

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE
SECRETARIA MUNICIPAL ADJUNTA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

DICIONÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Belo Horizonte, Agosto de 2006.

Prefeitura Municipal de Belo Horizonte

Secretaria Municipal Adjunta de Assistência Social

Gerência de Coordenação da Política de Assistência Social

Gerência de Gestão da Política de Assistência Social

Gerência de Informação, Monitoramento e Avaliação

Elaboração:

Gerência de Coordenação da Política de Assistência Social

Lea Lúcia Cecílio Braga

Gerência de Informação, Monitoramento e Avaliação

Carla Andréa Ribeiro

Gerência de Regulação

Mario Rocha Moreira

Organizadores:

Eugênio Prado de Freitas

Fabírcia Cristina de Castro Maciel

Mário César Rocha Moreira

Neuza Maria Lima

Colaboradores:

Carla Andréa Ribeiro

Célio Augusto Raydan Rocha

Celsiane Aline Vieira Araújo

Denise Amaral Soares

Eliana Miranda Maia

Maria do Carmo Villamarin

Renata Daniel Caldeira

Sônia Lúcia de Oliveira

APRESENTAÇÃO

Este Dicionário tem por objetivo a padronização de termos técnicos pertinentes à Política de Assistência Social. A atual versão revisa e amplia a anterior, denominada “Pequeno Dicionário: Assistência Social de “A” a “Z”, em virtude, principalmente, do contexto de implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Os termos incluídos nesta versão são de uso recorrente na formulação da política e na operacionalização das ações da assistência social, tanto em nível municipal, quanto nacional. Assim, a Secretaria Municipal Adjunta da Assistência Social da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte - SMAAS/PBH espera contribuir com a disseminação de mais um instrumento de trabalho para qualificar a Política de Assistência Social.

As transformações recentes na Política de Assistência Social, a partir da implantação do SUAS, visam superar a fragmentação e sobreposição de ações, propondo uma nova organização, inclusive de forma padronizada. Tal iniciativa exige a construção de uma linguagem comum tanto na definição de cada ação, programa, projeto, serviço e benefícios, quanto nas concepções e metodologias que orientam a PNAS - Política Nacional de Assistência Social.

Em Belo Horizonte, a criação da Gerência de Coordenação da Política de Assistência Social, a partir de 2000, vem cumprir as funções de organizar e articular as ações e padronizar a linguagem, necessárias para uma gestão que pretende não só formular e operacionalizar as ações como ainda monitorá-las e avaliá-las.

O Dicionário traz termos utilizados pela SMAAS/PBH cujas definições já estão validadas no conjunto da política municipal e nas legislações pertinentes (Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, Política Nacional da Assistência Social - PNAS, Norma Operacional Básica - NOB/SUAS/2005, Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, Estatuto do Idoso - EI e outras). Algumas dessas definições não correspondem, com exatidão, àquelas utilizadas em outras áreas, constituindo-se como verdadeiros neologismos, fruto da construção histórica da política de assistência social. Algumas definições foram construídas pela equipe da Gerência de Coordenação da Política de Assistência Social – GPAS juntamente com outras equipes técnicas. Outras definições resultam das releituras de conceitos fundamentados na prática da assistência social. Nestes casos não são apresentadas as fontes, uma vez que são conhecimentos sistematizados neste documento.

O Dicionário traz 201 verbetes técnicos adotados pelos diversos serviços, programas e projetos da SMAAS, incluindo a área administrativa e financeira e a área da informação e informatização.

Esta é uma versão provisória do Dicionário visto que alguns termos ainda carecem de validação junto aos técnicos e gerentes da SMAAS. Esta validação será realizada em um seminário específico e, posteriormente, agregada ao Dicionário. A divulgação desta versão será feita através da “Intranet” da Assistência Social. O Dicionário será publicado oficialmente, após a validação das demais definições.

ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

Refere-se ao recorte territorial que define o público a ser atendido pelos serviços socioassistenciais. Os serviços são definidos de acordo com as seguintes abrangências: Local: serviços que atendem o público de uma determinada comunidade ou unidade territorial de intervenção; Regional: serviços que atendem o público da região administrativa onde o serviço está implantado; Municipal: serviços que atendem o público de todo município (ver TERRITORIALIZAÇÃO).

ABORDAGEM

Atividade de aproximação do agente público ao usuário em situação de vulnerabilidade e risco, com vistas a inserí-lo na rede de serviços socioassistenciais

ABRIGAMENTO

Ação protetiva que tem por objetivo resguardar os usuários de situações de risco circunstancial, conjuntural, geológico e/ou geotécnico, oferecendo moradia temporária (ver ALBERGAMENTO).

AÇÃO SOCIOASSISTENCIAL

Compreende-se como ação os programas, projetos, serviços e concessão de benefícios da assistência social (LOAS, 1993).

ACCOUNTABILITY

Sem uma tradução definitiva para o português, o termo accountability refere-se à cultura de cobrança, por parte dos cidadãos, e de prestação de contas por parte do agente público de suas ações; tem correspondência com o termo transparência.

ACESSIBILIDADE

Condição favorável para facilitar a obtenção de bens e serviços públicos, eliminando obstáculos de ordem física, arquitetônicos e relacionados à comunicação. A expressão “acessibilidade”, presente em diversas áreas de atividade, tem também na informática um importante significado. Representa não só o direito de acessar a rede de informações, de disponibilidade de comunicação, de equipamentos e programas adequados, de conteúdo e apresentação da informação em formatos alternativos. Em relação à pessoa com deficiência, acessibilidade é definida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT/NBR 9050/94 - como “as condições e possibilidades de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de edificações públicas, privadas e particulares, seus espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, proporcionando a maior independência possível e dando ao cidadão deficiente ou àqueles com dificuldade de locomoção, o direito de ir e vir a todos os lugares que necessitar, seja no trabalho, estudo ou lazer”. (<http://www.acessobrasil.org.br/index.php/itemid=45>. Acessado em 03/01/2005).

ACESSO

Ingresso ou entrada nos serviços públicos (Glossário de Termos Técnicos da Secretaria Municipal de Saúde(ANO).

ACOLHIDA

Princípio básico de um atendimento humanizado em que são considerados os seguintes aspectos: ética do trabalhador social, condições institucionais para a realização do atendimento e comprometimento com a busca da resolutividade.

ACOLHIMENTO

Ato ou efeito de acolher. Primeira etapa do recebimento do usuário no serviço, na qual são apresentadas as condições do atendimento.

ACOMPANHAMENTO

Processo de trabalho realizado pelos profissionais da assistência social, voltado para o usuário (indivíduos, famílias e grupos). O acompanhamento inclui outros procedimentos como atendimento, encaminhamento e atividades tais como:

- Visitas domiciliares e/ou institucionais,
- Contatos com órgãos encaminhadores,
- Organizações da rede socioassistencial e demais políticas públicas.

ACOMPANHAMENTO TÉCNICO METODOLÓGICO AOS SERVIÇOS

Procedimento realizado por equipes técnicas da SMAAS junto aos serviços socioassistenciais, com a finalidade de monitorar a eficácia qualitativa das normas e diretrizes metodológicas em relação aos objetivos desses serviços, para proposição de possíveis ajustes no decorrer do processo de trabalho.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Sentido formal - conjunto de órgãos instituídos para conservação dos objetivos do Governo.

Sentido material - conjunto de funções necessárias aos serviços públicos em geral.

Sentido operacional - é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...) (Art. 37 – CF/88).

Disponível em: http://www.dji.com.br/constitucional/administracao_publica.htm. Acesso em: 13/12/2005.

AGENTES PÚBLICOS (Servidores públicos)

Todas as pessoas incumbidas, definitivamente ou transitoriamente do exercício de função estatal.

Disponível em: http://www.dji.com.br/constitucional/administracao_publica.htm. Acesso em 13/12/2005.

ALBERGAMENTO

Modalidade de abrigo que compõe a Proteção Social de Alta Complexidade, oferecendo atividades/benefícios como pernoite, refeição e higienização aos usuários (ver ABRIGAMENTO).

AMOSTRAGEM

Método através do qual se seleciona parte de uma população que representa um universo pesquisado. Os resultados obtidos em uma pesquisa amostral podem ser inferidos para esse universo .

APOIO SÓCIO-ECONÔMICO

Conjunto de ações que proporcionam a melhoria das condições sociais e econômicas com ênfase na sustentabilidade material às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social, através da concessão de benefícios eventuais, de ações de transferência de renda e/ou preparação para inserção no mercado de trabalho, em atividades produtivas de geração de renda.

ASSEMBLÉIA

Encontro de diversas pessoas, com pauta e regras pré-definidas, de caráter deliberativo.

ATENDIMENTO SOCIOASSISTENCIAL

É um procedimento técnico de escuta e identificação de demandas do usuário, viabilizando a realização das intervenções pertinentes aos serviços da Política de Assistência Social. Os atendimentos podem se dar através de atividades de caráter formativo, informativo, lúdico e de socialização.

Os atendimentos podem ser de natureza:

- Pontual: atendimento que se encerra na resolução de uma demanda específica dos indivíduos, famílias ou grupos, com ou sem retorno;
- Processual: atendimento que se dá em um processo no qual indivíduos, famílias ou grupos são acompanhados, durante um período determinado, considerando suas diferentes demandas.
- Os atendimentos podem ser classificados em três tipos:
- Atendimento individual: atendimento a um indivíduo.
- Atendimento familiar: atendimento a mais de um membro do grupo familiar.
- Atendimento coletivo: atendimento realizado a um grupo de indivíduos e/ou famílias.

ATIVIDADES

É um conjunto de ações que operacionalizam e qualificam os procedimentos de atendimento, encaminhamento e acompanhamento.

Principais atividades:

- ENTREVISTAS
- GRUPOS
- OFICINAS
- PALESTRAS
- REUNIÕES
- ESTUDO DE CASO
- VISITAS DOMICILIARES
- CONTATOS INTERINSTITUCIONAIS
- VISITA INSTITUCIONAL
- ABORDAGEM

ATO INFRACIONAL

Considera-se ato infracional a conduta descrita como crime ou contravenção penal. Os adolescentes que cometerem este tipo de infração receberão da autoridade competente - Juizado da Infância e da Juventude - a aplicação de medidas sócio-educativas, conforme a capacidade do adolescente de cumpri-la, considerando as circunstâncias e gravidade da situação.

(Fonte: ECA/Art. 103, 1990).

ATO(S) ADMINISTRATIVO(S)

Os atos administrativos oficiais, pelos predicativos e peculiaridades, intrínsecos ou finalísticos, podem ser classificados em seis categorias, que abrangem a totalidade dos *documentos de redação oficial*, pelas quais os *atos administrativos* são expressos e formalizados.

Atos deliberativo-normativos: São aqueles que contêm um comando geral do Executivo, visando à correta aplicação da lei, e explicitando a norma legal observada pela administração e pelos administrados. Exemplos: decretos, despachos, instruções, resoluções, portarias, acórdãos e manuais.

Atos de correspondência: Estes atos podem ser de correspondência *individual* ou *pública*. Sua característica é ter destinatário declarado. Exemplos: ofícios e circulares.

Atos enunciativos: São todos aqueles em que a administração limita-se a atestar ou certificar um fato, ou emitir uma opinião sobre determinado assunto, sem vincular-se a seu enunciado. Exemplo: parecer.

Atos de assentamento: São aqueles que se destinam a registro. São documentos que contêm assentamentos sobre fatos ou ocorrências. Exemplo: atas.

Atos negociais: São declarações de vontade da autoridade administrativa, destinadas a produzir efeitos específicos e individuais para o particular interessado. Exemplos: licença, autorização, permissão, homologação, dispensa e renúncia.

Atos ordinatórios: Visam a disciplinar o funcionamento da Administração Pública e a conduta funcional de seus agentes. Exemplo: avisos.

(Fonte: Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

ATOR SOCIAL

"É uma personalidade, uma organização, ou um agrupamento humano, que, de certa forma, estável ou transitória, tem capacidade de acumular força e desenvolver interesse, produzindo fatos na situação".

(Matus, 1993).

ATRIBUIÇÕES

Conjunto de obrigações e de poderes conferidos a uma pessoa ou órgão (Meireles e Paixão, 2003).

AUTONOMIA

O conceito de autonomia é compreendido como a capacidade e a possibilidade do cidadão em suprir suas necessidades vitais, especiais, culturais, políticas e sociais, sob as condições de respeito às idéias individuais e coletivas, supondo uma relação com o mercado – onde parte das necessidades deve ser adquirida – e com o Estado, responsável por assegurar outra parte das necessidades; a possibilidade de exercício de sua liberdade, tendo reconhecida a sua dignidade, e a possibilidade de representar pública e partidariamente os seus interesses sem ser obstaculizado por ações de violação dos direitos humanos e políticos ou pelo cerceamento à sua expressão. Sob esta concepção o campo da autonomia inclui não só a capacidade do cidadão de auto-suprir, desde o mínimo de sobrevivência até necessidades mais específicas, como a de usufruir segurança social pessoal mesmo quando na situação de recluso ou apenado. É este o campo dos direitos humanos fundamentais. **Mapa Exclusão/Inclusão/**, São Paulo 1991. Disponível em: www.dpi.inpe.br/geopro/exclusao/mapas.html. Acesso em: 04/12/2005.

AVALIAÇÃO

Compreende-se como avaliação: “... uma forma de pesquisa social aplicada, sistemática, planejada e dirigida; destinada a identificar, obter e proporcionar de maneira válida e confiável dado e informação suficiente e relevante para apoiar um juízo sobre o mérito e o valor dos diferentes componentes de um programa (tanto na fase de diagnóstico, programação ou execução), ou de um conjunto de atividades específicas que se realizam, foi realizado ou se realizarão. Tem o propósito de produzir efeitos e resultados concretos; comprovando a extensão e o grau em que se deram essas conquistas, de forma tal que sirva de base ou guia para uma tomada de decisões racional e inteligente entre cursos de ação, ou para solucionar problemas e promover o conhecimento e a compreensão dos fatores associados ao êxito ou ao fracasso de seus resultados” (Aguilar e Ander-Egg, 1994: p. 31-32).

AVALIADORES EXTERNOS

Avaliadores que não são empregados permanentes da instituição que está operando o programa objeto da avaliação. São também chamados de terceiros ou avaliadores independentes (Worthen, B.; Sanders, J.; Fitzpatrick, J., 2004).

AVALIADORES INTERNOS

Avaliadores que são empregados da instituição que está operando o programa objeto de avaliação (Worthen, B.; Sanders, J.; Fitzpatrick, J., 2004).

BANCO DE DADOS

Conjunto estruturado de informações em um domínio do saber. Tem-se a ele acesso geralmente por computador (Christian, L. - Dionne, J., 1999).

Conjunto de dados processados eletronicamente, organizados de acordo com uma seqüência lógica que permite o acesso a eles de forma direta, por meio de programas de aplicação (FMCBH/APCBH, 2005: p.26).

BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA - BPC

Garantia de um (01) salário mínimo mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais e que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção e nem de tê-la provida por sua família (LOAS, 1993).

BENEFÍCIOS EVENTUAIS

Auxílios em bens materiais e em pecúnia em caráter transitório para as famílias, seus membros e indivíduos sob riscos circunstanciais (NOB, 2005). Segundo a LOAS, os benefícios eventuais devem garantir o pagamento de auxílio natalidade ou morte às famílias cuja renda mensal per capita seja inferior a $\frac{1}{4}$ (um quarto) do salário mínimo. Poderão ser estabelecidos outros benefícios eventuais para atender necessidades advindas de situações de vulnerabilidade temporária, com prioridade para a criança, a família, o idoso, a pessoa portadora de deficiência, a gestante, a nutriz e nos casos de calamidade pública (LOAS, 1993).

BISCATE

Atividades informais, irregulares e descontínuas, exercidas pelos trabalhadores, quando estes se encontram fora do mercado de trabalho formal. É um tipo de desemprego que se verifica no momento em que o trabalhador não consegue um novo emprego, mas encontra uma atividade informal, que lhe dá algum retorno financeiro, embora seja, em geral de baixa remuneração, descontínua e irregular. Ou seja, essa situação ocorre quando o trabalhador desempregado é obrigado a realizar bicos que não têm continuidade, para auxiliar no orçamento da família e até para financiar seus gastos em busca de novo emprego.

CAMPANHAS

Conjunto de atividades destinadas ao envolvimento e sensibilização da sociedade, bem como mobilização de recursos em torno de um objetivo específico, com foco definido e período de execução pré-determinado.

CENTROS DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

É a unidade pública estatal de base territorial, localizados em áreas de vulnerabilidade social. Executa serviços de proteção básica, organiza e coordena a rede de serviços socioassistenciais locais da política de assistência social. Atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o convívio sócio-familiar e comunitário (PNAS, 2004).

CIDADANIA

Definida como o pleno pertencimento dos indivíduos a uma comunidade política por meio de um status, isto é, situação social, que garante aos indivíduos direitos e deveres, liberdades e restrições, poderes e responsabilidades. MARSHAL (1967), citado por LIMA (2002, p. 22) desenvolve uma cronologia da conquista dos direitos identificando no século

XVIII a conquista dos direitos civis — direitos de primeira geração — os direitos políticos no século XIX e os direitos sociais no século XX. Os direitos sociais — direitos de segunda geração — foram conquistados no século XX e referem-se ao direito mínimo de bem-estar econômico e de segurança, de participar da herança social e de levar a vida de um ser civilizado. Incluem os direitos econômicos ou de crédito, ao trabalho, à saúde, à educação, à aposentadoria, ao lazer, ou seja, o bem-estar social. O foco da abordagem de MARSHALL (1967) é, portanto, claramente o da cidadania como um *status* fundado no reconhecimento de direitos e deveres (LIMA, 2002).

CIRCULAR

Circular é toda comunicação reproduzida em vias, cópias, ou exemplares de igual teor expedidas a diferentes pessoas, órgãos ou entidades. Especificamente, como documento, é mensagem endereçada simultaneamente a diversos destinatários, para transmitir avisos, ordens ou instruções. É, portanto, uma correspondência *multidirecional*. Circular é a forma pela qual as autoridades transmitem determinações uniformes a toda uma classe de servidores a elas subordinados (Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

COEFICIENTE DE GINI

É uma medida de desigualdade idealizado pelo estatístico italiano Corrado Gini. Normalmente se usa para medir a desigualdade de participação na renda, porém pode ser usado para medir qualquer forma de distribuição desigual. O índice de Gini ou coeficiente de Gini é o coeficiente expresso por porcentagens, e é igual ao coeficiente de Gini multiplicado por 100. É um parâmetro internacionalmente usado para medir a concentração de renda. O coeficiente de Gini varia de zero a 1,00. Zero significaria, hipoteticamente, que todos os indivíduos teriam a mesma renda e 1,00, mostraria que apenas um indivíduo teria toda a renda de uma sociedade. De acordo com o informe das Nações Unidas (Informe de Desarrollo Humano de Naciones Unidas 2004) o coeficiente de Gini do Brasil encontra-se em 59,1 (Medina, 2001).

COEGEMAS

Colegiado Estadual de Gestores Municipais de Assistência Social. Órgão colegiado, com função propositiva e de pactuação, de abrangência estadual, com representação dos gestores municipais e do gestor estadual.

COGEMAS

Colegiado de Gestores Municipais da Assistência Social. Órgão colegiado, com função propositiva e de pactuação, de abrangência estadual, com representação dos gestores municipais.

COMANDO ÚNICO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Forma de organização referente à administração e gestão da Assistência Social que determina ao gestor a coordenação geral do sistema de Assistência Social em cada nível de governo (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE - CIB

Instância de articulação, negociação e pactuação entre os gestores municipais e o estadual no que diz respeito à operacionalização do sistema descentralizado e participativo da Assistência Social (NOB/SUAS, 2005: p.42).

COMISSÃO INTERGESTORES TRIPARTITE - CIT

Instância de articulação, negociação e pactuação entre os gestores municipais, estaduais e federal, no que diz respeito à operacionalização do sistema descentralizado e participativo da Assistência Social (NOB/SUAS, 2005: p. 44).

COMISSÕES LOCAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CLAS

Compõem a estrutura do Conselho Municipal de Assistência Social de Belo Horizonte – CMAS-BH, organizados geograficamente de acordo com as micro-regiões das regiões administrativas. São instâncias de caráter consultivo, que têm como função articular os usuários e os prestadores de serviços, trabalhadores e lideranças comunitárias, visando identificar demandas e conhecer a oferta de serviços em cada micro-região. Subsidiaram o trabalho do CRAS e do CMAS (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

COMUNIDADE

“É um termo com numerosos significados, tanto sociológicos como não sociológicos. A comunidade pode ser um grupo de indivíduos que têm algo em comum, sem necessariamente viver em um dado lugar. Pode ser um senso de ligação com outras pessoas, de integração, de identificação, como em *"espírito de comunidade"* ou *"senso de comunidade"*. É também um grupo de pessoas que realizam tipos de trabalhos relacionados entre si, como em a *"comunidade da saúde"* ou a *"comunidade acadêmica"*, ou ainda [*comunidade da Assistência social*] (Jhonson, 1997).

CONCEITO

Representação mental de um conjunto de realidades em função de suas características comuns essenciais. O conceito é uma categoria que estabelece um caso geral a partir de um conjunto de casos particulares afins, devido a suas características essenciais (Christian & Dionne, 1999).

CONFERÊNCIAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

As conferências de Assistência Social são instâncias deliberativas com atribuição de avaliar a Política de Assistência Social e propor diretrizes para o aperfeiçoamento do Sistema Único de Assistência Social. É convocada pelos Conselhos de cada esfera de governo, obedecendo a periodicidade estabelecida na LOAS (NOB/SUAS, 2005).

CONGEMAS

Colegiado Nacional de Gestores Municipais da Assistência Social. Órgão colegiado, com função propositiva e de pactuação, de abrangência nacional, com representação dos gestores municipais, do gestor estadual e do gestor federal.

CONHECIMENTO

Um conhecimento (um saber) é o resultado do ato de conhecer, ato pelo qual o espírito apreende um objeto. Conhecer é ser capaz de formar a idéia de alguma coisa: é ter presente no espírito. Isso pode ir da simples identificação

(conhecimento comum) à compreensão exata e completa dos objetos (conhecimento científico). O saber designa um conjunto articulado e organizado de conhecimentos a partir do qual uma ciência – sistema de relações formais e experimentais – poderá originar-se (Le Coadic, 1996).

CONSELHO TUTELAR

Órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, composto por 5 (cinco) membros, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente. Em Belo Horizonte funcionam 9 (nove) Conselhos Tutelares, um em cada região administrativa da cidade, escolhidos pela população (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

CONSELHOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), Conselho Estadual de Assistência Social (CEAS), Conselho de Assistência Social do Distrito Federal, Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS), são Instâncias deliberativas do Sistema Descentralizado e Participativo de Assistência Social em cada esfera de governo, de caráter permanente e composição paritária entre governo e sociedade civil. Deliberam sobre a Política de Assistência Social normatizando, disciplinando, acompanhando, avaliando e fiscalizando os serviços, programas, projetos e benefícios desenvolvidos pela Assistência Social (NOB/SUAS, 2005).

CONSELHOS REGIONAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

Compõem a estrutura do Conselho Municipal de Assistência Social de Belo Horizonte – CMAS-BH. São organizados segundo a divisão territorial da administração municipal, que se divide em nove regiões administrativas. Têm caráter consultivo, acompanham e fiscalizam a Política de Assistência Social na regional e subsidiam os trabalhos do CMAS. Os CRAS são compostos por: 02 representantes de cada CLAS (01 efetivo e 01 suplente); 02 representantes do conselho comunitário do Centro de Apoio Comunitário (se houver); 02 representantes do Conselho Tutelar; 02 representantes da Secretaria Municipal da Coordenação da Gestão Regional (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

CONTRATO DE ACOMPANHAMENTO

Acordo entre usuários e o serviço, no qual são estabelecidos compromissos e responsabilidades das partes envolvidas no acompanhamento. O contrato de acompanhamento estabelecido entre as partes, pode ser verbal ou escrito, em conformidade com a especificidade do serviço.

CONTROLE SOCIAL

Efeito da ação dos indivíduos e das comunidades sobre a gestão das instituições públicas ou privadas das quais são usuários. Conforme a NOB-AS/2005, tem sua concepção advinda da Constituição Federal de 1988, enquanto instrumento de efetivação da participação popular no processo de gestão político-administrativa-financeira e técnico-operativa. O controle do Estado é exercido pela sociedade na garantia dos direitos fundamentais e dos princípios democráticos balizados nos preceitos constitucionais. Esta

expressão, passa a ser utilizada no Sistema Único de Saúde (SUS), e agora pelo SUAS, indicando que deve haver um controle do poder público pela sociedade, especialmente no âmbito local, na definição de metas, objetivos e planos de ação.

CONVIVÊNCIA FAMILIAR E COMUNITÁRIA

Direito fundamental assegurado pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei Orgânica da Assistência Social, pelo Estatuto da Criança e do Adolescente e pelo Estatuto do Idoso. “Toda criança ou adolescente tem o direito a ser criado e educado junto a sua família e, excepcionalmente, em família substituta, em ambiente livre da presença de pessoas dependentes de substâncias entorpecentes” (ECA, 1990). “É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária” (EI, 2003).

CULTURA

Conjunto acumulado de símbolos, idéias e produtos materiais associados a um sistema social, seja ele uma sociedade inteira ou uma família. Juntamente com a estrutura social, população, ecologia, constitui um dos principais elementos de todos os sistemas sociais e é conceito fundamental na definição da perspectiva sociológica (Jhonson, 1997).

CULTURA ORGANIZACIONAL

“Cultura organizacional é o conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionaram bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas”. (Mintzberg, 2000).

Toda organização tem um conjunto de comportamentos, saberes e saber-fazer característicos de um grupo humano – entendidos por alguns autores, como cultura organizacional; desta forma, os comportamentos pertinentes a uma determinada organização são adquiridos por meio de um processo de aprendizagem e transmitidos ao conjunto de seus membros (Schein, citado por Fleury et al. 1996: p.2).

DECRETO

Ato emanado do poder público, com força obrigatória, que se destina a assegurar ou promover a boa ordem política, social ou administrativa. Por meio de decretos é que o chefe de governo determina a observância de regras legais, cuja execução é da competência do Poder Executivo. Decretos regulamentares são os que expressam regras jurídicas gerais e abstratas especiais, de caráter impessoal. Quando expressam regras jurídicas especiais e concretas, de caráter pessoal, são chamadas simplesmente de Decretos (Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

DEFESA SOCIAL INSTITUCIONAL

Os serviços de proteção social básica e especial devem garantir aos cidadãos o acesso ao conhecimento dos direitos socioassistenciais e sua defesa através de ouvidorias, centros de referência, centros de apoio sócio-jurídico, conselhos de direitos, entre outros (NOB/SUAS, 2005).

DEFICIÊNCIA

Toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano. É considerada pessoa portadora de deficiência a que se enquadra nas seguintes categorias: deficiência física, deficiência auditiva, deficiência visual, deficiência mental e deficiência múltipla (Decreto Federal N° 3.298, 1999). (ver DEFICIÊNCIA PERMANENTE e INCAPACIDADE).

DEFICIÊNCIA PERMANENTE

Aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos (Decreto Federal N° 3.298, 1999).

DEMANDA

Manifestação de necessidades apresentadas explicitamente pelo usuário ou identificadas pelo técnico, que exigem intervenções de natureza socioassistencial.

DESCENTRALIZAÇÃO

Descentralização significa dotar de competências e recursos organismos intermediários para que possam desenvolver suas administrações com mais eficiência e mais próximos dos cidadãos e de grupos sociais (Jacobi, 1983).

Um dos corolários da democratização no Brasil, o tema da descentralização, surge na década de 90, tendo sua expressão maior nos princípios da Constituição Federal de 1988, como um dos pressupostos das diversas mudanças que ocorreram na gestão do setor social nos últimos 20 anos. *“A associação entre descentralização e democratização assumiu um significado especial na América Latina, ganhando relevância na crítica aos governos autoritários e, particularmente, à gestão de políticas sociais”*. A descentralização surge, numa perspectiva progressista, como uma possibilidade de democratização do poder. Entretanto, vem adquirindo sentidos diversos há, porém, um consenso geral quanto ao significado da descentralização enquanto transferência de poder central para outras instâncias de poder e o reordenamento do aparato estatal (Junqueira, Inojosa & Komatsu, 1988: p.68).

DESEMPENHO

“Refere-se ao resultado obtido numa dada atividade, ao grau de sucesso conseguido, sendo portanto, passível de avaliação e comparação a partir da utilização de referências ou índices específicos. A avaliação do desempenho de tarefas é feita através de diversas técnicas de intervenção, as quais

permitem conhecer o significado, as ambigüidades e os conflitos vividos por diferentes pessoas ao executar uma dada tarefa” (Dicionário da Educação Profissional, 2000).

DESEMPREGO

Situação vivida pela População Economicamente Ativa (PEA), na qual há um afastamento involuntário, em caráter temporário, do mercado de trabalho. Esta situação dificulta a reinserção do trabalhador, podendo provocar marginalização, insegurança, indignidade e a sensação de inutilidade para o mundo social.

DESENVOLVIMENTO HUMANO

O estudo do desenvolvimento humano tem sido realizado pela ONU/PNUD, por meio do Indicador de Desenvolvimento Humano (IDH). Com base em suas reflexões, entende-se que o desenvolvimento humano é a possibilidade de todos os cidadãos de uma sociedade melhor desenvolverem seu potencial com menor grau possível de privação e de sofrimento; a possibilidade da sociedade poder usufruir coletivamente do mais alto grau de capacidade humana (vide IDH)(<http://noticias.terra.com.br/brasil/interna/0,,OI152578-EI306,00.html>, acessado em 03/02/2006)

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Desenvolvimento sustentável é aquele que "satisfaz as necessidades presentes, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades" (Brundtland, 1998). Ou seja, é o desenvolvimento econômico, social, científico e cultural das sociedades, garantindo mais saúde, conforto e conhecimento, mas sem exaurir os recursos naturais do planeta. Para isso, todas as formas de relação do homem com a natureza devem ocorrer com o menor dano possível ao ambiente. As políticas, os sistemas de produção, transformação, comércio e serviço - agricultura, indústria, turismo, serviços básicos, mineração etc - e o consumo têm de existir preservando a biodiversidade e as próprias pessoas, enfim protegendo a vida no planeta.

DESLIGAMENTO

É a conclusão do acompanhamento/atendimento ao usuário de acordo com critérios técnicos de cada serviço.

DESPACHO

É a emissão de decisão, pela autoridade administrativa, dando andamento ou solução a um pedido. É ato deliberativo administrativo que consubstancia decisão emanada do agente público. Manifesta vontade deliberativa da administração, por intermédio de seu agente, sobre assunto sujeito à apreciação deste. A decisão proferida pode ser favorável ou desfavorável à pretensão ou às proposições formuladas (Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

DIAGNÓSTICO SOCIAL

Instrumento dinâmico que permite uma compreensão da realidade social, incluindo a identificação das necessidades e a detecção dos problemas prioritários e respectivas causalidades, bem como dos recursos e

potencialidades locais, que constituem reais oportunidades de desenvolvimento (<http://www.kairos.srv.br/site/atuacao.html> acessado em 03/02/2006).

DIREITOS SOCIOASSISTENCIAIS

São direitos a serem assegurados na operacionalização do SUAS a seus usuários: direito ao atendimento digno; direito a acessar a rede de serviços com reduzida espera; direito à informação; direito ao protagonismo e manifestação de seus interesses; direito à oferta qualificada de serviços; direito à convivência familiar e comunitária (NOB/SUAS, 2005).

DIRETRIZ / DIRETRIZES

Normas gerais de caráter permanente, que orientam a tomada de decisão nos diversos escalões da organização, determinando prioridades e concentração de esforços para empreendimentos de maior importância. Uma diretriz é composta por uma meta e as medidas prioritárias e suficientes para atingi-la. Princípios de exercício profissional da avaliação de programas com os quais a maioria concorda (Joint Committee, 1994).

EFETIVIDADE

A efetividade estabelece o impacto da ação na população alvo. A **efetividade objetiva** é o critério de aferição da mudança quantitativa entre o antes e o depois da execução do programa. O critério de avaliação da **efetividade subjetiva** se refere às mudanças comportamentais, nas crenças e valores da população-alvo. A **efetividade substantiva** é o critério da avaliação das mudanças qualitativas significativas e duradouras nas condições sociais de vida dos beneficiários da política ou programa social (Figueiredo e Figueiredo, 1986; Brant de Carvalho, 1997; Arretche, 1998).

Examina em que medida os resultados de um projeto foram incorporados à realidade do público alvo (PLANO DE TRABALHO GEIMA, 2005).

EFICÁCIA

Analisa até que ponto estão sendo alcançados os resultados previstos e mesmo se os resultados previstos são pertinentes. As avaliações de eficácia não significam apenas aferir o alcance das metas propostas por uma política ou programa. Ela relaciona as metas propostas para o programa e as metas alcançadas (Figueiredo e Figueiredo, 1986; Arretche, 1998).

EFICIÊNCIA

"A eficiência de uma política ou de um programa estabelece a correlação entre os efeitos dos programas (benefícios) e os esforços (custos) empreendidos para obtê-los. Traz como referência o montante dos recursos envolvidos, buscando aferir a otimização ou desperdício dos insumos utilizados na obtenção dos resultados. A avaliação da eficiência relaciona os custos e recursos empregados em uma política ou programa e os resultados alcançados" (Figueiredo & Figueiredo, 1986; Scriven, 1991; Arretche, 1998).

E-MAIL

O e-mail é um meio de comunicação baseado no envio e recepção de textos, chamados de mensagens, através de uma rede de computadores. Cada

usuário de e-mail possui um endereço internet para corresponder-se (Glossário Internet, 2005)

EMPODERAMENTO (EMPOWERMENT)

Processo pelo qual os indivíduos, comunidades e organizações obtêm controle sobre as decisões e ações relacionadas a políticas públicas, através de mobilização e da expressão de suas necessidades. Portanto, espaço para expressão de interesses e visões diferentes e de negociações e construção de consensos, assim como o fortalecimento do protagonismo dos setores excluídos (Armani, 2000).

EMPREGADO ASSALARIADO

Pessoa que trabalha (com ou sem carteira) para um empregador (pessoa física ou jurídica), geralmente obrigando-se ao cumprimento de uma jornada de trabalho e recebendo, em contrapartida, uma remuneração em dinheiro, mercadorias ou produtos. Disponível em: site da Previdência Social. Acesso em 25/05/2004.

ENCAMINHAMENTO

É um procedimento de articulação da necessidade do usuário com a oferta dos serviços sociais do município. Pressupõe contatos prévios e posteriores entre os serviços de forma a possibilitar a efetivação do encaminhamento e garantir o retorno da informação.

ENDEREÇO INTERNET

Endereço Internet, é formado por usuário@dominio. Exemplo: maria@terra.com.br. Para acesso às páginas de um site WWW utilize protocolo://www.dominio. Exemplo: http://www.terra.com.br. No exemplo acima, a classificação da organização é: com (comercial), edu (educacional), gov (governo), mil (órgão militar), org (outra organização) e net (gateway ou host). O identificador de país utiliza geralmente duas letras: br (brasil), au (austrália), exceto para os Estados Unidos que não utiliza (Glossário Internet, 2005)

ENTIDADE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Considera-se entidades e organizações de assistência social aquelas que prestam, sem fins lucrativos, atendimento e assessoramento aos beneficiários, bem como as que atuam na defesa e garantia de seus direitos (LOAS, 1993). Segundo o documento que propõe a regulamentação do Artigo 3º da LOAS, são as organizações de interesse público, voltadas à promoção, atendimento e defesa de direitos, que atuam na esfera pública, devendo estar comprometidas como conceito democrático de fim público. Se dividem em específicas e não específicas de assistência social.

Entidades e organizações específicas de assistência Social – são aquelas constituídas sem fins lucrativos, que realizam, de forma continuada, serviços, programas e projetos de proteção social e de defesa de direitos socioassistenciais, conforme preconizado na LOAS, PNAS e NOB/SUAS, dirigidos a cidadãos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social e pessoal.

Entidades e organizações não específicas de assistência Social - são aquelas que atuam, prioritariamente, em outras áreas sociais das políticas

públicas, como educação, saúde, cultura, esportes, entre outras, mas que mantêm, de forma continuada, algum serviço ou ação de assistência social, dirigido ao usuário da assistência social (Proposta do CNAS – Regulamentação do Artigo 3º da LOAS, 2005).

ENTREVISTA

Procedimento realizado pelo técnico durante o atendimento no qual é estimulada a expressão do usuário. A entrevista pode ser livre, semi-estruturada ou estruturada a partir de um roteiro ou instrumental pré-definido. “A ênfase deve ser o levantamento de dados sobre as condições de vida e vulnerabilidade da família e a avaliação junto com ela sobre o risco de violação de direitos” (Guia de Orientação Técnica – SUAS nº 1, 2005)

EQÜIDADE

O conceito de eqüidade é concebido como o reconhecimento e a efetivação, com igualdade, dos direitos da população, sem restringir o acesso a eles nem estigmatizar as diferenças que conformam os diversos segmentos que a compõem. Assim, eqüidade é entendida como possibilidade das diferenças serem manifestadas e respeitadas, sem discriminação; condição que favoreça o combate das práticas de subordinação ou de preconceito em relação às diferenças de gênero, políticas, étnicas, religiosas, culturais, de minorias etc (Mapa da Exclusão/Inclusão Social da Cidade de São Paulo, 1991).

ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - ECA

Lei Federal nº 8069 de 13 de julho de 1990 que dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente (ECA, 1990).

ESTUDO DE AVALIABILIDADE

Um método para determinar se um programa é avaliável, para se comunicar com os interessados e para planejar a avaliação. Envolve a determinação de que o programa a ser avaliado tem objetivos bem definidos que são plausíveis de serem alcançados com base nas atividades correntes deste programa e a existência de necessidades de informação claramente definidas, bem como usos especificados para avaliação (Worthen, B.; Sanders, J.; Fitzpatrick, J. 2004).

ESTUDO DE CASO

Atividade técnica utilizada durante o processo de acompanhamento, para elaboração de diagnóstico sobre determinado indivíduo, família e grupo, visando a realização de intervenções. Inclui coleta de dados sobre a história pessoal e social, sistematização das informações e produção de conhecimento.

ESTUDO DE CUSTOS

Análise que permite deduzir o custo do atendimento de acordo com cada modalidade. Este estudo possibilita contribuir para a discussão da tabela de referência de custo para a assistência social, conhecer o custo médio de atendimento, e para a melhoria da política de conveniamento do município (PBH, 1996).

ÉTICA

Ética é um conjunto sistemático de conhecimentos racionais e objetivos a respeito do comportamento moral dos homens. A ética é a parte da filosofia que se ocupa com o valor do comportamento humano, isto é, ocupa-se com a reflexão sobre os valores da vida, a virtude e o vício, o direito e o dever, o bem e o mal. A ética, também chamada moral (palavra que deriva da latina *mores*, costumes), define-se etimologicamente como a ciência dos costumes, tendo por objeto propor o modo como os indivíduos devem viver (Meireles e Paixão, 2003). (Ver MORAL).

EXCLUSÃO SOCIAL

Processo heterogêneo, multidimensional, espacial e temporal que impossibilita parte da população de partilhar dos bens e recursos produzidos pela sociedade, conduzindo à privação, ao abandono e à expulsão dessa população dos espaços sociais. O conceito de exclusão engloba não apenas a pobreza ou insuficiência de renda, mas vai além, *"à medida que se define também pela impossibilidade ou dificuldade intensa de ter acesso tanto aos mecanismos culturais de desenvolvimento pessoal e inserção social, como aos sistemas preestabelecidos de proteção e solidariedade coletiva"* (Gomà, 2004:19).

FAMÍLIA

Para efeitos de concessão de Benefícios da Assistência Social, família é conceituada como: pessoas consideradas na categoria de dependente previdenciário (Artigo 16 da Lei 8213/91, incluído o conceito da Lei 9.720/98), desde que vivam sob o mesmo teto: o requerente; o cônjuge; o companheiro(a); pais; filhos(as), inclusive o enteado e o menor tutelados não emancipado(as) de qualquer condição, menores de 21 anos ou inválidos(as); e os irmãos(as) não emancipados, de qualquer condição, menores de 21 anos ou inválidos(as) (MDS/SNAS, 2005).

A NOB/SUAS -2005 estabelece que a defesa do direito à convivência familiar na proteção da assistência social supera o conceito de família como unidade econômica, mera referência de cálculo de rendimento per capita e a entende como núcleo afetivo, vinculada por laços consangüíneos, de aliança ou afinidade, onde os vínculos circunscrevem obrigações recíprocas e mútuas, organizadas em torno de relações de geração e de gênero.

FORMULÁRIO

É um instrumento de registro de informação destinado a receber, transmitir e armazenar informes através de disposição gráfica racional, podendo apresentar-se nas formas plano, contínuo e eletrônico. O formulário tem por objetivo transformar dados em informações para inúmeras finalidades, destacando-se como principais:

1. fonte de consultas para o processo de tomada de decisão;
2. arquivo de informações gerenciais e gerais;
3. fonte para agrupamento de dados e informações;
4. gerador e disseminador de dados e informações;
5. coletânea, agrupamento e reagrupamento, interpretação com análise e síntese e outros (Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

FÓRUM MINEIRO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Instância que visa a articulação, capacitação e mobilização da sociedade civil no âmbito do estado de Minas Gerais, potencializando a sua participação na Política de Assistência Social (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

FÓRUM NACIONAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Instância que visa a articulação, capacitação e mobilização da sociedade no âmbito Federal, potencializando a sua participação na Política de Assistência Social (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

FUNÇÕES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

De acordo com a PNAS/2004, são funções da assistência social: a proteção social hierarquizada entre proteção básica e proteção especial; a vigilância social; e a defesa dos direitos socioassistenciais (NOB/SUAS, 2005).

FUNDO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

É a instância na qual são alocados os recursos destinados ao financiamento das ações da política de assistência social nas três esferas de governo (NOB/SUAS, 2005).

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Métodos e técnicas por meio dos quais uma instituição assegura a gestão rentável e coordenada do planejamento, coleta, organização, utilização, controle, disseminação, eliminação e preservação das informações que produz e acumula. Administração do uso e circulação da informação, com base na teoria ou ciência da informação (FMCBH; APCBH, 2005: p.26).

GESTÃO DE DOCUMENTOS

Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, transmissão, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (Lei Federal nº 8.159, 1991).

GESTÃO DE PESSOAS

Conjunto de políticas e práticas relativas ao desempenho e motivação das pessoas em seu ambiente de trabalho com a finalidade de conduzir a organização a atingir suas metas na busca permanente da melhoria da qualidade dos serviços.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

Sendo hoje o conhecimento o diferencial estratégico da produção, então é preciso tratá-lo com métodos, metodologias e ferramentas apropriados. Gestão do conhecimento é o processo sistemático de identificação, criação, renovação e aplicação dos conhecimentos que são estratégicos na vida de uma organização. É a administração dos ativos de conhecimento desta organização (Pacheco, 2005).

GESTÃO PÚBLICA

É a mediação entre a intencionalidade declarada pelo desenho político e seus produtos, resultados e impactos, através da condução do ciclo de ações, mobilizando e combinando os recursos requeridos pelo processo de mudança. Sua função central é identificar e resolver situações que perturbem a marcha dos projetos com a maior eficiência possível (Nogueira, 1998: p.13). (ver ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA).

GESTÃO SOCIAL

Abarca o desenho e o processo de implementação das políticas sociais e requer um conjunto de ferramentas (metodologias e instrumentos para a análise, técnicas de resolução de conflitos, monitoramento e avaliação) que auxiliem na função de direção e realização de objetivos e metas bem como na estruturação e coordenação de redes. Este modelo de gestão de característica social vem na perspectiva de superação do modelo burocrático de administração pública para um modelo de característica gerencial. Nesta perspectiva de análise é que se apresenta o conceito de gerencia social “ *uma gerencia social moderna consiste en una gerencia adaptativa de resultados, una gerencia de modificaciones de condiciones de vida, enfocada en los objetivos que motivaron su propia existencia*” (Mokate, 2003).

GRUPO FOCAL

Um método de entrevista em grupo destinado a obter informações que resultam da interatividade orientada dos membros do grupo; produz tipos de informação diferentes dos obtidos em entrevistas tradicionais a dois ou em entrevistas estruturadas de grupo (Worthen, B.; Sanders, J.; Fitzpatrick, J., 2004).

HABILITAÇÃO (DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA)

Entende-se por habilitação o processo global e contínuo de duração ilimitada, com objetivo de proporcionar as pessoas com deficiência, através de ações intersetoriais, o alcance de níveis de desenvolvimento pessoal necessário a uma vida socialmente participativa e ou produtiva (Lei Municipal de Belo Horizonte nº 9078, 2005).

HABILITAÇÃO PROFISSIONAL (DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA)

Entende-se por habilitação profissional o processo destinado a propiciar à pessoa com deficiência, em nível formal e sistematizado, aquisição de conhecimentos e habilidades especificamente associadas a determinada profissão ou ocupação (Decreto federal nº 3.298, 1999).

HOME PAGE

Página inicial de um site da web. Referenciado por um endereço eletrônico ou hiperlinks. É a página de apresentação da empresa ou instituição. Escrita em HTML, pode conter textos, imagens, sons, ponteiros ou links para outras páginas ou outros servidores da internet etc (Glossário Internet, 2005).

INCAPACIDADE

Redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para

que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida (Decreto Federal N° 3.298, 1999).

INCLUSÃO DIGITAL

Inclusão digital significa, antes de tudo, melhorar as condições de vida de uma determinada região ou comunidade com ajuda da tecnologia. A expressão nasceu do termo "digital divide", que em inglês significa algo como "divisória digital". Hoje, a depender do contexto, é comum ler expressões similares como democratização da informação, universalização da tecnologia e outras variantes parecidas e politicamente corretas.

Acesso à informação que está nos meios digitais e, como ponto de chegada, a assimilação da informação e sua reelaboração em novo conhecimento, tendo como consequência desejável a melhoria da qualidade de vida das pessoas (Silva, 2005: p.30)

INCLUSÃO PRODUTIVA

Tem por objetivo qualificar o cidadão para sua inserção no mundo do trabalho através da formação, qualificação profissional e projetos de geração de trabalho e renda. São oferecidos cursos através de uma ação pedagógica orientada a formar cidadãos a partir de 16 anos em situação de risco social ou pessoal.

INCLUSÃO SOCIAL

Processo que possibilita à população excluída socialmente, partilhar bens e serviços sociais produzidos pela sociedade, garantindo a efetivação dos direitos, acesso à segurança, justiça, cidadania e representação política (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001)

INDICADORES

Entende-se por indicadores: ... *“Uma espécie de “marca” ou sinalizador, que busca expressar algum aspecto da realidade sob uma forma que possamos observá-lo ou mensurá-lo. A primeira decorrência desta afirmação é, justamente, que eles indicam, mas não são a própria realidade. Baseiam-se na identificação de uma variável, ou seja, algum aspecto que varia de estado ou situação, variação esta capaz de expressar um fenômeno que nos interessa.”* (Valarelli, s/d, 2005).

ÍNDICE

É uma medida ou indicação de um conceito, baseada num conjunto de observações. É frequentemente formulado como um número (p. ex. razão ou média ponderada). P. F. Lazarsfeld e M. Rosenberg chamam a observação única de indicador, reservando o termo índice para a combinação de muitos indicadores numa única mensuração (Dicionário de Ciências Sociais, 1987). (ver INDICADORES).

ÍNDICE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - IAS

Índice de Assistência Social (IAS) busca expressar a cobertura dos serviços destinados aos **grupos populacionais mais vulneráveis**. É calculado a partir de oito indicadores georreferenciados, que representam o número de

atendimentos pelos serviços vinculados às políticas públicas de assistência social. Cada indicador expressa a razão entre a oferta e a demanda de determinado serviço, considerando-se como oferta o número de atendidos nos programas, projetos, serviços e ações correspondentes, e como demanda a população total de cada segmento alvo da oferta ponderado pelo IVS. Esta população é calculada por UP, considerando-se, portanto, o valor do IVS como a parcela da população vulnerável. Assim, quanto mais vulnerável for a população de um lugar (uma UP), maior a demanda. Após o cálculo, os indicadores são convertidos para escala de 0 a 100, da mesma maneira que os indicadores do IVS. Depois disto, são agregados através de uma média ponderada para cálculo do IAS. Disponível em www.pbh.gov.br/estatisticas. Acesso em: 01/12/2005.

ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO HUMANO - IDH

O IDH foi criado para medir o nível de desenvolvimento humano dos países a partir de indicadores de educação (alfabetização e taxa de matrícula), longevidade (expectativa de vida ao nascer) e renda (PIB per capita). Seus valores variam de 0 (nenhum desenvolvimento humano) a 1 (desenvolvimento humano total). Países com IDH até 0,499 são considerados de desenvolvimento humano baixo; com índices entre 0,500 e 0,799 são considerados de desenvolvimento humano médio; e com índices maiores que 0,800 são considerados de desenvolvimento humano alto (www.pbh.gov.br/estatistica acesso em 22/11/2005))

ÍNDICE DE QUALIDADE DE VIDA URBANA - IQVU

É um método desenvolvido no município de Belo Horizonte para expressar em números (um índice), a complexidade de fatores que interferem na qualidade de vida nos diversos espaços da cidade. Tal índice representa numericamente a qualidade de vida que determinada região oferece aos seus moradores e de outras regiões, que ali buscam serviços. O IQVU foi construído para ser um instrumento que possibilite uma distribuição mais eficiente e justa dos recursos públicos municipais. Foi calculado para cada uma das 81 unidades espaciais de Belo Horizonte, denominadas UNIDADES DE PLANEJAMENTO – UP. Para o cálculo deste índice considerou-se: 1) a oferta de serviços urbanos essenciais existentes no local; 2) o acesso dos moradores a serviços oferecidos em locais mais ou menos distantes, utilizando-se transporte coletivo. Disponível em :www.pbh.gov.br/estatistica. Acesso em 01/12/2005.

ÍNDICE DE VULNERABILIDADE SOCIAL DE BELO HORIZONTE – IVS

Sendo a exclusão social um processo (e não uma situação) heterogêneo, espacial e temporalmente, e, além disto, multidimensional torna-se difícil e questionável o estabelecimento "a priori" de limiares a partir dos quais se poderia afirmar que determinada população estaria socialmente excluída. Assim, optou-se por elaborar um índice que expressasse níveis de inclusão/exclusão social (e não somente de exclusão), relativamente aos temas selecionados pelos colaboradores como aspectos essenciais no processo de exclusão social. Um índice assim elaborado permite avaliar as discrepâncias intra-urbanas e quantificar a distância entre o mais incluído e os mais excluídos, buscando retratar a “cidade partida”, importante para o planejamento urbano. Para tanto, considerou-se mais adequado dimensionar o quanto a

população de uma UP (unidade de planejamento) está mais ou menos vulnerável ao processo de exclusão social em cada um dos aspectos considerados e na síntese destes aspectos. Disponível em: www.pbh.gov.br/estatisticas/informacoes. Acesso em 01/12/2005.

INFORMAÇÃO

É um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma de escrita (impressa ou numérica) oral ou audiovisual. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Essa inscrição é feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação (Le Coadic, 1996).

INSTITUIÇÃO

O termo instituição tem muitas acepções. Na linguagem corrente aplica-se ao estabelecimento ou criação de algo. Há organizações dedicadas a diferentes áreas de atividade e até mesmo a pessoas: instituição do dia da árvore, universidades, hospitais, igrejas, instituição de ensino, saúde, educação, assistência; também se pode dizer “fulano é uma instituição”, aludindo-se a qualidades que lhe dão notoriedade e o distinguem (Dicionário de Ciências Sociais/FGV, 1987). Uma instituição é um conjunto duradouro de idéias sobre como atingir metas reconhecidamente importante na sociedade. A maioria das sociedades conta com algumas formas de instituições de tipo familiar, religioso econômico, curativo e político que definem o âmago de seu sistema de vida. As instituições diferem entre si por tratarem de funções sociais diferentes. Tal como a maioria dos aspectos da vida social, instituições são experimentadas como externas aos indivíduos que delas participam. Mas são também moldadas e mudadas por essa participação (Johanson, 1997).

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO

Ordens escritas a respeito da forma de execução de determinado serviço, expedidas pelo superior hierárquico com o escopo de orientar os subordinados no desempenho das atribuições que lhes são afetas. Constituem procedimentos específicos a determinadas unidades administrativas (Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

INSTRUÇÃO NORMATIVA

Ato administrativo cuja finalidade é normatizar e regulamentar um processo, subsistema e sistema, constituindo normas gerais de atuação em relação a determinados serviços ou grupos de serviços. Visa a orientar os servidores quanto à observância de normas, políticas e procedimentos (Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

INSTRUMENTOS DE GESTÃO

Os instrumentos de gestão se caracterizam como ferramentas de planejamento técnico e financeiro da política e do SUAS, nas três esferas de governo, tendo como parâmetro o diagnóstico social e os eixos de proteção social, básica e especial, sendo eles: Plano de Assistência Social; orçamento; Monitoramento,

Avaliação e Gestão da Informação; e relatório anual de gestão (NOB/SUAS, 2005).

INTERFACE

É uma das características do sistema de assistência social que expressa pontos de interseção entre os serviços nos quais se processam convergências, complementaridade, sinergia e influências mútuas.

INTERNET

Rede mundial de computadores, ou seja, comunicação realizada entre vários computadores em diversos locais (cidades, estados e países) por meio de um servidor remoto, possibilitando a troca de imagens, textos, sons, vídeos etc (Glossário Internet, 2005)

INTERSETORIALIDADE

Princípio de gestão das Políticas Sociais que privilegia a integração das políticas em sua elaboração, execução, monitoramento e avaliação. Busca superar a fragmentação das políticas, respeitando as especificidades de cada área (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

INTRANET

Tem o propósito de expor e fornecer informações específicas de negócio, dentro de determinado contexto, auxiliando os usuários de sistemas informatizados corporativos a encontrar a informações de que precisam, a partir de uma interface individualizada, disponível em uma intranet (rede corporativa) (Dias, 2001).

JUIZADO DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE - JIJ

É a instância máxima do poder judiciário na proteção à criança e ao adolescente com seus direitos violados e de responsabilização cível ao adolescente autor de ato infracional (Rocha, 2004).

LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS – LDO

Dispositivo derivado da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei 101/2000) – que prevê que estados e municípios façam seus respectivos planejamentos anuais – que contribui para a organização do Poder Legislativo e da sociedade civil organizada quanto ao orçamento anual. A LDO estabelece as metas e prioridades para o exercício financeiro subsequente; orienta a elaboração do Orçamento; dispõe sobre alteração na legislação tributária e a política de aplicação das agências financeiras de fomento. O Governo Federal deve enviá-la até o dia 15 de abril de cada ano ao Legislativo. (LDO, 2000).

LEI DE PARCERIAS

Estabelece as diretrizes para a celebração de convênios entre o poder público e as entidades da sociedade civil sem fins lucrativos para a promoção de ações na área da Assistência Social (Lei Municipal N.º 427/97).

LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL – LOA

A Lei Orçamentária Anual (LOA) estima as receitas e autoriza as despesas, de acordo com a previsão de arrecadação. Se durante o exercício financeiro

houver necessidade de realização de despesas acima do limite que está previsto na Lei, o Poder Executivo submete ao Congresso Nacional projeto de lei de crédito adicional.

<http://www.brasil.gov.br/transparencia/orcamento/orcamento> Acesso em 09/02/06.

LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - LOAS

Lei Federal nº. 8742/93 que organiza a Assistência Social no país e responsabiliza o poder público a responder às necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade.

LOGIN

O login é o nome que o usuário utiliza para acessar o servidor da rede. Para entrar na rede, você precisa digitar sua identificação (login), seguido de uma senha (password) (Glossário Internet, 2005).

MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO

Manual é o conjunto sistemático de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, diretrizes, objetivos, instruções e orientações que devem ser cumpridas pelos servidores da Prefeitura de Belo Horizonte e pelos indivíduos que mantêm relações de trabalho com a Instituição (Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

MAPA DA EXCLUSÃO / INCLUSÃO SOCIAL DE SÃO PAULO

O Mapa da Exclusão/Inclusão Social é uma metodologia que usando de linguagens quantitativas, qualitativas e de geoprocessamento produz dois índices territoriais que hierarquizam regiões de uma cidade quanto ao grau de exclusão/inclusão social. Tratam-se do IEX (Índice de Exclusão/Inclusão Social) e do IDI (Índice de Discrepância). Estes índices expressam o grau de exclusão e inclusão das condições de vida das pessoas ao território onde vivem. De certo modo produz uma medida de vizinhança pois associa dados individuais ao convívio em um mesmo território. O primeiro produto foi lançado em 1995, tendo como base os dados do Censo de 1991 desagregados pelos 96 distritos da cidade de São Paulo. O segundo produto consistiu na análise da dinâmica social da década de 90, referenciado nos dados do Censo 1991 e da Contagem Populacional de 1996. O terceiro produto recentemente lançado examina o comportamento da exclusão/inclusão social nos 96 distritos da cidade, utilizando os mesmos padrões de 1991 para construção dos índices relativos ao ano de 2000. Os dois mapas finais em anexo demonstram como o perverso modelo excludente prevaleceu na cidade durante esses nove anos. (Mapa da exclusão/inclusão social, Aldaíza Sposati). <http://www.comciencia.br> contato@comciencia.br - Mapa da exclusão/inclusão social Aldaíza Sposati (ver MÍNIMOS SOCIAIS).

MAPA DA EXCLUSÃO SOCIAL DE BELO HORIZONTE

O Mapa da Exclusão Social de Belo Horizonte buscou retratar várias manifestações do processo de exclusão social sob aspectos variados. É uma visão global do processo de exclusão social em Belo Horizonte que pode ser obtida através de comparações e/ou correlação dos resultados do IVS com as representações especiais e as características populacionais. O estudo é

composto por 34 mapas que compatibilizam diversas bases de dados e permitem levantar inúmeras hipóteses sobre os diversos aspectos da cidade. O MES-BH dimensiona as variáveis que determinam a exclusão ou a inclusão das comunidades nas 81 Unidades de Planejamento UPs, divisão geográfica da cidade utilizada pela PBH. É o único no Brasil que retrata o processo neste nível de detalhe e é usado pelo poder público municipal. Disponível em: <http://portal3.pbh.gov.br/pbh/> - acesso em 30/11/2005. (ver UNIDADES DE PLANEJAMENTO)

MATRICIALIDADE SÓCIO-FAMILIAR

Eixo estruturante da gestão do SUAS. Conforme a LOAS, a Assistência Social tem como um de seus objetivos a proteção à família e a convivência familiar como um de seus princípios. A família é o núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia sustentabilidade e protagonismo social (PNAS, 2004). Segundo a Resolução 26/96 do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente de Belo Horizonte, deve-se observar a existência de estruturas diferenciadas de composição familiar e compreender a família como unidade de referência fundamental, reconhecendo e respeitando a sua pluralidade de arranjos, momentos de transformação e os processos culturais.

MEDIDAS DE PROTEÇÃO

São medidas aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos pelas leis forem ameaçados ou violados (ECA, 1990 e Estatuto do Idoso, 2003).

MEDIDAS SÓCIO-EDUCATIVAS

São medidas dispostas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente ao adolescente autor de ato infracional, aplicada pela autoridade competente conforme a capacidade do adolescente de cumpri-la, as circunstâncias e a gravidade da infração (ECA, 1990).

META-AVALIAÇÃO

Avaliação de uma avaliação para determinar o mérito ou valor da própria avaliação (Worthen, B.; Sanders, J.; Fitzpatrick, J., 2004).

METAS

Finalidades gerais ou resultados desejados (Worthen, B.; Sanders, J.; Fitzpatrick, J. 2004).

Podem ser definidas como um objetivo temporal, espacial e quantitativamente dimensionado. Um objetivo para o qual se estabeleceu o sujeito da ação se quantificou o objetivo e se determinou um prazo para atingi-lo (Boisier, 1976 citado por Cohen e Franco, 1999: p. 90).

MÍNIMOS SOCIAIS

São padrões estabelecidos de vida, referenciados na qualidade de vida média presente em cada sociedade. São mutáveis e refletem o estágio de desenvolvimento da sociedade, tendendo a se alterar pressionados pela ação coletiva dos cidadãos, pelo avanço da ciência e pelo grau e perfil da produção econômica (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001) (Ver PADRÃO BÁSICO DE INCLUSÃO SOCIAL).

MINISTÉRIO PÚBLICO

Instituição prevista constitucionalmente, incumbida de zelar pela defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indispensáveis. Não pertence ao Poder Judiciário, seus integrantes são agentes políticos investidos em cargos e funções para o exercício de atribuições constitucionais, previstas no artigo 129 da Constituição Federal. Fiscaliza entidades governamentais e não governamentais. Compõem o Ministério Público a Promotoria da Infância e da Juventude e a Promotoria de Defesa dos Direitos do Idoso e da Pessoa Portadora de Deficiência entre outras (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

MONITORAMENTO

Compreende-se como monitoramento, o instrumento que possibilita uma visão mais abrangente e detalhada do processo, tendo em vista identificar e apontar aos participantes diretos e indiretos das ações, fatores negativos e/ou positivos para o desempenho adequado do plano de ação e da consecução de seus resultados (Barreira, 1999). *“O monitoramento estabelece até que ponto recursos, cronogramas, produtos e outras questões estão sendo processados de acordo com o planejado, de maneira que as decisões oportunas possam ser tomadas para corrigir as deficiências detectadas”* (Segone, M., 2002).

Processo contínuo e sistemático de acompanhamento das atividades dos serviços, programas e projetos, para verificar se estas estão de acordo com o programado (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

MORAL

Etimologicamente deriva do termo *mores*, vocábulo de origem latina que significa "costume". Está intimamente ligado ao fator prático, é o comportamento prático-moral; Está ligada a ação humana e pode ser definida como um conjunto de normas de conduta adotadas por uma coletividade de acordo com os valores ali vigentes. Relativo aos costumes valores e práticas de uma sociedade numa determinada época; característica do que é louvável e instrutivo; Conjunto de normas usuais e valores adotados por uma comunidade. Frequentemente vemos o uso indistinto dos termos ética e moral, o que se deve ao fato de que ambos possuem o mesmo objeto de estudo que é a conduta humana. A ética se coloca dentro do campo teórico, e pode ser compreendida como um estudo sobre as ações humanas em suas infinitas manifestações em todos os ramos do comportamento. Já a moral se coloca dentro do campo prático (Carneiro, Cunha, Marinho, Alves da Silva, 2005). (ver ÉTICA).

NORMA OPERACIONAL BÁSICA – NOB

Instrumento de regulação dos conteúdos e definições da política pública de assistência social definindo parâmetros para o funcionamento do SUAS. . A NOB-AS/2005 disciplina a operacionalização e gestão da política,

NORMAS

Conjunto de regras e/ou padrões que devem ser seguidos ou aos quais as condutas, tarefas e atividades devem se ajustar.

OCUPAÇÃO

Refere-se a atividades especializadas, condicionadas ao tipo de estratificação social e ao grau de divisão do trabalho atingido por uma determinada sociedade. Do ponto de vista do Ministério do Trabalho e do Emprego, o termo ocupação faz parte de um sistema de classificação. Neste contexto, a ocupação é conceituada como o conjunto articulado de funções, tarefas e operações, que constituem as obrigações atribuídas aos trabalhadores, destinadas à obtenção de produtos ou serviços. Em suma, esse termo constitui-se em construções históricas, resulta, em cada época e local, das relações sociais de produção predominantes (Dicionário da Educação Profissional, 2000).

OFICINAS

Atividade dirigida a um grupo de pessoas que propicia a construção de um determinado conhecimento, materializada em algum produto, podendo se utilizar ou não de uma abordagem lúdica (Guia de Orientação Técnica – SUAS nº 01, 2005).

OFICINAS DE CONVIVÊNCIA

Encontros periódicos com um conjunto de pessoas que vivenciam situações de interesse comum e que serão compartilhadas e refletidas coletivamente através de metodologias diversas (Guia de Orientação Técnica – SUAS nº 01, 2005).

OFICINAS DE REFLEXÃO

Trabalho estruturado com o grupo de usuários ou de famílias, com definição de uma questão sobre vínculos familiares e/ou comunitários que o grupo se propõe a elaborar, com recursos lúdicos, interativos e reflexivos que facilitem a reorganização de suas formas de pensar, sentir e agir diante de tal questão (Guia de Orientação Técnica – SUAS nº 01, 2005).

ORÇAMENTO PÚBLICO

Orçamento público é uma ferramenta de planejamento público que o governo utiliza para promover crescimento econômico e social. No Brasil, o modelo adotado é o Orçamento-Programa, que define os gastos segundo programas de trabalho detalhados por órgão, função, até o nível de projeto ou atividade a ser executado. Quanto maior o interesse do poder público em aumentar a eficiência e a eficácia na implementação dos diversos programas existentes no orçamento, mais importante se tornam os mecanismos de avaliação e fiscalização (ver PLANO PLURIANUAL DE AÇÃO GOVERNAMENTAL - PPAG).

ORGANIZAÇÃO NÃO GOVERNAMENTAL – ONG

O Termo ONG encontra-se associado às organizações surgidas a partir dos anos 70/80 no âmbito da cooperação internacional para a proteção dos direitos sociais e fortalecimento da sociedade civil. A expressão "organização não governamental - ONG" admite muitas interpretações. De um lado, a definição textual, ou seja, aquilo que não é do governo, é tão ampla que abrange qualquer organização de natureza não-estatal. O mesmo não acontece do ponto de vista jurídico, pois a legislação brasileira prevê apenas três formatos institucionais para a constituição de organizações sem fins lucrativos da

sociedade civil: associação civil sem fins lucrativos, fundação privada e organizações religiosas (IBGE, 2004).

ÓRGÃO GESTOR DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

É o órgão responsável pela gestão da Assistência Social em cada esfera de governo, tendo atribuições e competências definidas em Lei. Gestor Municipal: SMAAS – Secretaria Municipal Adjunta de Assistência Social de Belo Horizonte; Gestor Estadual: SEDESE – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Esporte; Gestor Federal: SNAS/MDS – Secretaria Nacional de Assistência Social do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

ORIENTAÇÃO

Eixo norteador do atendimento a usuários (indivíduos, famílias ou grupos), desenvolvida através de atividades de formação e informação.

ORIENTADOR SOCIAL VOLUNTÁRIO

Orientador Social Voluntário é a pessoa que, voluntariamente, auxilia o técnico de referência do serviço Liberdade Assistida no acompanhamento do adolescente no cumprimento da medida, visando promover a participação na comunidade.

PADRÃO BÁSICO DE INCLUSÃO

Padrão básico de inclusão é o ponto de mutação de uma dada situação de exclusão ou de inclusão. Isto exige construir e objetivar o conhecimento que se tem sobre padrões básicos de vida humana, dignidade, cidadania na condição de inclusão em contraponto a medidas de pobreza ou de indigência que estão aquém da não pobreza e seguramente da inclusão. Este padrão é o ponto de inflexão para análise de uma variável e não sua média. A fixação do padrão é também campo de linguagem qualitativa e participativa, pois ela supõe em primeiro lugar, uma convenção do que se entende como condição desejável para todos em uma dada sociedade (Mapa da exclusão/inclusão social, 2005).

PADRÃO DE DESEMPENHO

Diz respeito ao nível de desempenho que um processo deve atingir. Pode ser definido em função de metas organizacionais. É a base lógica para a tomada de decisão e de ações. O conhecimento sobre o desempenho de um processo só é possível quando há um parâmetro de comparação. O conceito de padrão não se limita à quantificação de indicadores de desempenho, estendendo-se também às práticas de gestão (rotinas de trabalho, métodos de análise, procedimentos da qualidade ou normas administrativas) (Meireles e Paixão, 2003).

PADRÃO DE QUALIDADE

Níveis de desempenho especificados que o programa precisa atingir de acordo com os critérios para ser considerado um sucesso. As diretrizes podem ser absolutas (como proporções e números específicos) ou relativas (como melhor que um grupo de controle ou comparação tal como demonstrado por relevância estatística ou magnitude do efeito). Diferentes interessados podem ter diferentes expectativas em relação ao programa e, conseqüentemente, definir

"sucesso" de formas diversas. Por isso não pode haver só um conjunto de padrões que seja o modelo de desempenho (WORTHEN, B. et al., 2004).

PALESTRA

Exposição oral e/ou audiovisual acerca de um tema, dirigida a um grupo de pessoas, seguida de debate (Guia de Orientação Técnica – SUAS nº 1, 2005).

PARADIGMA

Uma filosofia ou escola de pensamento; uma concepção geral ou um modelo de uma disciplina (Worthen, B.; et al. 2004). *“idéias ou crenças por meio das quais percebemos o mundo exterior”* (Thomas Kuhn, citado por Meireles e Paixão, 2003).

Modelo ou quadro de referência para observação e entendimento. Nas ciências sociais, três paradigmas importantes são: funcionalismo, interacionismo e teoria do conflito (Babbie, 1999).

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADO

Modelo que propicia o ingresso de recursos do setor privado na consecução de serviços públicos, mediante o compartilhamento de riscos, publicada, no Diário Oficial de 31 de dezembro de 2004.

A década de 90 foi palco de muita discussão sobre as possibilidades de institucionalização deste tipo de parceria, também no campo da execução de políticas sociais. As discussões vão, desde visão neo-liberal, que tem como modelo as políticas privatizantes e do desmonte do Estado de bem-estar social, até aquelas que apontam novas formas de cooperação, garantindo o papel de controle do Estado na garantia do interesse público. Segundo Jegeri 1996, existem hoje experiências de associações entre organizações públicas e privadas, tanto nos países desenvolvidos como em desenvolvimento (como o Brasil) que vem se proliferando a nível nacional e local. *“Mais recentemente, com o crescimento do setor não lucrativo/não governamental, tem se tornado comuns novas formas de cooperação, também no campo da execução de políticas sociais”* (Jegeri, 1996: p.160).

PARECER

Ato enunciativo ou de esclarecimento emitido por órgãos técnicos, sobre assuntos submetidos à sua consideração, efetivados em razão de uma demanda formal. *“Tem caráter meramente opinativo, não vinculando a Administração ou os particulares à sua motivação ou conclusões, salvo se aprovado por ato subsequente”* (Meirelles. Hely Lopes, citado por Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A trajetória da participação social no Brasil como prática de relação Estado/sociedade civil, pós-64, caminhou desde uma perspectiva instrumental — o desenvolvimento de comunidades como medida para solucionar o complexo problema de integrar esforços da população aos planos regionais e nacionais de desenvolvimento econômico e social — até uma perspectiva ampliada e cidadã, de formato político-institucional como direitos dos cidadãos. O processo de democratização no Brasil — fortalecido pela Constituição Federal de 1988 e fomentado principalmente pelos governos locais —

introduziu a questão dos direitos sociais na agenda dos governos e da sociedade, associando o conceito de cidadania ao conceito de participação. Nesse novo formato, a participação adquire uma dimensão valorativa, um princípio de justiça social, resultado do consenso social expresso, inclusive, em normas legais do direito de todo cidadão a ter direitos (Azevedo, 2002).

PERFIL DE TRABALHADORES

Aptidões, conhecimentos e/ou qualificações necessárias para realizar as tarefas de uma determinada função.

PESQUISA

É um procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento. A pesquisa, portanto, é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. (Ander-EGG, 1978:28, in: Marconi e Lakatos, 1996: p.15).

PLANEJAMENTO

É geralmente considerado um método para traçar as metas e os meios de alcançá-las. Não há acordo, contudo, quanto à natureza do método. Elaboração por etapas, com bases técnicas, de planos e programas com objetivos definidos. Processo que envolve tomada de decisões e avaliação prévia de cada decisão, de um conjunto de decisões inter-relacionadas (Worthen, 2004).

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E SITUACIONAL

O Planejamento Estratégico e Situacional diz respeito à gestão de governo, à arte de governar. Quando nos perguntamos se estamos caminhando para onde queremos, se fazemos o necessário para atingir nossos objetivos, estamos começando a debater o problema do planejamento. A grande questão consiste em saber se somos arrastados pelo ritmo dos acontecimentos do dia-a-dia, como a força da correnteza de um rio, ou se sabemos aonde chegar e concentramos nossas forças em uma direção definida. O planejamento, visto estrategicamente, não é outra coisa senão a ciência e a arte de construir maior governabilidade aos nossos destinos, enquanto pessoas, organizações ou países. O processo de planejamento, portanto diz respeito a um conjunto de princípios teóricos, procedimentos metodológicos e técnicas de grupo que podem ser aplicados a qualquer tipo de organização social que demanda um objetivo, que persegue uma mudança situacional futura. O planejamento não trata apenas das decisões sobre o futuro, mas questiona principalmente qual é o futuro de nossas decisões. Se tentarmos submeter o ritmo do desenvolvimento dos acontecimentos à vontade humana devemos imediatamente pensar que governar em situações complexas exige exercer a prática do planejamento estratégico até seu último grau. Para atingir este objetivo será necessário entender e ultrapassar muitos pré-conceitos em relação à atividade de planejamento no setor público. O planejamento situacional parte de uma indicação que engloba um espaço de relações de produção social apenas compreensível se quem indica está dentro do espaço indicado. A indicação do ator não é motivada pelo mero propósito de conhecer,

mas de atuar e alterar a realidade compreendida no espaço indicado (Matus, 1993).

PLANILHA

Arranjo ordenado de informações do planejamento e que consiste geralmente em linhas horizontais para listar as necessidades e de colunas verticais para listar os meios de se atender as necessidades

PLANO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

É um instrumento de planejamento estratégico da Política de Assistência Social – elaborado pelo gestor e aprovado pelo conselho em cada esfera de governo – que organiza, regula e norteia a execução da política na perspectiva do SUAS. A estrutura do Plano comporta, em especial, os objetivos gerais e específicos; as diretrizes e prioridades deliberadas; as ações e estratégias correspondentes para sua implementação; as metas estabelecidas; os resultados e impactos esperados; os recursos materiais e humanos e financeiros disponíveis e necessários; os mecanismos e fontes de financiamento; a cobertura da rede prestadora de serviços; os indicadores de monitoramento e avaliação (NOB/SUAS, 2005: p. 39).

PLANO DE AVALIAÇÃO

É a base do estudo de avaliação. É preparado na conclusão do estágio de planejamento e documenta as perguntas da avaliação que devem ser respondidas, as fontes e os métodos de coleta de informações, os meios de coletar as informações, que devem incluir procedimentos de amostragem, métodos a ser usados para analisar as informações, diretrizes interpretativas e procedimentos de preparo de relatório (Worthen et al., 2004).

PLANO PLURIANUAL DE AÇÃO GOVERNAMENTAL - PPAG

No Brasil, o modelo de orçamento adotado é o Orçamento-Programa, que define os gastos segundo programas de trabalho detalhados por órgão, função, até o nível de projeto ou atividade a ser executado. O PPAG é realizado de 04 em 04 anos, sendo sempre realizado no segundo ano de governo de cada mandato – municipal, estadual ou federal. Esta estratégia visa impedir descontinuidade visto que, quando um novo governo assume a gestão o PPAG continua em vigor pelo período de um ano.

POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A Assistência Social é uma Política de Seguridade Social não contributiva, direito do cidadão e dever do Estado, “que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas” (LOAS, 1993).

POLÍTICAS

Políticas são guias para a ação; são regras estabelecidas para governar funções e assegurar que elas sejam desempenhadas de acordo com os objetivos desejados (Chiavenato, 1993).

POLÍTICAS SOCIAIS BÁSICAS

Políticas que compõem o Sistema de Proteção Social brasileiro: educação, saúde, trabalho, assistência social, previdência social, justiça, agricultura, saneamento, habitação popular e meio ambiente (Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z, 2001).

POPULAÇÃO ECONOMICAMENTE ATIVA – PEA

É a fração da população composta pelas pessoas ocupadas, compreendendo: a) as que, durante o período de referência, trabalharam; b) as que tinham trabalho, mas por qualquer motivo (férias, por exemplo) não trabalharam e c) as desocupadas (pessoas que não tinham trabalhado, mas estavam dispostas a fazê-lo, e que, para isso, tomaram alguma providência efetiva). Para a PED (Pesquisa sobre Emprego e Desemprego) realizada pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos) e a Fundação SEADE (Sistema Estadual de Análise de Dados), são considerados participantes da PEA todas as pessoas com 10 anos ou mais que estão nas situações descritas acima. Para a PME (Pesquisa Mensal de Emprego), realizada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), são consideradas membros da PEA todas as pessoas entre 10 e 65 anos (Dicionário da Educação Profissional, 2000).

PORTA DE ENTRADA

Serviços, programas e projetos da rede socioassistencial através dos quais o usuário acessa o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, gerando o primeiro registro de atendimento.

PORTARIA

Ato administrativo interno, ordinatório, de natureza deliberativa ou informativa, que tem como objetivo expedir determinações gerais ou especiais a seus subordinados, através do qual a administração faz funcionar o mecanismo burocrático, quer estabelecendo providências de ordem administrativa, quer definindo situações funcionais e outras relacionadas com os servidores públicos (Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

PROCEDIMENTOS

Conjunto lógico e encadeado de ações atitudes e rotinas que compõem a aplicação da técnica e os métodos de organização e desenvolvimento dos processos de trabalho.

Principais procedimentos da política de assistência social:

- ATENDIMENTO
- ENCAMINHAMENTO
- ACOMPANHAMENTO
- ACOMPANHAMENTO TÉCNICO METODOLÓGICO
- SUPERVISÃO

PROFISSÃO

Refere-se às atividades especializadas, condicionadas ao tipo de estratificação social e ao grau de divisão do trabalho atingido por uma determinada sociedade. Do ponto de vista da sociologia das profissões, o termo profissão possui uma dimensão cognitiva, ligado a um corpo de saberes específico e apenas acessível ao grupo profissional (a formação escolar profissional tem, então, um papel crucial pelo fato do diploma constituir-se no principal fundamento do direito à autoridade). Possui, ainda, as dimensões normativa e valorativa, que definem o papel social e hierárquico da profissão no conjunto da sociedade. Este papel de normalização é desempenhado, fundamentalmente, pelo Estado, associações profissionais e sindicatos. Em suma, esse termo constitui-se por meio de construções históricas e resulta, em cada época e local, das relações sociais de produção predominantes (Dicionário da Educação Profissional, 2000).

PROGRAMA DE ATENÇÃO INTEGRAL À FAMÍLIA - PAIF

É o principal programa de Proteção Social Básica do Sistema único de Assistência Social/SUAS. Desenvolve ações e serviços básicos continuados para famílias em situação de vulnerabilidade social na unidade do CRAS. O PAIF tem por perspectivas o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, o direito à Proteção Social Básica e a ampliação da capacidade de proteção social e de prevenção de situações de risco no território da abrangência do CRAS (Guia de Orientação Técnica – SUAS nº 1).

PROGRAMAS SOCIOASSISTENCIAIS

Compreendem ações integradas e complementares, tratadas no artigo 24 da LOAS, com objetivos, tempo e área de abrangência definidos para qualificar, incentivar, potencializar e melhorar os benefícios e os serviços assistenciais, não se caracterizando como ações continuadas (NOB/AS, 2005: p. 19).

PROJETO SOCIAL

Um projeto social é um empreendimento planejado que consiste em um conjunto de atividades inter-relacionadas e coordenadas para alcançar objetivos específicos dentro dos limites de um orçamento e de um período de tempo dados (ONU). Seu objetivo é transformar uma parcela da realidade, diminuindo ou eliminando um *déficit* ou solucionando um problema social

PROJETOS DE ENFRENTAMENTO A POBREZA

Definidos nos artigos 25 e 26 da LOAS, caracterizam-se como investimentos econômico-sociais nos grupos populacionais em situação de pobreza, buscando subsidiar técnica e financeiramente iniciativas que lhes garantam meios e capacidade produtiva e de gestão para a melhoria das condições gerais de subsistência, elevação do padrão de qualidade de vida, preservação do meio ambiente e organização social, articuladamente com as demais políticas públicas. De acordo com a PNAS, esses projetos integram o nível de proteção social básica, podendo, contudo, voltar-se ainda às famílias e pessoas em situação de risco, público-alvo da proteção social especial (LOAS, 1993).

PROTEÇÃO SOCIAL

Conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS para redução e prevenção do impacto das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo de vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação efetiva, biológica e relacional (NOB/SUAS, 2005: p.16).

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

Conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente de pobreza, privação ou fragilização de vínculos afetivos, com objetivo de prevenir o agravamento de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (NOB/SUAS, 2005).

PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

Conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras (NOB/SUAS, 2005).

PÚBLICO ALVO

Indivíduos ou grupos a quem a Assistência Social direciona suas ações, com prioridade para os que estejam em condições de vulnerabilidade, condições de desvantagem pessoal e/ou situações circunstanciais e conjunturais (Dicionário da Educação Profissional, 2000) (ver USUÁRIO).

QUALIDADE DE VIDA

A noção de qualidade de vida envolve duas grandes questões: a qualidade e a democratização dos acessos às condições de preservação do homem, da natureza e do meio ambiente. Sob esta dupla consideração entendeu-se que a qualidade de vida é a possibilidade de melhor redistribuição – e usufruto – da riqueza social e tecnológica aos cidadãos de uma comunidade; a garantia de um ambiente de desenvolvimento ecológico e participativo de respeito ao homem e à natureza, com o menor grau de degradação e precariedade.

REABILITAÇÃO (DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA)

Considera-se reabilitação o processo com reavaliação periódica, desde que necessária, destinado a permitir que a pessoa com deficiência alcance o nível funcional - físico, mental e sensorial – no seu contexto social com independência, autonomia e melhoria da qualidade de vida (Lei Municipal 9.078/05). Entende-se por reabilitação profissional o processo orientado a possibilitar que a pessoa com deficiência, a partir da identificação de suas potencialidades laborativas, adquira o nível suficiente de desenvolvimento profissional para ingresso e reingresso no mercado de trabalho e participar da vida comunitária (Decreto Federal 3.298/99).

REDE SOCIOASSISTENCIAL

A rede socioassistencial é um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade que ofertam e operam benefícios, serviços, programas e projetos, o que supõe a articulação dentre todas estas unidades de provisão de proteção social sob a hierarquia de básica e especial e ainda por níveis de complexidade (NOB/SUAS, 2005: p. 19).

REGISTROS

Estatísticas ou documentos oficiais preparados para ser usados por outros. Essas informações já existentes podem ser mais válidas, confiáveis e efetivas em termos de custos do que outras informações quando as finalidades correspondem às do estudo avaliatório corrente (Worthen, B.; et al., 2004).

REGULAÇÃO

Regulação é o conjunto de procedimentos, fundamentados nos princípios e diretrizes políticas e metodológicas expressas nas regulamentações, para realização de ajustes necessários ao cumprimento destes princípios e diretrizes político-metodológicas.

REGULAMENTAÇÃO

A regulamentação objetiva, a partir dos princípios e diretrizes da política da Assistência Social, elaborar e revisar as instruções normativas, portarias, manuais metodológicos e outros procedimentos específicos aos serviços, bem como viabilizar a padronização de conceitos e sistematização de processos de trabalho.

RENDA

Rendimento monetário proveniente do trabalho na condição de empregado (público, privado ou doméstico), na condição de empregador e na condição de conta própria (Dicionário de Formação Profissional, 2000).

RESOLUÇÃO

Ato administrativo de natureza deliberativa, normativa, inclusive informativa, emanado de órgão colegiado, para disciplinar matéria de sua competência específica. É um ato inferior ao regulamento e ao regimento, não podendo inová-los ou contrariá-los, mas unicamente complementá-los e explicá-los (Manual de Comunicação Oficial da PBH, 2003).

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Responsabilidade social é uma expressão recentemente adotada para referir-se ao modo como o Estado, as empresas e a sociedade se comportam em suas relações recíprocas. Compõem o conceito de responsabilidade social os padrões de ética, moralidade, transparência e altruísmo que permeiam a conduta dos atores sociais. Fala-se muito em Responsabilidade Social Empresarial ou Corporativa, para se referir aos valores que permeiam o comportamento das empresas em suas relações com o Estado, com o meio-ambiente, com seus funcionários, consumidores e fornecedores, e com a comunidade em geral. É importante notar, portanto, que a responsabilidade social empresarial é ínsita a toda e qualquer atividade da empresa (Mânica, 2005).

REUNIÕES

Encontro de diversas pessoas para discutir ou desenvolver atividades conjuntas sem caráter deliberativo (Manual SOSF, NAF).

RISCO SOCIAL

Risco deve ser entendido como evento externo, de origem natural ou produzido pelo ser humano, que afeta a qualidade de vida das pessoas e ameaça sua subsistência. Os riscos estão relacionados tanto, com situações próprias do ciclo de vida das pessoas quanto, com condições específicas das famílias, comunidades ou entorno (Carneiro e Veiga, 2004).

SEGURANÇAS BÁSICAS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

São garantias afiançadas pela política de assistência social de forma a efetivar sua função de proteção social. A NOB/AS, 2005 estabelece cinco seguranças:

Segurança de Acolhida

Segurança de acolhida – provida através de ofertas públicas de serviços de abordagem em territórios de incidência de situações de risco e rede de serviços para a permanência de indivíduos e famílias, através de alojamentos, albergues e abrigos. Pressupõem ainda condições de recepção, escuta profissional qualificada e resolutividade no atendimento.

Segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais

Segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais - exige a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia em caráter transitório (benefícios eventuais) para as famílias, seus membros e indivíduos.

Segurança do convívio familiar

Segurança do convívio ou vivência familiar, comunitária e social – oferta de serviços que garantam oportunidades de construção, restauração e fortalecimento de laços de pertencimento.

Segurança do desenvolvimento da autonomia individual

Segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social – ações voltadas para o desenvolvimento de capacidades e habilidades para o exercício da cidadania e conquista de maior grau de independência pessoal.

Segurança social de renda

Segurança social de renda – operada através de concessão de bolsas-auxílio e benefícios continuados (NOB/SUAS, 2005).

SERVIÇO INTERNO DE INFORMAÇÃO

Conjunto de meios que estabelecem uma rede de comunicação, aplicada a disseminação de informações nos seus mais diversos formatos. Considerado interno porque atende um público específico em uma determinada organização.

SERVIÇOS PÚBLICOS

São aqueles que a Administração Pública presta ou coloca a disposição dos cidadãos, para assegurar o bem-estar geral.

SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS

São atividades continuadas que visam à melhoria da vida da população e cujas ações estejam voltadas para as necessidades básicas da população, observando os objetivos, princípios e diretrizes estabelecidos nessa lei. A Política Nacional de Assistência Social prevê seu ordenamento em rede, de acordo com os níveis de proteção social: básica e especial, de média e alta complexidade (LOAS, 1993).

SERVIDOR

Numa rede, é um computador que administra e fornece programas e informações para os outros computadores conectados. No modelo cliente-servidor, é o programa responsável pelo atendimento a determinado serviço solicitado por um cliente. Serviços como *archie*, Gopher, WAIS e WWW são providos por servidores; Referindo-se a equipamento, o servidor é um sistema que prove recursos tais como armazenamento de dados, impressão e acesso *dial-up* para usuários de uma rede de computadores (Glossário Internet, 2005).

SISTEMA DE INFORMAÇÃO

É uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de *feedback*. Nessa definição compõem um sistema de informações aspectos humanos, sociais e tecnológicos (Stair, 1996).

SISTEMA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO NA ASSISTÊNCIA SOCIAL

O Sistema de Monitoramento é um instrumento de gestão que permite a verificação do cumprimento da política de assistência social, seus princípios e diretrizes, como também o planejamento e execução do SUAS. É um conjunto de elementos que se articulam com vista a compor um sistema de indicadores dos enfoques avaliativos da eficácia, eficiência e efetividade. A sustentação teórica e organizacional deste sistema deve ser o Sistema Único de Assistência Social- SUAS.

SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SUAS

É um sistema público, não contributivo, descentralizado e participativo – previsto pela LOAS –, que tem por função a organização da ofertas dos serviços, a gestão do conteúdo específico da assistência social, no campo da proteção social, de forma integrada entre os entes federativos (União, Estados, Municípios e Distrito Federal). O SUAS se organiza em serviços de **proteção social básica** e **proteção social especial** de média e alta complexidade (NOB/SUAS, 2005).

SITUAÇÃO DE RISCO SOCIAL

Refere-se à probabilidade de ocorrência de um evento de origem natural, ou produzido pelo ser humano, que concretiza a passagem da situação de vulnerável a vulnerabilizado, afetando a qualidade de vida das pessoas e ameaçando sua subsistência.

SUPERVISÃO

É um instrumento de gestão do poder público para acompanhamento técnico-metodológico às entidades conveniadas, visando a qualificação das ações, o controle da aplicação dos recursos e a prevalência do interesse público.

SURVEY

É um método de pesquisa amplamente utilizado nas ciências sociais. Seleciona-se uma amostra dentro do universo a ser pesquisado, sendo que as respostas colhidas a partir desta amostra são codificadas de forma padronizada e registradas de forma quantitativa, o que permite fazer análises agregadas e determinar correlações entre diferentes respostas. As conclusões descritivas e explicativas obtidas pela análise são então generalizadas para a população da qual a amostra foi selecionada. O survey tem como objetivos gerais a descrição, a explicação e a exploração de determinado fenômeno (Babbie, 1999) (ver VARIÁVEL).

TERCEIRO SETOR

A denominação Terceiro Setor se distingue do Segundo Setor (iniciativa privada/mercado) e do Primeiro Setor (Estado). O Terceiro Setor compreende diversas organizações de abrangente espectro de atuação. São reconhecidas pelo termo as associações comunitárias, ONGs, instituições filantrópicas, fundações privadas, igrejas e suas organizações sociais, projetos sociais desenvolvidos por empresas e sindicatos. Envolve múltiplos atores, interesses heterogêneos, motivações e valores muito diversos, organizando-se sob inúmeros feitiços. Promove ações de natureza privada com fins públicos, na medida em que visam à produção de bens e serviços em busca de soluções para questões sociais, políticas, econômicas e ambientais que afetem a população (Maciel, 2005). É entendido como esfera pública não-estatal voltada para o interesse público quando não tem fins lucrativos, mesmo sendo regido pelo Direito privado (Grau, 1998).

TERRITORIALIZAÇÃO

Eixo estruturante da Gestão do SUAS, o princípio da territorialização significa o reconhecimento da presença de múltiplos fatores sociais e econômicos que levam o indivíduo e a família a uma situação de vulnerabilidade, risco pessoal e social. O princípio da territorialização possibilita orientar a proteção social de assistência social.

Corresponde ao planejamento e localização da rede de serviços a partir dos territórios de maior incidência de vulnerabilidade e riscos. A rede socioassistencial, com base no território, constitui um dos caminhos para superar a fragmentação na prática desta política, o que supõe constituir ou redirecionar esta rede na perspectiva de sua diversidade, complexidade, cobertura, financiamento e do número potencial de usuários que dela possam necessitar (NOB/SUAS, 2005: p.16).

TERRITÓRIO

É um espaço em permanente construção, produto de uma dinâmica social onde se tencionam sujeitos sociais postos na arena política. Uma vez que estas tensões são permanentes o território nunca está acabado, mas, ao

contrário, em constante construção e reconstrução (Mendes & Veloso, 1995: p.74, Citado por Caldeira, 2004).

THIN CLIENT

É a solução na qual terminais gráficos, acessam por meio de protocolos de comunicação, o conteúdo de um servidor. Geralmente são hardwares bem enxutos, que não dispõem de periféricos convencionais, como Hard Driver, CD-ROM, Floppy. Nesta solução o servidor tem como objetivo gerenciar o acesso aos aplicativos, bem como, processar e armanezar todas as informações requeridas pelos clientes. Disponível em www.accesssolution.com.br Acesso em: 06/01/2006.

TRABALHADOR AUTÔNOMO

Pessoa que exerce uma atividade econômica por conta própria (sem ser empregado), individualmente ou com sócio, em seu próprio empreendimento, em caráter eventual ou não, para uma ou mais empresas, com fins lucrativos. O trabalhador autônomo é quem estabelece cotidianamente a forma de realização dos serviços que se obrigou a prestar, sem receber ou acatar ordens. O prestador de serviço autônomo pode ser pessoa física ou jurídica e sua atividade pode ser urbana ou rural. Ao autônomo, por não ser empregado, não se aplica a legislação trabalhista clássica. A autonomia de prestação de serviço confere a este trabalhador uma posição de empregador em potencial: explora, em proveito próprio, a própria força de trabalho. Nesta condição, podemos encontrar: o artesão, o engenheiro, o médico, a faxineira, o barbeiro, a costureira, o representante comercial, etc. Também se diz que o profissional liberal é um trabalhador autônomo (Dicionário da Educação Profissional, 2000).

TRABALHO APRENDIZ

É aquele que se submete a contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado de no máximo dois anos, garantidos todos os direitos trabalhistas e previdenciários ao adolescente na faixa etária de 16 a 18 anos, com objetivo voltado para a ação educativa e formação técnico profissional, caracterizado por atividades teóricas e práticas, seguindo as diretrizes da educação e do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA/Art. 60 a 69, 1990).

TRABALHO INFANTIL

Conforme o artigo 60 de ECA é proibido qualquer trabalho aos menores de 14 anos de idade salvo na condição de aprendiz. Segundo as estimativas da OIT, em 2002, 211 milhões de crianças e adolescentes, entre 05 e 14 anos, estavam economicamente ativas, em todo o mundo. No Brasil, dados do Ministério do Trabalho e Emprego, apontam que, em 2001, existiam 2.231.974 crianças e adolescentes, entre 05 e 14 anos em situação de trabalho (PBH/SMAAS, 2005).

TRABALHO NÃO-ASSALARIADO

Essas formas de trabalho encontram-se no setor de atividade informal, não constituem algo novo, mas seu crescimento recente está associado ao aumento da precarização do trabalho. Com a ampliação do desemprego, perde força o conceito de sociedade salarial, o trabalho assalariado reduz,

progressivamente, sua importância e ampliam-se significativamente as formas não assalariadas de trabalho (Dicionário da Educação Profissional, 2000).

TRABALHO PROTEGIDO

Trata-se da prestação de serviço temporário, em órgãos da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, através de contrato administrativo coordenado pela SMAS (lei 6833/95), por adolescentes na faixa de 16 a 18 anos oriundos de famílias em situação de vulnerabilidade social atendidas pela PBH nos programas de promoção e proteção social.

UNIDADES DE PLANEJAMENTO - UP

É uma unidade territorial adotada para os estudos básicos do Plano Diretor de BH/1995, aprovado pela Câmara. Os limites de cada UP foram definidos considerando: os limites das Regiões Administrativas da PBH; grandes barreiras físicas naturais ou construídas; continuidade de ocupação; padrão de ocupação. Assim, foram definidas unidades espaciais relativamente homogêneas. Os grandes aglomerados de favelas e conjuntos habitacionais de BH, tais como Cafezal, Barragem e outros, foram considerados unidades independentes. As favelas menores como Buraco Quente, Acaba Mundo e outras foram incorporadas às UP próximas (www.pbh.gov.br/estatisticas, acesso em 22/11/2005)

UNIVERSALIDADE

É um princípio constitucional para as políticas públicas. No campo da Assistência Social a *“universalização dos direitos sociais”* visa *“tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas”* (LOAS, 1993).

USUÁRIO

Ver PÚBLICO ALVO

VARIÁVEL

É um conjunto de características mutuamente excludentes, como sexo, idade, emprego etc. Podemos descrever os elementos de uma população em termos de suas características individuais numa variável. Os ‘surveys’ visam descrever a distribuição das características de uma variável numa população. Assim, você pode descrever a distribuição etária de uma população examinando a frequência relativa das diferentes idades dos seus membros. Uma variável, por definição, deve ter variação, se todos os elementos na população têm a mesma característica, esta característica é uma constante na população e não parte de uma variável. Deste modo, variáveis são agrupamentos lógicos de atributos. A variável ‘sexo’ se compõe dos atributos ‘masculino’ e ‘feminino’ (Babbie, 1999 p. 124/508) (ver SURVEY).

VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL

Consiste no desenvolvimento da capacidade, e de meios de gestão, assumidos pelo órgão público gestor da assistência social para conhecer a presença das formas de vulnerabilidade social da população e do território pelo qual é responsável. Três aspectos se destacam na função de vigilância social no âmbito da assistência social: 1) produção, sistematização de informações,

construção de indicadores e índices territorializados das situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social que incidem sobre famílias/pessoas nos diferentes ciclos de vida; 2) identificação de pessoas com redução da capacidade pessoal, com deficiência ou em abandono; identificação da incidência de crianças e adolescentes, jovens, adultos e idosos vítimas de formas de exploração, de violência, de maus tratos e de ameaças; identificação da incidência de vítimas de apatiação social que lhes impossibilite sua autonomia e integridade, fragilizando sua existência; 3) exercício da vigilância sobre os padrões de serviços de assistência social em especial aqueles que operam na forma de albergues, abrigos, residências, semi-residências, moradias provisórias para os diversos segmentos etários (MDS/PNAS, 2004: p.34; NOB/SUAS, 2005).

VÍNCULO

É o laço social estabelecido entre indivíduos contribuindo para a formação de grupos sociais, familiares e comunitários. No atendimento socioassistencial são estabelecidos vínculos entre os usuários e destes com os profissionais dos serviços.

VIOLAÇÃO DE DIREITOS

Atentado aos direitos do cidadão, por ação ou omissão, que infrinja norma ou disposição legal ou contratual, podendo se dar através de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão.

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Todo ato ou omissão praticada por pais, parentes ou responsáveis contra criança, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, ou por um cônjuge contra o outro, sendo capaz de causar dano físico, sexual e/ou psicológico a vítima.

VISITA DOMICILIAR

Atenção individualizada à família e seus indivíduos prestada pelo trabalhador social em uma unidade domiciliar. A visita domiciliar deve se pautar nos princípios de respeito à privacidade da família, dialogicidade e protagonismo, tanto no que diz respeito à receptividade quanto à disponibilidade para responder as perguntas específicas (Guia de Orientação Técnica – SUAS nº 1, 2005).

VISITA INSTITUCIONAL

É uma atividade técnica, utilizada junto à rede socioassistencial, com objetivos específicos, tais como: discussão de casos, articulação da rede, supervisão da rede conveniada, dentre outros, contribuindo para a eficiência da gestão da Política de Assistência Social.

VULNERABILIDADE SOCIAL

Vulnerabilidade social apresenta-se como uma baixa capacidade material, simbólica e comportamental de famílias e pessoas para enfrentar e superar os desafios com os quais se defrontam, dificultando o acesso à estrutura de oportunidades sociais, econômicas e culturais que provêm do Estado, do mercado e da Sociedade. Refere-se a uma diversidade de “situações de risco”

determinadas por fatores de ordem física, pelo ciclo de vida, pela etnia, por opção pessoal etc, que favorecem a exclusão e/ou que inabilita e invalida, de maneira imediata ou no futuro, os grupos afetados (indivíduos, famílias), na satisfação de seu bem-estar – tanto de subsistência quanto de qualidade de vida. A pobreza, por exemplo, é uma vulnerabilidade efetiva, mas a condição de vulnerabilidade, embora a inclua, não se esgota na pobreza.

São consideradas em condições de risco ou vulnerabilidade social pessoas e famílias nas seguintes condições:

- Redução da capacidade pessoal / Desvantagem
- Ciclo de vida (Criança 0 a 06 e 7 a 11; Adolescente 12 a 17; Idoso);
- Deficiência (auditiva, física, mental, visual e múltiplas);
- Perda ou fragilidade de vínculos de afetividade /relacionais; de pertencimento e sociabilidade;
- Discriminação por: etnia, gênero, orientação sexual / opção pessoal, faixa etária;
- Abandono;
- Exploração no trabalho;
- Exploração sexual;
- Violência doméstica (física e/ou psicológica): abuso sexual, maus tratos, negligência;
- Violência social: apartação social, inacessibilidade;
- Uso de estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social – famílias e pessoas em situação de rua / sem domicílio fixo / população de rua;
- Conflito com a lei (no caso dos adolescentes);
- Viver nas ruas – criança e adolescente com trajetória de rua;
- Perda total ou parcial dos bens – vítima de sinistros (desabamento / enchente/ incêndio);
- Exclusão pela pobreza: problemas de subsistência, situação de mendicância, ausência de acessibilidade às demais políticas sociais;
- Inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal;
- Dentre outras.

REFERÊNCIAS:

AGUILAR, Maria José e ANDER-EGG, Ezequiel. **Avaliação de serviços e programas sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994.

AZEVEDO, Sérgio. **Governança, associativismo e participação: notas para discussão**. Texto preparado para a Secretaria Municipal de Planejamento da Prefeitura de Belo Horizonte. Belo Horizonte, fev. 2002. p. 1-13. (Mimeografado).

BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisas de Survey**. Tradução de Guilherme Cezarino – Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999. 519 p.

BARREIRA, Maria Cecília Roxo Nobre. **Avaliação de Programas Sociais**, 1999 (tese Doutoral).

BAX, M. P et al. **Sistema automático de disseminação seletiva**. In: IFLA M&M, 2004, São Paulo, **Anais...**, São Paulo: USP. 2004. Disponível em: <http://www.fernando.parreiras.nom.br/publicacoes/dsi_ifla.pdf>. Acesso em: 09 dez. 2005.

BOISIER, S. (1976) **Diseño de Planes Regionales Métodos y Técnicas de Planificación Regional**. Madrid, Centro de Perfeccionamiento, Colegio Oficial de Ingenieros de Caminos, Canales y Huertos.

BRASIL, **Constituição Federal de 1988**.

BRASIL, **Estatuto da Criança e do Adolescente** – Lei 8069, de 13 de junho de 1990

BRASIL, **Estatuto do Idoso** – Lei 10.741, de 1 de outubro de 2003 .

BRASIL, **Lei Orgânica da Assistência Social** – Lei nº 8742, de 7 de dezembro de 1993;

BRASIL, Lei nº 8842 de 04 de janeiro de 1994, que dispõe sobre a **Política Nacional do Idoso**.

CARNEIRO, Antonio Soares; CUNHA, Maria Edilma; MARINHO, Jeane Maria Rodrigues; ALVES DA SILVA; Alexandre Érico. **Eutanásia e distanásia: A problemática da Bioética**. UFRN. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=1862>. acessado em 03/12/2005).

CARNEIRO, Carla Bronzo Ladeira e VEIGA, Laura da. O conceito de Inclusão , dimensão e indicadores. **Revista Pensar BH: Política Social**. Ed. Especial. Jun.2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**, ed. Compacta, 2 ed. São Paulo:Atlas, 1992.

CHRISTIAN, L. e DIONNE, J. **A Construção do Saber**. Belo Horizonte, Editora UFMG, 1999.

CMDCA/BH, Resolução 26/96 do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – **Diretrizes para o Estabelecimento de Políticas dirigidas ao Grupo Familiar**

CNAS – Proposta de Regulamentação do Artigo 3º da LOAS, 2005.

COHEN, Ernesto e FRANCO, Rolando. **Avaliação de Projetos Sociais**. Petrópolis: Editora Vozes, 3 ed, 1999.

CONARQ. **Terminologia arquivística brasileira**, 1980

DIAS, Claudia Augusto. Portal corporativo: conceitos e características. *Ciência da Informação*. Brasília, v.30, n.1, p.50-60, jan./abr.2001.

DIAS, C. Hipertexto: evolução histórica e efeitos sociais. *Ciência da Informação*, v. 28, n. 3, p. 267-275, dez. 1999. Disponível em: <www.geocities.com/claudiaad>. Acesso em: 12 dez 2005.

DUARTE, Adriana et al. **Dicionário da Educação Profissional**. Belo Horizonte: Fernando Fidalgo e Lucília Machado, 2000. 414 p.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa/ Aurélio**. 3ª ed. Curitiba. Positivo, 2004.

FONSECA, Maria Thereza Nunes Martins. **Famílias e políticas sociais: subsídios teóricos e metodológicos para a formulação e gestão das políticas com e para famílias**. Escola de Governo – Fundação João Pinheiro. Belo Horizonte, maio de 2002. (Dissertação de Mestrado).

FRANCO, Afonso Arinos de Melo et al. **Dicionário de Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 2 ed, 1987, 1421 p.

Fundação Municipal de Cultura de Belo Horizonte; Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte. Organização dos arquivos correntes: noções básicas. Belo Horizonte, 2002. 50 p.

Guia de Orientação Técnica – SUAS nº 1. Proteção Social Básica de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2005.

GOMÁ, Ricard. Processos de Exclusão e Políticas de Inclusão Social: Algumas Reflexões Conceituais. IN: CARNEIRO, Carla B. L. e COSTA, Bruno. L. D. **Gestão Social: O Que Há de Novo**. Belo Horizonte: FJP. 2004, V.2.

Glossário Internet. Disponível em <<http://www.netds.com.br/portug/glossario.htm>>, acesso em: 18 nov. 2005.

JHONSON, Allan G. **Dicionário de Sociologia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

LIMA, NEUZA - **Do desenvolvimento comunitário à participação popular - A trajetória da participação nos centros de apoio comunitário de Belo Horizonte: Uma experiência de desenvolvimento de capital social.** FJP/BH 2002 (Dissertação mestrado).

LE COADIC, Yves-François. A ciência da informação. Brasília, DF: Briquet de lemos/Livros, 1996.

MACIEL, Fabrícia Cristina de Castro. **Parcerias poder público e organizações não governamentais na implementação de políticas sociais: um olhar sobre a política de assistência social à população adulta de rua de Belo Horizonte.** Escola de Governo – Fundação João Pinheiro. Belo Horizonte, janeiro de 2005. (Dissertação de Mestrado).

Mânica, 2005. Disponível em: www.responsabilidadesocial.com - 12/9/2005. Acessado em 01/12/2005.

Mapa Exclusão/Inclusão/, São Paulo 1991. Disponível em: www.dpi.inpe.br/geopro/exclusao/mapas.html. Acessado em 04/12/2005
MATUS C. **Política, planejamento & governo.** Brasília (DF): IPEA; 1993.

MEDINA, Fernando. **Consideraciones sobre el índice de Gini para medir la concentración del ingreso**, 2001.

MDS/SNAS. Departamento de Benefícios Assistenciais. Síntese das proposições acerca do novo Decreto para o BPC em substituição ao Decreto 1.744/95. Brasília, 2005.

MEIRELES, Manuel e PAIXÃO, Marisa Regina. **Teorias da Administração: Clássicas e Modernas.** São Paulo: Futura, 2003.

MOREIRA, Mário César Rocha. **Novas Metodologias para o Sistema Único de Assistência Social: Gestão de Parcerias, Geração de Conhecimento e Capital Social no Projeto Tudohaver.** Fundação João Pinheiro / Escola de Governo. **Belo Horizonte, 2005** (Dissertação apresentada ao curso de Mestrado da Escola de Governo da Fundação João Pinheiro).

NOGUEIRA, Roberto Martinez. **Los proyectos sociales: de la certeza omnipotente al comportamiento estratégico.** In: **Serie Políticas Sociales nº 24, Comisión Económica para América Latina Y El Caribe.** Santiago de Chile, 1998.

NORMA OPERACIONAL BÁSICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL – NOB-AS. aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social, por intermédio da Resolução nº 130, de 15 de Julho de 2005.

PBH /SMAAS. Caderno - **Trabalho Infante-Juvenil em Belo Horizonte Realidade e Desafios**, 2005.

PBH / SMAAS. **Instrução Normativa 001**. Estabelece as diretrizes e os procedimentos necessários à estruturação e operacionalização das ações do Núcleo de Apoio à Família – NAF. Belo Horizonte, 2002

PBH / SMAAS. **Instrução Normativa 002**. Estabelece as diretrizes e os procedimentos necessários à estruturação e operacionalização das ações das Gerências Regionais de Atendimento Social, através dos Plantões Sociais, Belo Horizonte. 2002.

PBH / SMAAS. **Instrução Normativa 003**. Estabelecer as diretrizes e os procedimentos necessários à estruturação e operacionalização das ações das Gerências Regionais de Programas Sociais, através do Serviço de Orientação Sócio-Familiar. Belo Horizonte. 2002.

PBH / SMAAS. **Manual de Comunicação Oficial da PBH**. Belo Horizonte, 2003.

PBH / SMAAS. **Pequeno Dicionário: Assistência Social de A a Z**, 2001 (documento de circulação interna).

PBH / SMAAS. **Plano de Trabalho GEIMA**. Belo Horizonte, 2005.

PBH / SMAAS. **Relatório de levantamento de custos do atendimento em creches comunitárias**. Belo Horizonte, Dez/96, p.11.

POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – PNAS, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social, por intermédio da Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004.

ROCHA, Célio A. Raydan. **A Formação de Redes Sociais na Política de Proteção à Crianças e Adolescentes com Direitos Violados**. Fundação João Pinheiro/Escola de Governo. Belo Horizonte. 2004

SILVA, Helena; JAMBEIRO, Othon; LIMA, Jussara; BRANDÃO, Marco Antônio. Inclusão digital e educação para competência informacional: uma questão de ética e cidadania. *Ciência da Informação*. Brasília. V. 34, n. 1, p. 28-36, jan./abr. 2005.

Site do professor Maurício Barcellos Almeida – ECI/UFMG. Disponível em: <www.mbalmeida.pro.br>. Acesso em: 09 dez 2005.

Site do professor Fernando Flávio Pacheco – PUCPR. Disponível em: www.nie.pucpr.br. Acesso em: 09 dez 2005.

STAIR, Ralph M. **Princípios de Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro: LTC, 1998. 451 p.

VALARELLI, Leandro. **Indicadores de resultados de projetos sociais**. Disponível em <http://www.rits.org.br>> Acesso em: maio 2005.

WORTHEN, B.; SANDERS, J.; FITZPATRICK, J. **AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS: Concepções e Práticas**. São Paulo: Editora Gente, 2004.

ÍNDICE REMISSIVO

ABORDAGEM.....	4	CONSELHOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	12
ABRANGÊNCIA TERRITORIAL	4	CONSELHOS REGIONAIS DE	
ABRIGAMENTO	4	ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS	12
AÇÃO SOCIOASSISTENCIAL.....	4	CONTRATO DE ACOMPANHAMENTO.	12
ACCOUNTABILITY	4	CONTROLE SOCIAL	12
ACESSIBILIDADE	4	CONVIVÊNCIA FAMILIAR E	
ACESSO	5	COMUNITÁRIA.....	13
ACOLHIDA.....	5	CULTURA.....	13
ACOLHIMENTO.....	5	CULTURA ORGANIZACIONAL	13
ACOMPANHAMENTO.....	5	DECRETO	13
ACOMPANHAMENTO TÉCNICO		DEFESA SOCIAL INSTITUCIONAL.....	14
METODOLÓGICO AOS SERVIÇOS	5	DEFICIÊNCIA	14
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	5	DEFICIÊNCIA PERMANENTE.....	14
AGENTES PÚBLICOS (Servidores		DEMANDA.....	14
públicos).....	5	DESCENTRALIZAÇÃO	14
ALBERGAMENTO.....	6	DESEMPENHO	14
AMOSTRAGEM	6	DESEMPREGO	15
APOIO SÓCIO-ECONÔMICO	6	DESENVOLVIMENTO HUMANO	15
ASSEMBLÉIA	6	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	15
ATENDIMENTO SOCIOASSISTENCIAL	6	DESLIGAMENTO	15
ATIVIDADES.....	6	DESPACHO.....	15
ATO INFRACIONAL	7	DIAGNÓSTICO SOCIAL.....	15
ATO(S) ADMINISTRATIVO(S)	7	DIREITOS SOCIOASSISTENCIAIS.....	16
ATOR SOCIAL.....	7	DIRETRIZ / DIRETRIZES	16
ATRIBUIÇÕES.....	8	EFETIVIDADE	16
AUTONOMIA	8	EFICÁCIA	16
AVALIAÇÃO	8	EFICIÊNCIA.....	16
AVALIADORES EXTERNOS	8	E-MAIL.....	16
AVALIADORES INTERNOS.....	8	EMPODERAMENTO (EMPOWERMENT)	
BANCO DE DADOS	8	17
BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO		EMPREGADO ASSALARIADO.....	17
CONTINUADA - BPC.....	9	ENCAMINHAMENTO	17
BENEFÍCIOS EVENTUAIS.....	9	ENDEREÇO INTERNET	17
BISCATE.....	9	ENTIDADE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	17
CAMPANHAS	9	ENTREVISTA	18
CENTROS DE REFERÊNCIA DE		EQÜIDADE	18
ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS.....	9	ESTATUTO DA CRIANÇA E DO	
CIDADANIA.....	9	ADOLESCENTE - ECA	18
CIRCULAR.....	10	ESTUDO DE CASO.....	18
COEFICIENTE DE GINI.....	10	ESTUDO DE CUSTOS.....	18
COEGEMAS.....	10	ÉTICA	19
COGEMAS.....	10	EXCLUSÃO SOCIAL	19
COMANDO ÚNICO DA ASSISTÊNCIA		FAMÍLIA	19
SOCIAL	10	FORMULÁRIO.....	19
COMISSÃO INTERGESTORES		FUNÇÕES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	20
BIPARTITE - CIB	10	FUNDO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	20
COMISSÃO INTERGESTORES		GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	20
TRIPARTITE - CIT.....	11	GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	20
COMISSÕES LOCAIS DE ASSISTÊNCIA		GESTÃO DE PESSOAS	20
SOCIAL – CLAS	11	GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	20
COMUNIDADE.....	11	GESTÃO PÚBLICA.....	21
CONCEITO.....	11	GESTÃO SOCIAL	21
CONFERÊNCIAS DE ASSISTÊNCIA		GRUPO FOCAL	21
SOCIAL	11	HABILITAÇÃO (DE PESSOAS COM	
CONGEMAS	11	DEFICIÊNCIA)	21
CONHECIMENTO	11	HABILITAÇÃO PROFISSIONAL (DE	
CONSELHO TUTELAR	12	PESSOAS COM DEFICIÊNCIA)	21

HOME PAGE.....	21	PADRÃO BÁSICO DE INCLUSÃO	30
INCAPACIDADE	21	PADRÃO DE DESEMPENHO.....	30
INCLUSÃO DIGITAL	22	PADRÃO DE QUALIDADE.....	30
INCLUSÃO PRODUTIVA	22	PALESTRA.....	31
INCLUSÃO SOCIAL	22	PARADIGMA.....	31
INDICADORES	22	PARCERIA PÚBLICO-PRIVADO	31
ÍNDICE	22	PARECER	31
ÍNDICE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - IAS	22	PARTICIPAÇÃO SOCIAL	31
ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO HUMANO - IDH	23	PERFIL DE TRABALHADORES	32
ÍNDICE DE QUALIDADE DE VIDA URBANA - IQVU	23	PESQUISA	32
ÍNDICE DE VULNERABILIDADE SOCIAL DE BELO HORIZONTE – IVS.....	23	PLANEJAMENTO	32
INFORMAÇÃO.....	24	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E SITUACIONAL.....	32
INSTITUIÇÃO.....	24	PLANILHA.....	33
INSTRUÇÃO DE SERVIÇO.....	24	PLANO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	33
INSTRUÇÃO NORMATIVA	24	PLANO DE AVALIAÇÃO.....	33
INSTRUMENTOS DE GESTÃO	24	PLANO PLURIANUAL DE AÇÃO GOVERNAMENTAL - PPAG.....	33
INTERFACE	25	POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL ..	33
INTERNET.....	25	POLÍTICAS.....	33
INTERSETORIALIDADE	25	POLÍTICAS SOCIAIS BÁSICAS.....	34
INTRANET	25	POPULAÇÃO ECONOMICAMENTE ATIVA – PEA	34
JUIZADO DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE - JIJ.....	25	PORTA DE ENTRADA.....	34
LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS – LDO	25	PORTARIA	34
LEI DE PARCERIAS.....	25	PROCEDIMENTOS	34
LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL – LOA.....	25	PROFISSÃO.....	34
LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - LOAS	26	PROGRAMA DE ATENÇÃO INTEGRAL À FAMÍLIA - PAIF	35
LOGIN	26	PROGRAMAS SOCIOASSISTENCIAIS.....	35
MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO.....	26	PROJETO SOCIAL	35
MAPA DA EXCLUSÃO SOCIAL DE BELO HORIZONTE.....	26	PROJETOS DE ENFRENTAMENTO A POBREZA.....	35
MATRICIALIDADE SÓCIO-FAMILIAR ...	27	PROTEÇÃO SOCIAL.....	36
MEDIDAS DE PROTEÇÃO	27	PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA.....	36
MEDIDAS SÓCIO-EDUCATIVAS.....	27	PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL.....	36
META-AVALIAÇÃO.....	27	PÚBLICO ALVO.....	36
METAS	27	QUALIDADE DE VIDA.....	36
MÍNIMOS SOCIAIS.....	27	REABILITAÇÃO (DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA)	36
MINISTÉRIO PÚBLICO	28	REDE SOCIOASSISTENCIAL.....	37
MONITORAMENTO.....	28	REGISTROS.....	37
MORAL	28	REGULAÇÃO.....	37
NORMA OPERACIONAL BÁSICA – NOB	28	REGULAMENTAÇÃO.....	37
NORMAS.....	28	RENDA	37
OCUPAÇÃO.....	29	RESOLUÇÃO	37
OFICINAS	29	RESPONSABILIDADE SOCIAL	37
OFICINAS DE CONVIVÊNCIA	29	REUNIÕES	38
OFICINAS DE REFLEXÃO.....	29	RISCO SOCIAL	38
ORÇAMENTO PÚBLICO.....	29	SEGURANÇAS BÁSICAS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	38
ORGANIZAÇÃO NÃO GOVERNAMENTAL – ONG	29	SERVIÇO INTERNO DE INFORMAÇÃO.....	38
ÓRGÃO GESTOR DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	30	SERVIÇOS PÚBLICOS.....	38
ORIENTAÇÃO	30	SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS.....	39
ORIENTADOR SOCIAL VOLUNTÁRIO..	30	SERVIDOR	39
		SISTEMA DE INFORMAÇÃO	39
		SISTEMA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO NA ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	39

SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA	
SOCIAL – SUAS	39
SITUAÇÃO DE RISCO SOCIAL.....	39
SUPERVISÃO	40
SURVEY	40
TERCEIRO SETOR	40
TERRITORIALIZAÇÃO	40
TERRITÓRIO	40
THIN CLIENT	41
TRABALHADOR AUTÔNOMO	41
TRABALHO APRENDIZ.....	41
TRABALHO INFANTIL.....	41
TRABALHO NÃO-ASSALARIADO.....	41
TRABALHO PROTEGIDO	42
UNIDADES DE PLANEJAMENTO - UP ..	42
UNIVERSALIDADE	42
USUÁRIO	<i>Consulte</i> pág. 36
VARIÁVEL.....	42
VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL	42
VÍNCULO.....	43
VIOLAÇÃO DE DIREITOS	43
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA.....	43
VISITA DOMICILIAR	43
VISITA INSTITUCIONAL	43
VULNERABILIDADE SOCIAL.....	43