

# *Orientação Técnica*

**Serviço:**

**Especializado  
em  
Abordagem Social**

**Nº 02**

Curitiba, PR. Outubro de 2018

Coordenação  
Proteção Social Especial



**Elaboração e Organização:****Coordenação da Proteção Social Especial**

Juliany Souza Santos, Coordenadora

Carmen Zadra, Coordenadora Adjunta CPSE/SEDS

**Redação/Capa/Organização:**

Tatiani Macarini, Assistente Social – SEDS/CPSE - Média Complexidade

## Índice

<b>Finalidade .....</b>	<b>04</b>
<b>A Abordagem que faz a diferença .....</b>	<b>05</b>
<b>Orientações Gerais do Serviço Especializado em Abordagem Social .....</b>	<b>06</b>
<b>Descrição do Serviço .....</b>	<b>08</b>
<b>1. Serviço Especializado em Abordagem Social .....</b>	<b>08</b>
1.1. Objetivos .....	09
1.2. Oferta do Serviço .....	09
1.3. Unidade Referenciada .....	09
1.4. Equipe de Referência .....	10
1.4.1 Composição da Equipe de Referência .....	10
1.4.2 Equipe do Serviço de abordagem Social no CREAS e Centro Pop .....	11
1.4.3 Relação de Subordinação Organizacional da equipe .....	11
1.4.4 Perfil da equipe .....	12
1.5. Projeto Técnico Político .....	12
1.6. Organização do Serviço .....	12
1.7. Espaços de atuação do Serviço de Abordagem Social .....	13
1.8 Ações a serem desenvolvidas pela Equipe de abordagem Social .....	13
1.8.1 Conhecimento do território .....	13
1.8.2 Proteção social proativa .....	13
1.8.3 Informação, comunicação e defesa de direitos .....	14
1.8.4 Escuta .....	14
1.8.5 Orientação e encaminhamento .....	14
1.8.6 Articulações em rede .....	14
1.8.6.1 Ações conjuntas e planejadas .....	14
1.8.7 Elaboração do Projeto de Vida .....	15
1.8.8 Elaboração de Relatórios .....	15
1.8.8.1 Sigilo e privacidade .....	15
1.8.9 Inclusão no CadÚnico .....	15
1.9 Acompanhamento monitorado do Usuário no Serviço de Abordagem .....	16
<b>2. Considerações Finais .....</b>	<b>17</b>
<b>3. Referências Bibliográficas .....</b>	<b>18</b>

**Orientação Técnica nº 02/2018 – CPSE/SEDS  
Serviço Especializado em Abordagem Social**

**Finalidade:**

Esta Orientação Técnica tem a finalidade de contribuir junto aos profissionais e gestores da Política da Assistência Social que atuam na Média Complexidade da Proteção Social Especial nos Municípios, bem como as nossas equipes dos Escritórios Regionais da SEDS, referente ao processo de execução e/ou reordenamento do Serviço Especializado em Abordagem Social nos municípios do Paraná.

De maneira sucinta, segue abaixo a descrição dos temas os quais foram redigidos com base nas Normativas e Orientações da Política Nacional da Assistência Social:

- Orientações gerais para implantação e/ou reordenamento do Serviço,
- Objetivos,
- Oferta do Serviço,
- Unidade Referenciada,
- Equipe de Referência,
- Projeto Técnico Político,
- Organização do Serviço,
- Espaços de atuação do Serviço de Abordagem Social,
- Ações a serem desenvolvidas pela Equipe de abordagem Social,
- Inclusão no CadÚnico e
- Acompanhamento monitorado do Usuário

Sendo assim, esperamos que a presente Orientação possa colaborar e dirimir dúvidas acerca do processo de execução deste importante Serviço junto à população que se encontra em situação de risco e vulnerabilidade social e utilizam os espaços públicos como moradia.

## A Abordagem que faz a diferença

Antes de entrarmos nos itens metodológicos do Serviço em Abordagem Social, é importante esclarecer que o termo *Abordagem* significa *chegar ou se aproximar de alguém*, mas também interpelação e questionamento, podendo recair em dupla interpretação.

Cabe frisarmos que a Abordagem Social pela qual estamos nos referindo nesta Orientação Técnica se refere a aquela aproximação à pessoa que se encontra em situação de rua, de uma maneira respeitosa e humanizada, buscando assim, construir vínculos positivos e de confiança entre o profissional e o usuário.

Esta relação respeitosa e desprovida de preconceitos, que se estabelece pela maneira como o profissional realiza a aproximação no momento da Abordagem, atuará como alicerce para que, conjuntamente, estabeleçam uma relação de confiança com o usuário e assim estabeleçam estratégias conjuntas para possibilidades de superação desta situação.

Todo o Serviço em Abordagem Social deve estar centrado na identificação de potenciais da pessoa, que permita a partir deste olhar diferenciado e otimista a construção do projeto de vida ou objetivos a serem alcançados, que fará toda a diferença na vida daquele indivíduo ou família.

O ser humano é provido de forças que ele mesmo desconhece, portanto acreditar, investir e trabalhar na perspectiva de promover este potencial pode mudar radicalmente a vida de uma pessoa, mediante o seu consentimento.

O Serviço em Abordagem Social na Política da Assistência Social, tem em sua natureza o desafio e a tarefa de olhar para esta pessoa que se encontra em situação de vulnerabilidade e risco, como um ser humano dotado de capacidades internas para se reinventar e construir uma nova vida, se assim ele o desejar. Para tanto há a necessidade de identificar profissionais com perfil para atuar junto a esta população.

Recentemente, ficamos felizes ao ouvir a história de uma pessoa em situação de rua do interior do estado, cuja moradia nesse espaço público foi condição do passado, no relato identificou que sua saída das ruas ocorreu devido a maneira como uma técnica o atendeu, a qual disse que “ela acreditou em mim”, e que a partir daí teve forças para ele também voltar a acreditar em si mesmo. Atualmente ocupa espaço de participação ativa e vem lutando pela construção de uma Política Pública para Pessoas em Situação de Rua.

Imbuídos deste exemplo que mudou a vida de um jovem devido a forma como foi acompanhado pelo Serviço de Abordagem, possamos também, igualmente, nos inspirar nesta postura profissional e atitude positiva do acreditar no potencial humano, para assim,

### Fazermos a Diferença!

## **Orientações Gerais para implantação e/ou reordenamento do Serviço: Especializado em Abordagem Social**

O processo de organização e implantação dos Serviços nos territórios são orientados pelas normativas vigentes na política de Assistência Social.

O órgão gestor de Assistência Social é o responsável pela coordenação do processo de planejamento que conduzirá à implantação do Serviço Especializado em Abordagem Social, o qual deverá definir as etapas, metas, responsáveis, recursos e prazos, com a inclusão no Plano Municipal de Assistência Social, no orçamento (PPA e LOA) e aprovação do Conselho Municipal.

No processo de planejamento para implantar um Serviço, é necessário cumprir algumas etapas as quais, poderão ser flexibilizadas e adaptadas a realidade local, a saber:

- **Realizar o Diagnóstico Socioterritorial que permita identificar:**

- a) particularidades do território;
- b) dados da incidência de situações de risco pessoal e social por violação de direitos e suas especificidades: avaliação das demandas, relevância e pertinência de implantação do serviço/unidade;
- c) as lideranças comunitárias e os profissionais que já atuam nos territórios e podem atuar como parceiros;
- d) o mapeamento da rede de serviços, programas e projetos que poderá ser articulada.

- **Fazer o planejamento financeiro-orçamentário**

- a) Levantar custos para a implantação e manutenção dos Serviços ofertados e incluir no próximo PPA e LOA do município.

- **Definir:**

- a) as necessidades do município, dimensionando demanda x oferta – assim saberá a quantidade de profissionais a serem implantadas, com base no Diagnóstico;
- b) o locus para o funcionamento do Serviço (CREAS/Centro Pop/Unidade Referenciada) com infraestrutura, mobiliário e materiais necessários adequados;
- c) a capacidade de atendimento;
- d) o recursos humanos: perfil, composição e o número de profissionais a partir das normativas e promover capacitações;
- e) o tipo de Serviço a ser ofertado, considerando a realidade de cada território.

- **Fazer a caracterização do serviço a ser implantado**

- a) elaborar projetos e metodologias de trabalho específicas para cada Serviço, conforme as normativas vigentes da Política da Assistência Social.

- **Definir data de funcionamento do Serviço**

- a) definir data de início do serviço à comunidade, vinculada ao planejamento das ações;
- b) divulgar sobre a oferta do serviço no município a fim de torná-lo conhecido.

- **Fazer a mobilização da rede socioassistencial, com outras políticas setoriais e rede comunitárias**

- a) utilizar o mapeamento da rede local elaborado no Diagnóstico;
- b) criar e estabelecer estratégias e mobilizações conjuntas da rede interna e externa;
- c) definir fluxos conjuntos de articulação intersetorial e interinstitucional;
- d) elaborar estratégias de divulgação do serviço a fim de dar visibilidade
- e) trabalhar de maneira conjunta e articulada com outras instituições e profissionais que atuem com o mesmo público do Serviço, a fim de evitar duplicação de trabalho e potencializar as intervenções realizadas na rede de atendimento.

- **Monitoramento e Avaliação**

- a) Acompanhar e levantar continuamente informações sobre os serviços ofertados à população a fim de identificar as dificuldades/barreiras e subsidiar as estratégias de “correção dos rumos;
- b) Fazer avaliações que permitam abordar sobre a gestão e a execução dos serviços;
- c) Fomentar a participação dos usuários na avaliação dos serviços ofertados.

## Descrição do Serviço

### **1. Serviço Especializado em Abordagem Social**

Reiterando a informação supracitada, a implantação e manutenção da oferta do serviço deverá ser fundamentada em diagnóstico socioterritorial, considerando a maior incidência de situações de risco pessoal e social, a demanda de trabalho para o Serviço, bem como a localização e a organização das unidades CREAS e Centro Pop nos territórios.

Tendo em vista que as situações de risco pessoal e social podem se apresentar diuturnamente nos territórios, orienta-se que o Serviço seja ofertado ininterruptamente, ou seja, todos os dias da semana, inclusive finais de semana e feriado, durante o dia e a noite. Todavia, o órgão gestor local poderá planejar a sua oferta de acordo com as especificidades de cada território, organizando por turnos de trabalho.

Destacaremos as definições dos respectivos serviços a partir das normativas vigentes. Conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) e Orientações Técnicas, o **Serviço Especializado em Abordagem Social**

*“constitui-se em processo de trabalho planejado de aproximação, escuta qualificada e construção de vínculo de confiança com pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos para atender, acompanhar e mediar acesso à rede de proteção social”* (pag. 07, vol. IV, 2013)

O Serviço de Abordagem Social é ofertado de forma continuada com a finalidade de identificar famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social em espaços públicos, por meio do trabalho social de abordagem e busca ativa. Deve buscar a resolução de necessidades imediatas, incluir os usuários na rede de serviços socioassistenciais e nas demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos.

Está estruturado na Proteção Especial de Média Complexidade, devendo ser ofertado de forma continuada. Tem a finalidade de assegurar o trabalho social de abordagem e a busca ativa, que identifique nos territórios a incidência de situações de risco pessoal e social por violação de direitos, como: trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, uso abusivo de crack e outras drogas, dentre outras.

O Serviço de Abordagem Social deve atuar com a perspectiva de elaboração de novos projetos de vida ao usuário, buscar a resolução das necessidades imediatas dos indivíduos, promover a inserção dos mesmos na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos. Este serviço deve ser realizado pela equipe do CREAS, Centro POP ou Unidade Específica Referenciada ao CREAS.

### **1.1. Objetivos do Serviço de Abordagem Social:**

- Construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais;
- Identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições;
- Promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estabelecimento de parcerias;
- promover ações para a reinserção familiar e comunitária.

### **1.2. Oferta do Serviço:**

Conforme avaliação e planejamento da gestão municipal, o Serviço de Abordagem Social poderá ser ofertado no CREAS, Centro Pop e Unidade referenciada ao CREAS, preferencialmente, de forma ininterrupta, inclusive finais de semana e feriados, nos turnos diurno e noturno. Contudo, caberá ao órgão gestor planejar e definir sua oferta conforme as especificidades de cada território e observar as orientações técnicas para cada serviço, bem como a forma de contratação e carga horária de cada profissional.

É possível ofertar o Serviço de Abordagem Social, concomitantemente, por uma ou mais unidade(s) CREAS, Centro POP e/ou unidade(s) específica(s) referenciada(s) ao CREAS. Se a oferta for nos dois primeiros, o planejamento do órgão gestor local deverá considerar sua articulação e complementaridade com os serviços obrigatoriamente ofertados em ambas as unidades: PAEFI e Serviço especializado para Pessoas em Situação de Rua, respectivamente). Também será necessário adequar a(s) equipe(s), realizar capacitação, visando assegurar a qualidade na oferta destes serviços.

### **1.3. Unidade Referenciada ao CREAS para a Oferta do Serviço Especializado em abordagem Social**

É uma unidade, ou seja, um local específico para a oferta do Serviço de Abordagem Social, de caráter público estatal, quando vinculada diretamente ao órgão gestor de Assistência Social, ou público não estatal, quando vinculada à entidade e organização de Assistência Social abrangida pela LOAS, inscrita no Conselho de Assistência Social do município.

As unidades que ofertam o Serviço de Abordagem Social, tanto de caráter público estatal quanto aquelas de caráter público não estatal, **obrigatoriamente**, devem estar referenciadas ao CREAS, porém, não pressupõe vinculação e subordinação administrativa ao CREAS, ou seja, se manterão referenciadas e deverão seguir as orientações técnicas e normativas da Política da Assistência Social na execução do Serviço.

Quando o Serviço é executado por meio de entidade ou organização de Assistência Social, esta deverá atuar segundo as diretrizes do SUAS e estar referenciada ao CREAS, cabendo ao órgão gestor de Assistência Social tomar as providências legais para a realização da parceria, conforme a Lei do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil no 13.019 de 31.07.2014, alterada pela Lei nº 13.204/2015 e atualizada pela Lei nº 13.204/2016.

Neste caso, é necessário observar os princípios da legalidade, publicização e transparência, a qual requer clareza no processo de seleção por meio de chamada pública, mesmo que simplificada, a partir de um edital contendo as exigências jurídicas e técnicas para a oferta do Serviço em parceria, a partir de critérios aprovados pelo Conselho de Assistência Social.

Para que a Unidade de oferta do Serviço de Abordagem Social seja reconhecida como Unidade Referenciada ao CREAS, alguns critérios são necessários:

- Estar alinhado às normativas do SUAS e compartilhar concepções que devem nortear o serviço;
- Reconhecer a centralidade na família e no trabalho social especializado;
- Definir: o papel, competências das Unidades e Serviços; fluxos, instrumentos de registros, atividades a serem desenvolvidas em parceria; mecanismos de atendimento e acompanhamento
- Estabelecer compromissos de procedimentos comuns e/ou complementares;

Sendo assim, deve ser estabelecido uma relação de integração e complementaridade do Serviço em Abordagem Social ofertado em Unidade Específica Referenciada ao CREAS, visando à atenção especializada aos usuários.

#### **1.4. Equipe de Referência:**

##### **1.4.1 Composição da Equipe de Referência:**

Embora a composição da equipe de Abordagem Social está citada em duas fontes distintas, sendo uma nas Orientações Técnicas do Centro Pop de 2011 e outra na Resolução CNAS 09/2013. Com base em consulta realizada nas normativas da assistencial social e com a equipe de referência no MDS/SNAS/DPSE, a informação correta é o contido no § 2º do art. 5º - Resolução CNAS nº 09 de 18.04.2013 e temos a seguinte composição da equipe para cada unidade de oferta do Serviço de Abordagem Social: **no mínimo 3 (três) profissionais, sendo pelo menos 1 (um) desses de nível superior.**

Em relação aos profissionais de nível superior faz-se necessário observar as disposições das Resoluções do CNAS a saber: nº 17, de 20 de junho de 2011 e aos de nível médio observar a Resolução nº 9, de 15 de abril de 2014.

É importante ressaltar que a equipe técnica de referência mencionada acima poderá ser ampliada de acordo com a demanda e planejamento local, observados: a incidência das situações de risco pessoal e social no município; o tamanho dos territórios; a dispersão territorial das situações de risco; os dias e turnos de funcionamento do Serviço; entre outros aspectos. Ou seja,

o município tem autonomia para avaliar a necessidade de aumentar o número de profissionais ou número de equipes atuantes no serviço, com base em sua demanda.

#### **1.4.2 Equipe do Serviço de abordagem Social no CREAS e CENTRO POP**

A equipe do Serviço Especializado em Abordagem Social **NÃO COMPÕE** a mesma equipe do Centro POP e CREAS e a mesma DEVERÁ seguir a NOB-RH/SUAS e as Resoluções do CNAS nº 09 de 18.04.2013 e nº 09 de 15.04.2014 com o mínimo de 3 profissionais, sendo, pelo menos, um de nível superior. Necessário também observar o ID CREAS, considerando a possibilidade do município planejar a médio e longo prazo a recomposição da equipe.

#### **Equipe de Referência do Serviço de Abordagem Social, vinculado ao:**

**a) Centro Pop:** A equipe de referência do Centro Pop para uma capacidade de acompanhamento de até 80 casos (famílias/indivíduos) por mês: 01 Coordenador; 02 Assistentes Sociais; 02 Psicólogos; 01 Técnico de nível superior, preferencialmente com formação em Direito, Pedagogia, Antropologia, Sociologia ou Terapia Ocupacional e 02 Auxiliares Administrativos ela só atenderá o usuário na Unidade. OBS: Se o Serviço em Abordagem Social for referenciado no Centro Pop, o mesmo deverá atender as demandas do Serviço de Abordagem, com equipe específica.

**b) CREAS:** A equipe de referência do CREAS: 80 casos (famílias/indivíduos) mês: 01 Coordenador; 02 Assistentes Sociais; 02 Psicólogos; 01 Advogado, 04 Profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários), 2 Auxiliares Administrativos.

Caso o Serviço em Abordagem Social seja referenciado no CREAS, este deverá atender as demandas do Serviço de Abordagem, uma vez que a equipe de Referência do CREAS deverá atender os serviços: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI, Serviço de Proteção Social Especial Social a Adolescentes em Cumprimento de Medidas Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviço à Comunidade (LA E PSC) e ao Serviço de Proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosas e suas Famílias.

Importante reforçar que as equipes de referência dos equipamentos, CREAS e Centro POP, atendam apenas aos serviços ofertados dentro de cada unidade e a equipe em Abordagem Social seja exclusiva, dado as especificidades de cada serviço, horário diferenciado de funcionamento dos equipamentos e carga horária dos profissionais. Contudo, o município possui autonomia para organizar a sua oferta com base em seu diagnóstico socioterritorial, desde que observado as normativas e orientações técnicas para cada serviço.

#### **1.4.3 Relação de Subordinação Organizacional da equipe do Serviço de Abordagem Social**

Referente as relações de subordinação organizacional da equipe e a Unidade, temos:

- Se o serviço for executado no CREAS ou Centro Pop: a equipe do Serviço em Abordagem Social estará subordinada técnica e administrativamente a coordenação dessas unidades.
- Se o serviço for executado numa Unidade Específica Referenciada ao CREAS: a equipe desta Unidade estará subordinada administrativamente a coordenação desta unidade referenciada,

incluindo os vínculos trabalhistas. Considerando que a relação da equipe da Unidade Referenciada ao CREAS deve ser de integração e complementaridade, caberá ao CREAS oferecer o suporte técnico e metodológico na execução do Serviço, podendo assim, estabelecerem estratégias conjuntas na operacionalização desta relação complementar entre as equipes.

Importante reforçar que ao CREAS cabe o apoio e assessoramento técnico-metodológico do trabalho da equipe de profissionais da Unidade Referenciada que executa o Serviço em Abordagem Social.

Conforme já citado anteriormente, as Unidades Referenciadas ao CREAS não estão vinculadas e/ou subordinadas administrativamente ao CREAS, contudo, deverão seguir as normativas e orientações técnicas da Política da Assistência Social na execução do Serviço junto as suas equipes, as quais deverão receber o suporte técnico do CREAS.

#### **1.4.4 Perfil da equipe**

Dada a complexidade do Serviço, é importante observar o seguinte perfil da equipe do Serviço de Abordagem Social:

- conhecimento da legislação pertinente ao tema e desejável experiência de trabalho em equipe interdisciplinar e trabalho em rede
- conhecimentos e habilidades para escuta qualificada de famílias e indivíduos, bem como da realidade do território e da rede de articulação socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos;
- desejável experiência no atendimento a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social;
- habilidades para: trabalhar com imprevistos; ouvir e dialogar sem posturas de julgamento; se comunicar em linguagem acessível; construir vínculos de confiança e referência com pessoas e territórios; relacionar-se com a diversidade; perceber/identificar especificidades dos territórios; registrar informações; entre outras.

#### **1.5. Projeto Técnico Político**

Para o Serviço de Abordagem Social o instrumento de organização do serviço chama-se Projeto Técnico Político, o qual orientará o funcionamento e as intervenções profissionais. O referido Projeto deverá conter: funcionamento interno, serviços ofertados, metodologia de trabalho, relacionamento com a rede sociassistencial/comunidade, sistemas de registros, procedimentos de monitoramento e avaliação das ações. **É instrumento fundamental e norteador das ações do Serviço em Abordagem Social.**

## 1.6. Organização do Serviço

Além dos itens iniciais citados no processo de organização, implantação e manutenção do Serviço, caberá especificamente para a Abordagem Social, os itens abaixo a serem considerados pelo órgão gestor de Assistência Social, segundo as Orientações Técnicas<sup>2</sup>:

- Elaborar e atualizar continuamente o projeto técnico-político do serviço que orientará o seu funcionamento e as intervenções profissionais;
- Definir registros de atendimento padronizados que serão utilizados pela equipe no cotidiano profissional;
- Estabelecer reuniões ou encontros periódicos para integração das equipes e alinhamento do trabalho social desenvolvido, no caso da oferta do serviço em mais de uma unidade (CREAS, Centro Pop e unidade específica referenciada);
- Definir o CREAS a que cada uma estará referenciada e estabelecer reuniões e encontros periódicos entre as equipes para o devido suporte técnico, no caso de unidades referenciadas;
- Planejar continuamente as ações desenvolvidas e garantir atuação continuada nos espaços públicos, com periodicidade definida, para a criação de vínculos de referência com os usuários;
- Planejar capacitações e processos de educação permanente para a(s) equipe(s) do serviço;
- Planejar procedimentos para monitoramento e avaliação das ações.

## 1.7 Espaços de atuação do Serviço de Abordagem Social

Os espaços públicos são os territórios de atuação das equipes da Abordagem Social e as realidades desses territórios são sua matéria-prima de atuação. Os locais de atuação, intervenção e trabalho social deste serviço devem estar diretamente ligados a incidência ou concentração de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, a saber: ruas, praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais (por exemplo: feiras e mercados), locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus e rodoviárias, trens, metrô, prédios abandonados, lixões, praias, semáforos, entre outros locais a depender das características de cada região e localidade.

## 1.8 Ações a serem desenvolvidas pela Equipe de abordagem Social

O Serviço Especializado em Abordagem Social desenvolve ações relacionadas a aproximação planejada, escuta qualificada, construção de vínculo de confiança por meio de atendimento, acompanhamento e mediação para o acesso à rede de proteção social. Neste sentido, destacam-se as seguintes atividades:

**1.8.1 Conhecimento do território:** todo o planejamento da atuação e o trabalho da equipe deve ser direcionado pelas características e dinâmicas dos territórios, uma vez que é imprescindível definir as áreas com incidência de situações de risco pessoal e social, identificar e analisar

previamente, por diagnósticos socioterritoriais que norteiam as ações do Serviço, os quais deverão ser realizados em conjunto com a área da vigilância socioassistencial e gestores.

**1.8.2 Proteção social proativa:** se refere a uma postura de alerta e prontidão, amparada pela capacidade técnica e humana de intervenção diante de situações emergenciais e imprevisíveis, a qual requer da equipe autonomia, agilidade nas iniciativas e na resolução de encaminhamentos a serem tomados. Cabe ao Serviço ir ao encontro dos usuários antecipando-se à procura espontânea, às chamadas e denúncias por meio da presença continuada e ativa de profissionais nos espaços públicos em que se encontram as pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social, visando assim, identificar e conhecer as suas reais demandas e necessidades.

**1.8.3 Informação, comunicação e defesa de direitos:** realizado a partir da disponibilização de orientações aos usuários sobre os direitos individuais e sociais, os órgãos de defesa existentes no território, suas atuações, competências, meios e formas de acesso.

**1.8.4 Escuta:** procedimento técnico do trabalho social para iniciar a construção de vínculos e relações de confiança entre os profissionais do serviço e os usuários nos espaços públicos. A escuta permite uma boa acolhida, ouvir, estabelecer diálogo, identificar, registrar as demandas e intervir com orientações, informações e encaminhamentos adequados. Importante destacar que o processo de escuta, também irá permitir a construção gradativa de vínculos, a qual deverá acontecer com cautela, respeitando os códigos de ética profissional, a convivialidade nos grupos, deixando sempre claro os objetivos e valores que regulam as ações do Serviço.

**1.8.5 Orientação e encaminhamento:** levar ao conhecimento dos usuários as ofertas disponibilizadas na rede, assim, a equipe deve conhecer as ofertas, o endereço das instituições, serviços e órgãos; as competências e o trabalho desenvolvido por cada um; e as formas possíveis de acesso. Também é necessário que os profissionais do serviço monitorem os encaminhamentos, a fim de garantir a concreta inserção dos usuários nos serviços e órgãos existentes.

**1.8.6 Articulações em rede:** o serviço de abordagem tem papel fundamental no processo de articulação, uma vez que representa a “porta de entrada” ou o primeiro contato do usuário com serviços públicos, por isso a importância de conhecer as ofertas disponíveis. Neste sentido, se faz necessário trabalhar de maneira articulada com a rede de serviços socioassistenciais, com as políticas públicas setoriais, os órgãos do Sistema de Garantia de Direitos disponíveis no município e os demais serviços e atores envolvidos na promoção, proteção e defesa de direitos, uma vez que é por meio desta articulação que será possível atender às demandas dos indivíduos e famílias em situação de rua. O trabalho em requer circulação de informações, diálogos permanentes, trocas, compromisso com o fazer coletivo e postura de colaboração institucional e individual, por parte dos profissionais. Neste processo é importante definir fluxos conjuntos, visando o atendimento integrado, evitando a fragmentação e/ou a sobreposição de ações.

**1.8.6.1 Ações conjuntas e planejadas:** conforme citado acima, o Serviço de Abordagem Social requer a atuação conjunta, preferencialmente com definição de fluxos conjuntos, visando oferecer um atendimento integrado e de maior qualidade ao usuário em situação de risco e vulnerabilidade social. A atuação conjunta requer do profissional iniciativa para atuar com outras equipes. Um exemplo desta articulação que pode ser realizada entre o Serviço de Abordagem com outra política pública setorial é a atuação conjunta da equipe da abordagem com a equipe dos consultórios na rua, vinculada a política de Saúde, favorecendo assim, um atendimento mais integrado, a partir das observâncias de necessidades sociais e de saúde.

**1.8.7 Elaboração do Projeto de Vida:** Um dos objetivos do serviço de abordagem é construir o processo de saídas das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais, para isso, requer a construção desafiadora e gradativa de vínculos de confiança entre o profissional e usuário. Este processo de construção conjunta será de fundamental importância no suporte para a elaboração de forma participativa, dinâmica e flexível de novos projetos de vida do usuário vinculado as suas demandas, necessidades e sonhos. Importante salientar que os profissionais do serviço em abordagem social podem representar e atuar como pessoas de referência no processo de (re)construção de projetos de vida das pessoas que estão sendo acompanhadas.

**1.8.8 Elaboração de Relatórios:** é o procedimento de registro de informações que visa instrumentalizar o órgão gestor no planejamento com informações sobre as situações de riscos pessoas e sociais observadas e identificadas no território. Itens importantes a constarem no relatório: situações de risco pessoal e social apresentadas no território; incidência de cada situação identificada (ex: situação de rua; exploração sexual de crianças e adolescentes; trabalho infantil, tráfico de pessoas e etc.); número de indivíduos e famílias sob atendimento; especificação dos encaminhamentos realizados à rede e para inclusão no Cadastro Único para Programas Sociais e para acesso ao BPC (Benefício de Prestação Continuada), dentre outros.

**1.8.8.1 Sigilo e privacidade:** é necessária a observância do sigilo e privacidade nos relatórios e atendimentos, a fim de proteger informações relatadas pelos usuários, as quais devem ser restritas à equipe do serviço, salvo se necessário, socializar alguns de seus aspectos com profissionais de outros serviços ou órgãos para os quais se realizou encaminhamento.

**1.8.9 Inclusão no CadÚnico:** a ferramenta do CadÚnico é de fundamental importância no processo de identificação e busca ativa dos indivíduos e suas famílias. O Serviço de Abordagem Social desempenha um importante papel no encaminhamento das pessoas e famílias em situação de rua para a inclusão no Cadastro Único para Programas Sociais. Neste sentido, os profissionais poderão desenvolver as seguintes ações:

- Identificar, sensibilizar e orientar as pessoas e famílias em situação de rua para efetuarem sua inserção no Cadastro Único para Programas Sociais

- Realizar encaminhamentos para os postos de cadastramento definidos no município, contudo, poderão realizar o cadastramento nas ruas para aquelas pessoas em situação de rua que recusarem o encaminhamento ao posto de cadastramento, mas demonstrarem interesse na inclusão<sup>1</sup>
  - Excepcionalmente, encaminhar para o cadastramento das pessoas e famílias em situação de rua nos espaços públicos
  - Encaminhar, de maneira monitorada, para acesso à documentação pessoal

### **1.9 Acompanhamento monitorado do Usuário no Serviço de Abordagem**

A equipe do Serviço em Abordagem Social, deverá manter o acompanhamento do usuário, verificar se ele tem conseguido acessar os serviços o qual foi encaminhado, continuar articulando com a rede local, manter contato com os profissionais dos CREAS e do Centro Pop, uma vez que:

*“os profissionais do Serviço de Abordagem Social, para além da resolução de necessidades imediatas, trabalham na perspectiva da promoção do acesso dos sujeitos a uma rede de proteção, por meio de encaminhamentos para serviços, programas, projetos, benefícios e órgãos de defesa de direitos existentes no território, a partir de suas demandas”<sup>2</sup>*

O fato do usuário ter sido encaminhado para outros serviços não esgota a atuação do Serviço em Abordagem Social, visto que o indivíduo ainda faz uso do espaço das ruas como moradia e de sobrevivência. Conforme Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, Resolução nº109 de 11 de novembro de 2009, um dos objetivos do serviço é construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais além de promover ações para a reinserção familiar e comunitária.

O processo de acompanhamento ocorrerá conforme a necessidade de cada caso, os profissionais que atuam no serviço em abordagem social devem estar constantemente avaliando o caso com os profissionais do CREAS e ou com os profissionais do Centro Pop e também com o usuário, deve ser elaborado um plano de acompanhamento visando a saída da situação de rua.

---

<sup>1</sup> Nessas situações, a entrevista e o preenchimento dos formulários do Cadastro Único serão realizados no espaço da rua e a gestão do Cadastro Único em parceria com o órgão gestor de Assistência Social serão os responsáveis pela capacitação dos profissionais que realizarão o preenchimento do Cadastro Único. Brasília, 2013, pág. 42 e 43.

<sup>2</sup> Fonte: Caderno de Perguntas e Respostas: Serviço Especializado em Abordagem Social, 2013. pág. 41

## **2. Considerações Finais**

Em contextos sociais de exclusão, pobreza e desigualdade social, a rua se tornou ambiente de moradia, trabalho, socialização e lazer, para diferentes grupos sociais, a qual os submete a situações de risco e desproteção.

Nesta realidade é imprescindível a atuação humanizada dos profissionais que atuam no Serviço em Abordagem Social, bem como, o gestor prever no planejamento municipal a considerar a demanda, ações como o aluguel social, implantação da modalidade de república e/ou política habitacional que contemplem o processo gradativo de saída das ruas de forma definitiva e efetiva.

Enquanto Política da Assistência Social, entendemos que a saída das ruas ocorre de forma gradativa e planejada mediante a elaboração e amadurecimento do Projeto de Vida, que norteará os seus objetivos futuros, realizado entre a equipe de referência e o usuário,

Contudo, é fundamental destacar que a equipe de referência do Serviço em Abordagem Social, deve atuar de maneira articulada junto as demais políticas públicas de saúde, educação, habitação, trabalho/qualificação profissional e Segurança alimentar, dado a complexidade da situação de rua e necessidades do ser humano, cuja responsabilidade não é exclusiva da Política de Assistência Social, cabendo principalmente as demais Políticas Públicas supra citadas que são protagonistas nas demandas apresentadas.

Entendemos também, da necessidade de todas as áreas trabalhar coletivamente e intersetorialmente, enquanto construtores de Políticas Públicas visando construir ações efetivas para a mudança deste cenário da situação de rua para a condição de moradia.

A atuação conjunta, articulada e intersetorial entre as Políticas públicas estruturantes será fundamental no processo planejado e gradativo de saída das ruas, ofertando assim, o suporte necessário para a inclusão social, visando assim, ao usuário reconstruir sua vida e galgar condições de posteriormente assumir este novo grau de autonomia no gerenciamento de sua casa.

Outro ponto importante a ser ressaltado é a necessidade da comunidade local ser informada e sensibilizada sobre o trabalho realizado pela equipe do Serviço de Abordagem Social, podendo, também, atuar como uma importante parceira neste trabalho.

Sabemos da complexidade que envolve o trabalho com a população em situação de rua e os desafios das políticas intersetoriais a serem superados, contudo, realizar uma aproximação ou Abordagem de maneira humanizada, respeitosa e acreditando no potencial de superação pode fazer toda a diferença a esta pessoa que se encontra nesta condição.

### **3. Referências Bibliográficas:**

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Secretaria de Assistência Social. **Perguntas e Respostas: Serviço Especializado em Abordagem Social.** Brasília, DF. Vol. 4, 50p., 2013.

**Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop: SUAS e População em Situação de Rua.** Gráfica e Editora Brasil LTDA. Volume 3. Brasília, 2011, 116 pág

### **Legislação:**

**BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS. Resolução nº 09 de 18.04.2013.** Dispõe sobre critérios de elegibilidade e partilha dos recursos do cofinanciamento federal para a expansão qualificada do ano de 2013 dos Serviços Socioassistenciais de Proteção Social Especial para o Serviço Especializado em Abordagem Social, Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua; para o Reordenamento dos Serviços de Acolhimento Institucional e para os Serviços de Acolhimento em Repúblca para Pessoas em Situação de Rua.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 33 de 12/12/2012.** Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social -NOB/SUAS Publicada em Diário Oficial da União nº 2 em 3 de janeiro de 2013.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº109 de 11/11/2009.** Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Publicada em Diário Oficial da União nº 225 em 25 novembro de 2009.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº17, de 20/06/2011.** Ratifica a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e Reconhece as categorias profissionais de nível superior. Publicada em DOU em 21/06/2011.

\_\_\_\_\_. **Resolução Nº 09, de 15/04/2014.** Ratifica e reconhece as ocupações profissionais de escolaridade de ensino médio e fundamental completos que compõe as equipes de referência do Sistema único de Assistência Social – SUAS, previstas na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema único de Assistência Social

----- **Resolução nº 9, de 15.04.2014.** Ratifica e reconhece as ocupações e as áreas de ocupações profissionais de ensino médio e fundamental do Sistema Único de Assistência Social – SUAS

**FERREIRA, S. S. NOB-RH Anotada e Comentada.** Brasília, DF. MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 144 p., 2011.

**PARANÁ. Deliberação nº 051/2016, publicada no DIOE nº 9756 de 05/08/2016.** Delibera os critérios de elegibilidade e partilha dos recursos do cofinanciamento estadual para expansão 2016 dos serviços Socioassistenciais de Proteção Social Especial para o serviço Especializado em Abordagem Social e o Serviço de Acolhimento Institucional para Pessoas em Situação de Rua

### **Web Site**

**BRASIL. Política Nacional de Assistência Social.** Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS, 2004. Disponível em:

[www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf)

\_\_\_\_\_. **Norma Operacional Básica – NOB/SUAS/RH Anotada e Comentada.** Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS, 2007. Disponível em: [www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/NOB-RH\\_SUAS\\_Anotada\\_Comentada.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf)

\_\_\_\_\_. **Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução Nº 109,** de 11/11/2009. Aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Disponível em: [www.mds.gov.br/cnas/legislacao/legislacao/resolucoes/arquivos-2009/resolucoes-normativas-de-2009/](http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/legislacao/resolucoes/arquivos-2009/resolucoes-normativas-de-2009/) – SUAS. Disponível em: [www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/arquivos-2014/resolucoes-cnas-2014/](http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/arquivos-2014/resolucoes-cnas-2014/)