exercício da cidadania, pois cidadania significa vida ativa no território, onde se concretizam as relações sociais, as relações de vizinhança e solidariedade, as relações de poder. É no território que as desigualdades sociais tornam-se evidentes entre os cidadãos, as condições de vida entre moradores de uma mesma cidade mostram-se diferenciadas, a presença/ausência dos serviços públicos se faz sentir e a qualidade destes serviços apresentam-se desiguais (KOGA, 2003, p. 33).

Por isso que a Assistência Social tem priorizado o trabalho inicial com a territorialidade, para conhecer as suas relações e a partir dessas informações promover a convivência comunitária e fortalecimento dos vínculos familiares, acompanhar as famílias que estejam com alguma violação de direitos e contribuir com o protagonismo dos moradores na conquista de seus direitos.

A Assistência Social tem adotado o uso dos termos risco e vulnerabilidade social as:

(...) famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e/ou no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias

psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (BRASIL, 2004, p. 27).

Observa-se, no entanto, a amplitude dos conceitos de risco e vulnerabilidade social abordados na política de Assistência Social que passa pela dimensão das relações sociais, os diferentes ciclos de vida e a questão estrutural do trabalho. Desse modo, o seu emprego pode incorrer em equívocos, quando utilizado fora do contexto social.

As autoras Mary Garcia Castro e Miriam Abramovay (2002) refletem que com o debate sobre vulnerabilidades sociais pretende-se sair de análises de posições morfológicas estáticas e reconhecer processos contemporâneos, remodelações de relações sociais nas quais, sublinhamos, a cultura e a subjetividade não seriam nem superestruturas, nem serendipities, turbulências laterais. Por outro lado, tentam-se compreender, de forma integral, diversidade de situações e diversidade de sentidos para diferentes grupos, indivíduos, tipos de famílias ou domicílios e comunidades. Implícitas estariam as transformações por conta de novos perfis do mundo do trabalho ou do não-trabalho, e, como referência mais ampla, por conta de tempos em que modernidade, diversidade e insegurança se combinam, e em que múltiplos sistemas de normas de discriminações se combinam, mas guardam identidades próprias (p. 3).

Neste sentido, observa-se que as situações que envolvem as famílias em situação de vulnerabilidade são decorrentes da contradição capital trabalho, a qual produz desigualdades, isolamento social, individualismo e um distancimento em relação ao outro, estas questões são expressões da questão social. Iamamoto (2003) reflete a questão social como conjunto de expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção, contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho- das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos (pp. 16-17).

Neste movimento contraditório é que se busca romper com a herança do atendimento centrado na pessoa e, ainda, muitas vezes, com base assistencialista nas práticas profissionais. Os atendimentos particularizados em que se definiam a liberação dos escassos benefícios na forma de cesta básica e outros, era um jeito de operar a Política de Assistência Social. Esta, inclusive, é a expectativa das famílias que procuram as unidades estatais, por isso, o profissional tem em seu cotidiano o desafio de construir com a população a nova identidade da política, como aquela que garante direitos.

Os profissionais têm refletido, em seu cotidiano, a insuficiência de recursos e benefícios para atender as famílias, mas já têm acúmulo teórico e prático para compreenderem que vivemos em sociedade de classe de forma desigual e que assegurar direitos sociais, não tem sido a prioridade dos orçamentos públicos.

O provimento de benefícios, inclusive o fornecimento de uma cesta básica, se for o caso, é um direito das famílias, mas se limitada a isto não cumpre os princípios do SUAS. Assistência social só se configura quando os benefícios são acompanhados pela promoção de serviços, do contrário é assistencialismo. Os serviços socioassistenciais não podem ser restritos a uma escuta qualificada e a aplicação justa dos critérios para acesso aos próprios benefícios. Eles estão tipificados e preveem uma gama de provimentos que implicam ações continuadas para alcançar a integralidade dos direitos. Sem um Plano de Acompanhamento Familiar construído com a família e implementado por toda a rede, por exemplo, não estamos cumprindo este preceito. Mesmo que consideremos as precariedades da rede intersetorial e as limitações de equipe para o desenvolvimento pleno dos serviços, é imprescindível identificar o desafio do

serviço a ser garantido e debitar a desproteção à estas restrições.

Na perspectiva do SUAS, o atendimento às demandas particularizadas deverá estar sempre combinado com articulação territorial e a integração da família enquanto protagonista, no processo de conquistas coletivas de direitos. A assistência social sozinha não garante direitos, por mais que seja aprimorada. Cumpre a ela provocar a rede intersetorial e adequar benefícios e serviços às necessidades da população e fomentar a organização comunitária para o enfrentamento da exclusão social.

O debate sobre atuação em rede intersetorial atravessa a história brasileira há quase três décadas, o que significa sua difícil efetivação no território por questões de disputas de projeto político. Conforme Koga (2003). Esse território que expande sua definição para além dos limites geográficos alcançando as gamas de relações nas suas formas objetivas e subjetivas, de vida individual e coletiva, literalmente ganha espaço à medida que se complexifica e faz voltar a reflexão sobre a comunidade. Em contextos de fortes desigualdades sociais, de tendências de focalização cada vez mais presentes nas propostas de políticas sociais, o território representa uma forma de fazer valer as diferenças sociais, culturais que também deveriam ser consideradas nos desenhos das políticas públicas locais (p. 53).

O enraizamento no território, neste sentido, é elemento chave para o rompimento com as práticas fragmentadas e assistencialistas. Não basta que a equipe conheça muito bem o território, ou que sejam sistematizadas todas as informações oficiais sobre o mesmo. Trata-se da apropriação coletiva pelos moradores de sua realidade territorial. Paulo Freire (1997) reconheceu a precedência da Leitura do Mundo em relação à leitura da palavra e, com isso, a centralidade do saber popular para a construção do saber científico.

Os trabalhos desenvolvidos pelos técnicos devem dar ênfase às palavras que dão sentido e significado ao segmento por eles atendidos em suas intervenções profissionais.

Esse movimento pode ser perfeitamente transposto para a assistência social na construção do diagnóstico socioterritorial. A Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS/2012, assim indica esse processo:

Art. 20. A realização de diagnóstico socioterritorial, a cada quadriênio, compõe a elaboração dos Planos de Assistência Social em cada esfera de governo.

Parágrafo único. O diagnóstico tem por base o conhecimento da realidade a partir da leitura dos territórios, microterritórios ou outros recortes socioterritoriais que possibilitem identificar as dinâmicas sociais, econômicas, políticas e culturais que os caracterizam, reconhecendo as suas demandas e potencialidades (Resolução CNAS nº 33/2012 – NOB/SUAS/2012).

Assim, cumprindo o preceito da normativa e ampliando o horizonte com base na concepção formulada por Paulo Freire, o município de Franca desencadeou um processo de Leitura do Mundo como aporte metodológico para o desenvolvimento territorializado dos serviços da Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.

A Leitura do Mundo nos permitiu mergulhar em um contexto no qual a Assistência Social está inserida e, por meio dela, vincular a construção do conhecimento à realidade da Assistência Social, colocando o saber historicamente acumulado a serviço das pessoas para acumular forças e lutar por direitos sociais.

Inicialmente foi realizada uma Leitura do Mundo dos próprios equipamentos, tanto em relação à estrutura disponível, quanto aos processos de tomada de decisão e ações desenvolvidas.

A partir desta etapa, se inicia o trabalho no território, envolvendo principalmente os próprios cidadãos, usuários dos CRAS, CREAS, SCFV de crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência.

Importante ressaltar mais uma vez, que a Leitura do Mundo possibilitou os(as) trabalhadores(as) do SUAS uma percepção das práticas educativas que não são registradas durante os atendimentos diários, trouxe o conhecimento da realidade da vida das pessoas atendidas, potencializando o olhar profissional para intervir na realidade. Reconhecer e interagir com a realidade promoveu uma relação dialógica entre os diversos saberes (técnico e do público atendido), desmistificou visões equivocadas e conservadoras, reconstruiu o saber, aproximou os serviços por meio de uma ação intersetorial e em rede e permitiu ainda, o fortalecimento e autonomia dos sujeitos coletivos que recorrem à assistência social para ter seus direitos assegurados.

Em cada território foram organizadas estratégias específicas para o desenvolvimento da Leitura do Mundo. Os usuários foram envolvidos a rede intersetorial e socioassistencial em incursões territoriais em que procuraram identificar as potencialidades e desigualdades sociais de forma crítica e criativa. Para isto, foi estruturada a Leitura do Mundo, por meio das seguintes dimensões a serem investigadas pelos participantes do processo:

1. Dimensão Socioeconômica
2. Dimensão Sociocultural
3. Dimensão Sociopolítica
4. Dimensão Socioambiental
5. Dimensão Social

É importante compreender o componente educativo da intervenção profissional e a relação com a concepção da educação libertadora e educação popular no processo com a população. A relação entre a Educação Libertadora e a Educação Popular está na concretização da práxis pedagógica, ou seja, no modo como se desenvolveu a ação.

Referenciada nos princípios teóricos-metodológicos de Paulo Freire, a Educação Popular adquire uma dimensão ética, movida pelo desejo de mudança. O seu desenvolvimento implica a aceitação do novo, a rejeição da discriminação e a reflexão crítica sobre a prática, sem abrir mão do rigor metodológico, da pesquisa, da competência, da criticidade, do respeito aos saberes da população e comprometimento com a mudança. Desenvolve-se na sociedade para se contrapor ao projeto dominante; por isso é adotada em diferentes contextos, inicialmente pelos movimentos sociais do campo e da cidade e atualmente por diversas políticas sociais que assumem uma direção social.

Para Freire (1997) a educação não é neutra, contém uma intencionalidade política. Portanto, pressupõe escolhas, estejamos ou não conscientes delas. O autor desenvolveu uma teoria do conhecimento que possibilita a compreensão do papel de cada um no mundo e de sua inserção na história de modo a contribuir para a luta por melhores condições de existência das populações oprimidas. Nessa construção, o diálogo é condição para o conhecimento. Assim, o ato de conhecer dá-se num processo social (LIU, PINI, GOES, 2015, p. 3).

Tomando como referência a instrumentalidade do exercício profissional, o processo da Educação Popular torna-se práxis política educativa na atuação das unidades estatais e dos serviços socioassistenciais.

Desse modo, as incursões no território previstas como uma etapa da Leitura do Mundo, são ações educativas, as quais os participantes fazem observações dirigidas, por meio de entrevistas com moradores, comerciantes e trabalhadores/as dos serviços públicos ali instalados.

Por vezes, dirigem aos órgãos e instituições relacionadas com seu tema, pesquisas em bibliotecas, internet e consulta a especialistas, visitas a entidades e grupos com atuação no território, entre outros. O importante é diversificar ao máximo as fontes de informação para estudar cada dimensão. Outro aspecto igualmente importante é a diversidade dos participantes que realizará as incursões. Participantes dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, de todas as faixas de idade, são os principais convidados à realização do processo. A partir disto, quanto maior for a mobilização, mais rico será o resultado.

Para Míoto:

a leitura de resultados de pesquisas, que versam sobre a prática profissional em diferentes políticas setoriais, e o contato sistemático com assistentes sociais, inseridos nessas políticas, têm indicado a necessidade de aprofundar o conhecimento acerca da intervenção profissional, contextualizado-a no campo da política social. Isso porque, ao se introduzirem nos inúmeros espaços sócio-ocupacionais, é exigido dos assistentes sociais a apropriação do debate sobre intervenção profissional travado na sua área de conhecimento, e a necessidade de colocá-lo em movimento em um campo extremamente tensionado por projetos profissionais e societários em disputa (MIOTO, 2013, p. 5).

A forma de registro do trabalho também é um elemento que constrói a autonomia dos participantes. Para cada incursão uma estratégia pode ser adotada. Por exemplo, um vídeo mostrando o ensaio de um grupo de dança visitado, uma maquete de sucata, onde o grupo esteve, retratando o tratamento da água, um ensaio fotográfico sobre as condições socioambientais do território, uma música sobre a violência contra a mulher contendo os dados colhidos no serviço de atendimento e na delegacia especializada, um banner com gráficos do resultado da pesquisa de opinião dos moradores sobre determinado tema, um esquete teatral reproduzindo a observação do transporte público e da mobilidade urbana etc. Estas são apenas algumas das possibilidades para a apropriação das informações e preparação da exposição aos demais moradores, para a continuidade do trabalho.

O coletivo realizará quantas incursões forem necessárias e possíveis, conforme planejamento participativo. Mais que o volume de informações colhidas, o protagonismo dos participantes no reconhecimento de seu território de forma coletiva e sistemática conferirá qualidade ao trabalho.

Na sequência está prevista a realização de encontros com o caráter analítico-propositivo, que Paulo Freire denominou para o contexto da educação de “Festa da Escola Cidadã”, e que pode ser transposta para Festa Comunitária Cidadã, ou simplesmente Festa Cidadã. O caráter festivo marca o sentido cerimonial do encontro, que não pode ser confundido como uma reunião técnica, mas um momento para que as informações levantadas sejam partilhadas, exibidos os produtos e/ou apresentações e, processualmente, construídas propostas da comunidade em relação à sua realidade. Não é necessário usar o nome “festa” se o grupo avaliar que isto pode comprometer o caráter do encontro. A ideia é que sejam apontados indicativos, que depois poderão ser redigidos da melhor maneira possível, para que os moradores e os serviços envolvidos desenvolvam ações para ampliar ainda mais suas potencialidades e enfrentar coletivamente suas vulnerabilidades.

Dentre as possíveis ações resultantes da festa, a título de exemplificação, podemos citar:

- a) Encaminhamento de avaliação e demandas ao Conselho Municipal de uma política pública que precise ser aprimorada;
- b) Reorientação do planejamento dos serviços socioassistenciais de Proteção Social Básica e Especial;
- c) Organização de uma festa comunitária cidadã na comunidade para apresentação das expressões artístico-culturais e comercialização de produtos locais;
- d) Criação de um site ou página em redes sociais para intercâmbio de informações sobre o território;
- e) Rearticulação da associação de moradores;
- f) Campanhas de combate à discriminação identificada;
- g) Divulgação na imprensa das qualidades da comunidade.

As ações produzidas deverão ser sistematizadas na forma de um Plano de Gestão Territorial e CRAS, o CREAS e o Centro POP se incumbirão de fomentar a articulação permanente para transformar as informações coletadas em ações a serem desenvolvidas com a população.

Nos serviços socioassistenciais, mais que no restante, a Leitura do Mundo deverá ser a base de sua atuação. Na Proteção Social Básica, o Serviço de Proteção Integral à Família (PAIF) deverá organizar as oficinas com as famílias de acordo com as questões mais relevantes para o território. Os elementos levantados nas acolhidas coletivas e no acompanhamento às famílias também geram temas, mas a Leitura do Mundo deve ser o eixo condutor de todo o trabalho. Além da abordagem nas oficinas, poderão ser deflagradas ações de busca ativa, revisão das articulações territoriais e mesmo a organização geral das ações, como é o caso dos horários para atendimento, novos locais para atividades coletivas, estratégias de divulgação etc.

Nos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), o envolvimento no próprio processo de Leitura do Mundo já é um dos percursos mais ricos que se pode realizar. A partir disto, as questões apontadas no Plano devem guiar os percursos nos próximos períodos, seja na forma de aprofundamento das pesquisas, multiplicação das informações para o restante da comunidade ou ainda, o desenvolvimento das soluções então identificadas. Isto vale tanto para os serviços voltados às crianças e aos adolescentes, quanto aos idosos e aos adultos deste serviço. A integração com o CRAS/PAIF será fundamental para o aproveitamento máximo da Leitura do Mundo no desenvolvimento das ações.

No caso do Serviço de Proteção Social Básica em Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosos, por sua vez, o processo de Leitura do Mundo será uma oportunidade de partilhar com a comunidade as dificuldades que as famílias atendidas têm para ver garantidos os direitos. Poderão ser identificadas e cobradas as Políticas que deveriam dar suporte a estas situações e que ainda são raras, poderão ser apontadas as necessidades de aperfeiçoamento nas ações do território para permitir maior acessibilidade, entre outras medidas.

Ainda, segundo Miotto,

O atendimento às famílias é compreendido 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 (MIOTO, 2013, p. 37-38),

Na Proteção Social Especial, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e ao Indivíduo (PAEFI), assim como o Serviço de Proteção Social Especial para Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa em Meio Aberto (Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade) deverão inicialmente alimentar o processo com informações sobre a violação de direitos relativa ao território. Quais são as principais situações, qual o perfil dos envolvidos, que outros elementos de circunstância podem subsidiar a Leitura do Mundo e implicar diversas ações como decorrência, tanto preventivas, quanto de aprimoramento do atendimento oferecido. Além disto, enquanto regente da Proteção Social Especial, cabe ao CREAS/PAEFI promover a articulação da rede especializada para adequar-se às demandas de cada território sob sua responsabilidade. Estas providências, provavelmente, ultrapassarão o âmbito de poder do equipamento e serão encaminhadas à gestão da Proteção Social Especial e, posteriormente, para o Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS), para que deliberem as alterações necessárias no Plano Municipal, se for o caso.

No Serviço de Proteção Social Especial para Pessoa com Deficiência e Idosos, o conhecimento especializado de seus profissionais poderá ser decisivo para que os participantes identifiquem com clareza as barreiras existentes nos territórios. Vale lembrar que no município de Franca este serviço é desenvolvido por meio de Centros Dia específicos para Pessoas com Deficiência e Idosos e por Unidades Referenciadas para Pessoas com Deficiência e Serviço em Domicílio.

Pensar em estratégias de inclusão requer uma análise do que é exclusão. O fato de existir serviços especializados para as pessoas com deficiência não significa que estão apartados dos demais, especialmente, quando o serviço tem por direção a promoção da convivência familiar e comunitária.

Assim sendo, este serviço deve aportar as informações sobre os casos de violação aos direitos que estejam sob sua responsabilidade, preservando as identidades dos envolvidos, mas apontando elementos de causalidade que possam gerar ações coletivas no território. Podem subsidiar também a construção de propostas para a acessibilidade, especialmente nos aspectos atitudinais e comunicacionais.

Em relação ao atendimento especializado para a população em situação de rua na Proteção Social Especial, tanto pelo Serviço de Abordagem Social, quanto no Serviço Especializado para a Pessoas em Situação de Rua executado pelo Centro POP e, no caso de Franca, pelo Serviço de Acolhimento para Adultos e Famílias, todos também se envolvem no Processo de Leitura do Mundo.

Em um primeiro momento, integrando o coletivo do território no qual os equipamentos estão inseridos e, posteriormente, desenvolvendo em conjunto a Leitura do Mundo da Rua de Franca. No primeiro caso, colocam-se como participantes da rede que devem assegurar seu papel e articular-se aos demais, no segundo caso, constroem um processo próprio, considerando

que a população em situação de rua desenvolve uma territorialidade fluida que transita pelas diversas regiões da cidade.

Nesta direção, estes serviços constituem coletivos com os cidadãos usuários dos serviços e desenham seu processo de trabalho considerando essa característica peculiar do mundo da rua. Serão previstas incursões para conhecer as dimensões da mesma maneira, apenas reservando as especificidades da abrangência de todo o município. A Leitura do Mundo possibilita estudar a dinâmica populacional, bem como verificar a demanda da população em situação de rua, identificando as demandas expressas, emergentes e potenciais; identificando também os territórios com maior concentração.

A metodologia da Leitura de Mundo implica que todos os elementos da realidade estudada conversem entre si, analisando os aspectos social, econômico, cultural, político, ambiental e com ações que correspondam às necessidades, permite ter um olhar de totalidade, que não se atenha apenas ao imediatismo das questões.

2.2. Integração Intersectorial na Proteção Social Especial

Os Serviços de Proteção Social Especial dedicam-se aos casos mais agravados de violação aos direitos, analisados contextualmente, isto é, considerando as condições disponíveis para seu enfrentamento em seu território e a qualidade de suas relações familiares. Estas situações exigem uma intensidade de atuação profissional que ultrapassa os limites da Proteção Social Básica. Quando compreendemos com maior atenção o foco da atuação de cada nível de proteção, conforme definidos na Política Nacional de Assistência Social, verificamos que a demanda de atenção especializada não se dá pelo tipo de violação, mas pelo contexto onde isto ocorre. Será numa avaliação peculiar de cada situação que se definirá o trabalho necessário ao seu enfrentamento.

É importante sempre frisarmos essa questão para fugir a uma acepção simplista que delega à Proteção Social Especial todos os casos de violência, inclusive alguns que poderiam ser atendidos no nível básico. Mais que isto, esta visão reducionista dificulta uma concepção ampliada de compartilhamento de responsabilidades, uma vez que este diálogo oferta a complementaridade e integralidade das proteções. Se as equipes dos CRAS referenciarem aos CREAS todos os casos de violação aos direitos a que tiverem conhecimento, inviabilizarão os trabalhos destes, por maior que sejam a equipes profissionais. Quando isto ocorre, por implicação, o trabalho da Proteção Social Especial é sobrecarregado, interferindo diretamente na qualidade do serviço oferecido. Ao mesmo tempo as Proteções Sociais se distanciam, comprometendo e fragmentando o atendimento voltado às famílias/indivíduos.

Da mesma maneira, quando o CREAS contrarreferencia ao CRAS uma situação onde tenha ocorrido uma violência, mesmo que a situação esteja bem manejada pela família envolvida, pode resultar na impressão de que o fizeram para “se livrar” da situação, se a base de delimitação foi o simplismo, violação e prevenção. É indispensável que esta situação seja bem esclarecida para fortalecer as equipes e aumentar a efetividade da garantia dos direitos, que exige a sincronia dos dois níveis de proteção.

Assim, partindo desta definição da incumbência da Proteção Social Especial, verificamos que as situações que exigem atendimento especializado são aquelas de maior nível de complexidade e que, certamente, envolvem diversos aspectos da vida familiar e comunitária. Há comprometimento de diferentes direitos e, por implicação, exige a atuação de múltiplas políticas públicas.

Assim sendo, para a otimização do serviço é fundamental que se mantenha uma ampla

articulação não só com a rede socioassistencial, mas, também, com outras políticas setoriais e ainda, com outros equipamentos existentes no território, por meio de ações conjuntas, torna-se possível ampliar e diversificar as atuações junto ao público atendido, buscando sempre atendê-lo em sua totalidade.

A assistência social chamou para si a atribuição de promover a articulação intersetorial, considerando que esta é condição para a garantia dos direitos. A intersetorialidade possibilita a integralidade no atendimento aos usuários, articulando ações horizontais entre as diversas políticas públicas. O diálogo entre as diversas políticas setoriais possibilita aos usuários perceberem e vivenciarem a concretude desta integração.

Assim, há demandas de investimento na atuação em rede para cada um dos integrantes do SUAS. Na gestão, há que se estabelecer o contato com as demais Políticas no sentido do entendimento e cumprimento das incumbências de cada uma, capacitação dos profissionais para atuação conjunta, sintonia das agendas e remoção dos obstáculos ao trabalho em rede. Essa questão exigirá a construção de metodologia própria, planejamentos integrados e aproximação política dos responsáveis maiores por cada área. Além disto, é imprescindível que os respectivos Conselhos sejam incitados a dialogar e fixar deliberações na direção da atuação intersetorial.

Uma das estratégias neste sentido pode ser a homologação dos protocolos de atuação intersetorial. A partir do diálogo dos técnicos de diferentes Políticas Públicas seriam construídos documentos contendo as atribuições e os procedimentos a serem adotados que, depois de discutidos inclusive no âmbito dos gestores, podem ser submetidos à aprovação dos Conselhos Setoriais envolvidos. Além de fortalecer o papel do controle social, este processo consolida a articulação, tornando-a permanente e não apenas decisão de determinada gestão pública.

No âmbito da Proteção Social Básica, a atuação conjunta é condição para o desenvolvimento da Leitura do Mundo e a consequente intervenção contextualizada no território. A aproximação entre os equipamentos, especialmente com a saúde, a educação, a cultura e o esporte, viabilizam, ainda, a inserção das famílias em vulnerabilidade que estejam sob acompanhamento pela assistência social.

Outro aspecto igualmente importante é o desenvolvimento da busca ativa das vulnerabilidades sociais. Muitas situações não chegam espontaneamente aos equipamentos da assistência social, seja por desconhecimento do papel desta, seja por descrédito ou ainda por temor de toda forma de preconceito que ainda oprime a população vulnerabilizada.

A autculpabilização da pobreza e a vergonha que muitas famílias sentem em relação à presença de pessoas com deficiência, por exemplo, são muitas vezes obstáculos para a garantia dos direitos. Por isso, a necessidade de compreender as mudanças na concepção de família:

As mudanças na composição familiar, sua visibilidade e o aceite da sociedade (como, por exemplo, a legalização da união entre homossexuais) exigem que se leve em conta o reflexo daquelas na sociedade mais ampla, nas formas de se viver em família e nas relações interpessoais. O mesmo é válido para as famílias nucleares, que também têm de assimilar o impacto dessas transformações. Para compreendê-las e desenvolver projetos de atenção à família, o ponto de partida é o olhar para esse agrupamento humano como um núcleo em torno do qual as pessoas se unem, primordialmente, por razões afetivas, dentro de um projeto de vida em comum, em que compartilham um cotidiano, e, no decorrer das trocas intersubjetivas, transmitem tradições, planejam seu futuro,

acolhem-se, atendem os idosos, formam crianças e adolescentes (SZYMANSKI, 2002, p. 10).

A apreensão da dinâmica da composição familiar possibilita a identificação das situações e a indicação das mesmas para que os serviços socioassistenciais estendam suas ações até elas, são grandes contribuições que podem ser oferecidas pelas demais Políticas Públicas.

Na Proteção Social Especial as articulações intersetoriais são ainda mais imprescindíveis. Dada a complexidade das situações enfrentadas, há que se produzir a maior sintonia possível para que os atendimentos necessários ocorram de forma integrada. Se as equipes da assistência social deixem para procurar as demais Políticas Públicas somente com os casos sendo atendidos, que é o mais comum, teremos a tensão própria das situações exigindo soluções de curto prazo e restritas a contatos personalizados que não foram pactuados enquanto protocolo de atuação. Precisamos romper com essa prática e nos antecipar produzindo diretrizes para as articulações intersetoriais da Proteção Social Especial.

Um caminho para isto pode ser a discussão das situações de violência mais significativas, considerando a frequência e a gravidade dos casos. Não se trata de fazer estudos de caso, mas de juntar as informações relativas à violência contra as mulheres, por exemplo, estudar a questão e estabelecer como resultado, um protocolo para o atendimento integrado. Aos poucos o processo pode evoluir para o aprofundamento das concepções, a identificação das lacunas na rede de atendimento e a realização de ações de prevenção .

Serão necessárias ainda a realização de reuniões regulares, tanto para monitorar a implementação dos protocolos, quanto para atualizar as informações e propor novas providências de enfrentamento das violações. Estas articulações devem envolver sempre os órgãos públicos responsáveis pelo atendimento, quanto as entidades socioassistenciais parceiras em sua implementação. Ao mesmo tempo, deve ser considerada a participação do usuário neste processo enquanto objeto e sujeito das intervenções das políticas públicas.

Quando nos referimos às pessoas com deficiência, mais que em outras situações, fica evidenciada a necessidade de que o atendimento ocorra de forma articulada. O caráter multifatorial da exclusão e a complexidade das barreiras existentes, bem como o desafio de garantir igualdade de condições e oportunidades para as pessoas com deficiência requer mudança de mentalidade e atitude, especialmente num contexto onde as desigualdades sociais são naturalizadas e afetam a todos.

Da mesma maneira quando nos dedicamos às pessoas idosas, sem uma atuação integrada, especialmente com a saúde, não obteremos avanços nas situações de violação aos seus direitos. Além disto, quando há situações pontuais de violência, precisaremos de aproximação também com a segurança pública e com os órgãos do sistema de justiça. O importante é que seja fortalecido o sentido de unidade da atenção social a ser prestada e a noção de integralidade dos direitos a serem garantidos.



CRAS Sul - Julho de 2016



CRAS Norte - Julho de 2016



CRAS Leste - Julho de 2016



CRAS Centro - Novembro de 2016



CRAS Oeste - Julho de 2016

Processo de Supervisão junto à Proteção Social Básica, realizado no período de abril a novembro de 2016.

Parte 3

Processo metodológico para a implantação e implementação dos Serviços de Proteção Social Especial

O município de Franca, desde 2013, está vivendo o reordenamento dos serviços socio-assistenciais. Este processo tem observado as orientações técnicas e outras normativas no campo da assistência social. Houve expansão e implantação de serviços, considerando as demandas identificadas e a rede de atendimento existente no município. O referenciamento, contrarreferenciamento dos serviços às unidades estatais, a territorialização, foram diretrizes adotadas que possibilitaram a pactuação de fluxos e protocolos de atendimento, o acesso de indivíduos e famílias aos serviços, contribuindo para uma rede complementar organizada. A formação continuada e os espaços de reflexão coletiva para alinhamento metodológico e conceitual têm sido fundamentais para que gradativamente o SUAS se consolide no município.

O atendimento na Assistência Social tem como objetivo o fortalecimento da família para que esta enfrente as situações de violação aos seus direitos e, por meio da organização em coletivos, busque alternativas para superar o agravamento deste quadro. A Proteção Social Especial, como já exposto, é acionada quando as violações atingem um agravamento tal que as estratégias disponíveis na Proteção Social Básica são insuficientes ou não surtiram o efeito desejado no contexto no qual foram desenvolvidas. O caráter especializado dos serviços deve significar tanto a formação dos profissionais para lidar com estes cenários, quanto a metodologia dos serviços adequadas às mesmas.

Para melhor compreender o desenho metodológico dos serviços da Proteção Social Especial é importante primeiro considerar as circunstâncias cujos atendimentos ficam sob sua responsabilidade. A violação dos direitos não ocorre exclusivamente pela falta e ou insuficiência de políticas públicas, mas tem como um dos principais fatores o atual sistema produtivo excludente.

A desigualdade social, cuja face econômica é a mais visível, envolve diversas esferas da vida familiar e comunitária. A escassa ou precária garantia de serviços públicos, as dificuldades para inserção no mercado de trabalho e os diversos tipos de discriminação sofrida pela maioria da população, são negações à plenitude dos direitos.

Falar de enfrentamento às violações exige que se explicito o processo de exclusão e se rompa com a noção individualista que faz crer que a situação decorreria das atitudes dos envolvidos. O mito da indolência como causa da pobreza ainda alimenta a crença da maioria das pessoas e leva a simplismos, como a afirmação de que a educação seria suficiente para a superação da miséria.

“Se a educação sozinha não transforma a sociedade, sem ela tampouco a sociedade muda” (FREIRE, 2000, p. 30). Esta afirmação corrobora para a nossa compreensão de que o sistema capitalista é produtor das

Todas as ações e todos os trabalhadores precisam se referenciar no enfrentamento à pobreza, com suas múltiplas dimensões, e não no “socorro aos desvalidos”, que por muitos anos serviu de paradigma para trabalho social.

desigualdades, por isso, as famílias oriundas das camadas subalternas alcançam melhores condições de vida, quando acessam diversos direitos simultâneos. No entanto, a sociedade capitalista não permite que de forma universal os seres humanos alcancem este patamar civilizatório, pois o que impulsiona o capitalismo é a manutenção da pobreza. O desafio da Assistência Social, neste sentido, ultrapassa às condições de vida de uma família, sua atuação precisa alcançar a esfera político-educativa da vida para construir estratégias que contribuam com a conquista de seus direitos.

Como uma das decorrências deste entendimento há que se considerar a coletivização das demandas e das ações em todos os âmbitos da Assistência Social. Trata-se de um imperativo ético-político definido pela Política Nacional de Assistência Social.

Assim, se pode definir, como base metodológica para todos os serviços da Proteção Social Especial o reconhecimento pelas famílias envolvidas, de cada um dos direitos violados e a busca de alternativas para sua garantia, bem como a busca das raízes sócio-históricas das violações e a construção de estratégias coletivas para seu enfrentamento.

A coletividade, aqui referida, não se limita ao círculo familiar, mas busca a identidade de classe com aqueles que vivenciam os mesmos limites ao pleno desenvolvimento. Há atitudes que devem ser assumidas por cada indivíduo envolvido, certamente, mas o impacto social esperado no território só será alcançado pela organização coletiva da população oprimida.

As situações de grave violação aos direitos a que se dedica a Proteção Social Especial exigem, por sua vez, um processo intensivo para que isto ocorra. A identificação dos direitos violados não pode ser reduzida ao preenchimento de algum formulário assinalando em uma listagem. Trata-se da produção de conhecimento contextualizado sobre a situação, tanto da própria família ou indivíduo que a protagonizam, quanto do território onde isto acontece.

A localização territorial, da mesma forma, envolve tanto a comunidade na qual residem, sua cidade, estado e até mesmo a dimensão nacional. As alternativas a serem construídas com as famílias devem significar fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, processos reflexivos para construção da autonomia, orientações e auxílios às famílias com o objetivo da melhoria da qualidade de vida e participação ativa dos usuários, possibilitando a realização de atividades diárias e acesso a locais públicos, minimizar a exclusão social e prevenir o abrigo e segregação dos usuários e seus cuidadores, entre outros.

3.1. Proteção Social Especial para Idosos, População em Situação de Rua e Pessoas com Deficiência

Os idosos, população em situação de rua e pessoas com deficiência encontram-se em situações peculiarmente vulneráveis em função da inexistência e/ou inadequação dos serviços e espaços públicos e, ainda, da grave discriminação social da qual são vítimas. Isto não significa que sempre devam ser atendidos na Proteção Social Especial. Ao contrário disto, a Proteção Social Básica deve ser o principal direcionamento dos atendimentos, tanto para o acompanhamento das famílias em vulnerabilidade, quanto para o desenvolvimento da autonomia e as ações preventivas ao agravamento das violações. Há situações, entretanto, que exigirão a dedicação especializada em função de já encontrar-se agravado o quadro.

Não se pode pretender uma regra geral para classificar a violação e designar para Básica ou Especial. Esta decisão deve ser tomada pela equipe técnica que fizer o primeiro atendimento, baseada em critérios pactuados entre as proteções e considerando as nuances de cada problemática apresentada. É um processo denso onde será avaliada a situação, contextualizada e ponderadas as condições existentes para o atendimento na Proteção Social Básica, que deve

ser sempre preferencial. Verificada a necessidade de um trabalho especializado, para além do que possa oferecer a Básica, este caberá à Proteção Social Especial.

O atendimento inicial poderá ocorrer tanto na Proteção Social Básica quanto na Proteção Social Especial, isto é, a Básica não é a única porta de entrada para a assistência social. Há situações onde uma violação chega ao conhecimento do Conselho Tutelar, do Ministério Público ou outro órgão, por exemplo, e estes as encaminham diretamente para o CREAS, podendo ser de fato o melhor procedimento.

A equipe deverá avaliar o caso e definir qual nível de proteção é a melhor alternativa, procedendo o contrarreferenciamento para o CRAS se for o caso. Da mesma forma, uma equipe de CRAS na Proteção Social Básica pode deparar-se com uma situação de tal gravidade que ultrapassa suas possibilidades, procedendo o referenciamento ao nível superior de Proteção Social, sob responsabilidade do CREAS.

O mais importante é que as equipes trabalhem com parâmetros comuns acordados entre ambas e que avaliem com a máxima atenção a situação recebida, para além de qualquer categorização prévia. O definidor será o trabalho social demandado pelo caso e não o tipo de violação caracterizada.

Na Proteção Social Especial o primeiro e principal serviço é o Serviço de Proteção Social Especializado para Famílias e Indivíduos (PAEFI). Executado exclusivamente pelo CREAS, este serviço articula este nível de proteção, além de proceder o acompanhamento às diversas situações de grave violação. Crianças, adolescentes, mulheres e homens adultos e idosos, vitimados pela violência, assim como suas famílias, são os principais grupos a serem atendidos por este serviço, apesar de que não há limitação para quaisquer outras situações que lhe cheguem a conhecimento.

Para o atendimento à população idosa e às pessoas com deficiência, a Proteção Social Especial tem um serviço especificamente desenhado: o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias. Este serviço, que poderá ser desenvolvido na própria unidade do CREAS, em unidades referenciadas, sob responsabilidade de organizações da sociedade civil, bem como em Centros Dia específicos para idosos ou para pessoas com deficiência e, ainda, no domicílio quando for necessário.

O atendimento à população em situação de rua pode se iniciar a partir das ações de abordagem social nos territórios. O estabelecimento de vínculos é essencial para as intervenções garantidoras de direitos sociais ou procura espontânea do indivíduo, ofereça o apoio a que estes têm direito, para a conquista de novos patamares de vida.

O Centro POP é uma unidade que realiza o serviço especializado para esta população, colocando-se como referência para que este público se organize no processo de superação da condição de rua. A oferta dos serviços de alta complexidade, na forma de acolhimento institucional nas modalidades: abrigo institucional, casa de passagem e república, completam a rede de serviços para esta população e podem contribuir para a construção da autonomia



O direito a uma vida independente, o pleno exercício da cidadania e a participação social é uma garantia que somente será efetivada por meio da organização coletiva das famílias e pessoas com deficiência, pois ações pontuais fragilizam e não tem representação no coletivo. Uma sociedade somente será inclusiva quando conseguir assegurar e promover em condições de igualdade o pleno exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de todas as pessoas, com e sem deficiência, sem preconceito e discriminação de qualquer natureza. Neste contexto, o desafio dos serviços sociaassistenciais é o de mobilizar coletivamente as famílias e indivíduos na busca da efetivação destes direitos, na sua participação na vida pública e política, para que possa se sentir pertencente e corresponsável pela construção de uma sociedade mais justa e igualitária.



para além das vivências de rua. Em todos estes casos é essencial que sejam construídos os Planos de Acompanhamento Familiar ou Plano Individual de Atendimento, quando for o caso, em conjunto com os envolvidos e que estes reflitam todo o processo a ser trilhado no provimento dos direitos. Mesmo considerando as limitações existentes para garantir os serviços e benefícios aos quais as famílias e os indivíduos têm direitos, isto não justifica que se limite o trabalho às providências imediatas do atendimento. Há que se estabelecer as metas e estruturar o caminho em direção a elas, indicando, inclusive, as alternativas de exigibilidade, caso os serviços respectivos não sejam providos.

Isto significa que, quando há necessidade de um atendimento – não importa de qual Política Pública – e se este não for oferecido (vaga em creche, atendimento em unidade de saúde, por exemplo), a família com apoio da assistência social saberá a quem recorrer para reclamar este direito. Não se trata de judicializar todas as demandas, mas buscar de forma intransigente por todos os meios o cumprimento integral dos direitos.

O acompanhamento a ser oferecido pela Proteção Social Especial será temporário e visa, além de monitorar o desenvolvimento de todas as metas acordadas, desenvolver com a família e o indivíduo as estratégias para ampliar a autonomia e a convivência social e familiar, bem como a apropriação reflexiva do processo, prevendo sempre o contrarreferenciamento para que a família dê continuidade às estratégias coletivas de enfrentamento da exclusão em seu território.

Assim, para a continuidade e ampliação do processo de reordenamento podem ser apontados alguns elementos metodológicos para a implementação dos serviços voltados aos idosos, às pessoas com deficiência e à população em situação de rua:

Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência e Idosos

O desenvolvimento do Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência e Idosos parte da identificação de que a situação envolvendo estes cidadãos encontra-se em um nível de agravamento que exige uma intervenção especializada da assistência social para que a família possa dar seguimento aos cuidados regularmente demandados. De acordo com a situação inicial é definida qual a modalidade deste serviço suprirá as necessidades apresentadas pelos indivíduos e famílias. Há que se considerar ainda, neste sentido, as necessidades próprias de cada deficiência, quando é o caso e o nível de dependência das pessoas com deficiência ou idosos envolvidos.

O município de Franca conta atualmente com duas unidades referenciadas para a realização deste serviço especificamente para pessoas com deficiência, duas unidades de Centros Dia específicos para pessoas com deficiência e três unidades de Centros Dias para idosos, além de promover este serviço em domicílio, quando for necessário. Todas estas modalidades são realizadas por meio de parcerias com organizações da sociedade civil que estão comprometidas com os mesmos objetivos e metodologia de atuação.

Neste sentido, o processo de trabalho a ser desenvolvido pode ser organizado em grandes etapas a serem especificadas para cada família ou indivíduo sob atendimento:

a) **Acolhida:** Esta ação, que poderá envolver alguns encontros, é dedicada ao acolhimento da demanda familiar e avaliação da situação dos seus direitos e de sua condição de convivência social. É um trabalho criterioso de escuta qualificada e reflexão crítica que buscará a compreensão das raízes de cada direito violado e a pactuação de metas para o seu enfrentamento.

Deve, sempre que possível, envolver os diversos integrantes do universo familiar, atendo-se para não sobrecarregar as figuras femininas, tradicionalmente incumbidas destas

questões. Momento este de elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar que deverá ser também compartilhado com o CREAS para que articule as providências necessárias e que ultrapassem a atuação do serviço. Em contextos, nos quais o responsável identifica que a questão deveria ser atendida na Proteção Social Básica, fazendo contato com o técnico de referência do CREAS que validará ou não a conclusão e, se houver necessidade, providenciará o contrarreferenciamento do atendimento à família.

b) Articulação da rede: Com o apoio dos técnicos de referência do CREAS, os Serviços de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência e Idosos mobilizarão a rede de serviços intersetoriais para o provimento das necessidades das famílias sob atendimento. Isto ocorrerá na forma de referenciamento a outras políticas, quando for o caso, ou somente de encaminhamentos quando se tratar de providências pontuais, tais como documentações ou benefícios eventuais, por exemplo.

c) Desenvolvimento das potencialidades e organização coletiva: A convivência social, familiar e comunitária e o desenvolvimento da autonomia são as principais seguranças socioassistenciais a serem providas pelo Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência e Idosos por meio de atividades programadas, com o objetivo de promover a apropriação das habilidades e conhecimentos necessários, potencializa a identidade e a organização coletiva para protagonismos dos usuários do serviço, contribuindo para o enfrentamento da opressão a que são submetidos.

Para a realização das atividades coletivas serão definidos temas relativos aos direitos, considerando as necessidades dos atendidos e as características do território no qual estão inseridos. Cada atividade, oficina ou grupo terá seu objetivo claramente demarcado, bem como suas estratégias e os indicadores para o monitoramento e avaliação.

Sua realização deve procurar intercalar momentos reflexivos com atividades concretas que contribuam para o alcance das aquisições pretendidas. No caso do serviço desenvolvido em domicílio, as atividades envolvem o maior número possível de integrantes da família, principalmente, aqueles que se incumbem do cuidado diário da pessoa com deficiência ou idoso.

d) Monitoramento do Plano de Acompanhamento Familiar: Conforme a regularidade estabelecida por ocasião da pactuação, a equipe técnica realizará com a família o monitoramento das metas alcançadas, indicando as alternativas em relação às dificuldades encontradas, procedendo o contrarreferenciamento para a Proteção Social Básica e detalhando a continuidade do processo em direção ao desligamento do serviço. Quando se trata de Centros Dia, onde geralmente há algum grau de dependência por parte da pessoa com deficiência ou idosa, este processo pode ser mais lento, mas sempre deverá ser apontado como meta.

É essencial que todo processo seja acompanhado de perto pelo técnico de referência do CREAS, que acompanha o serviço. É importante salientar também, que o contrarreferenciamento deve ser iniciado bem antes do desligamento para que este não seja uma ruptura do trabalho, mas um avanço no sentido de que a família conquistou melhores condições de convivência em seu território e sua situação será acompanhada pelo CRAS, enquanto seja necessário. No caso do serviço em domicílio, pode-se avaliar em conjunto com o CRAS que desde logo a família deva ser inserida no Serviço de Proteção Social Básica em Domicílio.

e) Reuniões da equipe técnica: Regularmente a equipe técnica faz o monitoramento

das ações em desenvolvimento sob sua responsabilidade. Devem ser partilhadas as providências tomadas para cada caso e acrescidos os olhares interdisciplinares para a continuidade do processo de trabalhos. Em momentos próprios, a reunião da equipe se dará com a presença do técnico de referência do CREAS, que contribuirá com o planejamento e acompanhamento do desenvolvimento global dos trabalhos, bem como com a totalização da compreensão do quadro familiar, identificando as necessidades de outras providências, para além do serviço.

Serviço Especializado para População em Situação de Rua e Serviço de Abordagem Social - Centro POP

O Serviço Especializado para População em Situação de Rua é realizado pelo Centro POP e que se coloca como uma referência para que estes possam melhor gerir suas vidas e organizar a superação da atual condição. Além de disponibilizar o suporte às necessidades de higiene e alimentação, o serviço oferece atendimento qualificado para a construção da autonomia da população na defesa dos seus direitos. No município de Franca há também a previsão de um Serviço de Abordagem Social, que ainda não conta com equipe técnica específica, também vinculado ao Centro POP.

O processo de trabalho com a população em situação de rua no contexto do reordenamento Institucional da Política de Assistência Social de Franca pode ser identificado na forma de etapas a serem desenvolvidas de acordo com as especificidades de cada pessoa ou grupo atendido e, também, da capacidade operacional da equipe, que é menor do que as necessidades locais. Assim temos:

A) Abordagem Social: O trabalho se inicia com o contato com a população em situação de rua em locais de maior frequência, quando é identificada o tipo de vivência de rua, isto é, suas práticas de trabalho nas ruas, mendicância, locais de pernoite, presença de andarilhos, uso de substâncias psicoativas e outros. A partir disto, deve ser estabelecido um vínculo mínimo e disponibilizado o apoio do Centro POP para a melhoria de suas condições de vida.

B) Acolhida no Centro POP: Ao chegar no equipamento há previsão da identificação mínima dos sujeitos e provimento das necessidades imediatas: banho, alimentação e condições para higienização de suas roupas. É importante também a realização de atividades de caráter lúdico e integrativo, para ampliar a adesão ao restante do processo a ser desenvolvido. Na medida do possível, os atendidos são encaminhados para uma escuta qualificada pela equipe interdisciplinar, onde são avaliadas as violações a seus direitos e definidas as providências respectivas. Em alguns dos casos, o atendimento é ampliado, construindo e pactuando com os sujeitos um Plano Individual de Atendimento (PIA), estruturando o processo e as metas para a superação da situação de rua. Este procedimento é indicado para todos os atendidos, mas neste momento não existem ainda as condições para a totalidade do público, nem teria desde logo a adesão de todos a processo.

C) Articulação da Rede: Com base nas necessidades identificadas, a equipe busca alternativas nas redes existentes para a garantia dos direitos dos usuários. As demandas relativas à saúde e ao trabalho são as mais frequentes, mas nem sempre encontram eco nas Políticas respectivas. O referenciamento deve ser a modalidade prioritária, implicando as demais Políticas para um trabalho integrado com objetivos e procedimentos pactuados, gerando o acompanhamento conjunto dos casos sob atendimento. Há também demandas que podem ser resolvidas com encaminhamentos pontuais, como é o caso da documentação, mas

Os temas da inclusão e acessibilidade devem estar articulados com os projetos de vida das famílias. Estes são construídos juntamente com o usuário e pautam-se na busca pela desconstrução de mitos e preconceitos, oferecendo sempre possibilidades, desenvolvimento de potencialidades e habilidades com estímulos a participação ativa dos usuários nos mais diversos espaços. É possível trabalhar o processo referente à inclusão, acessibilidade, independente de ter ou não deficiência, como por exemplo: estímulo às relações interpessoais, à ocupação de diversos espaços públicos e privados oferecidos pelo município (pesque e pague, restaurante “Bom Prato”, Parque de Exposição Fernando Costa, Poli Esportivo, Clube Castelinho, Shopping, Academias ao ar livre).



na maioria das situações exigirá o trabalho continuado a ser desenvolvido junto à rede.

D) Desenvolvimento de potencialidades e organização coletiva: Na forma de oficinas, devem ser realizadas atividades focadas nas potencialidades identificadas e nos direitos a serem conquistados, com ênfase no combate ao preconceito e aos mecanismos de exigibilidade para fomentar a organização e o protagonismo da população em situação de rua. Estas oficinas podem ser realizadas na sede do Centro POP, em visitas a órgãos e instituições ou até mesmo nas praças e logradouros públicos, dependendo dos objetivos a serem alcançados em cada circunstância. Além disto, as oficinas e demais atividades devem sempre primar pela integração dos participantes, fortalecendo a criação de grupos que poderão ser essenciais para o enfrentamento

das condições de rua.

E) Monitoramento e Avaliação dos Planos Individuais de Atendimento: A equipe técnica deverá pactuar com os indivíduos ou grupos sob atendimento, a regularidade dos encontros de monitoramento dos Planos, quando serão identificadas as metas alcançadas, os obstáculos encontrados e as novas alternativas a serem buscadas para a garantia dos direitos. Neste processo, deverá ter como horizonte a conquista de um outro patamar de vida e, para isto, uma das alternativas disponíveis é o Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias, especializado na população em situação de rua, no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade, articulado ao Centro POP.

F) Reuniões da equipe técnica: Regularmente, a equipe técnica deve realizar um balanço do trabalho desenvolvido, tanto considerando o desenvolvimento dos Planos Individuais de Atendimento, quanto do andamento do plano de ações do serviço e da constituição da identidade coletiva da população em situação de rua no município.

3.2 Temáticas Transversais na Política de Assistência Social com ênfase na Proteção Social Especial: Gênero, Diversidade Étnico-racial e Inclusão Social Integral

O cerne da Política de Assistência Social é a promoção da convivência no âmbito da família, da comunidade e da sociedade, de maneira mais ampliada. Para esta garantia é essencial que os benefícios e serviços socioas-sistenciais estejam sintonizados com as discussões contemporâneas de respeito à diversidade e valorização das diferenças humanas.

Isto significa não apenas abordar as temáticas como conteúdo, mas principalmente

considerar estes aspectos na concretização dos serviços, isto é, mais que conversar sobre a discriminação, é preciso enfrentar a presença dela na própria estruturação do atendimento. É essencial que seja avaliado o perfil dos participantes e das(os) trabalhadoras(es) e, com elas/ eles, refletir sobre o quanto isto ainda reproduz a sociedade opressora em termos de gênero, raça, orientação sexual, presença de pessoa com deficiências.

Conforme Cisne,

(...) as relações de classe são atravessadas, historicamente, pelas relações de poder e dominação do sexo masculino sobre o feminino, como nos esclarece Engels: “[...] o primeiro antagonismo de classe que apareceu na história coincide com o desenvolvimento do antagonismo entre o homem e a mulher na monogamia e a primeira opressão de classe coincide com a opressão do sexo feminino pelo sexo masculino” (CISNE, 1979, p. 22).

Estas temáticas são consideradas transversais, neste sentido, em função de que deverão estar presentes não apenas no Plano de Ação do serviço, mas nas atividades desenvolvidas, na avaliação, na divulgação e até mesmo na composição das equipes de trabalho.

A questão de gênero

A temática de gênero ocupa centralidade nas políticas sociais, de modo especial, na assistência social, em função do peso histórico da opressão machista de nossa sociedade. Toda mulher é capaz de reconhecer as inúmeras situações em que foi diminuída por ser mulher e todo homem já usufruiu as benesses da posição superior por ser homem, só para termos um exemplo. Isto ocorre cotidianamente tanto nas mais evidentes violências até questões mais sutis que naturalizam uma injustificável desigualdade de espaços na sociedade.

As relações de gênero e as desigualdades estão associadas diretamente a uma construção social e histórica, e a uma base material, que repercute na forma como homens e mulheres organizam e dividem o exercício do trabalho produtivo e do trabalho reprodutivo. Neste sentido, esta lógica reforça e centraliza o poder no/do homem, colocando a mulher em situação de inferioridade, negando a ela o direito aos espaços públicos, a tomada de decisão, destinando-as ao espaço privado. Com o propósito de entender como as mulheres têm se organizado e lutado para mudar esta cruel realidade, é importante compreender o processo histórico de luta das mulheres e as conquistas atuais.

A exploração do corpo feminino pela publicidade, a diferença salarial mesmo com funções equivalentes no trabalho, a responsabilização pelas tarefas domésticas, a imposição de padrões estéticos torturantes e insalubres e, ainda, a pequena inserção da mulher nos espaços da política demonstram o quanto esta discriminação é difundida em nossa sociedade.

A assistência social é uma área de atuação historicamente constituída por mulheres. A sensibilidade feminina justificaria o extremo predomínio de trabalhadoras e a baixa remuneração só consolida a desvalorização desta política e da atuação da mulher trabalhadora. Nos atendimentos, da mesma maneira, a presença das mulheres-mães é uma quase exclusividade, pesando sobre seus ombros a responsabilidade pela concertação da vida familiar. É indispensável abordar o assunto nestas oportunidades e criar estratégias para envolver os demais integrantes da família, quando houver, buscando refletir a opressão no contexto familiar e promover relações sociais que construam novas formas de convivência e respeito.

Quando ampliado o olhar, abarcando as diversas nuances na formação da identidade de gênero, para além da vinculação genital masculino-feminino, ainda mais grave fica o grau de discriminação social. A falta de reconhecimento destas possibilidades por grande parte dos profissionais da assistência social é, desde logo, a primeira barreira neste processo. É preciso criar espaços de discussão constante para desconstruir processualmente os mitos que embasam este tema.

No desenvolvimento das ações, da mesma forma, o tema deverá estar presente tanto diretamente nas oficinas, grupos e demais atividades, quanto incluídas nas reflexões em todas as ações educativas que sejam realizadas. Não se pode abordar o mundo do trabalho, a saúde, o lazer, entre outros, sem considerar a discriminação de gênero presentes em todos eles.

É extremamente importante, ainda, não reduzirmos, dentro da Política de Assistência Social, como em outras esferas de discussão, a noção de gênero apenas na opressão feminina ou na relação homem-mulher. Vivenciamos, hoje, a imprescindibilidade de analisarmos as repercussões sociais, culturais e políticas que as relações homens-homens e mulheres-mulheres apresentam em nosso cotidiano profissional, bem como a interação e atuação dos representantes dos movimentos LGBTTT.

Desse modo, as relações de gênero são fudantes para repensarmos a forma como organizamos o trabalho na assistência social.

Relação Étnico-Racial

No processo da formação econômica social e histórica da sociedade brasileira, o Brasil passou por um longo período no regime de escravidão. A formação da cultura brasileira não pode ser compreendida sem o posicionamento claro das matrizes indígenas, africanas e europeias como amplamente documentado por Darcy Ribeiro (1995). Apesar disto, a supremacia europeia foi e continua reproduzida cotidianamente na forma de discriminação racial. Esta situação pode ser verificada inclusive na sua forma mais drástica, na forma de homicídios por arma de fogo. Os assassinatos de jovens negros nas periferias têm exposto o Brasil em nível mundial devido ao fato de que eles expressam dados muito superiores aos dados relativos à população branca. Esta violência em relação aos cidadãos de origens indígenas e africanas na formação sócio-histórica da população brasileira tem sido amplamente debatida pelos movimentos sociais e por intelectuais como Munanga (2009), Nascimento (2000) e Carneiro (1999).

O Mapa da Violência 2016 (WAISELFSZ, 2016, p. 54) nos aponta que entre 2003 e 2015 houve um crescimento na ordem de 9,9% no assassinato de negros, enquanto entre brancos se verificou redução de 27,1%.

Trazer ao debate esta questão mobilizou diversos setores da sociedade a inserir na agenda política a Lei nº 10.639/2003, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da Rede de Ensino a obrigatoriedade da temática “História e Cultura Afro-Brasileira.” Compreendendo que a questão indígena precisava também ser incorporada na formação, houve a complementação por meio da Lei nº 11.645/08, que incluiu o ensino da temática indígena como obrigatório nas escolas brasileiras. Incorporar as contribuições de diferentes culturas e etnias que formam o povo brasileiro por meio das matrizes indígenas, africanas e europeia é sair do lugar comum que dá vazão ao modelo etnocêntrico dos colonizadores, impossibilitando a visão para outras formas de culturas.

Neste sentido, o desafio que está posto às diversas políticas sociais é como apreendemos este dado como algo presente na cotidianidade e desvelamos com os sujeitos para produzirmos intervenções que dialoguem com esta realidade e promovam a afirmação da identidade brasileira afro e indígena.

Inclusão Social Integral

Como a Assistência Social pode contribuir para incluir mais pessoas? Esta é uma daquelas perguntas que acaricia o senso comum, abre margem para uma série de ideias entusiasmadas e promove uma sensação perigosa de resolutividade imediata de todos os problemas apontados e debatidos, para boa parte dos envolvidos na conversa. Contudo, faz-se fundamental para avançar de fato, se ter clareza do que cabe a Assistência Social, e principalmente o que verdadeiramente se busca quando se propõe trabalhar pela inclusão.

Pessoas desprovidas de um paradigma que oriente o debate, excluídas de um sistema justo de segurança alimentar, ou mesmo alijadas de uma política pública efetiva de preparação para o mundo do trabalho, poderão recorrer a frase bíblica, “Ganharás o teu pão com o suor do teu rosto”, para justificar as diferentes vulnerabilidades e riscos sociais, aos quais são submetidas no dia a dia. Culpabilizar a si próprias e, principalmente, ao outro em situação ainda mais precária pelas condições em que vivem, acaba sendo na maioria das vezes a solução aparente, produzindo um impacto dialético que, de acordo com a concepção freiriana, faz do oprimido também um opressor.

Na fundamentação metodológica que orienta a elaboração do Mapa da Exclusão e Inclusão Social, desenvolvido na cidade de São Paulo, a autora Aldaíza Sposati reflete a questão exclusão/inclusão como algo resistente, diferente das metodologias que realizam a mensuração sobre os conceitos riqueza e pobreza como unidades autônomas (2002).

Tal reflexão demanda uma consciência coletiva do que se busca, pautada em valores que demarquem nosso atual marco jurídico, político, social, sem perder de vista o que alguns preferem chamar de utopia para avançar sempre rumo a melhores níveis de convivência social, familiar e comunitária.

A Assistência Social, enquanto Política Pública, compromete-se conforme o art.1 da LOAS, a prover os mínimos sociais e assegurar o atendimento das necessidades básicas. Apresentando-se como direito do cidadão e dever do Estado, ela pavimenta de vez o que acostumou-se chamar nos debates sobre Inclusão Social de via de mão dupla.

Logo, responsabilizar um indivíduo ou coletivo exclusivamente pelos problemas e condições adversas que vivenciam, configura-se em um ato de exclusão, pois desconsidera-se o que lhe é assegurado na lei acima mencionada e em tantas outras que dialogam com o paradigma do direito, da dignidade humana e da justiça social.

A Assistência Social traz como um de seus objetivos legais a defesa de direitos que visa a garantir o pleno acesso a eles no conjunto das provisões socioassistenciais. Desta forma, o trabalho na proteção social especial apresenta-se como estratégico para se buscar e promover a inclusão social integral, pois dispõe de um conjunto de serviços, programas e projetos que tem por objetivo contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, a defesa de direito, o fortalecimento das potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento de situações de violação de direitos.

Desta forma, se uma criança não é aceita na escola do bairro com a justificativa de que não existem meios para atendê-la em virtude de sua deficiência, não cabe a Assistência Social fazer uma escola só para ela e seus iguais, mas sim, contribuir para que sua família, a comunidade e os envolvidos nas decisões daquela escola percebam que estar ali é um direito daquela criança ou jovem, e faz parte dos compromissos assumidos por todos os envolvidos naquela rede trabalhar para que ela/ele esteja na escola com o maior e melhor nível de atendimento possível. Além disto, é também um direito das demais crianças e adolescentes conviver com pessoas com deficiência, coisa que foi negada às gerações anteriores, incluindo os dirigentes da escola, provavelmente. Esse preconceito e temor é, em sua maioria, seqüela da educação

excludente que receberam e que precisa ser revertido.

A reflexão convida as(os) trabalhadoras(es) e gestores da Assistência Social a assumirem o desafio de contribuírem para que os usuários da política possam ter uma visão mais ampliada de sua realidade. Trata-se de transcender as percepções que lhes colocam apenas na posição de “excluído”, ou seja, é fundamental também trabalhar para que possam ter clareza de seu papel em todo o contexto social “É preciso que cada um de nós sejamos responsáveis pela construção histórica do futuro, pois, “herdando a experiência adquirida, criando e recriando, integrando-se às condições de seu contexto, respondendo a seus desafios, objetivando-se a si próprio, discernindo, transcendendo, lança-se o homem num domínio que lhe é exclusivo – o da História e o da Cultura” (FREIRE, 2002, p. 49).

Processo de Supervisão junto à Proteção Social Especial, realizado no período de abril a novembro de 2016 e Processo Formativo Introdutório, realizado no período de março a dezembro de 2016 junto ao Serviço de Acolhimento para Adultos e Famílias e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua e ao Serviço de Proteção Social Especial para Pessoa com Deficiência e Idosos.



G1 – Serviço de Proteção Social Especial para Pessoa com Deficiência e Idosos - Agosto de 2016



CREAS – Novembro de 2016



Centro POP - Setembro de 2016



CREAS - Março de 2016



G2 - Serviço de Acolhimento para Adultos e Famílias e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua - Junho de 2016

Parte 4

Os sujeitos na construção da Proteção Social Especial

4.1. Proteção Social Especial e o protagonismo dos usuários

Enquanto objetivo, a Proteção Social Especial visa o fortalecimento dos cidadãos envolvidos e suas famílias para o enfrentamento coletivo das situações, em busca da autonomia e desenvolvimento pleno de suas potencialidades. Neste contexto, a promoção do protagonismo ocupa o papel central do trabalho social.

As violações dos direitos que exigem a atuação do nível especializado são aquelas onde os sujeitos envolvidos não conseguem se mobilizar somente com as estratégias asseguradas pela Proteção Social Básica, por meio de acompanhamentos, grupos, ações comunitárias e participação em oficinas. É necessária a atenção ainda mais qualificada, no sentido de maior tempo dedicado e profissionais que se dedicam ao estudo da temática da Proteção Social Especial.

Em primeiro lugar, serão providenciadas as ofertas urgentes, na forma de benefícios socioassistenciais e inserção em serviços específicos e de outras políticas, como é o caso da saúde, trabalho, educação ou outra. Na sequência, deverá ser construído com os sujeitos um Plano de Acompanhamento para que fortaleça sua capacidade enquanto protagonistas da luta pelos direitos. Este processo é caracterizado como garantia da segurança de desenvolvimento da autonomia, conforme previsto na Norma Operacional Básica do SUAS-NOB/SUAS/2012, em seu artigo 4º:

Art. 4º São seguranças afiançadas pelo SUAS:

IV - desenvolvimento de autonomia: exige ações profissionais e sociais para:

a) o desenvolvimento de capacidades e habilidades para o exercício do protagonismo, da cidadania;

b) a conquista de melhores graus de liberdade, respeito à dignidade humana, protagonismo e certeza de proteção social para o cidadão e a cidadã, a família e a sociedade;

c) conquista de maior grau de independência pessoal e qualidade, nos laços sociais, para os cidadãos e as cidadãs sob contingências e vicissitudes. (Resolução CNAS nº 33/2012 - Norma Operacional Básica do SUAS, Art. 4º, inciso IV.).

É comum os sujeitos reduzirem a si próprios a razão das mazelas que sucedem, sem reconhecer o impacto da opressão à qual estão submetidos. O sentimento de fracasso pessoal é um dos maiores aviltamentos produzidos pelo sistema de exclusão social. Não se trata apenas de subsidiar com informações sobre os Direitos, mas identificar contextualmente a negação dos mesmos em suas vidas. Isto implica um minucioso processo reflexivo coletivo, para que gere a identidade entre os oprimidos, buscando estratégias organizadas de enfrentamento. A transformação social necessária não se resume a atitudes individuais em relação ao contexto familiar, mas principalmente ações coletivas perante às negações que atingem a maioria da população.

Ao mesmo tempo deve ser realizado o longo processo de resgate dos direitos violados específicos a cada contexto familiar, na forma de garantia de serviços e benefícios conforme o caso demandar. Isto poderá significar tratamentos de saúde, qualificação profissional, atendimento jurídico, inserção em atividades de esporte e cultura, retomada da escolarização, inclusão em projetos habitacionais ou outros, conforme o que ficar pactuado com os sujeitos. Para a Política e Assistência Social diante deste quadro compete desenvolver ou resgatar habilidades relativas à convivência familiar e social, através da participação em oficinas e o monitoramento global do plano pactuado, bem como a necessidade de articulação visando a complementariedade entre as diversas políticas.

A convivência ocorre desde o âmbito da família, com o desempenho de papéis relativos aos valores vigentes e se vive coletivamente um conjunto de condições materiais comuns. A depender da situação, pode ser necessária a revisão destas relações para criar o ambiente de reciprocidade necessário ao exercício dos direitos. A partir daí é indispensável que seja retomado o conhecimento do território ao seu redor, com suas potencialidades e suas vulnerabilidades.

A noção de perigo e o conseqüente amedrontamento alimentado cotidianamente pelas mais diversas formas, desumaniza as relações sociais e gera distanciamento da vida no território. Recuperar a doçura do olhar para descobrir as qualidades de sua comunidade é uma tarefa preciosa para a assistência social. É o que Paulo Freire (1987; 1996 e outros) chamaria de amorosidade na relação comunitária, tomando o diálogo como a base das vivências transformadoras.

A apropriação do território gera sua ampliação, buscando compreender o contexto municipal, nacional e até mesmo a compreensão geopolítica de sua inserção no momento vivido pela humanidade. A convivência social, que está no centro da ação socioassistencial, exige a construção metódica do raciocínio dialético que relaciona desde as microrrelações domésticas às transformações globais sejam socioambientais, econômicas, culturais ou políticas. Trata-se do reconhecimento de si como sujeito de sua história pessoal e social, em sua família, em sua comunidade, na cidade e no mundo contemporâneo. Promover esse reconhecimento é favorecer o protagonismo desses usuários, que quando assumem sua própria história e o contexto em que estão inseridos podem exercer sua autonomia como cidadãos.

Para promover o protagonismo, conforme aqui referido, o atendimento da proteção social especial não se limita à abordagem da situação pontual do direito violado que ensejou a inserção nos serviços. Este é apenas o ponto de partida de todo o trabalho social a ser desenvolvido, mas por si já envolve enormes desafios diante da precariedade dos serviços públicos em todas as áreas. Grande parte dos esforços dos profissionais se dirige à viabilização do atendimento em outras

O protagonismo, neste sentido, deve ser compreendido como processual e abrange diversas dimensões da vida dos cidadãos, cada qual demandando estratégias específicas para que seja alcançada. Sensibilizar os cidadãos a refletirem e reconhecerem a violação do direito presente em sua situação é o primeiro desafio. A alienação que acomete toda a sociedade se amplia significativamente na parcela da população submetida à violação dos seus direitos.



políticas públicas, o que deveria ser uma garantia elementar.

Os mecanismos de exigibilidade devem estar presentes e são chave neste processo. Não se pode admitir que os profissionais da assistência social se paralitem diante da negativa de qualquer providência que seja direito dos cidadãos. Há que identificar quais os instrumentos existem para sua garantia, subsidiar e apoiar os usuários no acionamento destes. Isto pode ocorrer através do cumprimento de requisitos para a inserção, como é o caso de preenchimento de formulários e documentações, até a busca de recursos administrativos, acionamento de corregedorias ou mesmo a judicialização das demandas, com a formalização de denúncias da negativa aos direitos.

Estas providências contribuem para o reestabelecimento do acesso aos direitos, serviços e bens públicos e, principalmente, no protagonismo dos cidadãos na luta por seus direitos. Este movimento faz parte cotidianamente do papel da assistência social, principalmente quando se trata da proteção social especial, onde a gravidade das situações exige respostas múltiplas e urgentes para seu enfrentamento.

A realização de atendimentos coletivos, na forma de oficinas na Proteção Social Especial, cumpre este importante papel. As oficinas têm o sentido de subsidiar a ação transformadora, se fortalecendo das alternativas coletivamente e detalhando as ações afirmativas ao seu alcance. Compete aos assistentes sociais e psicólogos responsáveis pelos serviços de proteção social especial estruturar estes espaços de maneira a guiar as atividades em direção ao futuro, reforçando as potencialidades coletivas para seu desenvolvimento.

A diferença das oficinas realizadas no âmbito da Proteção Social Especial, daquelas realizadas na Proteção Social Básica deve ser apenas o foco temático. Enquanto na Básica é mais importante trabalhar elementos fundantes da convivência social (intergeracionalidade, combate ao preconceito, identidades de gênero, conhecimento sobre os direitos, diversidade cultural etc.) na Especial se parte do restabelecimento dos direitos com aprofundamentos nas normativas e os mecanismos de exigibilidade.

Em ambos os casos, o conteúdo deve ser trabalhado de forma lúdica e dialógica, tornando-se ferramentas indispensáveis para a abordagem das questões. Não podemos cair na armadilha das palestras que findam por reforçar a passividade diante das violações. Precisamos fomentar a postura crítica e, por conseguinte, exercitar deste o início a participação ativa e protagônica dos usuários nas atividades.

Em todos os serviços da Proteção Social Especial cabe a realização de oficinas com os usuários. No Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Família e ao Indivíduo é evidente sua necessidade, dado que as escutas qualificadas têm por meta a compreensão da situação e a construção conjunta do plano de acompanhamento familiar, mas sua realização sempre deve incluir a inserção em acompanhamentos coletivos. Como já referido, são nestas atividades coletivas que melhor se trabalham os mecanismos para o enfrentamento das violações e o protagonismo dos usuários diante das situações.

Os Serviços de Proteção Especial para Pessoas com Deficiência e Idosos e suas Famílias são realizados em unidades referenciadas, centros dia e domicílio. No caso do domicílio, as atividades coletivas ficam restritas à família e, em algumas situações, não se consegue aproximar outros envolvidos além dos cuidadores diretamente comprometidos com a situação. Nas demais situações a realização de oficinas é parte essencial do trabalho social a ser desenvolvido. Neste serviço há a peculiaridade das deficiências e das limitações relativas à idade a serem consideradas. Em todas as oficinas, mesmo na Proteção Social Básica, a acessibilidade é critério para seu desenvolvimento, mas neste serviço é uma das questões centrais do trabalho.

A identificação das barreiras urbanísticas, arquitetônicas, atitudinais, comunicacionais e tecnológicas deve estar sob domínio dos participantes do processo educativo, assim

como o conhecimento e prática cotidiana do acionamento dos mecanismos de acessibilidade. Não basta saber que determinado serviço ou espaço não é acessível, mas usar os recursos existentes para sua superação. Isto não deve ser feito apenas uma vez, como se fosse um exemplo, mas sempre e insistentemente, dado a hercúlea tarefa de enfrentamento da exclusão.

No Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medidas Socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviço à Comunidade (PSC) é importante a realização de oficinas, mas é preciso cuidado com a questão. Por um lado, os participantes vivenciam a situação comum de ter recebido uma medida socioeducativa em função do ato infracional cometido, por outro lado, há necessidade de reorientar sua trajetória para a elaboração de um projeto de vida distante da violência.

A atenção sensível dos profissionais responsáveis é ainda mais exigida para garantir o sentido pretendido destes espaços. Estes adolescentes inclusive, costumam ter um nível de ousadia extremamente interessante se direcionado para práticas artísticas e esportivas que podem ser ótimo caminho neste processo. Como já referido, as atividades não se devem estar voltadas para o passado, neste caso o ato infracional cometido, mas para um horizonte da garantia de direitos.

Nos Serviços de Abordagem Social e Especializado para População em Situação de Rua, realizado pelo Centro POP, a promoção do protagonismo através das oficinas se demonstra imprescindível ao trabalho social demandado. A espontaneidade somada aos riscos inerentes à vida nas ruas exige um processo dedicado para a racionalização organizativa dos cidadãos e o enfrentamento das várias negações de seu cotidiano. Imersos no preconceito e na precariedade, precisam desenvolver estratégias de substituição da revolta e o abandono para a reconstrução crítica de melhores condições de vida, exigindo reconhecimento à sua condição e construção conjunta de relações éticas de convívio social. Não a mera submissão às regras da cidade que os exclui, mas a compreensão da ética implicada na reciprocidade social. Mais uma vez cumpre ressaltar que isto não pode se dar como uma imposição, mas como resultado de reflexões críticas que os estimulem a um novo futuro e ressignifiquem suas práticas, agindo coletivamente para obter as condições dignas dos quais são titulares.

As vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania, corresponde aos valores que devemos promover junto aos usuários. São estes valores que permitem que eles se reconheçam como sujeitos e que fazem parte de um coletivo, tendo sua integridade e história de vida preservada e assim combater qualquer tipo de discriminação. Promover esse reconhecimento é favorecer o protagonismo desses usuários, para que assumam sua própria história, o contexto em que estão inseridos e possam exercer sua autonomia como cidadãos.

4.2. Participação dos Usuários: Dos Serviços ao Controle Social

Em continuidade ao protagonismo relativo à vida pessoal, familiar, comunitária e social, é essencial que sejam desenvolvidos nos serviços estratégias de participação ativa dos usuários na Política de Assistência Social. É um princípio nesta política que não se deve fazer “por eles”, mas “com eles”, referindo-se a conquista de direitos. Essa premissa deve ser levada às últimas consequências e implicar a criação de mecanismos de inclusão dos mesmos no direcionamento dos atendimentos socioassistenciais.

A participação dos usuários na gestão da política da assistência social está regulamentada através da Resolução CNAS nº11/2015 e deverá abranger todas as instâncias deliberativas, incluindo as conferências e os conselhos de assistência social:

Art. 5º A participação dos usuários na Política Pública de Assistência Social e no SUAS se dará por meio de diferentes organizações coletivas, que visam a promover a mobilização e a organização de usuários de modo a influenciar as instâncias de deliberação do SUAS, e que possibilitam a sua efetiva participação nas instâncias deliberativas do SUAS – os conselhos e as conferências (Resolução CNAS nº 11/2015, Artigo 5º)

Nas unidades de qualquer serviço socioassistencial, para além dos momentos de atendimento, onde deve-se buscar sua avaliação do trabalho desenvolvido, há que se criar estratégias específicas para que participem do planejamento, do monitoramento e da avaliação do desenvolvimento das ações. Isto exige que tenham um bom conhecimento do contexto da Política de Assistência Social onde o trabalho é desenvolvido, dos objetivos e normativas relativas àquele serviço e, ainda a função de cada profissional envolvido.

Para tanto, não basta organizar um momento específico de participação, na forma de assembleias ou equivalentes. Apesar destes momentos serem importantes, será necessário incorporar esta dimensão como elemento intrínseco de todo o processo de trabalho. Imprimir a transparência e a presença ativa dos cidadãos, não apenas como usuários, mas como efetivamente sujeitos do processo, onde os trabalhadores são ao mesmo tempo, também sujeitos e mediadores da reflexão-ação. Nem tudo pode ser submetido a suas decisões, assim como nem tudo está ao alcance dos trabalhadores, mas tudo precisa ser discutido e, inclusive, os limites impostos pelas regras institucionais.

A participação dos usuários na gestão dos serviços, no caso de Franca ainda permanece como um desafio a ser trilhado ao longo do tempo, dado o caráter inovador e a necessidade de desenvolvimento metodológico para chegar a este nível. O reordenamento institucional que está em curso envolve a incorporação desta questão no planejamento dos serviços e o desenvolvimento de habilidades por parte dos trabalhadores para sua efetivação. Sua implementação, entretanto, demanda o amadurecimento do processo e as condições objetivas em termos de quadro de pessoal suficiente para o salto qualitativo que isto significa. Ainda assim, os serviços deflagraram neste período, processos participativos nas oficinas sintonizados com este objetivo.

A definição conjunta do tema a ser trabalhado nos encontros seguintes, o estabelecimento participativo dos princípios de convivência para o desenvolvimento das atividades, a avaliação sistemática dos mesmos, com parâmetros prévios, o revezamento na condução das atividades e o registro das mesmas pelos participantes são algumas das práticas que podem contribuir neste longo caminho. O importante é que o planejamento seja estruturado de forma a conceber gradualmente a maior participação possível dos cidadãos, não apenas para aprimorar os serviços, mas para que este processo contribua para o exercício do protagonismo dos mesmos em outras dimensões da sociedade.

A participação dos usuários na gestão da Política de Assistência Social, neste mesmo sentido, já vem alcançando passos importantes no município de Franca. A Conferência Municipal de Assistência Social de 2015 foi um marco significativo neste processo, contando com a participação de diferentes segmentos, com destaque para a população em situação de rua.

Como um dos desdobramentos deste, está sendo desenvolvido um grupo para fomentar a participação dos usuários no Conselho Municipal de Assistência Social. Apesar de extremamente louvável, esta iniciativa ainda não está completamente integrada ao processo participativo em cada território onde os serviços estão inseridos. É imprescindível que sejam operacionalizados os Conselhos Locais de Usuários da Assistência Social, conforme previstos na Resolução CNAS nº 11/2015:

IV – conselhos locais de usuários – instituídos nos equipamentos públicos da Política de Assistência Social, com o intuito de mobilização e de discussão de temas relevantes relacionados ao território de vivência e de interesse imediato das famílias e coletivos, para encaminhamento ao poder público local (Resolução CNAS nº 11/2015, Artigo 5º, inciso IV.).

A operacionalização destes espaços, portanto, devem estar sob responsabilidade dos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, mas a participação das unidades de Proteção Social Especial situadas no território é crucial para a completude dos mesmos. Não basta que escolham representantes para compor estes conselhos locais, mas é preciso promover processos formativos dos usuários para efetivar a representatividade democrática.

É necessário que a participação seja fruto de um processo permanente desde o cotidiano, onde se desenvolva o ímpeto participativo e o acesso à informação seja um hábito de todos os envolvidos. A relação representante-representado, neste sentido, ganhará a dimensão dialética que viabiliza a democratização desta política pública.

A realização das conferências de assistência social, previstas para ocorrerem a cada dois anos, deixa de ser um evento, e passa a ocupar o lugar de uma etapa de totalização do processo permanente na gestão participativa, congregando cidadãos usuários, trabalhadores, entidades e poder público no aprimoramento das ações para a garantia dos direitos e enfrentamento conjunto das vulnerabilidades sociais.

O Conselho Municipal de Assistência Social, por sua vez, como instância deliberativa de controle social deve garantir a participação qualificada dos cidadãos usuários. Isto significa viabilizar as condições materiais para sua presença com o suporte que seja necessário quando for o caso, conforme previsto na Resolução CNAS nº 34/2011:

O Conselho Municipal de Assistência Social de Franca é instância de natureza deliberativa da SUAS – Sistema Único de Assistência Social, vinculado à estrutura do Órgão Gestor da Assistência Social do município, com caráter permanente e composição paritária entre governo e sociedade civil. Foi criado pela Lei Municipal nº 4799/1996, alterado pela Lei Municipal nº 5491/2001 e, em meados de 2014, o Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) elaborou a “Proposta de Reformulação da Lei de criação do Conselho Municipal de Assistência Social”, visando fortalecer e consolidar o controle na Política de Assistência Social, bem como adequar-se ao atual conjunto de normas de âmbito nacional da referida política. Cabe ressaltar que a lei mu-

nicipal 8388/2016, foi aprovada em abril de 2016, iniciou sua vigência em agosto de 2016, estabelecendo novas regras de funcionamento do Conselho Municipal de Assistência Social, especialmente no que se refere a representatividade da sociedade civil. Assim, a partir desta formulação está composta por três representantes de usuários ou organizações de usuários da assistência social, três representantes de entidades e organizações da assistência social e três representantes de trabalhadores que atuam na área da assistência social e seus respectivos suplentes. Atendendo, desta forma, as normativas da Política Nacional de Assistência Social, Pacto de Aprimoramento do Sistema Único de Assistência Social e orientações do Conselho Nacional de Assistência Social.

Fonte: www.franca.sp.gov.br

Art. 6º. Aos usuários com deficiência deve ser assegurado o direito da participação em todos os espaços de controle social, por meio da oferta de suporte, acessibilidade arquitetônica e acompanhante quando necessário (Resolução CNAS nº 34/2011, Artigo 6º).

Além disto, cabe ao Conselho Municipal de Assistência Social deliberar pelo desenvolvimento das estratégias de participação desde o cotidiano dos serviços, passando pelos Conselhos Locais de Usuários e alcançando os momentos de conferência e a representação no próprio CMAS, oferecendo as condições necessárias para que ocorra com qualidade e garanta a presença ativa dos cidadãos usuários da Política de Assistência Social.



Equipe Gestora e educadores do IPF – Novembro de 2016.



Equipe Gestora - Novembro de 2016



Equipe Gestora - Outubro de 2016



Equipe Gestora



Equipe Gestora - Novembro de 2016



Equipe Gestora e educadores do IPF - Outubro de 2016

Equipe Gestora da Secretaria de Assistência Social do Município de Franca e educadores(as) do Instituto Paulo Freire.

Referências

BAUMAN, Z. **Globalização: as conseqüências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.

BENTO, Maria Aparecida Silva. Racialidade e produção de conhecimento. In. OLIVEIRA, Iolanda et al. **Racismo no Brasil**. São Paulo: Peirópolis, Abong, 2002. p. 45-52.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo 2000**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/>. Acesso em: 7 nov. 2016.

PREFEITURA DE CAMPINAS. Secretária Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social. **Parâmetros para o trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade**. Relato de Experiências. Campinas, 2013.

CANDAU, Vera Maria (org). **Didática, currículo e saberes escolares**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

_____. (org). **Sociedade, Educação e Cultura(s)**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

CARNEIRO, Suely. **Gênero, Raça e Ascensão Social**. Teoria e Pesquisa. IFCS, UFERJ, PPICIS/ UERJ: Rio de Janeiro, 1995.

CASTRO, Mary Garcia; ABRAMOVAY, Miriam. **Jovens em situação de pobreza, vulnerabilidades sociais e violências**. Caderno de Pesquisa. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742002000200007>. Acesso em: 19 set. 2016.

CHAUÍ, M. **Ética, Violência e Nihilismo**. Revista de Filosofia. SEAF. Ano III, nº 3 set. 2003.

CISNE, Mirla. **Família. Divisão sexual do trabalho e reprodução social. Feminismo e Consciência de classe no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2014. pp. 80-93.

_____. **Feminismo, Luta de Classes e Consciência Militante Feminista no Brasil**. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: UERJ, 2013. pp. 43-51.

DIAS, L. R. **Quantos passos já foram dados?** A questão de raça nas leis educacionais. Maringá: Revista Espaço Acadêmico nº38, julho, 2005.

FERRARI, Carlos. O protagonismo do usuário e o seu lugar político no SUAS: uma construção inadiável. In: **Caderno de Textos VII Conferência Nacional de Assistência Social: Participação e Controle Social no Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**. Brasília, DF: CNAS / MDS, 2009.

FIGUEIRA, V. N. **O preconceito Racial na escola**. Rio de Janeiro: Cadernos Cândido Mendes. Estudos Afro-Asiáticos, nº 18, Rio de Janeiro, 1990.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

_____. **Pedagogia da Autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

_____. **Educação como prática da liberdade**. 23 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

_____. **Pedagogia da Indignação**. São Paulo: Editora Unesp, 2000.

GIL, Marta. **Acessibilidade, Inclusão Social e Desenho Universal**: Tudo a Ver. Bengala Legal, 2006. Disponível em: <<http://www.bengalalegal.com/martagil>>. Acesso em: 7 nov. 2016.

GONZÁLEZ, Ana Isabel Álvarez. **As origens e a comemoração do dia internacional das mulheres**. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular: SOF – Sempre Viva Organização Feminina, 2010.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social- ABEPSS**. Temporalis, nº 3, janeiro a junho, 2001.

KOGA, Dirce. **Aproximações sobre o conceito de território e sua relação com a universalidade das políticas sociais**. UEL: Londrina PR, 2013.

_____. **Medidas de Cidades: Entre Territórios de Vida e Territórios Vividos**. São Paulo: Cortez Editora, 2003.

LE MOS, A; LEVY, P. **O futuro da internet**: em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo: Paulus, 2010.

LIU, Emiliano Palmada; PINI, Francisca Rodrigues; GOES, Washington. **Educação Popular**. Caderno de Formação. MOVA-Brasil. São Paulo: Instituto Paulo Freire, 2015.

MEDEIROS, P. Mídias sociais e a influência da opinião pública nas tomadas de decisão da esfera privada: Os Protestos Contra o Uso de Peles pela Indústria da Moda. In: **XIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, 2011**. Maceió, 2011. Disponível em <<http://intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2011/resumos/R28-1014-1.pdf>>. Acesso em: 7 nov. 2016.

MIOTO, Regina Célia e Nogueira; RIBEIRO Vera Maria. **Política Social e Serviço Social**: os desafios da intervenção profissional. R. Katál., Florianópolis, v. 16, n. esp., p. 61-71, 2013.

MORAES, Célio V; PINI, Francisca Rodrigues (org). **Educação, Participação Política e Direitos Humanos**. São Paulo: Instituto Paulo Freire, 2011.

MUNANGA, Kabengele. Um branco pode ser negro. Não é uma questão biológica, mas política In: **Desconfiando: Porque o mundo é maior do que imaginamos**. 2009. Disponível em: <<http://desconfiando.wordpress.com/2009/10/15/um-branco-pode-ser-negro-nao-e-uma-questao-biologica-mas-politica/>>. Acesso em: 7 nov. 2016.

NASCIMENTO, Abdias do; LARKIN, Elisa. Enfrentando os termos: o significado de raça, racismo e discriminação racial. In: **The Southern Education Foundation**. Comapartive

Human Relations Initiative. Para Além do racismo: abraçando um futuro interdependente. Atlanta, Estados Unidos, 2000, p. 19-26.

ONU. **Convenção Internacional sobre os direitos das pessoas com deficiência**, 2007.

PINI, Francisca R.; MORAES, Célio V. **Construção Participativa do Plano de Gestão Territorial dos CRAS de Campinas: A Leitura do Mundo no Contexto da Assistência Social**. CBAS, 2013.

_____. A diversidade de sujeitos e currículo. In: FEITOSA, Sonia Couto Souza (Org.). **Proposta Curricular para Educação de Jovens e Adultos do Município de Osasco**. São Paulo: Instituto Paulo Freire, 2009. p. 3-45.

RIBEIRO, Darcy. **O Povo Brasileiro - A Formação e o Sentido do Brasil**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

SANTOS, B. (org.). **Democratizar a democracia: os caminhos da democracia participativa**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

SANTOS, Michela Katiuscia Calaça Alves dos. **A construção social do ser mulher**. Rompendo a cerca do isolamento: as relações entre Agroecologia e as questões de gênero. Recife: O Autor, 2012, p. 76-96.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos**. 8 ed., Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SCHIECK, Mônica. **Ciberativismo: um olhar sobre as petições online**. BOCC. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação, 2009. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/schieck-monica-ciberativismo.pdf>>. Acesso em: 7 nov. 2016.

SPOSATI, Aldaíza. **Cidade, Território, Exclusão/Inclusão Social**. Congresso Internacional de Geoinformação. GEO Brasil/2000. São Paulo.

SZYMANSKI, H. **Viver em Família como Experiência de Cuidado Mútuo: desafios de um mundo em mudança**. Serviço Social e Sociedade. São Paulo, 2002, p. 9-25.

WAUSELFISZ, Julio Jacobo. **Mapa da Violência 2016 - Homicídio por armas de Fogo no Brasil**. FLACSO Brasil, 2016.

WELARATNA, D. **Globalization in Action: Avaaz**. 2009. Disponível em < <http://deepthiw.net/long-form/2012/9/22/globalization-in-action-avaaz>>. Acesso em: 7 nov. 2016.

Leis e Resoluções

BRASIL. Ministério da Educação/Conselho Nacional de Educação. CP/DF. **Resolução nº 1, de 17 de junho de 2004**. Institui as diretrizes curriculares nacionais para a educação das relações étnico-raciais e para o ensino de história e cultura afro-brasileira e africana.

_____. Ministério da Educação/Secad. **2004. Diretrizes curriculares nacionais para a educação das relações étnico-raciais e para o ensino de história e cultura afro-brasileira**

e africana na educação básica.

_____. Presidência da República. **Lei nº 10.639, de 9 de janeiro de 2003.** Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da rede de ensino a obrigatoriedade da temática “História e Cultura Afro-Brasileira”, e dá outras providências.

_____. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS).** Brasília:MDS, 2005.

_____. Presidência da República. **Lei nº 11.645, de 10 março de 2008.** Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, modificada pela Lei nº 10.639, de 9 de janeiro de 2003, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da rede de ensino a obrigatoriedade da temática “História e Cultura Afro-Brasileira e Indígena”.

_____. **Resolução ANVISA nº 283, de 26 de setembro de 2005.** Aprova o Regulamento Técnico que define normas de funcionamento para as Instituições de Longa Permanência para Idosos.

_____. **Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009.** Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências.

_____. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – Resolução CNAS nº 109 de 11/11/2009.** Brasília, CNAS/MDS, 2009.

_____. **Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS/2012, Resolução CNAS nº 33/2012 de 12/12/2012,** Brasília CNAS/MDS, 2012.

_____. **Define a Habilitação e Reabilitação da Pessoa com Deficiência na Assistência Social, Resolução CNAS nº 34/2011, de 28/11/2011.** Brasília, 2011.

_____. **Caracteriza a Participação dos Usuários na Política de Assistência Social, Resolução nº 11/2015, de 23/09/2015.** Brasília, 2015.

_____. **Lei Federal nº 8.742/1993. Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS com alterações pela Lei nº 12.435/2011.** Brasília, 2011.

_____. **Lei Federal nº 13.146/2015. Estatuto da Pessoa com Deficiência.** Brasília, 2015.

_____. **RESOLUÇÃO CNAS Nº 33/2012 – Norma Operacional Básica do SUAS, NOB/SUAS 2012.** Brasília 2012.

_____. **RESOLUÇÃO CNAS Nº 109/2009 – Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.** Brasília, 2009.

_____. **RESOLUÇÃO CNAS Nº 006/2016 – Supervisão Técnica nos Serviços Socioassistenciais.** Brasília, 2016.

_____. **RESOLUÇÃO CNAS Nº 11/2015 – Caracteriza a participação dos usuários na assistência social.** Brasília, 2015.

