

**Após a leitura do curso, solicite o certificado de conclusão em PDF em nosso site:**

**[www.administrabrasil.com.br](http://www.administrabrasil.com.br)**

Ideal para processos seletivos, pontuação em concursos e horas na faculdade.  
Os certificados são enviados em **5 minutos** para o seu e-mail.

## **A trajetória da assistência social no Brasil e a gênese do CREAS: da caridade à política de direitos**

Para compreendermos a fundo o papel e a importância do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) nos dias atuais, é imprescindível realizarmos uma imersão na história da assistência social em nosso país. Essa jornada nos revelará como evoluímos de práticas baseadas na caridade e no favor para uma concepção de assistência social como política pública, um direito do cidadão e um dever do Estado. O CREAS, como veremos, é um fruto maduro dessa longa e, por vezes, árdua trajetória.

### **Primórdios da assistência: da caridade religiosa às primeiras iniciativas laicas**

Se voltarmos nosso olhar para o Brasil Colônia e o período Imperial, perceberemos que a ideia de "assistência" estava intrinsecamente ligada à caridade, majoritariamente exercida por instituições religiosas. A Igreja Católica, com sua vasta capilaridade e influência, despontava como a principal provedora de algum tipo de amparo aos mais necessitados. As Santas Casas de Misericórdia, por exemplo, espalhadas por diversas vilas e cidades, representam um marco dessa época. Elas acolhiam doentes, órfãos, inválidos e outros desvalidos, oferecendo cuidados que, embora meritórios, não se configuravam como um direito. Imagine aqui a seguinte situação: uma família perde o pai, principal provedor, vitimado por uma doença. A viúva e seus filhos, sem renda ou rede de apoio familiar, provavelmente recorreriam à paróquia local ou a uma Santa Casa, dependendo da benevolência e dos recursos disponíveis nessas instituições. Não havia uma garantia de atendimento, nem um padrão de auxílio.

Nesse contexto, a pobreza e o desamparo eram frequentemente interpretados sob uma ótica moral ou até mesmo divina. Acreditava-se que a condição de necessidade era uma provação, um destino, ou, em alguns casos, consequência de falhas de caráter. Assim, a "ajuda" oferecida carregava um forte componente de compaixão e piedade, mas também de controle social. As ações eram pontuais, fragmentadas e dependiam da vontade e dos

recursos de particulares ou de ordens religiosas. A filantropia praticada pela elite agrária ou pelos comerciantes abastados também se inseria nessa lógica: um gesto de "bondade" que reforçava o status social do doador, mas não transformava a condição estrutural de quem recebia. Considere, por exemplo, um senhor de engenho que, em datas festivas, distribuía alimentos aos seus escravizados ou a famílias pobres da vizinhança. Era um ato de liberalidade, não um compromisso sistemático com o bem-estar daquelas pessoas.

Com o avançar do século XIX e a transição para a República, começaram a surgir algumas iniciativas laicas e estatais, ainda que muito tímidas e insuficientes para a dimensão das necessidades sociais. Associações civis, muitas vezes ligadas a grupos de imigrantes ou a categorias profissionais específicas, organizavam caixas de socorro mútuo. O Estado, por sua vez, começava a se preocupar com questões de saúde pública e ordem urbana, o que, indiretamente, tocava em aspectos da assistência, mas o foco ainda estava longe de ser a garantia de direitos. Para ilustrar, pensemos em um surto epidêmico em uma cidade portuária no início da República. O governo poderia intervir com medidas sanitárias e, talvez, algum tipo de abrigo temporário para os doentes desamparados, mas isso seria mais uma ação de controle de danos e saúde pública do que uma política de assistência social estruturada. A pessoa com deficiência, o idoso sem família, o órfão – todos dependiam majoritariamente da caridade ou, na ausência desta, enfrentavam o abandono e a invisibilidade social.

## **A Era Vargas e a Legião Brasileira de Assistência (LBA): o assistencialismo de Estado**

O Brasil das primeiras décadas do século XX passou por transformações significativas. O processo de industrialização, ainda que incipiente, e a crescente urbanização trouxeram consigo novas e complexas questões sociais. As cidades inchavam, as condições de trabalho em muitos setores eram precárias, e a pobreza urbana se tornava mais visível. É nesse cenário que o governo de Getúlio Vargas (1930-1945 e 1951-1954) começa a desenhar um modelo de intervenção estatal mais presente na área social, embora ainda distante de uma perspectiva de direitos universais.

Um marco desse período foi a criação da Legião Brasileira de Assistência (LBA), em 1942. Fundada sob a liderança da então primeira-dama, Darcy Vargas, a LBA surgiu em um contexto de Segunda Guerra Mundial, com o objetivo inicial de amparar as famílias dos soldados brasileiros enviados ao front. Contudo, sua atuação logo se expandiu, voltando-se para um público mais amplo, com um foco notadamente materno-infantil. A LBA tornou-se um símbolo do assistencialismo de Estado, caracterizado por ações emergenciais, campanhas de arrecadação e distribuição de donativos, como alimentos, roupas e medicamentos. Imagine uma enchente que desabrigava centenas de famílias em uma região ribeirinha. A LBA seria acionada para mobilizar recursos e prestar os primeiros socorros, distribuindo cestas básicas e cobertores. Essas ações, embora importantes em momentos de crise, não enfrentavam as causas estruturais da vulnerabilidade daquelas populações.

A visão predominante na LBA e em outras iniciativas da época ainda era fortemente clientelista e paternalista. A "ajuda" era concedida muitas vezes em troca de apoio político ou como uma benesse do Estado, e não como um direito do cidadão. O acesso aos

serviços e benefícios frequentemente dependia de indicações ou da discricionariedade de quem estava no poder local. Considere, por exemplo, uma mãe solo em busca de leite para seus filhos pequenos nos anos 1940 ou 1950. Ela poderia recorrer a um posto da LBA, mas o atendimento muitas vezes estava condicionado à disponibilidade de produtos e a critérios nem sempre transparentes, podendo envolver a mediação de um político local que, em troca, esperaria lealdade eleitoral. Era um modelo que reforçava a dependência e a subalternidade, em vez de promover a autonomia e a cidadania.

Apesar de suas limitações e do caráter assistencialista, a LBA representou um avanço no sentido de o Estado começar a assumir alguma responsabilidade pela assistência social em âmbito nacional. Ela estabeleceu uma estrutura, ainda que precária, e tornou mais visível a necessidade de políticas voltadas para os segmentos mais vulneráveis da população. No entanto, a concepção de assistência como um direito fundamental, a ser garantido a todos que dela necessitassem, ainda levaria algumas décadas para se consolidar no ordenamento jurídico e nas práticas políticas do país. A experiência da LBA, com seus acertos e erros, serviu de pano de fundo para os debates que culminariam, anos mais tarde, na construção de um sistema de proteção social mais robusto e democrático.

## **O debate sobre a Assistência Social como direito e a Constituição Federal de 1988**

As décadas que se seguiram à Era Vargas foram marcadas por instabilidade política, períodos de regime militar e um crescente clamor da sociedade civil por democracia e direitos. Movimentos sociais, sindicatos, intelectuais, comunidades eclesiais de base e diversas outras organizações populares ganharam força, especialmente a partir do final dos anos 1970 e durante a década de 1980, no processo de redemocratização do país. Essas vozes foram fundamentais para pautar a necessidade de transformações sociais profundas e para questionar o modelo de desenvolvimento excludente e o caráter meramente paliativo e clientelista da assistência social então vigente.

A grande virada conceitual e política ocorreria com a Assembleia Nacional Constituinte, que resultou na promulgação da Constituição Federal de 1988, apelidada de "Constituição Cidadã". Este foi, sem dúvida, um momento de refundação do pacto social brasileiro. No que tange à proteção social, a Constituição de 1988 representou uma ruptura paradigmática. Pela primeira vez na história do Brasil, a Assistência Social foi elevada ao status de política pública, compondo o tripé da Seguridade Social, ao lado da Saúde e da Previdência Social. Este é um ponto crucial: a Seguridade Social foi concebida como um sistema integrado de proteção, visando garantir direitos relativos à saúde, à previdência para quem contribui, e à assistência social para quem dela necessitar, independentemente de contribuição prévia.

O Artigo 203 da Constituição Federal é emblemático ao definir os objetivos da assistência social, a serem alcançados através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade. Ele estabelece que a assistência social será prestada "a quem dela necessitar", desvinculando-a de qualquer contraprestação ou contribuição. Isso significa que o acesso à assistência social passou a ser um direito de cidadania, e sua provisão, um dever do Estado. Imagine o impacto dessa mudança para um trabalhador rural que, devido a uma seca prolongada, perdeu toda a sua plantação e não tem como sustentar sua família.

Antes de 1988, sua situação seria vista como um infortúnio a ser remediado pela caridade ou por programas governamentais esporádicos e discricionários. Após a Constituição, essa mesma situação passa a ser encarada como um problema social que demanda uma resposta do Estado, não como um favor, mas como a efetivação de um direito.

Essa nova concepção representou uma mudança fundamental: da visão da pobreza como um problema individual ou moral para o seu reconhecimento como uma questão social e estrutural; da prática do favor e da benesse para a garantia de direitos; da caridade e do assistencialismo para a política pública com responsabilidades, metas e financiamento estatal. A Constituição de 1988 lançou, portanto, as bases para a construção de um sistema de proteção social que buscasse a universalização do acesso e a promoção da dignidade humana. Ela abriu caminho para que a sociedade brasileira passasse a exigir do Estado ações concretas e permanentes no campo da assistência social, não mais se contentando com medidas paliativas ou emergenciais. Este foi o alicerce sobre o qual se ergueriam, nos anos seguintes, as leis e os sistemas que hoje estruturam a assistência social no Brasil, incluindo o próprio CREAS.

### **A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS - Lei nº 8.742/1993): a materialização do direito**

A Constituição Federal de 1988, ao reconhecer a assistência social como direito do cidadão e dever do Estado, estabeleceu um novo paradigma. No entanto, para que esse direito se tornasse efetivo no cotidiano das pessoas, era necessária uma legislação específica que regulamentasse os princípios e diretrizes constitucionais. Essa regulamentação veio com a promulgação da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, conhecida como Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). A LOAS é, portanto, o principal instrumento normativo que materializa e detalha como a política de assistência social deve ser organizada e executada no Brasil.

A LOAS define a assistência social como uma política não contributiva, ou seja, para ter acesso aos seus benefícios, programas, projetos e serviços, o cidadão não precisa ter contribuído previamente para a seguridade social, como ocorre na Previdência. O critério fundamental é a necessidade. A lei estabelece os objetivos, princípios e diretrizes da política, buscando garantir os "mínimos sociais". Este conceito é fundamental: refere-se à garantia de condições básicas de vida, à proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice, ao amparo às crianças e adolescentes carentes, à promoção da integração ao mercado de trabalho e à habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e à promoção de sua integração à vida comunitária.

Um dos aspectos mais importantes da LOAS foi a introdução de mecanismos de gestão descentralizada e participativa. Ela previu a criação dos Conselhos de Assistência Social em nível nacional, estadual, do Distrito Federal e municipal. Esses conselhos são instâncias deliberativas e de controle social, com composição paritária entre representantes do governo e da sociedade civil. Imagine um município pequeno debatendo onde alocar os recursos para a assistência social: o Conselho Municipal de Assistência Social, com representantes de usuários, trabalhadores da área e entidades, terá um papel central nessa decisão, fiscalizando e orientando a aplicação dos recursos. A LOAS também instituiu os

Fundos de Assistência Social, que são os instrumentos de financiamento da política, para onde são destinados os recursos orçamentários das três esferas de governo.

Outra inovação crucial trazida pela LOAS foi o Benefício de Prestação Continuada (BPC). Trata-se de uma garantia de um salário mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família. Considere, por exemplo, uma pessoa com uma deficiência severa que a impede de trabalhar e cuja família não tem condições financeiras de sustentá-la. Antes da LOAS, essa pessoa estaria em situação de extrema vulnerabilidade, dependendo da caridade alheia. Com o BPC, o Estado passa a assegurar uma renda mínima, fundamental para sua subsistência e dignidade. O BPC não é aposentadoria nem pensão; é um benefício assistencial, um direito garantido pela LOAS, que representa um dos maiores programas de transferência de renda do país e um poderoso instrumento de combate à pobreza extrema entre idosos e pessoas com deficiência.

A LOAS, portanto, não apenas regulamentou o texto constitucional, mas também impulsionou uma profunda reorganização da assistência social no Brasil. Ela estabeleceu as bases para a construção de um sistema nacional, com responsabilidades compartilhadas entre União, estados, Distrito Federal e municípios, e com forte apelo à participação da sociedade civil. Foi um passo decisivo para superar a fragmentação e o caráter improvisado das ações assistenciais, pavimentando o caminho para a criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) alguns anos mais tarde.

## **A Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) e a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**

Embora a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) de 1993 tenha representado um avanço legislativo monumental, sua implementação efetiva nos anos seguintes revelou desafios significativos. Observava-se uma grande heterogeneidade na oferta de serviços pelo país, com ações muitas vezes fragmentadas, descontinuadas e com baixa capacidade de resposta às complexas demandas sociais. Havia uma necessidade premente de organizar a política de assistência social de forma mais coesa, sistemática e com padrões de qualidade em todo o território nacional. Foi nesse contexto que, após amplos debates e mobilização de gestores, trabalhadores e usuários, foi aprovada a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), em 2004, seguida pela Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS) em 2005, que instituiu o Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

A PNAS/2004 surgiu como um divisor de águas, estabelecendo as diretrizes e os princípios para a organização da assistência social no Brasil sob a lógica de um sistema unificado. Ela se propôs a superar a pulverização das iniciativas e a consolidar a assistência social como uma política de proteção social de fato. Dentre os princípios fundamentais do SUAS, destacam-se: a universalização dos direitos sociais, para que todos os cidadãos que necessitarem possam acessar os serviços; a matricialidade sociofamiliar, que coloca a família como núcleo central da atenção; a territorialização, que organiza os serviços a partir das realidades locais e das necessidades específicas de cada território; a descentralização político-administrativa, com responsabilidades compartilhadas entre União, estados, Distrito

Federal e municípios; e a participação popular, por meio dos conselhos e conferências de assistência social.

Uma das inovações mais significativas trazidas pela PNAS e pelo SUAS foi a organização dos serviços socioassistenciais por níveis de complexidade. Foram definidos dois níveis principais de proteção: a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE). A Proteção Social Básica tem como objetivo prevenir situações de risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. A principal unidade pública de referência para a PSB é o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Imagine uma comunidade com altos índices de desemprego e jovens ociosos. O CRAS local poderia desenvolver projetos de convivência e fortalecimento de vínculos para esses jovens, além de orientar as famílias sobre o acesso a programas de transferência de renda e cursos de qualificação profissional, atuando na prevenção para que essas situações de vulnerabilidade não se agravem.

Por sua vez, a Proteção Social Especial é destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco pessoal ou social, por abandono, maus-tratos (físicos ou psíquicos), abuso sexual, uso de drogas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, trabalho infantil, entre outras situações de violação de direitos. A PSE é subdividida em Média Complexidade e Alta Complexidade. Os serviços de Média Complexidade visam oferecer atendimento especializado a famílias e indivíduos cujos direitos foram violados, mas que ainda possuem vínculos familiares e comunitários. A principal unidade de referência para a PSE de Média Complexidade é o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Os serviços de Alta Complexidade, por sua vez, garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido – para indivíduos e famílias que estão sem referência ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário, como os serviços de acolhimento institucional.

Para ilustrar a diferença, pense na seguinte situação: uma família onde há conflitos geracionais e dificuldades de comunicação, mas sem violência explícita, poderia ser acompanhada pelo CRAS (PSB) para fortalecer seus laços. Agora, se nessa mesma família for identificada uma situação de negligência severa contra uma criança ou um idoso, ou um caso de violência doméstica, o caso deverá ser encaminhado ao CREAS (PSE de Média Complexidade) para um acompanhamento especializado. Se, infelizmente, a situação se agravar a ponto de a criança precisar ser temporariamente afastada do convívio familiar para sua proteção, ela seria encaminhada a um serviço de acolhimento (PSE de Alta Complexidade).

O SUAS, portanto, buscou imprimir uma lógica de sistema à assistência social, com fluxos, protocolos, responsabilidades definidas e uma rede hierarquizada e complementar de serviços. Ele representou um esforço para que a assistência social deixasse de ser um amontoado de ações isoladas e se transformasse em uma política pública estruturada, capaz de oferecer proteção social de forma contínua e qualificada em todo o Brasil.

## **A Proteção Social Especial (PSE) e o contexto para o surgimento do CREAS**

Como vimos, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) organizou a política de assistência social em dois níveis de proteção: a Básica (PSB) e a Especial (PSE). Enquanto a PSB, operacionalizada principalmente pelos CRAS, tem um caráter eminentemente preventivo, buscando evitar que as famílias e indivíduos tenham seus direitos violados e seus vínculos rompidos, a Proteção Social Especial entra em cena quando esses riscos já se concretizaram ou estão na iminência de ocorrer.

A Proteção Social Especial (PSE) destina-se, portanto, a famílias e indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade agravada pela ocorrência de violações de direitos. Estamos falando de contextos complexos e delicados, que exigem um olhar e uma intervenção técnica mais especializada. Pense, por exemplo, em situações como: violência física, psicológica ou sexual contra crianças, adolescentes, mulheres, idosos ou pessoas com deficiência; abandono; negligência grave; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; tráfico de pessoas; situação de rua; cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto por adolescentes; trabalho infantil e suas piores formas. Todas essas são expressões de direitos violados que demandam uma atuação específica do poder público.

Antes da estruturação do SUAS e da clara definição da PSE, o atendimento a essas demandas era, em muitos lugares, fragmentado, insuficiente e, não raro, inexistente de forma sistemática. Muitas vezes, as vítimas de violência ou outras violações de direitos não encontravam um serviço público de referência para acolhimento, orientação e acompanhamento especializado. Os casos podiam acabar sendo tratados de forma isolada por diferentes atores da rede (como conselhos tutelares, delegacias, hospitais), sem uma coordenação efetiva ou um plano de acompanhamento continuado que buscasse a superação da violência e a restauração dos direitos. Imagine uma adolescente vítima de exploração sexual: antes da consolidação da PSE, ela poderia receber um atendimento médico pontual, talvez um abrigo temporário, mas dificilmente teria acesso a um acompanhamento psicossocial sistemático, focado no fortalecimento de sua autonomia e na reconstrução de seu projeto de vida, envolvendo também sua família.

Foi justamente para preencher essa lacuna e qualificar o atendimento a essas graves situações que a Proteção Social Especial foi concebida. Ela pressupõe um conjunto de serviços, programas e projetos que visam reconstruir os vínculos familiares e comunitários, fortalecer as potencialidades dos indivíduos e famílias, e promover sua autonomia. Diferentemente da PSB, que atua no território de abrangência do CRAS com foco na prevenção, a PSE lida com situações onde os direitos já foram violados ou há ameaça iminente, exigindo intervenções mais individualizadas e, por vezes, mais intensivas.

Dentro da PSE, como mencionado, temos a Média Complexidade e a Alta Complexidade. O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) surge como a unidade pública estatal de referência para a oferta dos serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade. Ou seja, o CREAS é o local destinado a atender e acompanhar famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados, mas que ainda mantêm, em alguma medida, seus vínculos familiares e comunitários, não necessitando, a princípio, de um afastamento protetivo do seu núcleo de convívio. O CREAS se tornou, assim, a peça-chave do SUAS para enfrentar as múltiplas formas de violência e violações de direitos, buscando

não apenas a proteção imediata, mas também a superação dessas situações e a prevenção de novas ocorrências.

## **A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e a consolidação do CREAS**

Com a PNAS/2004 e a NOB/SUAS/2005 estabelecendo os fundamentos e a arquitetura do Sistema Único de Assistência Social, incluindo a distinção entre Proteção Social Básica e Especial, tornou-se necessário detalhar e padronizar os serviços que comporiam essa rede. Era preciso definir com clareza o que cada serviço deveria ofertar, qual seu público-alvo, seus objetivos, suas provisões e os resultados esperados. Essa necessidade de normatização e organização levou à publicação da Resolução nº 109 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), de 11 de novembro de 2009, que aprovou a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

A Tipificação Nacional foi um marco fundamental para a consolidação do SUAS e, consequentemente, do CREAS. Ela descreve e organiza os serviços socioassistenciais por níveis de proteção (Básica e Especial – de Média e Alta Complexidade), estabelecendo um padrão nacional para sua oferta. Isso significa que, independentemente do município ou estado, espera-se que um determinado serviço, como o ofertado no CREAS, siga as mesmas diretrizes e tenha os mesmos objetivos centrais. Para ilustrar a importância disso, imagine um profissional da assistência social que se muda de uma cidade para outra. Com a Tipificação, ele encontrará uma linguagem comum e uma estrutura de serviços semelhante, facilitando sua adaptação e a continuidade do trabalho qualificado. Da mesma forma, um cidadão que precisa de um serviço especializado terá uma expectativa mais clara do que lhe será ofertado.

No âmbito da Proteção Social Especial de Média Complexidade, a Tipificação Nacional detalhou os serviços que devem ser, prioritariamente, ofertados ou referenciados pelo CREAS. O principal deles é o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). O PAEFI é o "carro-chefe" do CREAS, sendo o serviço responsável por oferecer apoio, orientação e acompanhamento especializado a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (como violência física, psicológica, sexual, negligência, abandono, etc.), visando o fortalecimento da função protetiva da família, a interrupção dos ciclos de violência, a construção de recomeços e a restauração de direitos. Por exemplo, uma família onde uma criança está sofrendo negligência por parte dos pais pode ser encaminhada ao CREAS para ser incluída no PAEFI. Lá, uma equipe multidisciplinar (com assistentes sociais, psicólogos, entre outros) trabalhará com essa família para entender as causas da negligência, orientar os pais sobre suas responsabilidades, fortalecer os vínculos e garantir a proteção integral da criança.

Além do PAEFI, a Tipificação também prevê outros serviços que podem ser executados diretamente pelo CREAS ou a ele referenciados, dependendo do porte do município e da organização da rede local. Entre eles, destacam-se:

- **Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC):** Este serviço é fundamental para o acompanhamento de



adolescentes autores de ato infracional, buscando sua responsabilização, a construção de um novo projeto de vida e a não reincidência.

- **Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias:** Voltado para o atendimento especializado a esses públicos quando em situação de ameaça ou violação de direitos, como abuso financeiro contra idosos ou isolamento social de pessoas com deficiência.
- **Serviço Especializado em Abordagem Social:** Embora possa ser executado por equipes específicas vinculadas a outros pontos da rede, em muitos municípios está articulado ou referenciado ao CREAS, destinando-se a pessoas em situação de rua, buscando a construção de um processo de saída das ruas e o acesso à rede de serviços.

A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, ao definir claramente o escopo, os objetivos e o funcionamento dos serviços, incluindo aqueles sob responsabilidade do CREAS, conferiu maior organicidade e qualidade à política de assistência social. Ela instrumentalizou gestores e trabalhadores, fortaleceu o controle social e, principalmente, contribuiu para que os cidadãos em situação de vulnerabilidade e risco tenham acesso a serviços mais qualificados e resolutivos, consolidando o CREAS como uma unidade pública estatal essencial na rede de proteção social.

## **O CREAS como espaço de garantia de direitos e reconstrução de autonomias**

Ao longo desta jornada histórica, percebemos como a assistência social no Brasil evoluiu de uma prática caritativa e assistencialista para uma política pública de direitos, organizada sob a égide do SUAS. Nesse sistema, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) emerge como uma instituição fundamental, um espaço estratégico para a Proteção Social Especial de Média Complexidade. Sua atuação, no entanto, vai muito além do atendimento pontual a uma demanda emergencial; o CREAS se configura como um local de escuta qualificada, de acolhimento, de orientação, de acompanhamento sistemático e, crucialmente, de garantia de direitos e reconstrução de autonomias.

O papel do CREAS não é apenas intervir quando o direito já foi violado, mas também trabalhar na perspectiva da prevenção de novos episódios de violência ou negligência, e na promoção da resiliência e do protagonismo dos indivíduos e famílias atendidas. Quando uma mulher vítima de violência doméstica chega ao CREAS, por exemplo, ela não recebe apenas um encaminhamento para a delegacia ou para um abrigo. Ela é acolhida por uma equipe multiprofissional que buscará compreender sua história, suas necessidades, seus medos e suas potencialidades. A partir daí, é construído, junto com ela, um plano de acompanhamento individualizado que pode envolver atendimento psicossocial, orientação jurídica, inclusão em grupos de fortalecimento, articulação com a rede de saúde para cuidados específicos e apoio para a busca de autonomia financeira, se for o caso. O objetivo é que essa mulher consiga romper o ciclo de violência, fortalecer sua autoestima e reconstruir sua vida com dignidade e segurança.

O CREAS se dedica intensamente à superação das violências e à restauração e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, sempre que isso for possível e protetivo. Considere um adolescente que está cumprindo medida socioeducativa de

Liberdade Assistida e é acompanhado pelo CREAS. O trabalho desenvolvido não terá um caráter meramente punitivo ou de fiscalização. Pelo contrário, buscará compreender o contexto social e familiar desse adolescente, suas aspirações, suas dificuldades e suas habilidades. O técnico de referência do CREAS atuará como um mediador, articulando oportunidades na educação, na profissionalização, na cultura e no esporte, e trabalhando junto com a família para fortalecer os laços e construir um ambiente mais favorável ao desenvolvimento saudável do jovem. O foco é no seu protagonismo, na construção de um projeto de vida que o afaste da trajetória infracional e o aproxime da cidadania plena.

Contudo, a consolidação do CREAS como esse espaço potente de transformação social enfrenta desafios contemporâneos significativos. O financiamento da política de assistência social ainda é, muitas vezes, insuficiente e instável, o que pode comprometer a estrutura física das unidades, a disponibilidade de materiais e a composição adequada das equipes técnicas. A sobrecarga de trabalho e a alta rotatividade de profissionais também são questões que demandam atenção, pois o trabalho no CREAS é complexo e exige conhecimento técnico especializado, sensibilidade e um contínuo processo de capacitação e supervisão. Além disso, a efetividade da atuação do CREAS depende intrinsecamente de uma articulação robusta e eficiente com toda a rede de serviços socioassistenciais e com as demais políticas públicas (saúde, educação, segurança, justiça, habitação, trabalho e renda). Essa articulação em rede é vital, mas nem sempre flui como o desejado.

Apesar desses desafios, o CREAS se firmou como uma conquista da sociedade brasileira na trajetória pela efetivação da assistência social como direito. Sua existência e seu trabalho cotidiano são essenciais para dar visibilidade e voz àqueles que tiveram seus direitos mais básicos negados ou violados. A visão de futuro para o CREAS no contexto do SUAS é a de um serviço cada vez mais qualificado, com equipes valorizadas e bem preparadas, com forte inserção comunitária e com capacidade de promover, de fato, a superação das desigualdades e a construção de uma sociedade mais justa e solidária, onde a dignidade humana seja o valor supremo.

## **O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI): fundamentos, objetivos e metodologia de atendimento**

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é a unidade pública que materializa a Proteção Social Especial (PSE) de Média Complexidade no âmbito do SUAS. Dentro dele, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, conhecido pela sigla PAEFI, constitui-se como o principal e mais estruturante serviço. Compreender o PAEFI em sua integralidade – seus fundamentos, quem ele visa atender, o que busca alcançar e como organiza sua intervenção – é absolutamente essencial para qualquer profissional que atue ou deseje atuar no CREAS, pois é por meio dele que se busca a superação das situações de violações de direitos e o fortalecimento dos indivíduos e famílias.

## Definição e público-alvo do PAEFI: quem e por que atender

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) é definido pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009 e suas atualizações) como um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Sua centralidade no CREAS se dá pelo fato de ser o serviço destinado a acolher as demandas mais complexas de violência e violações que chegam à Proteção Social Especial de Média Complexidade, exigindo uma intervenção técnica especializada e continuada.

O público-alvo do PAEFI é composto por famílias e indivíduos que vivenciam situações de risco pessoal e social decorrentes de violações de direitos. Essas violações podem se manifestar de diversas formas, e é crucial que o profissional do CREAS tenha sensibilidade e conhecimento para identificá-las. Podemos citar, por exemplo:

- **Violência física:** Uso da força física que resulta em dor, lesão ou incapacidade, como tapas, socos, queimaduras, empurrões. Imagine uma criança que chega à escola com hematomas frequentes e, após uma escuta cuidadosa, revela que apanha do padrasto. Este é um caso típico para encaminhamento ao CREAS e acompanhamento pelo PAEFI.
- **Violência psicológica:** Ações ou omissões que causem dano à autoestima, à identidade ou ao desenvolvimento da pessoa, como humilhações, ameaças, xingamentos constantes, isolamento, chantagem emocional. Considere um idoso que é constantemente depreciado pelos filhos, que o chamam de "inútil" e o proíbem de sair de casa. Essa violência sutil, mas destrutiva, é matéria de intervenção do PAEFI.
- **Violência sexual:** Qualquer ato ou jogo sexual, hetero ou homossexual, entre um adulto e uma criança ou adolescente, usando poder, coerção, sedução ou engano. Inclui também o abuso ou exploração sexual. Para ilustrar, um adolescente que confia a um professor ter sido abusado sexualmente por um vizinho deve ser imediatamente protegido e encaminhado ao CREAS para atendimento especializado no PAEFI, juntamente com sua família.
- **Negligência e abandono:** Omissão de cuidados básicos necessários ao desenvolvimento físico, emocional e social de crianças, adolescentes, pessoas idosas ou pessoas com deficiência. Pense em crianças pequenas deixadas sozinhas em casa por longos períodos, sem alimentação adequada ou supervisão, ou um idoso acamado que não recebe os cuidados de higiene e saúde necessários por parte de seus cuidadores.
- **Afastamento do convívio familiar e comunitário devido à aplicação de medida de proteção:** Crianças e adolescentes que foram afastados de suas famílias por decisão judicial devido a riscos graves e que necessitam, juntamente com suas famílias de origem (ou extensa), de acompanhamento para uma possível reintegração segura.
- **Tráfico de pessoas:** Recrutamento, transporte, transferência, alojamento ou acolhimento de pessoas, recorrendo à ameaça, ao uso da força ou a outras formas de coação, para fins de exploração.
- **Situação de rua e mendicância (quando associada a violações de direitos):** Embora haja serviços específicos como o Centro POP para a população em

situação de rua, o CREAS/PAEFI pode atuar de forma articulada, especialmente quando há crianças e adolescentes nessa situação ou quando a situação de rua é consequência direta de violências intrafamiliares. A mendicância, muitas vezes, é a expressão visível de um conjunto de vulnerabilidades e violações que precisam ser investigadas e abordadas pelo PAEFI.

A caracterização da violação de direitos é, portanto, o critério fundamental para o ingresso de uma família ou indivíduo no PAEFI. É importante que os profissionais saibam diferenciar situações de vulnerabilidade social que podem ser atendidas pela Proteção Social Básica (CRAS) daquelas que, pela gravidade e pela presença de violência ou outras violações, demandam a intervenção especializada do CREAS. Por exemplo, uma família que enfrenta dificuldades financeiras e conflitos geracionais leves, sem violência, pode ser acompanhada pelo CRAS para fortalecimento de vínculos e acesso a programas de transferência de renda. No entanto, se nessa mesma família for constatado que um dos filhos está sofrendo violência física ou exploração de trabalho infantil, o caso deve ser imediatamente referenciado ao CREAS para acompanhamento pelo PAEFI. Esta distinção é crucial para garantir que cada situação receba o tipo de atenção e intervenção mais adequados.

## **Fundamentos ético-políticos e teórico-metodológicos do PAEFI**

A atuação no âmbito do PAEFI não se baseia no improviso ou em concepções do senso comum. Pelo contrário, ela é sustentada por um robusto conjunto de fundamentos ético-políticos e teórico-metodológicos que orientam a prática profissional e asseguram a qualidade do atendimento. Esses fundamentos são essenciais para que a intervenção seja respeitosa, eficaz e verdadeiramente transformadora.

No cerne dos fundamentos ético-políticos do PAEFI está o compromisso inabalável com a **defesa e promoção dos Direitos Humanos** e com a **Doutrina da Proteção Integral**, preconizada especialmente para crianças e adolescentes pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), mas extensível a todos os públicos vulneráveis. Isso significa reconhecer cada indivíduo como sujeito de direitos, dotado de dignidade e potencialidades, independentemente de sua condição social, gênero, etnia, orientação sexual ou das violações que sofreu. A prática no PAEFI deve ser pautada pelo respeito à autonomia, à singularidade e à história de vida de cada pessoa e família atendida.

Os **princípios do SUAS** também são pilares fundamentais do PAEFI:

- **Matricialidade sociofamiliar:** A família é compreendida como o núcleo social básico e o espaço privilegiado de desenvolvimento e proteção de seus membros. Mesmo quando a violência ocorre no seio familiar, o PAEFI busca, prioritariamente (e desde que seja seguro e protetivo para a vítima), trabalhar com a família para superar essa dinâmica, fortalecer seus aspectos positivos e restaurar sua função protetiva.
- **Territorialidade:** Embora o CREAS seja uma unidade de referência regional ou municipal (e não microrregional como o CRAS), é fundamental que o PAEFI conheça a realidade dos territórios de onde provêm as famílias atendidas, suas redes de apoio, suas vulnerabilidades e suas potencialidades. Essa compreensão do contexto territorial é crucial para planejar intervenções mais eficazes.

- **Intersectorialidade:** O PAEFI não trabalha isoladamente. A complexidade das situações de violação de direitos exige uma articulação permanente com os demais serviços da rede socioassistencial (CRAS, serviços de acolhimento, etc.) e com as outras políticas públicas (Saúde, Educação, Segurança Pública, Justiça, Direitos Humanos, etc.). Imagine um caso de violência contra a mulher: o PAEFI precisará articular-se com a Delegacia da Mulher, com os serviços de saúde para atendimento às lesões físicas e emocionais, com a rede de educação se houver filhos envolvidos, e talvez com programas de emprego e renda para promover a autonomia financeira da mulher.
- **Protagonismo do usuário:** As famílias e indivíduos atendidos não são meros receptores passivos de intervenções. Eles devem ser considerados protagonistas de suas próprias histórias e participar ativamente da construção das soluções para seus problemas. O papel do técnico do PAEFI é o de mediador, facilitador e mobilizador de recursos internos e externos.

Um aspecto crucial da perspectiva ético-política é a **superação da violência e a não culpabilização da vítima**. É comum que vítimas de violência, especialmente mulheres, crianças e adolescentes, carreguem consigo sentimentos de culpa ou vergonha. A equipe do PAEFI deve ter uma postura acolhedora e empática, ajudando a desconstruir esses sentimentos e a responsabilizar quem de fato cometeu a violência. O foco é na proteção da vítima e na interrupção do ciclo de violência.

Quando se trata do **trabalho com o autor da violência** (o agressor), este é um tema complexo e que exige muita cautela, especialização e, frequentemente, articulação com outros serviços, como os da saúde mental ou do sistema de justiça. O PAEFI pode, em algumas situações e com a metodologia adequada, desenvolver ações voltadas para a responsabilização e a reflexão crítica do autor da violência sobre seus atos, visando a prevenção da reincidência. Contudo, a prioridade absoluta é sempre a segurança e o bem-estar da vítima.

Do ponto de vista teórico-metodológico, o PAEFI se beneficia de uma **abordagem interdisciplinar**, onde diferentes saberes (do serviço social, da psicologia, da pedagogia, do direito, etc.) se complementam para uma compreensão mais ampla e uma intervenção mais integral das situações. Embora não haja uma única teoria "obrigatória", as práticas podem ser enriquecidas por contribuições de diversas correntes, como a teoria sistêmica (que ajuda a compreender a dinâmica familiar), abordagens psicodinâmicas (que exploram os aspectos subjetivos e emocionais), a perspectiva sociohistórica (que analisa a influência dos contextos sociais e culturais) e as teorias críticas (que questionam as relações de poder e as desigualdades). O importante é que a equipe técnica tenha um embasamento consistente para suas análises e intervenções.

Para ilustrar a aplicação desses fundamentos, considere a escuta de uma criança que revela ter sido vítima de abuso sexual. Uma abordagem fundamentada no respeito aos direitos humanos e na proteção integral exigirá que essa escuta seja realizada em um ambiente seguro e acolhedor, por um profissional capacitado, utilizando linguagem acessível à criança, sem juízos de valor, sem pressioná-la ou induzi-la, e garantindo que todas as medidas de proteção sejam tomadas imediatamente. Isso difere radicalmente de

uma abordagem inquisitória ou que minimize o relato da criança, demonstrando a importância vital desses fundamentos na prática cotidiana do PAEFI.

## **Objetivos centrais do PAEFI: o que se busca alcançar**

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) não se propõe a ser um espaço de atendimento paliativo ou meramente assistencial. Pelo contrário, sua atuação é orientada por objetivos claros e transformadores, que buscam não apenas interromper as violações de direitos, mas também promover mudanças sustentáveis na vida das famílias e indivíduos acompanhados. Esses objetivos estão delineados na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e refletem o compromisso do SUAS com a garantia da proteção social e da dignidade humana.

Podemos elencar os seguintes objetivos centrais do PAEFI:

1. **Contribuir para o fortalecimento da função protetiva da família:** Muitas vezes, as situações de violação de direitos ocorrem em contextos familiares fragilizados por diversos fatores (pobreza, desemprego, uso de substâncias psicoativas, conflitos intensos, ausência de diálogo, etc.). O PAEFI busca identificar e fortalecer os recursos e as potencialidades da própria família para que ela possa exercer sua função de cuidado e proteção de seus membros. Por exemplo, no acompanhamento de uma família onde há negligência em relação aos cuidados com os filhos, o PAEFI pode trabalhar com os pais o desenvolvimento de habilidades parentais, a organização da rotina doméstica, o acesso a informações sobre saúde e educação, e o fortalecimento dos vínculos afetivos.
2. **Interromper padrões de violação de direitos no âmbito familiar e comunitário:** Este é um dos objetivos mais imediatos e urgentes do PAEFI. A intervenção visa cessar as situações de violência, abuso, exploração ou negligência. Isso pode envolver desde orientações e mediação de conflitos até a articulação com órgãos do Sistema de Garantia de Direitos para a aplicação de medidas protetivas. Considere um caso de violência doméstica contra a mulher: o PAEFI atuará para garantir a segurança da vítima, orientá-la sobre seus direitos (incluindo medidas protetivas de urgência), oferecer suporte psicossocial e, se for o caso e desejo da mulher, auxiliá-la no processo de rompimento do ciclo de violência.
3. **Reparar danos e prevenir a reincidência de violações:** As violações de direitos deixam marcas profundas, tanto físicas quanto emocionais. O PAEFI busca auxiliar na reparação desses danos, oferecendo escuta especializada, acompanhamento psicossocial e encaminhamentos para outros serviços que se façam necessários (como tratamento de saúde, terapia, etc.). Além disso, trabalha-se na prevenção para que as violações não voltem a ocorrer, por meio do fortalecimento dos indivíduos e das famílias e da construção de novas formas de relacionamento. Para ilustrar, um adolescente que foi vítima de bullying severo na escola e desenvolveu fobia social pode ser acompanhado pelo PAEFI para trabalhar o trauma, fortalecer sua autoestima e desenvolver estratégias para lidar com situações futuras, enquanto se articula com a escola para combater o bullying.
4. **Promover a autonomia e o protagonismo dos usuários:** O PAEFI não impõe soluções, mas constrói caminhos junto com as famílias e indivíduos, respeitando suas escolhas e incentivando sua participação ativa na superação dos problemas. O

objetivo é que eles se tornem protagonistas de suas próprias vidas, capazes de tomar decisões conscientes e de buscar seus direitos. Imagine um jovem egresso do sistema socioeducativo: o PAEFI pode auxiliá-lo na elaboração de um novo projeto de vida, apoiando-o na busca por educação, qualificação profissional e inserção no mercado de trabalho, para que ele possa construir um futuro autônomo e digno.

5. **Restabelecer e preservar o direito à convivência familiar e comunitária:** Sempre que possível e seguro, o PAEFI busca manter ou restabelecer os laços familiares e comunitários, pois entende-se que esses vínculos são fundamentais para o bem-estar e o desenvolvimento das pessoas. Nos casos em que houve afastamento do convívio familiar (como em medidas de acolhimento institucional de crianças), o PAEFI trabalha com a família de origem (e/ou extensa) para superar as causas que levaram ao afastamento e viabilizar uma reintegração familiar segura e sustentável.
6. **Possibilitar o acesso a outros serviços socioassistenciais e demais políticas públicas setoriais:** O PAEFI atua como uma porta de entrada qualificada para a rede de proteção social e para outros direitos. A equipe técnica realiza os encaminhamentos necessários para que as famílias e indivíduos acessem serviços de saúde, educação, habitação, trabalho e renda, cultura, esporte, lazer, etc., contribuindo para sua inclusão social e para a melhoria de sua qualidade de vida. Por exemplo, no caso de um idoso que vive sozinho, é vítima de violência financeira por um vizinho e apresenta problemas de saúde não tratados, o PAEFI, além de intervir na situação de violência, irá articular o acesso aos serviços de saúde (UBS, especialistas), a programas de convivência para idosos e, se necessário, a benefícios sociais.

Esses objetivos, quando alcançados, representam um impacto significativo e positivo na vida das pessoas atendidas, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, solidária e livre de violência.

## **Etapas da metodologia de atendimento no PAEFI: o percurso do acompanhamento**

O atendimento realizado no âmbito do PAEFI não é um ato isolado ou casual; ele segue uma metodologia de trabalho estruturada, composta por diferentes etapas que se interligam e se complementam. Essa metodologia visa garantir a qualidade, a continuidade e a efetividade do acompanhamento oferecido às famílias e indivíduos em situação de violação de direitos. Embora cada caso tenha suas particularidades, podemos identificar um percurso metodológico geral.

**1. Acolhida:** A acolhida é o momento do primeiro contato da família ou indivíduo com o CREAS/PAEFI. Não se trata de uma simples recepção ou triagem, mas de um processo técnico fundamental que envolve escuta qualificada, identificação inicial da demanda, estabelecimento de um vínculo de confiança e oferta de informações e orientações. O profissional responsável pela acolhida deve ter uma postura empática, respeitosa e livre de julgamentos, buscando compreender a situação apresentada em sua complexidade. É um momento crucial para que o usuário se sinta seguro e compreendido.

- **Imagine a seguinte situação:** Uma adolescente grávida, expulsa de casa pelos pais, procura o CREAS. Na acolhida, o técnico não apenas registrará seus dados,

mas buscará entender sua história, seus sentimentos, suas necessidades imediatas (abrigo, alimentação, cuidados de saúde), os conflitos familiares e os riscos aos quais ela está exposta. Acolher é também informar sobre os serviços do CREAS, os direitos da adolescente e os próximos passos do atendimento.

**2. Estudo Social/Diagnóstico Sociofamiliar:** Após a acolhida, caso a situação se configure como público-alvo do PAEFI, inicia-se a etapa de estudo social ou diagnóstico sociofamiliar. Este é um processo de aprofundamento da compreensão da realidade da família ou do indivíduo, que envolve a coleta de mais informações, a análise da dinâmica familiar e social, a identificação das vulnerabilidades, dos riscos, mas também das potencialidades e dos recursos (internos e externos) existentes. Para isso, os técnicos podem utilizar diversos instrumentais, como entrevistas individuais e familiares, visitas domiciliares (sempre com o consentimento e planejamento adequado), contatos com outros serviços da rede que já acompanham a família, entre outros.

- **Considere o caso da adolescente grávida:** O estudo social buscaria conhecer melhor a dinâmica de sua família de origem (os motivos da expulsão, a possibilidade de diálogo), sua rede de apoio (amigos, outros parentes), sua situação escolar, seus planos em relação à gravidez e ao bebê, e eventuais outras violências ou vulnerabilidades presentes. Uma visita domiciliar à família de origem (se consentida e avaliada como segura) poderia ajudar a compreender melhor o contexto.

**3. Elaboração do Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar (PIA/PIF):** Com base nas informações coletadas e analisadas no estudo social, a equipe técnica do PAEFI, em conjunto com a família e/ou o indivíduo, elabora o Plano de Acompanhamento Individual (PIA) ou Familiar (PIF). Este plano é um instrumento fundamental que norteará toda a intervenção. Nele, são definidos os objetivos a serem alcançados, as metas específicas, as estratégias de ação, os prazos para cada etapa e as responsabilidades de cada um (equipe técnica, família, indivíduo e, eventualmente, outros atores da rede). O PIA/PIF deve ser construído de forma participativa, respeitando o protagonismo dos usuários.

- **Para a adolescente grávida,** o PIA poderia incluir metas como: garantir o acompanhamento pré-natal, encontrar um local seguro para morar (seja por meio da mediação com a família ou acesso a um serviço de acolhimento, se necessário e se ela desejar), retomar os estudos após o nascimento do bebê, participar de grupos de orientação para gestantes e jovens mães, e receber acompanhamento psicológico para lidar com as questões emocionais.

**4. Atendimentos/Acompanhamento Sistemático:** Esta é a etapa da execução do que foi planejado no PIA/PIF. Envolve a realização de atendimentos sistemáticos, que podem ser individuais, familiares ou em grupo, conforme a necessidade de cada caso. Nesses atendimentos, são desenvolvidas as intervenções técnicas, como orientações, aconselhamento, mediação de conflitos, fortalecimento de vínculos, encaminhamentos para outros serviços da rede, discussões sobre direitos e deveres, desenvolvimento de habilidades sociais e emocionais, entre outras. A frequência e a intensidade desses atendimentos variam de acordo com a complexidade da situação.

- **No exemplo da adolescente,** o acompanhamento poderia envolver sessões individuais com o psicólogo para trabalhar suas angústias e fortalecer sua



autoestima, encontros com o assistente social para monitorar o acesso aos serviços de saúde e orientar sobre benefícios sociais, e talvez tentativas de mediação com a família de origem, se ela desejar e for avaliado como viável.

**5. Monitoramento e Avaliação Contínua:** O acompanhamento no PAEFI não é estático. O PIA/PIF deve ser constantemente monitorado e avaliado pela equipe técnica e pelos usuários. É preciso verificar se as metas estão sendo alcançadas, se as estratégias estão sendo eficazes, se surgiram novas demandas ou dificuldades, e se são necessários ajustes no planejamento. Essa avaliação contínua permite que a intervenção seja flexível e responda às mudanças na situação da família ou do indivíduo.

- **Suponhamos que, após alguns meses,** a adolescente conseguiu uma vaga em um abrigo, está fazendo o pré-natal, mas demonstra grande dificuldade em se imaginar como mãe. A equipe, ao avaliar essa nova demanda, pode intensificar o apoio psicológico e inseri-la em um grupo de gestantes para troca de experiências.

**6. Desligamento:** O desligamento do PAEFI ocorre quando os objetivos principais do PIA/PIF foram alcançados, quando a situação de violação de direitos foi superada e a família ou indivíduo demonstra ter condições de seguir com autonomia e segurança, ou quando há um encaminhamento para outro serviço mais adequado à nova realidade do caso (por exemplo, se a família passa a necessitar apenas de acompanhamento da Proteção Social Básica no CRAS). O desligamento também pode ocorrer por decisão do usuário, mas, mesmo nesses casos, a equipe deve oferecer orientações e se colocar à disposição para futuras necessidades. É importante que o desligamento seja um processo planejado e discutido com o usuário, e não um abandono.

- **No caso da adolescente,** se ela conseguiu se restabelecer emocionalmente, teve seu bebê com saúde, construiu uma rede de apoio (seja com a família de origem, se houve reconciliação, ou com outros suportes), e está conseguindo cuidar de si e do filho com autonomia, pode-se planejar seu desligamento do PAEFI, com as devidas orientações para a continuidade dos cuidados e acesso a outros serviços, se necessário.

Este percurso metodológico, embora aqui apresentado de forma linear, muitas vezes acontece de maneira mais fluida e cíclica na prática, com etapas se sobrepondo ou sendo revisitadas conforme a evolução de cada caso. O fundamental é que ele seja conduzido com ética, técnica e compromisso com a garantia de direitos.

## **A equipe de referência do PAEFI: composição e atribuições**

A complexidade das situações atendidas pelo PAEFI exige uma equipe de profissionais qualificada, com formação diversificada e capacidade de trabalho interdisciplinar. A composição dessa equipe é definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS) e pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, variando de acordo com o porte do município e o número de famílias referenciadas ao CREAS.

A composição mínima da equipe de referência do PAEFI, para cada 40 a 50 famílias ou indivíduos acompanhados, geralmente inclui:

- **Assistente Social:** Profissional fundamental para a análise da questão social, a identificação das vulnerabilidades e potencialidades socioeconômicas e relacionais, a orientação sobre direitos e benefícios, a articulação com a rede de serviços e o Sistema de Garantia de Direitos, a elaboração de estudos sociais e pareceres, e o planejamento e execução de intervenções voltadas para o fortalecimento familiar e comunitário.
- **Psicólogo:** Atua na escuta qualificada, no acolhimento das demandas emocionais e subjetivas, na avaliação psicológica (quando necessário e pertinente), no acompanhamento psicossocial individual e familiar, no manejo de crises, no trabalho com os traumas decorrentes das violências, e no fortalecimento da saúde mental e da autonomia dos sujeitos.

Além desses profissionais que compõem o núcleo básico, a equipe do PAEFI pode ser enriquecida com outros especialistas, dependendo da realidade e das necessidades locais, como:

- **Pedagogo:** Pode contribuir significativamente em casos envolvendo crianças e adolescentes, especialmente no que tange às questões de aprendizagem, desenvolvimento infantil, articulação com a escola e na elaboração de estratégias lúdicas e pedagógicas para o trabalho com as famílias.
- **Advogado:** Essencial para oferecer orientação jurídica qualificada às famílias e indivíduos, especialmente em situações que envolvem o sistema de justiça (medidas protetivas, guarda dos filhos, pensão alimentícia, acesso a documentos, etc.). Sua presença na equipe do CREAS fortalece a capacidade de defesa e garantia de direitos.
- **Educador Social ou Terapeuta Ocupacional:** Profissionais que podem desenvolver atividades grupais e comunitárias, oficinas terapêuticas e de geração de renda, e estratégias de inserção social e fortalecimento de vínculos.

Cada família ou indivíduo acompanhado pelo PAEFI deve ter um **técnico de referência** designado dentro da equipe. Este profissional será o principal responsável pelo acompanhamento do caso, pela construção do vínculo com o usuário, pela elaboração e monitoramento do PIA/PIF, e pela articulação das intervenções necessárias. Isso não impede que outros membros da equipe atuem no caso, mas garante uma referência mais estável e personalizada para o usuário.

O **trabalho interdisciplinar** é uma premissa fundamental no PAEFI. As diferentes formações e olhares dos profissionais devem se complementar para uma compreensão mais holística e uma intervenção mais eficaz nas complexas situações de violação de direitos. Reuniões de equipe para discussão de casos, planejamento conjunto de ações e construção de consensos são práticas essenciais. Imagine um caso de abuso sexual intrafamiliar: o assistente social pode focar na articulação da rede de proteção, na garantia da segurança da vítima e no trabalho com a dinâmica familiar mais ampla, enquanto o psicólogo se dedica ao atendimento da vítima para elaboração do trauma e ao acompanhamento dos demais membros da família para lidar com as repercussões emocionais. O advogado, se presente, orientaria sobre as medidas legais cabíveis.

A **supervisão técnica** regular, seja interna ou externa, também é um dispositivo importante para qualificar o trabalho da equipe, permitindo a reflexão sobre a prática, a troca de experiências, a atualização de conhecimentos e o enfrentamento dos desafios e dilemas éticos que surgem no cotidiano.

Contudo, a atuação dessas equipes enfrenta desafios significativos. A **sobrecarga de trabalho**, devido a um volume de demandas muitas vezes superior à capacidade de atendimento, é uma realidade em muitos CREAS. A necessidade de **qualificação contínua** para lidar com situações cada vez mais complexas e diversas também é um ponto crucial. E, não menos importante, a **saúde do trabalhador do SUAS**, que lida diariamente com histórias de grande sofrimento e violência, precisa ser cuidada, com estratégias de prevenção ao desgaste e ao adoecimento profissional. Apesar dos desafios, uma equipe de referência bem estruturada, qualificada e amparada é a espinha dorsal para que o PAEFI cumpra sua missão de proteger e promover direitos.

## **Articulação do PAEFI com a rede de serviços e o Sistema de Garantia de Direitos (SGD)**

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) não é uma ilha. Sua efetividade está intrinsecamente ligada à sua capacidade de se articular com uma ampla gama de serviços, programas, políticas públicas e órgãos que compõem a rede socioassistencial e o Sistema de Garantia de Direitos (SGD). As situações de violação de direitos são, por natureza, multifacetadas e complexas, exigindo respostas coordenadas e integradas que transcendem a capacidade de atuação isolada de uma única instituição ou serviço.

O **Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA)**, por exemplo, é um conjunto articulado de instâncias públicas governamentais e da sociedade civil que têm como objetivo assegurar os direitos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). O CREAS/PAEFI é um componente vital desse sistema, mas precisa dialogar e construir fluxos de trabalho com os demais atores. Pensemos nos principais parceiros:

- **Centro de Referência de Assistência Social (CRAS):** Embora atue na Proteção Social Básica, o CRAS é um importante parceiro na identificação e encaminhamento de casos de violação de direitos ao CREAS. Além disso, após o acompanhamento no PAEFI, uma família pode ser referenciada (ou contrarreferenciada) ao CRAS para continuidade do acompanhamento em um nível de menor complexidade, visando a manutenção dos ganhos e a prevenção de novas vulnerabilidades.
- **Conselho Tutelar:** É o órgão encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente. O Conselho Tutelar frequentemente encaminha casos ao CREAS/PAEFI e requisita informações sobre o acompanhamento. É fundamental que haja um fluxo de comunicação claro, respeitoso e colaborativo, com papéis bem definidos, para garantir a proteção integral.
- **Ministério Público (Promotorias da Infância e Juventude, da Mulher, do Idoso, etc.):** O MP atua na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Ele pode requisitar o acompanhamento

de casos pelo PAEFI, fiscalizar a qualidade dos serviços e demandar ações para a garantia de direitos.

- **Poder Judiciário (Varas da Infância e Juventude, Varas de Violência Doméstica, etc.):** O Judiciário aplica a lei em casos concretos, podendo determinar medidas de proteção, medidas socioeducativas, entre outras. O PAEFI frequentemente elabora relatórios e pareceres técnicos para subsidiar as decisões judiciais e acompanha famílias por determinação judicial.
- **Defensoria Pública:** Garante o acesso à justiça para aqueles que não podem pagar por um advogado. É um parceiro crucial na orientação jurídica e na defesa dos direitos dos usuários do PAEFI.
- **Serviços de Saúde (Unidades Básicas de Saúde - UBS, Centros de Atenção Psicossocial - CAPS, hospitais, maternidades, etc.):** Muitas situações de violação de direitos têm interface direta com a saúde (lesões físicas, transtornos mentais, uso abusivo de álcool e outras drogas, gravidez na adolescência, etc.). A articulação com a rede de saúde é essencial para garantir o cuidado integral. Imagine uma mulher vítima de violência que precisa de atendimento médico e acompanhamento psicológico: o PAEFI deverá articular esses atendimentos com a UBS e/ou CAPS.
- **Serviços de Educação (escolas, creches):** A escola é um espaço privilegiado para a identificação de sinais de violência ou negligência contra crianças e adolescentes. A parceria entre PAEFI e Educação é vital para a proteção, o acompanhamento do desenvolvimento e a garantia do direito à educação.
- **Órgãos de Segurança Pública (Delegacias Especializadas – da Mulher, da Criança e do Adolescente, etc.):** A articulação com a segurança pública é necessária para o registro de ocorrências, a solicitação de medidas protetivas e a investigação de crimes.
- **Serviços de Acolhimento Institucional ou Familiar:** Quando uma criança, adolescente ou idoso precisa ser afastado temporariamente de seu núcleo familiar para sua proteção, o PAEFI (ou o próprio serviço de acolhimento, em estreita articulação com o CREAS) trabalha com a família de origem visando a superação dos motivos que levaram ao afastamento e a possibilidade de reintegração.

A construção de **fluxos e protocolos** claros entre o PAEFI e esses diversos serviços é fundamental para evitar a revitimização dos usuários (fazendo-os peregrinar por diversos locais e contar suas histórias repetidamente), garantir a agilidade nos atendimentos e otimizar os recursos disponíveis. Os **encaminhamentos** devem ser qualificados, ou seja, não basta apenas "mandar" o usuário para outro serviço; é preciso explicar o motivo, o que se espera do outro serviço, e, se possível, realizar um contato prévio entre as equipes.

Os **estudos de caso intersetoriais**, onde profissionais de diferentes serviços se reúnem para discutir conjuntamente um caso complexo e planejar ações integradas, são uma estratégia poderosa de articulação. Para ilustrar, considere uma família com múltiplas vulnerabilidades: desemprego, uso problemático de drogas pelos pais, filhos fora da escola e vivenciando violência doméstica. Um estudo de caso envolvendo PAEFI, CAPS, CRAS e Conselho Tutelar poderia definir um plano de ação conjunto, com responsabilidades compartilhadas, muito mais eficaz do que ações isoladas de cada serviço.

Essa articulação em rede, embora essencial, muitas vezes enfrenta desafios, como a falta de conhecimento mútuo entre os serviços, a sobreposição de atribuições, a burocracia

excessiva ou a ausência de instâncias formais de pactuação. Superar esses obstáculos é um esforço contínuo que exige investimento em comunicação, capacitação e construção de relações de confiança e cooperação mútua.

## **Desafios e potencialidades na operacionalização do PAEFI**

A operacionalização do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) é uma tarefa complexa e dinâmica, permeada tanto por desafios significativos quanto por imensas potencialidades de transformação social. Reconhecer ambos os aspectos é crucial para o aprimoramento contínuo do serviço e para o fortalecimento do SUAS como um todo.

### **Entre os principais desafios, podemos destacar:**

- **Volume de demandas versus capacidade da equipe:** Em muitos municípios, o número de famílias e indivíduos que necessitam do acompanhamento do PAEFI é significativamente maior do que a capacidade de atendimento das equipes técnicas, que frequentemente operam com um número de profissionais aquém do preconizado pela NOB-RH/SUAS. Isso pode gerar longas filas de espera, sobrecarga de trabalho e dificuldade em oferecer um acompanhamento com a frequência e intensidade necessárias. Imagine uma equipe com apenas um assistente social e um psicólogo para acompanhar mais de 100 famílias em situações de alta complexidade; a qualidade e a profundidade do atendimento ficam inevitavelmente comprometidas.
- **Complexidade crescente dos casos:** As situações de violação de direitos atendidas pelo PAEFI são frequentemente marcadas pela intersecção de múltiplas vulnerabilidades (pobreza, violência, transtornos mentais, uso de substâncias psicoativas, conflitos com a lei, etc.), exigindo dos profissionais um alto grau de conhecimento técnico, sensibilidade e capacidade de articulação intersetorial.
- **Dificuldade de adesão de algumas famílias/indivíduos ao acompanhamento:** Nem sempre as famílias e indivíduos compreendem ou aceitam a necessidade da intervenção do PAEFI, especialmente quando a violação de direitos está naturalizada ou quando há temor de represálias ou de perda da guarda dos filhos, por exemplo. Construir um vínculo de confiança e motivar a participação ativa no plano de acompanhamento é um desafio constante.
- **Fragilidade da rede intersetorial em alguns territórios:** A efetividade do PAEFI depende crucialmente de uma rede de serviços (saúde, educação, segurança, justiça, etc.) bem estruturada e articulada. Em muitos locais, essa rede é precária, desarticulada ou insuficiente, dificultando os encaminhamentos e a garantia de acesso a outros direitos.
- **Condições de trabalho e rotatividade de profissionais:** Salários baixos, contratos de trabalho precarizados, falta de infraestrutura adequada nas unidades, ausência de programas de educação permanente e de cuidado com a saúde do trabalhador contribuem para a alta rotatividade de profissionais no SUAS, o que prejudica a continuidade dos acompanhamentos e a construção de vínculos com os usuários.
- **Registro adequado das informações e produção de conhecimento:** A qualificação dos registros nos prontuários e a sistematização das informações sobre os atendimentos são fundamentais para o monitoramento, a avaliação e o

planejamento das ações, bem como para a produção de conhecimento sobre as realidades atendidas. No entanto, a sobrecarga de trabalho muitas vezes dificulta a dedicação necessária a essa tarefa.

**Apesar desses desafios, o PAEFI possui imensas potencialidades:**

- **Capacidade de promover mudanças significativas e sustentáveis na vida das famílias e indivíduos:** Ao oferecer escuta qualificada, apoio psicossocial, orientação e acesso a direitos, o PAEFI pode ajudar as pessoas a romperem com ciclos de violência, a reconstruírem seus projetos de vida e a desenvolverem sua autonomia. Para ilustrar, uma família que vivia em um contexto de violência intrafamiliar crônica, após um acompanhamento sistemático no PAEFI, consegue estabelecer relações mais saudáveis e protetivas, com os pais desenvolvendo habilidades parentais positivas e os filhos se sentindo mais seguros e amparados, o que representa uma transformação profunda e duradoura.
- **Espaço de escuta, acolhimento e construção de novas narrativas:** O PAEFI pode ser um lugar onde as pessoas se sentem verdadeiramente ouvidas e compreendidas, sem julgamentos. Isso permite que elas elaborem suas dores, ressignifiquem suas experiências e comecem a construir novas narrativas para suas vidas, mais positivas e esperançosas.
- **Fortalecimento do protagonismo e da autonomia dos usuários:** Ao envolver os usuários ativamente na construção dos planos de acompanhamento e nas tomadas de decisão, o PAEFI contribui para o fortalecimento de sua autoestima, de sua capacidade de fazer escolhas e de lutar por seus direitos.
- **Contribuição para a redução e prevenção dos ciclos de violência e violações de direitos:** Ao intervir precocemente e de forma qualificada nas situações de violação, o PAEFI não apenas protege as vítimas imediatas, mas também ajuda a prevenir que essas violências se perpetuem ou se agravem, quebrando ciclos que muitas vezes se repetem por gerações.
- **Ser um motor para a efetivação dos Direitos Humanos e da Justiça Social:** Em sua prática cotidiana, ao lutar pela garantia dos direitos dos mais vulneráveis e ao denunciar as injustiças, o PAEFI se configura como um importante instrumento de concretização dos princípios dos Direitos Humanos e de construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Enfrentar os desafios e ampliar as potencialidades do PAEFI requer um compromisso conjunto de gestores, trabalhadores, usuários e da sociedade como um todo, por meio do investimento adequado na política de assistência social, da valorização dos seus profissionais e do fortalecimento do controle social democrático.

**Marco legal e normativo da atuação do CREAS:  
compreendendo as leis e normativas que orientam a  
prática profissional**

A atuação do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) não se dá de forma aleatória ou baseada em achismos. Pelo contrário, ela é rigorosamente orientada por um robusto conjunto de leis, decretos, resoluções e outras normativas que compõem o marco legal da política de assistência social e de outras políticas setoriais correlatas. Conhecer profundamente esse arcabouço é um dever de todo profissional que atua no CREAS, pois é ele que define os direitos dos usuários, as responsabilidades do Estado, os fluxos de atendimento e os parâmetros para uma intervenção ética e eficaz. Este tópico se dedicará a explorar as principais legislações e normativas que alicerçam o trabalho cotidiano no CREAS.

## **A Constituição Federal de 1988: o alicerce da proteção social e dos direitos fundamentais**

A Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 1988 e conhecida como "Constituição Cidadã", é o ponto de partida e o fundamento maior de toda a política de proteção social em nosso país, incluindo, evidentemente, a atuação do CREAS. Ela representa uma ruptura com modelos anteriores ao inaugurar um novo paradigma de direitos e garantias fundamentais, estabelecendo a dignidade da pessoa humana como um de seus princípios basilares.

Relembrando o que discutimos no Tópico 1, a Constituição de 1988 foi pioneira ao incluir a Assistência Social no tripé da Seguridade Social, ao lado da Saúde e da Previdência Social (Art. 194). Esse reconhecimento conferiu à assistência social o status de política pública, um direito do cidadão e um dever do Estado, a ser prestada "a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social" (Art. 203). Essa definição é crucial, pois desvincula a assistência de práticas caritativas ou clientelistas e a estabelece como um campo de direitos.

Diversos artigos da Constituição Federal têm implicação direta na missão e nas práticas do CREAS. O Artigo 1º, inciso III, que estabelece a **dignidade da pessoa humana** como fundamento da República, é talvez o mais transversal. Toda e qualquer intervenção no CREAS deve ter como norte o respeito incondicional à dignidade dos usuários, independentemente de sua condição social, das violências sofridas ou dos atos que possam ter cometido (no caso de adolescentes em conflito com a lei, por exemplo). Imagine um indivíduo em situação de rua, com histórico de uso abusivo de álcool, que chega ao CREAS buscando ajuda após ter sido agredido. O princípio da dignidade humana orienta que ele seja acolhido sem preconceitos, que sua história seja ouvida com respeito e que lhe sejam ofertadas as proteções e os encaminhamentos necessários para superar aquela situação, reconhecendo-o como sujeito de direitos.

Os **objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil**, listados no Artigo 3º, também ecoam no trabalho do CREAS. Construir uma sociedade livre, justa e solidária (inciso I); erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais (inciso III); e promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (inciso IV) são metas que se materializam nas ações do CREAS ao buscar proteger os mais vulneráveis, combater as violências e promover a inclusão social.

Ademais, a Constituição assegura uma série de **direitos sociais** (Art. 6º), como educação, saúde, alimentação, trabalho, moradia, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade e à infância, e a assistência aos desamparados. O CREAS, ao atender famílias e indivíduos cujos direitos foram violados, atua diretamente na perspectiva de restaurar e garantir o acesso a esses direitos.

A proteção especial à família, à criança, ao adolescente e ao idoso, prevista em diversos dispositivos constitucionais (notadamente os Artigos 226, 227 e 230), também é central para o CREAS. O Artigo 227, por exemplo, estabelece o dever da família, da sociedade e do Estado de assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão. O CREAS é um dos principais instrumentos do Estado para efetivar essa "absoluta prioridade" quando esses direitos são ameaçados ou violados.

Portanto, a Constituição Federal de 1988 não é apenas um documento legal distante; ela é a espinha dorsal que sustenta a própria existência e a razão de ser do CREAS, fornecendo os princípios e os valores que devem guiar cada atendimento, cada encaminhamento e cada decisão técnica.

### **A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS - Lei nº 8.742/1993): estruturando a política**

Se a Constituição Federal de 1988 lançou as bases da assistência social como política de seguridade, foi a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, conhecida como Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que veio regulamentar e detalhar os preceitos constitucionais, estruturando de forma mais concreta essa política em todo o território nacional. A LOAS é, portanto, uma legislação de observância obrigatória e um guia fundamental para a atuação dos profissionais do CREAS.

A LOAS reafirma o caráter não contributivo da assistência social e define seus objetivos, princípios e diretrizes. Entre os objetivos (Art. 2º), destacam-se a proteção social, que visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos, especialmente: a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; o amparo às crianças e adolescentes carentes; a promoção da integração ao mercado de trabalho; e a habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária. O CREAS, ao ofertar o PAEFI e outros serviços especializados, materializa diretamente esses objetivos, especialmente no que tange à proteção contra violações de direitos.

Os princípios da LOAS (Art. 4º), como a supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica e a universalização dos direitos sociais, e suas diretrizes (Art. 5º), como a descentralização político-administrativa e a participação da população, também moldam a forma como o CREAS se organiza e opera. A responsabilidade dos municípios na execução dos serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade, onde o CREAS se insere, é uma clara expressão da descentralização. Considere um município de médio porte que decide implantar um CREAS:



essa decisão e a responsabilidade por sua manutenção e pela qualidade dos serviços ofertados estão diretamente amparadas pela LOAS e pelas normativas do SUAS que a sucederam.

Um aspecto importante da LOAS com o qual o CREAS frequentemente se depara é o Benefício de Prestação Continuada (BPC), previsto no Artigo 20. O BPC garante um salário mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família. Embora o BPC seja operacionalizado pelo INSS, o CREAS tem um papel crucial na identificação de potenciais beneficiários entre o público que atende, especialmente aqueles em situação de violação de direitos que também se enquadram nos critérios do benefício. A equipe do CREAS pode orientar sobre o direito ao BPC, auxiliar no acesso à documentação necessária e no agendamento junto ao INSS, e acompanhar a família para garantir que esse direito seja efetivado. Imagine uma família atendida no PAEFI devido à negligência contra uma criança com deficiência severa. A concessão do BPC para essa criança pode representar um incremento de renda fundamental para melhorar seus cuidados, sua alimentação e seu acesso a tratamentos, contribuindo para a superação da situação de negligência e fortalecendo a função protetiva da família.

A LOAS, portanto, não apenas define o que é a assistência social, mas estabelece as responsabilidades dos entes federados, os mecanismos de financiamento (Fundos de Assistência Social) e de controle social (Conselhos de Assistência Social), e os direitos socioassistenciais básicos. Para o profissional do CREAS, conhecer a LOAS significa compreender a estrutura da política na qual está inserido e os direitos que deve ajudar a garantir.

## **A Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**

Avançando na trajetória da assistência social, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada pela Resolução CNAS nº 145/2004, e a subsequente implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), normatizado principalmente pela Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS - Resolução CNAS nº 33/2012, que atualizou a NOB/SUAS 2005), representaram um marco na organização e qualificação da oferta de serviços socioassistenciais no Brasil. Essas normativas são de leitura e aplicação diária para os profissionais do CREAS, pois definem seu lugar na rede, seus fluxos e suas responsabilidades.

A PNAS/2004 estabeleceu as diretrizes para consolidar a assistência social como política de proteção social, definindo suas funções, níveis de gestão e eixos estruturantes. Foi ela que explicitou a divisão da proteção social em Básica e Especial, e dentro da Especial, em Média e Alta Complexidade. O CREAS, como já vimos, é a unidade de referência para a Proteção Social Especial (PSE) de Média Complexidade, destinada a famílias e indivíduos com direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram totalmente rompidos. Essa clareza de papéis é fundamental. Por exemplo, quando uma situação de violência é identificada por uma equipe do CRAS (Proteção Social Básica), o correto encaminhamento para o CREAS, previsto na PNAS e no SUAS, garante que a família

receba o atendimento especializado necessário, evitando a sobreposição de ações ou a negligência por falta de definição de responsabilidades.

O SUAS, inspirado no modelo do Sistema Único de Saúde (SUS), veio para dar organicidade, padronização e hierarquia à rede de serviços socioassistenciais em todo o território nacional. Seus princípios orientam diretamente a prática no CREAS:

- **Territorialização:** Embora o CREAS tenha uma abrangência regional ou municipal (e não microterritorial como o CRAS), ele precisa conhecer as características dos territórios de onde vêm seus usuários para planejar intervenções mais adequadas.
- **Matricialidade Sociofamiliar:** O foco na família como núcleo da atenção é central no PAEFI, principal serviço do CREAS.
- **Intersectorialidade:** A articulação com outras políticas públicas (saúde, educação, justiça, etc.) é uma exigência para o enfrentamento das complexas situações de violação de direitos.
- **Participação do usuário/control social:** A PNAS e o SUAS reforçam a importância da participação dos usuários na gestão da política, por meio dos conselhos e conferências.

A **hierarquização dos serviços** é outro aspecto crucial do SUAS. O CRAS é a porta de entrada da Proteção Social Básica, com foco na prevenção. O CREAS é a referência para a Proteção Social Especial de Média Complexidade, atuando quando os direitos já foram violados. Os serviços de acolhimento (como abrigos) compõem a Proteção Social Especial de Alta Complexidade. Essa organização em níveis de complexidade permite que cada demanda seja atendida pelo serviço mais adequado. Imagine um adolescente que cumpre medida socioeducativa em meio aberto: ele será acompanhado no CREAS, que possui a expertise para esse tipo de atendimento, e não no CRAS, cujo foco é outro. Se esse mesmo adolescente, por algum motivo, precisar de acolhimento institucional, será encaminhado para um serviço de Alta Complexidade, mas o CREAS poderá continuar articulando o acompanhamento de sua família de origem.

A PNAS e as normativas do SUAS (especialmente a NOB/SUAS e a NOB-RH/SUAS, que trata dos recursos humanos) fornecem, portanto, o "mapa" da assistência social, indicando onde o CREAS se localiza, quais são suas conexões com os demais serviços e como ele deve operar para garantir uma proteção social qualificada e em consonância com os princípios da política.

### **A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009 e atualizações): padronizando o fazer**

Se a PNAS e o SUAS estabeleceram a arquitetura da política de assistência social, a Resolução CNAS nº 109, de 11 de novembro de 2009, que aprovou a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, veio para detalhar o "o quê" e o "como fazer" de cada serviço. Esta é uma normativa de consulta obrigatória e cotidiana para os profissionais do CREAS, pois ela descreve minuciosamente os serviços que devem ser ofertados, seu público-alvo, objetivos, provisões, condições de acesso, formas de participação dos usuários e resultados esperados.

A Tipificação organiza os serviços socioassistenciais por níveis de proteção (Básica e Especial – de Média e Alta Complexidade). No que tange ao CREAS, ela é fundamental por definir claramente os serviços que são de sua responsabilidade. O principal deles, como já extensamente discutido, é o **Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)**. A Tipificação descreve o PAEFI como o serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Ela detalha os objetivos do PAEFI, como o fortalecimento da função protetiva da família, a interrupção de padrões de violação de direitos e a reparação de danos.

Além do PAEFI, a Tipificação define outros serviços que são, ou podem ser, ofertados no CREAS, dependendo do porte do município e da organização da rede local:

- **Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC):** A Tipificação estabelece como este serviço deve ser conduzido, com foco na responsabilização, na construção de um novo projeto de vida e na articulação com o Sistema de Justiça e outras políticas. Quando um juiz determina que um adolescente cumpra LA, por exemplo, é a Tipificação que orienta o técnico do CREAS sobre como elaborar o Plano Individual de Atendimento (PIA), quais atividades propor (acompanhamento da frequência escolar, inserção em cursos, participação em atividades culturais), e como realizar o acompanhamento psicossocial do adolescente e sua família.
- **Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias:** Embora o PAEFI já contemple esses públicos quando em situação de violação de direitos, a Tipificação reforça a necessidade de um olhar especializado para suas demandas específicas.
- **Serviço Especializado em Abordagem Social:** Este serviço visa atender pessoas em situação de rua, buscando construir um processo de saída das ruas e o acesso à rede de serviços. A Tipificação detalha sua metodologia.

Para cada serviço, a Tipificação elenca as **provisões** necessárias, que incluem desde o espaço físico adequado e os recursos materiais até a composição da equipe técnica e as ações que devem ser desenvolvidas (acolhida, escuta, orientação, encaminhamentos, visitas domiciliares, elaboração de relatórios, etc.). Ela também define os **resultados esperados**, o que permite monitorar e avaliar a efetividade das ações. Por exemplo, para o PAEFI, um resultado esperado é a "redução da incidência de violações de direitos e sua banalização".

Ao padronizar os serviços em nível nacional, a Tipificação busca garantir uma qualidade mínima e um escopo similar de atendimento em qualquer CREAS do país. Ela orienta o planejamento das atividades, a organização dos processos de trabalho, a elaboração de instrumentais técnicos e a avaliação das intervenções. Para o profissional do CREAS, a Tipificação é como um manual de operações detalhado, que traduz os princípios e diretrizes das leis maiores em ações concretas no dia a dia do serviço.

**O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA - Lei nº 8.069/1990): a doutrina da proteção integral em ação**

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), instituído pela Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990, é um marco legal imprescindível para a atuação do CREAS, uma vez que uma parcela significativa do público atendido por este serviço é composta por crianças e adolescentes vítimas de violência, negligência, abandono, ou por adolescentes em conflito com a lei. O ECA materializa a Doutrina da Proteção Integral, preconizada no Artigo 227 da Constituição Federal, estabelecendo que crianças e adolescentes são sujeitos de direitos e gozam de prioridade absoluta.

O ECA é um verdadeiro microssistema jurídico que elenca uma vasta gama de direitos fundamentais para este público, como o direito à vida e à saúde (Art. 7º a 14), à liberdade, ao respeito e à dignidade (Art. 15 a 18-B), à convivência familiar e comunitária (Art. 19 a 52-D), à educação, à cultura, ao esporte e ao lazer (Art. 53 a 59), e à profissionalização e à proteção no trabalho (Art. 60 a 69). Muitos dos casos que chegam ao CREAS envolvem a violação desses direitos. Por exemplo, uma criança que não está frequentando a escola por ser obrigada a trabalhar (violação do direito à educação e proteção contra o trabalho infantil) será um caso para intervenção do CREAS, que, embasado no ECA, buscará garantir o retorno da criança à escola e a responsabilização dos envolvidos na exploração.

O Estatuto estabelece ainda as **medidas de proteção** (Art. 101) aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos no ECA forem ameaçados ou violados por ação ou omissão da sociedade ou do Estado, por falta, omissão ou abuso dos pais ou responsável, ou em razão da própria conduta da criança ou adolescente. Essas medidas incluem, entre outras, o encaminhamento aos pais ou responsável mediante termo de responsabilidade, a orientação, apoio e acompanhamento temporários, a inclusão em serviços e programas oficiais ou comunitários de proteção, apoio e promoção da família, da criança e do adolescente, e, em casos extremos, o acolhimento institucional ou familiar. O CREAS/PAEFI é um dos principais serviços que executa ou acompanha a aplicação dessas medidas, sempre em articulação com o Conselho Tutelar e a autoridade judiciária.

No que tange aos adolescentes autores de ato infracional, o ECA define os procedimentos para apuração do ato, as garantias processuais e as **medidas socioeducativas** (Art. 112), como a advertência, a obrigação de reparar o dano, a prestação de serviços à comunidade (PSC) e a liberdade assistida (LA) – estas duas últimas executadas em meio aberto, majoritariamente no âmbito do CREAS. O ECA orienta que a medida socioeducativa deve ter um caráter pedagógico e visar à responsabilização do adolescente e à sua integração social.

A Lei nº 13.431/2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência, alterou significativamente o ECA ao instituir mecanismos como a **escuta especializada** e o **depoimento especial**. A escuta especializada, realizada pelos órgãos da rede de proteção (como o CREAS), é o procedimento de entrevista sobre situação de violência com criança ou adolescente perante órgão da rede de proteção, limitado o relato estritamente ao necessário para o cumprimento de sua atribuição. Esta é uma técnica que exige capacitação e sensibilidade, e o ECA, com essa alteração, fornece o respaldo legal para sua realização de forma protegida. Imagine uma criança que chega ao CREAS com suspeita de ter sofrido abuso sexual. A equipe, utilizando a técnica da escuta especializada conforme previsto no ECA, buscará colher as

informações necessárias para acionar a rede de proteção e garantir as medidas cabíveis, evitando a revitimização da criança.

O CREAS, portanto, atua como um elo fundamental na rede de proteção à criança e ao adolescente, e o ECA é o seu principal guia de referência para assegurar que todas as intervenções respeitem os direitos e as especificidades desse público, promovendo sua proteção integral.

## **O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003): garantindo direitos e enfrentando a violência contra a pessoa idosa**

A Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, conhecida como Estatuto do Idoso, é outro diploma legal de extrema importância para o trabalho desenvolvido no CREAS. Ele se destina a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos e estabelece um conjunto de medidas de proteção para coibir a violência e garantir uma velhice digna e saudável. Considerando o aumento da longevidade da população brasileira e a persistência de diversas formas de violência contra a pessoa idosa, o CREAS desempenha um papel crucial na efetivação desse estatuto.

O Estatuto do Idoso garante uma série de direitos fundamentais, como o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, cultura, esporte e lazer, ao trabalho, à previdência social, à assistência social, à habitação, ao transporte, e, crucialmente, o direito ao respeito, à dignidade e à liberdade, e à convivência familiar e comunitária. Ele também estabelece que nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei (Art. 4º).

Um dos focos da atuação do CREAS em relação a este público é o enfrentamento das diversas **formas de violência contra a pessoa idosa**. O Estatuto, em seu Artigo 19, §1º, conceitua a violência contra o idoso como qualquer ação ou omissão praticada em local público ou privado que lhe cause morte, dano ou sofrimento físico ou psicológico. Essas violências podem ser:

- **Física:** Uso da força para compelir os idosos a fazerem o que não desejam, feri-los, provocar dor, incapacidade ou morte.
- **Psicológica:** Agressões verbais ou gestuais com o objetivo de aterrorizar, humilhar, restringir a liberdade ou isolar do convívio social.
- **Negligência:** Recusa ou omissão de cuidados devidos e necessários aos idosos por parte dos responsáveis familiares ou institucionais.
- **Abandono:** Ausência ou deserção dos responsáveis governamentais, institucionais ou familiares de prestarem socorro a um idoso que necessite de proteção.
- **Abuso Financeiro ou Econômico:** Exploração imprópria ou ilegal ou ao uso não consentido pela pessoa idosa de seus recursos financeiros e patrimoniais.
- **Violência Sexual e Patrimonial** também são formas de violência.

Quando uma denúncia ou suspeita de violência contra um idoso chega ao CREAS – seja por meio do Disque 100, de um serviço de saúde, de um vizinho ou do próprio idoso – a equipe do PAEFI, embasada no Estatuto do Idoso, deve acolher o caso, realizar o estudo

social para compreender a dinâmica da violência, e construir um plano de acompanhamento. Por exemplo, se um idoso relata que seu filho está se apropriando indevidamente de sua aposentadoria (abuso financeiro) e o impede de sair de casa (violência psicológica e restrição de liberdade), a equipe do CREAS intervirá para cessar a violência, orientar o idoso sobre seus direitos, buscar o fortalecimento de sua autonomia e, se necessário, acionar o Ministério Público ou a autoridade policial para as medidas cabíveis, conforme previsto no Estatuto.

O Estatuto também prevê a articulação do poder público com a sociedade para a criação de uma **rede de proteção ao idoso**, envolvendo Conselhos dos Direitos da Pessoa Idosa, delegacias especializadas (onde houver), serviços de saúde (com foco na prevenção e no atendimento às vítimas de violência), centros de convivência, e instituições de longa permanência. O CREAS é um nó central nessa rede, devendo atuar de forma articulada para garantir a proteção integral da pessoa idosa. A notificação compulsória dos casos de suspeita ou confirmação de violência praticada contra idosos aos órgãos competentes (como a autoridade policial, o Ministério Público, o Conselho do Idoso) é uma obrigação legal que também recai sobre os profissionais do CREAS.

Conhecer e aplicar o Estatuto do Idoso permite que os profissionais do CREAS ofereçam um atendimento mais qualificado e protetivo a esse segmento da população, contribuindo para o combate à violência e para a promoção de um envelhecimento ativo e com dignidade.

## **A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006): mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher**

A Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, popularmente conhecida como Lei Maria da Penha, é um dos mais importantes instrumentos legislativos no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher no Brasil. Ela cria mecanismos para coibir e prevenir esse tipo de violência, dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, e estabelece medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência. Para o CREAS, que atende um número expressivo de mulheres vítimas dessas violações, a Lei Maria da Penha é um referencial normativo e prático indispensável.

A lei define, em seu Artigo 5º, o que se configura como violência doméstica e familiar contra a mulher: qualquer ação ou omissão baseada no gênero que lhe cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual ou psicológico e dano moral ou patrimonial, ocorrida no âmbito da unidade doméstica, da família ou em qualquer relação íntima de afeto. O Artigo 7º detalha as **formas de violência**:

- **Física:** Conduta que ofenda a integridade ou saúde corporal.
- **Psicológica:** Conduta que cause dano emocional, diminuição da autoestima, que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, etc.
- **Sexual:** Conduta que constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força.

- **Patrimonial:** Conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos.
- **Moral:** Conduta que configure calúnia, difamação ou injúria.

O CREAS, através do PAEFI, desempenha um papel crucial na **rede de enfrentamento à violência contra a mulher**. Ao acolher uma mulher em situação de violência, a equipe deve oferecer escuta qualificada, apoio psicossocial, orientação sobre seus direitos e sobre os procedimentos legais. É fundamental que o profissional compreenda a complexidade do ciclo da violência doméstica e as dificuldades que a mulher enfrenta para romper com essa situação. Considere uma mulher que chega ao CREAS relatando anos de agressões físicas e psicológicas por parte do companheiro, mas que hesita em denunciá-lo por medo e dependência financeira. A equipe do PAEFI não irá pressioná-la, mas sim acolher seu relato, validar seu sofrimento, informá-la sobre as medidas protetivas de urgência previstas na Lei Maria da Penha (como o afastamento do agressor do lar, a proibição de contato, etc.) e sobre os serviços da rede que podem auxiliá-la (Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher - DEAM, Centros de Referência da Mulher, Casas Abrigo, Defensoria Pública).

A Lei Maria da Penha prevê um conjunto de **medidas integradas de prevenção, assistência à mulher em situação de violência e repressão ao agressor**. O CREAS se insere fortemente no eixo da assistência, contribuindo para o fortalecimento da mulher, para a superação dos impactos da violência e para a construção de sua autonomia. O acompanhamento psicossocial oferecido no PAEFI pode ajudar a mulher a resgatar sua autoestima, a identificar seus recursos internos e externos, e a elaborar um projeto de vida livre de violência.

A articulação com os demais serviços da rede é vital. O CREAS deve ter fluxos bem estabelecidos com as DEAMs para o registro das ocorrências e solicitação das medidas protetivas, com os serviços de saúde para o atendimento às lesões e o cuidado com a saúde integral da mulher, com as Casas Abrigo para os casos em que há risco iminente de morte, e com o sistema de justiça para o acompanhamento dos processos.

A Lei Maria da Penha representa um avanço civilizatório, mas sua plena efetivação depende do trabalho articulado de toda a rede e do compromisso dos profissionais em aplicá-la com rigor e sensibilidade, garantindo que as mulheres em situação de violência recebam a proteção e o suporte necessários para romperem com essa trágica realidade.

## **Outras normativas relevantes e a importância da atualização constante**

Além das leis magnas e dos estatutos específicos que detalhamos anteriormente, uma série de outras normativas e documentos orientadores são cruciais para a prática cotidiana e qualificada dos profissionais do CREAS. O campo do direito e das políticas sociais é dinâmico, e manter-se atualizado é uma responsabilidade profissional contínua.

A **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), ou Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015)**, é fundamental. Ela assegura e promove, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. O CREAS frequentemente atende pessoas com deficiência que são vítimas de violência, negligência, abandono ou

outras formas de violação de direitos. A LBI oferece o embasamento para a atuação protetiva, garantindo, por exemplo, o direito ao atendimento especializado, à acessibilidade e à denúncia de qualquer forma de discriminação ou violência. Imagine um jovem com deficiência intelectual severa cujos pais o mantêm em cárcere privado e negligenciam seus cuidados básicos. A intervenção do CREAS, amparada pela LBI e pelo ECA (se for menor de 18 anos), buscará a proteção integral desse jovem, a responsabilização dos cuidadores e a garantia de seu acesso aos serviços de saúde, educação e assistência.

O **Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE - Lei nº 12.594/2012)** regulamenta a execução das medidas socioeducativas destinadas a adolescente que pratique ato infracional. Para o CREAS, que executa as medidas em meio aberto (Liberdade Assistida - LA e Prestação de Serviços à Comunidade - PSC), o SINASE é o principal norteador. Ele estabelece os princípios, as regras e as competências para o atendimento socioeducativo, enfatizando o caráter pedagógico da medida, a necessidade de elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA), a importância da articulação intersetorial e o respeito aos direitos e garantias dos adolescentes. Um técnico do CREAS que acompanha um adolescente em LA deve conhecer profundamente o SINASE para garantir que o plano de acompanhamento seja individualizado, que promova o acesso à educação, profissionalização, cultura e lazer, e que envolva a família e a comunidade no processo de ressocialização.

As **Normas Operacionais Básicas do SUAS (NOB/SUAS)** e de **Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS)**, já mencionadas, são documentos de referência para a gestão e organização dos serviços, incluindo a composição das equipes, as responsabilidades dos entes federados e os padrões de funcionamento.

Além das leis federais e das normativas nacionais, é imprescindível que os profissionais do CREAS estejam atentos às **Resoluções dos Conselhos Nacional (CNAS), Estaduais (CEAS) e Municipais (CMAS) de Assistência Social**, bem como dos conselhos de direitos específicos (da Criança e do Adolescente, do Idoso, da Mulher, da Pessoa com Deficiência, etc.). Esses conselhos frequentemente publicam resoluções que detalham aspectos da política, orientam sobre fluxos e procedimentos, e deliberam sobre questões emergentes. Por exemplo, uma nova resolução do CNAS sobre o atendimento a determinada população vulnerável pode implicar ajustes na forma como o CREAS organiza seus serviços.

Notas técnicas, orientações dos Ministérios (como o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, e o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania), e legislações estaduais e municipais complementares também podem impactar o trabalho.

A complexidade e a dinamicidade do arcabouço legal e normativo exigem dos profissionais do CREAS uma postura de **estudo e atualização constantes**. Participar de capacitações, seminários, grupos de estudo, ler publicações especializadas e trocar informações com colegas de outras áreas e municípios são práticas essenciais para manter a qualidade técnica do trabalho e garantir que as intervenções estejam sempre em consonância com os mais recentes avanços legislativos e com as melhores práticas profissionais. Afinal, o conhecimento aprofundado desse marco legal não é um mero requisito burocrático, mas



uma ferramenta poderosa para a defesa intransigente dos direitos dos usuários e para a construção de uma sociedade mais justa e protetiva.

## **Identificação, notificação e fluxos de atendimento para as principais violações de direitos no CREAS**

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é, por excelência, o local da Proteção Social Especial destinado a acolher e acompanhar famílias e indivíduos que vivenciam situações de violação de direitos. A capacidade dos profissionais do CREAS de identificar corretamente essas violações, mesmo quando não são explícitas, de realizar as notificações cabíveis aos órgãos competentes e de acionar os fluxos de atendimento adequados é determinante para a efetividade da proteção e para a interrupção dos ciclos de violência. Este tópico se dedicará a esmiuçar esses processos para as principais demandas que se apresentam no cotidiano do serviço.

### **A complexidade da identificação de violações de direitos: o olhar atento do profissional do CREAS**

A identificação de situações de violação de direitos é uma das tarefas mais desafiadoras e, ao mesmo tempo, mais cruciais no trabalho do CREAS. Raramente as violações chegam ao serviço de forma clara e explícita. Muitas vezes, elas estão veladas, naturalizadas pelas vítimas e até mesmo pela comunidade, ou se manifestam através de sinais sutis que exigem do profissional um olhar atento, uma escuta qualificada e uma capacidade analítica apurada.

As violências, em suas diversas formas – física, psicológica, sexual, negligência, abandono, exploração financeira, entre outras – frequentemente ocorrem no espaço privado das relações familiares, tornando sua detecção ainda mais complexa. O chamado "ciclo da violência", especialmente em casos de violência doméstica contra a mulher, por exemplo, onde fases de tensão, agressão e "lua de mel" se alternam, pode confundir a vítima e dificultar o reconhecimento da gravidade da situação. Além disso, sentimentos de medo, vergonha, culpa ou a dependência emocional e financeira em relação ao agressor podem impedir que a vítima revele espontaneamente o que está acontecendo.

É aqui que a **escuta qualificada**, a **observação atenta** e a **construção de um vínculo de confiança** com o usuário se tornam ferramentas indispensáveis. O profissional do CREAS precisa criar um ambiente seguro e acolhedor, onde o indivíduo ou a família se sinta à vontade para expressar suas angústias e dificuldades, sem temor de julgamentos. Muitas vezes, a revelação de uma violência não acontece no primeiro atendimento, mas sim ao longo de um processo de acompanhamento, à medida que o vínculo terapêutico se fortalece.

As violações de direitos podem ocorrer em diferentes contextos:

- **Intrafamiliar:** São as mais comuns no escopo de atuação do CREAS, envolvendo violência entre pais e filhos, entre cônjuges/companheiros, contra idosos ou pessoas com deficiência por parte de seus cuidadores familiares.
- **Comunitário:** Violência ocorrida na comunidade, como bullying, violência urbana que impacta diretamente a dinâmica familiar, exploração sexual por redes comunitárias, etc.
- **Institucional:** Violência praticada por instituições, como maus-tratos em abrigos, negligência em serviços de saúde ou educação, ou discriminação em órgãos públicos.

O CREAS raramente é a primeira porta que a vítima ou sua família procura. Muitas vezes, as situações de violação de direitos são identificadas por outros atores da **rede de proteção social e do Sistema de Garantia de Direitos**. Profissionais da saúde (em hospitais, UBS, CAPS), da educação (professores, diretores de escola), da assistência social básica (CRAS), conselheiros tutelares, ou mesmo vizinhos e outros membros da comunidade podem perceber os sinais de violência e realizar o encaminhamento ao CREAS. Por isso, a articulação e a capacitação contínua dessa rede são fundamentais. Imagine uma criança que apresenta repetidamente lesões corporais leves e um comportamento muito retraído na escola. A professora, atenta a esses sinais, conversa com a coordenação pedagógica, que decide acionar o Conselho Tutelar. Este, por sua vez, após uma avaliação inicial, encaminha a família para acompanhamento no CREAS. A capacidade do CREAS de acolher esse encaminhamento e aprofundar a investigação da suspeita de violência será crucial para a proteção da criança. O profissional do CREAS precisará, então, utilizar sua expertise para confirmar ou descartar a hipótese de violência, compreendendo toda a dinâmica familiar e social envolvida.

## **Violência contra crianças e adolescentes: identificação, notificação compulsória e fluxos de proteção**

A proteção de crianças e adolescentes contra todas as formas de violência é uma prioridade absoluta, conforme estabelecido pela Constituição Federal e pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). O CREAS é um ator central nessa proteção, atuando tanto no acompanhamento dos casos quanto na articulação da rede.

**Tipos de violência:** As violências contra crianças e adolescentes podem se manifestar de diversas formas, frequentemente interligadas:

- **Violência Física:** Uso da força que resulta em dano físico, desde tapas e beliscões até espancamentos e queimaduras.
- **Violência Psicológica/Moral:** Agressões verbais, humilhações, ameaças, rejeição, isolamento, ridicularização, que afetam o desenvolvimento emocional e a autoestima da criança ou adolescente.
- **Violência Sexual:** Inclui o abuso sexual (uso da criança/adolescente para satisfação sexual de um adulto ou adolescente mais velho, com contato físico) e a exploração sexual (uso da criança/adolescente em atos sexuais em troca de dinheiro, presentes ou outros benefícios, muitas vezes envolvendo uma rede).

- **Negligência:** Omissão dos pais ou responsáveis em prover as necessidades básicas da criança/adolescente, como alimentação, saúde, higiene, educação, segurança e afeto.
- **Abandono:** Forma extrema de negligência, onde a criança/adolescente é deixada sem cuidados por seus responsáveis.
- **Trabalho Infantil:** Utilização de crianças e adolescentes em atividades laborais que prejudicam seu desenvolvimento, sua frequência escolar ou sua saúde, especialmente em suas piores formas (trabalho escravo, tráfico de drogas, exploração sexual).

**Indicadores de violência:** A identificação dessas violências requer atenção a diversos indicadores:

- **Físicos:** Hematomas, cicatrizes, queimaduras inexplicadas ou com explicações inconsistentes, fraturas, desnutrição, falta de higiene.
- **Comportamentais:** Agressividade, isolamento, medo excessivo de adultos ou de determinados lugares, choro constante, dificuldades de aprendizagem, evasão escolar, comportamentos sexualizados precoces (em caso de violência sexual), automutilação, ideação suicida, fuga de casa.
- **Emocionais:** Tristeza profunda, apatia, ansiedade, baixa autoestima, dificuldades de relacionamento.

**Notificação Compulsória:** O ECA, em seu Artigo 13, estabelece que os casos de suspeita ou confirmação de castigo físico, de tratamento cruel ou degradante e de maus-tratos contra criança ou adolescente serão **obrigatoriamente comunicados ao Conselho Tutelar** da respectiva localidade, sem prejuízo de outras providências legais. O Artigo 245 do ECA prevê sanção para o profissional de saúde, professor ou responsável por estabelecimento de atenção à saúde e de ensino fundamental, pré-escola ou creche, que deixar de comunicar à autoridade competente os casos de que tenha conhecimento, envolvendo suspeita ou confirmação de maus-tratos contra criança ou adolescente. A Lei nº 13.431/2017 (Lei da Escuta Especializada) reforça essa obrigatoriedade. Embora o CREAS não seja o primeiro notificador em muitos casos, ao confirmar uma situação de violência no curso de um atendimento, também deve garantir que o Conselho Tutelar esteja ciente e, dependendo da gravidade e do tipo de violência (como abuso sexual), que a autoridade policial também seja comunicada para investigação criminal. Muitos municípios utilizam fichas de notificação padronizadas, algumas articuladas com o Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN) da saúde.

**Fluxo de atendimento no CREAS:** Quando um caso de violência contra criança ou adolescente chega ao CREAS (seja por demanda espontânea, encaminhamento do Conselho Tutelar, da escola, da saúde, do CRAS ou de outro órgão):

1. **Acolhida e Escuta Especializada:** A criança/adolescente e sua família são acolhidos. A escuta da criança/adolescente deve seguir os protocolos da escuta especializada, visando protegê-la de revitimização.
2. **Inclusão no PAEFI:** A família é incluída no Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos para acompanhamento psicossocial.

3. **Articulação Imediata com o Conselho Tutelar:** O Conselho Tutelar é o órgão chave para a aplicação das medidas de proteção. O CREAS deve manter uma comunicação constante, compartilhando informações (resguardado o sigilo profissional necessário) e discutindo conjuntamente o plano de intervenção.
4. **Acionamento da Rede de Saúde:** Encaminhamento para exames (corpo de delito em caso de violência física ou sexual), tratamento de lesões, acompanhamento pediátrico, psicológico/psiquiátrico (CAPSi, se necessário).
5. **Articulação com a Rede de Educação:** A escola deve ser parceira no acompanhamento do desenvolvimento da criança/adolescente e na identificação de dificuldades.
6. **Comunicação à Autoridade Policial:** Em casos de crimes (estupro de vulnerável, lesão corporal grave, etc.), a autoridade policial deve ser comunicada para instauração de inquérito.
7. **Acionamento da Vara da Infância e Juventude:** O Conselho Tutelar ou o Ministério Público podem levar o caso à Vara da Infância para aplicação de medidas de proteção mais complexas ou para responsabilização dos agressores.
8. **Acolhimento Institucional/Familiar (se necessário):** Em situações de risco iminente e grave, onde a permanência no núcleo familiar é inviável, o afastamento protetivo e o encaminhamento para um serviço de acolhimento podem ser solicitados pelo Conselho Tutelar à autoridade judiciária, e o CREAS acompanha a família de origem visando a reintegração, quando possível.
  - **Exemplo:** Uma equipe do CRAS identifica, durante uma visita domiciliar, sinais de negligência severa contra duas crianças pequenas (ambiente insalubre, desnutrição, falta de estímulos). O CRAS elabora um relatório e encaminha ao Conselho Tutelar. O Conselho Tutelar, após constatar a situação, aplica uma medida de proteção de inclusão em programa oficial (PAEFI/CREAS) e determina que os pais compareçam ao CREAS. No CREAS, a família é acolhida, as crianças são ouvidas (se possível e adequado à idade), e um plano de acompanhamento é traçado, envolvendo orientação aos pais, encaminhamento das crianças para acompanhamento pediátrico e nutricional, articulação com a creche/escola para matrícula e acompanhamento, e monitoramento da evolução do caso em conjunto com o Conselho Tutelar. Se a situação não melhorar, medidas mais drásticas podem ser consideradas.

## **Violência contra a mulher: identificação, acolhimento e o fluxo da Lei Maria da Penha**

A violência contra a mulher, especialmente a violência doméstica e familiar, é uma das demandas mais recorrentes e complexas atendidas no CREAS. A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) é o principal instrumento legal que orienta o enfrentamento a essa violação de direitos.

### **Tipos de violência (conforme Lei Maria da Penha):**

- **Física:** Qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal.
- **Psicológica:** Ações que causem dano emocional, diminuam a autoestima, controlem comportamentos, como ameaças, humilhações, chantagens.

- **Sexual:** Constrangimento a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força.
- **Patrimonial:** Retenção, subtração, destruição de objetos, documentos, bens, valores ou recursos econômicos.
- **Moral:** Calúnia, difamação ou injúria.

**Indicadores:** A identificação pode ser difícil, pois muitas mulheres sentem vergonha, medo ou culpa. Alguns indicadores podem incluir:

- Lesões físicas frequentes com explicações vagas ou contraditórias.
- Isolamento social progressivo (afastamento de amigos, familiares, trabalho).
- Medo constante do parceiro, ansiedade, depressão, baixa autoestima.
- Controle excessivo por parte do parceiro (sobre suas roupas, horários, finanças, contatos).
- Relatos de discussões frequentes, ameaças, quebra de objetos em casa.

**Notificação:** Diferentemente da violência contra crianças, adolescentes e idosos, a notificação da violência contra a mulher adulta aos órgãos de segurança ou justiça **não é compulsória para os profissionais do CREAS sem o consentimento da mulher**, em respeito à sua autonomia e decisão. A exceção é para os profissionais de saúde, que, desde a Lei nº 13.931/2019, têm o dever de notificar à autoridade policial, no prazo de 24 horas, os casos em que houver indícios ou confirmação de violência contra a mulher atendida em serviços de saúde públicos e privados (esta notificação é para fins estatísticos e de mapeamento, não implicando necessariamente na abertura de inquérito sem a representação da vítima, a depender do tipo de crime). O papel do CREAS é acolher, orientar sobre os direitos e os mecanismos de proteção, e apoiar a mulher na sua decisão de denunciar ou não, e de buscar as medidas protetivas.

#### **Fluxo de atendimento no CREAS:**

1. **Acolhida Sigilosa e Empática:** Criar um ambiente seguro e de confiança, garantindo o sigilo. A escuta deve ser atenta, sem julgamentos, validando o sofrimento da mulher.
2. **Escuta Qualificada e Identificação do Ciclo da Violência:** Compreender a dinâmica da violência, sua frequência, intensidade, os riscos envolvidos e o estágio do ciclo da violência em que a mulher se encontra.
3. **Orientação sobre Direitos e Medidas Protetivas de Urgência:** Explicar as formas de violência previstas na Lei Maria da Penha e as medidas protetivas que podem ser solicitadas à autoridade judicial (como afastamento do agressor do lar, proibição de contato, suspensão da posse de arma do agressor, etc.).
4. **Inclusão no PAEFI:** Oferecer acompanhamento psicossocial para fortalecimento emocional, resgate da autoestima, elaboração de um plano de segurança e construção de um projeto de vida livre de violência.
5. **Articulação com a Rede Especializada:**
  - **Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM) ou Delegacia Comum:** Encaminhar e, se a mulher desejar e se sentir mais segura, acompanhar para registro do Boletim de Ocorrência e solicitação das medidas protetivas.

- **Centros de Referência da Mulher (CRM) ou organismos similares:** Articular para atendimentos especializados (jurídico, psicológico, social) que complementem o trabalho do CREAS.
- **Casas Abrigo:** Em casos de risco iminente de morte e ausência de rede de apoio segura, acionar o fluxo para acolhimento sigiloso.
- **Defensoria Pública ou Serviços de Assistência Judiciária:** Para orientação e acompanhamento jurídico em processos de divórcio, guarda dos filhos, pensão alimentícia, etc.
- **Serviços de Saúde:** Para atendimento a lesões, acompanhamento ginecológico, planejamento familiar, saúde mental (CAPS).
- **Exemplo:** Uma mulher procura o CREAS após ser agredida fisicamente pelo companheiro. Ela está com medo e confusa. A profissional do CREAS a acolhe em uma sala reservada, ouve seu relato com atenção, explica que o que ela sofreu é crime e que existem leis para protegê-la. Apresenta as opções de medidas protetivas e os serviços da rede. A mulher decide registrar a ocorrência. A profissional do CREAS contata a DEAM para verificar o melhor horário para o atendimento e, se a mulher se sentir mais segura, um profissional pode acompanhá-la. Paralelamente, ela é incluída no PAEFI para acompanhamento psicossocial e fortalecimento. Se houver filhos, estes também podem ser incluídos no acompanhamento do PAEFI.

## **Violência contra a pessoa idosa: identificação, notificação e o acionamento da rede de proteção**

O envelhecimento populacional traz consigo a necessidade de um olhar mais atento às vulnerabilidades e violências que podem acometer a pessoa idosa. O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) é o principal instrumento de defesa dos direitos dessa população.

### **Tipos de violência:**

- **Física:** Agressões que causam dor ou lesão.
- **Psicológica:** Humilhações, ameaças, isolamento, que afetam a saúde emocional.
- **Negligência:** Omissão de cuidados básicos (alimentação, higiene, saúde) por parte dos responsáveis.
- **Abandono:** Ausência de amparo por parte dos responsáveis.
- **Abuso Financeiro/Econômico:** Exploração ou uso não consentido dos bens e recursos financeiros do idoso.
- **Violência Sexual:** Atos sexuais não consentidos.
- **Autonegligência:** Conduta da pessoa idosa que ameaça sua própria saúde ou segurança (tema complexo que exige avaliação cuidadosa sobre autonomia vs. incapacidade).
- **Violência Medicamentosa:** Administração inadequada ou excessiva de medicamentos.

### **Indicadores:**

- Lesões, hematomas, fraturas inexplicadas.
- Desnutrição, desidratação, má higiene.

- Isolamento social, tristeza profunda, apatia, confusão mental súbita.
- Desaparecimento de bens, movimentações financeiras suspeitas, dívidas repentinas.
- Medo ou submissão excessiva em relação ao cuidador.

**Notificação Compulsória:** O Artigo 19, §2º do Estatuto do Idoso estabelece que "A notificação compulsória dos atos de violência praticados contra o idoso em estabelecimentos de saúde será feita na forma da legislação sanitária vigente". No entanto, o §1º do mesmo artigo é mais amplo, indicando que "Toda ação ou omissão praticada em local público ou privado que lhe cause morte, dano ou sofrimento físico ou psicológico será punida na forma da lei". A Portaria GM/MS nº 1.271/2014, que define a Lista Nacional de Notificação Compulsória de doenças, agravos e eventos de saúde pública, inclui a violência doméstica, sexual e/ou outras violências, o que abrange a pessoa idosa. Os casos de suspeita ou confirmação de violência devem ser notificados aos seguintes órgãos:

1. **Autoridade Policial.**
2. **Ministério Público.**
3. **Conselho Municipal do Idoso.**
4. **Conselho Estadual do Idoso.**
5. **Conselho Nacional do Idoso.** O CREAS, ao identificar ou receber uma denúncia de violência contra pessoa idosa, deve garantir que essa notificação ocorra, especialmente ao Conselho do Idoso, ao Ministério Público e, dependendo da gravidade, à autoridade policial.

#### **Fluxo de atendimento no CREAS:**

1. **Acolhida e Escuta Atenta:** Receber o idoso (ou o denunciante) com respeito, garantindo um ambiente seguro para o relato.
2. **Avaliação da Situação e Identificação dos Riscos:** Compreender o tipo de violência, a frequência, o agressor, a rede de apoio do idoso. Visitas domiciliares podem ser necessárias (com planejamento e segurança).
3. **Inclusão no PAEFI:** Oferecer acompanhamento psicossocial ao idoso e à sua família (se o agressor for familiar e houver possibilidade de intervenção restaurativa, com muita cautela e priorizando a segurança do idoso).
4. **Articulação com a Rede de Proteção:**
  - **Conselho do Idoso:** Comunicar o caso e articular ações conjuntas.
  - **Unidades de Saúde (UBS, hospitais, Estratégia Saúde da Família):** Para avaliação médica, tratamento de lesões, acompanhamento de doenças crônicas, saúde mental (CAPS).
  - **Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso (se houver) ou Delegacia Comum:** Para registro de ocorrência e investigação.
  - **Ministério Público (Promotoria do Idoso):** Para solicitação de medidas protetivas, responsabilização do agressor, fiscalização de instituições de longa permanência.
  - **Serviços de Acolhimento para Idosos (Instituições de Longa Permanência - ILPIs):** Em casos de abandono ou risco grave onde não há alternativa familiar segura.

- **Centros de Convivência para Idosos:** Para promover a socialização e o envelhecimento ativo.
- **Exemplo:** O CREAS recebe uma denúncia anônima pelo Disque 100 informando que um idoso de 80 anos, que mora com o filho, está sofrendo abuso financeiro (filho usa toda a aposentadoria do pai para si) e negligência (idoso passa fome e não recebe medicação para diabetes). A equipe do CREAS planeja uma visita domiciliar. Constatada a veracidade, o idoso é acolhido e orientado. O filho é chamado para uma conversa (inicialmente separado do pai). O caso é notificado ao Conselho Municipal do Idoso e ao Ministério Público. O PAEFI inicia o acompanhamento do idoso para resgatar sua autonomia financeira e garantir seus cuidados, e tenta (se viável e seguro) intervir junto ao filho para responsabilização e mudança de comportamento, ou busca alternativas de proteção para o idoso, como a intervenção do MP para garantir o repasse da aposentadoria diretamente ao idoso ou a um curador, se necessário.

## **Outras violações de direitos e seus fluxos específicos: pessoas com deficiência, população LGBTQIA+, pessoas em situação de rua, tráfico de pessoas**

Além das violências contra crianças/adolescentes, mulheres e idosos, o CREAS se depara com outras violações de direitos que exigem um olhar e fluxos específicos.

**Pessoas com Deficiência (PcD):** São frequentemente vítimas de negligência, abandono, violência física, psicológica, sexual, abuso financeiro e discriminação. A Lei Brasileira de Inclusão (LBI - Lei nº 13.146/2015) é o principal marco.

- **Identificação:** Atenção a sinais de isolamento, falta de acesso a serviços de reabilitação, ausência de comunicação acessível, exploração do trabalho ou de benefícios.
- **Notificação:** Segue o fluxo geral de notificação de violências, com comunicação ao Conselho dos Direitos da Pessoa com Deficiência, Ministério Público e autoridade policial, conforme o caso.
- **Fluxo no CREAS:** Acolhida considerando as necessidades de comunicação da PcD (Libras, material em Braille, linguagem simples), PAEFI com foco no fortalecimento da autonomia e na garantia de direitos, articulação com serviços especializados de saúde (reabilitação), educação inclusiva, centros de referência para PcD, e programas de inclusão no mercado de trabalho.
  - **Exemplo:** Uma pessoa com deficiência intelectual, usuária de um serviço de saúde mental, relata ao profissional que está sendo trancada em casa pelo irmão e impedida de frequentar suas atividades. O serviço de saúde aciona o CREAS. A equipe do CREAS buscará contato com a pessoa com deficiência (garantindo a comunicação acessível), investigará a situação com o irmão, acionará o Conselho da PcD e o MP, e incluirá o caso no PAEFI para garantir a liberdade, a segurança e o acesso aos direitos da pessoa com deficiência, trabalhando também com o irmão sobre suas responsabilidades e os limites da curatela (se houver).



**População LGBTQIA+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Queer, Intersexo, Assexuais e +):** Frequentemente vítimas de violência motivada por orientação sexual ou identidade de gênero (LGBTfobia), que pode ocorrer na família, na comunidade ou institucionalmente. A violência pode ser física, psicológica, sexual, moral, além da expulsão de casa e da negação de direitos.

- **Identificação:** Relatos de discriminação, ameaças, agressões, dificuldade de acesso a serviços, isolamento, depressão. A invisibilidade e o medo de denunciar são comuns.
- **Notificação:** Não há um fluxo de notificação compulsória específico para LGBTfobia como para outras violências (exceto se envolver crianças/adolescentes/idosos ou se enquadrar em outros crimes). O foco é no apoio à vítima e na orientação para denúncia, se ela desejar.
- **Fluxo no CREAS:** Acolhimento livre de preconceitos e julgamentos, respeito ao nome social (para pessoas trans e travestis), escuta qualificada das vivências de violência, PAEFI com foco no fortalecimento da identidade, da autoestima e da rede de apoio. Articulação com Centros de Cidadania LGBTQIA+, ambulatorios especializados em saúde para pessoas trans, delegacias de crimes raciais e delitos de intolerância (onde houver), Defensoria Pública para garantia de direitos (retificação de nome e gênero, por exemplo), e grupos de apoio da sociedade civil.
  - **Exemplo:** Um jovem trans é expulso de casa pelos pais após revelar sua identidade de gênero e sofre agressões verbais e ameaças. Ele procura o CREAS. A equipe o acolhe, respeitando seu nome social, ouve sua história, oferece apoio psicossocial. O PAEFI buscará, se o jovem desejar e for seguro, mediar um diálogo com a família para tentar restabelecer os vínculos e o respeito. Caso contrário, auxiliará na busca por alternativas de moradia segura (rede de apoio, repúblicas LGBTQIA+, se houver) e o orientará sobre seus direitos, articulando com serviços de saúde para acompanhamento do processo transexualizador (se for de seu interesse) e com a Defensoria para retificação de documentos.

**Pessoas em Situação de Rua:** Vivenciam múltiplas e contínuas violações de direitos (fome, frio, violência urbana, falta de acesso à saúde, higiene, moradia, discriminação).

- **Identificação:** A própria condição de rua já é uma violação complexa. É preciso entender as trajetórias que levaram a essa situação (rompimento de vínculos familiares, desemprego, doença mental, uso de drogas, etc.).
- **Fluxo no CREAS:** O CREAS geralmente atua de forma complementar ao Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) e às equipes de Abordagem Social. O PAEFI/CREAS pode ser acionado para casos onde há vínculos familiares a serem resgatados ou trabalhados, ou quando a situação de rua é uma consequência direta de violência intrafamiliar grave. A articulação com a rede de saúde (Consultório na Rua, CAPS AD), programas de habitação, albergues, restaurantes populares e projetos de geração de renda é essencial.

**Tráfico de Pessoas:** Crime complexo que envolve o recrutamento, transporte, transferência, alojamento ou acolhimento de pessoas, recorrendo à ameaça, uso da força

ou outras formas de coação, para fins de exploração (sexual, trabalho escravo, remoção de órgãos, etc.).

- **Identificação de indícios:** Isolamento da vítima, controle excessivo por parte de terceiros, retenção de documentos, dívidas fraudulentas, promessas enganosas de trabalho ou estudo, sinais de violência física ou psicológica. As vítimas podem ter medo de falar.
- **Notificação:** É crime federal e estadual. Deve ser notificado imediatamente à Polícia Federal e/ou às delegacias especializadas da Polícia Civil (onde houver). O Disque 100 e o Ligue 180 também são canais de denúncia. É crucial garantir a proteção e o sigilo da vítima.
- **Fluxo no CREAS:** Se uma suspeita de tráfico de pessoas chega ao CREAS, a prioridade é garantir a segurança da vítima. O acolhimento deve ser extremamente cuidadoso e sigiloso. O CREAS deve acionar imediatamente as autoridades policiais competentes e a rede de enfrentamento ao tráfico (postos avançados de atendimento humanizado a migrantes, núcleos de enfrentamento ao tráfico de pessoas). O PAEFI pode oferecer acompanhamento psicossocial à vítima, articulado com essa rede especializada, para ajudá-la a superar o trauma e reconstruir sua vida, se ela permanecer no território.

A identificação e o encaminhamento adequado dessas diversas violações exigem dos profissionais do CREAS conhecimento técnico, sensibilidade, capacidade de articulação e um compromisso ético inabalável com a defesa dos direitos humanos.

## **A importância dos instrumentais de registro e da notificação para a formulação de políticas públicas**

O trabalho realizado no CREAS, para além do atendimento direto às famílias e indivíduos em situação de violação de direitos, gera um volume significativo de informações que, se bem registradas e sistematizadas, tornam-se ferramentas poderosas para a gestão da política de assistência social e para a formulação de políticas públicas mais eficazes no enfrentamento às violências.

Os **instrumentais de registro** utilizados no CREAS são diversos:

- **Prontuário SUAS:** É o principal instrumento de registro do acompanhamento das famílias no PAEFI e em outros serviços. Ele deve conter informações sobre a composição familiar, a situação socioeconômica, as violações de direitos identificadas, o plano de acompanhamento (PIA/PIF), os encaminhamentos realizados, a evolução do caso e os desligamentos. Um prontuário bem preenchido, com informações claras, objetivas e atualizadas, é fundamental para a continuidade do atendimento, para a supervisão técnica e para subsidiar relatórios.
- **Relatórios Técnicos e Estudos de Caso:** São elaborados para diversas finalidades, como subsidiar decisões do Poder Judiciário ou do Ministério Público, comunicar informações ao Conselho Tutelar, ou para discussão em equipe e planejamento de intervenções. Devem ser pautados pela ética, pelo rigor técnico e pela clareza na exposição dos fatos e das análises.

- **Sistemas de Informação:** Muitos municípios e estados utilizam sistemas informatizados para o registro dos atendimentos no SUAS (como o SISC – Sistema de Informação para a Infância e Adolescência, o RMA – Registro Mensal de Atendimentos do SUAS, ou outros sistemas próprios). Esses sistemas permitem a coleta de dados de forma padronizada e facilitam a produção de estatísticas.

As **fichas de notificação compulsória de violências**, especialmente aquelas relacionadas ao Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN) da área da saúde, também são relevantes. Embora o CREAS não seja primariamente um serviço de saúde, a articulação com a rede de saúde para garantir que as notificações sejam realizadas é crucial. Em alguns contextos, o próprio CREAS pode preencher fichas de notificação específicas ou contribuir com informações para que a saúde o faça. A notificação é um ato de cidadania e uma ferramenta epidemiológica essencial.

A importância desses registros e notificações transcende o acompanhamento individual de cada caso. Quando os dados são agregados e analisados, eles revelam o perfil das vítimas, os tipos de violência mais recorrentes em determinado território, os fatores de risco associados e as lacunas na rede de proteção. Essas informações são subsídios valiosíssimos para:

- **Planejamento de ações preventivas:** Se os dados do CREAS de um município indicam um aumento significativo de casos de exploração sexual de adolescentes em uma determinada região, isso pode fundamentar a criação de campanhas de conscientização, programas de prevenção nas escolas e projetos sociais específicos naquela localidade.
- **Alocação de recursos:** A demonstração da demanda e da complexidade dos casos atendidos pelo CREAS, embasada em dados concretos, pode justificar a necessidade de mais profissionais, de melhor infraestrutura ou de ampliação dos serviços.
- **Formulação e aprimoramento de políticas públicas:** As informações geradas no âmbito do SUAS podem influenciar a criação de novas leis, a alteração de protocolos de atendimento, o fortalecimento da rede intersetorial e a destinação de orçamento para programas de enfrentamento às violências em nível municipal, estadual e federal.
- **Controle Social:** Os dados produzidos também devem ser disponibilizados (de forma agregada e anônima, para proteger a identidade dos usuários) aos Conselhos de Assistência Social e de Direitos, para que a sociedade civil possa acompanhar e fiscalizar a efetividade das políticas públicas.

Portanto, o registro qualificado e a notificação responsável não são meras tarefas burocráticas. São instrumentos de gestão, de planejamento, de pesquisa e de mobilização social, essenciais para que o CREAS cumpra sua missão não apenas de atender às violações de direitos já ocorridas, mas também de contribuir para a construção de uma sociedade onde essas violações sejam cada vez menos frequentes.

# O trabalho social com os diferentes públicos do CREAS: crianças, adolescentes, mulheres, idosos, pessoas com deficiência, população LGBTQIA+ e pessoas em situação de rua

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é um espaço de confluência de diversas trajetórias de vida, marcadas por diferentes formas de violação de direitos. Embora o objetivo central da proteção e da reparação seja comum, a forma como o trabalho social se desenvolve deve ser profundamente adaptada às características, necessidades e linguagens de cada público específico. Compreender essas particularidades é fundamental para construir intervenções eficazes, respeitosas e verdadeiramente transformadoras. Este tópico se dedicará a explorar as nuances do trabalho social com os principais grupos atendidos no CREAS.

## Princípios transversais no trabalho social com públicos diversos no CREAS

Antes de adentrarmos nas especificidades de cada grupo, é crucial ressaltar alguns princípios ético-políticos e técnico-metodológicos que devem permear toda e qualquer intervenção no CREAS, independentemente do público atendido. Esses princípios funcionam como um alicerce comum, garantindo a coerência e a qualidade do serviço.

Primeiramente, o **respeito à dignidade humana e à diversidade** é inegociável. Cada pessoa que chega ao CREAS carrega uma história única e deve ser tratada com a máxima consideração, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, seja por sua condição social, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, raça/etnia, religião, deficiência ou qualquer outra característica. Isso se traduz em uma **abordagem não discriminatória e não culpabilizadora**. Muitos usuários chegam ao serviço carregando o peso da culpa ou da vergonha pela violência sofrida; o papel do profissional é desconstruir essa lógica, focando na responsabilização do agressor e no fortalecimento da vítima.

A **escuta qualificada e empática** é a base de todo o trabalho. Não se trata apenas de ouvir o que é dito, mas de compreender os sentimentos, as angústias, os medos e as esperanças que permeiam o discurso, mesmo quando não verbalizados. É preciso criar um ambiente de confiança para que o usuário se sinta seguro para compartilhar suas vivências mais íntimas e dolorosas. A partir dessa escuta, busca-se o **foco no protagonismo e na autonomia do usuário**. O profissional do CREAS não é um "salvador" que impõe soluções, mas um mediador que auxilia o indivíduo ou a família a identificar seus próprios recursos e a construir seus caminhos de superação.

É imprescindível incorporar uma **perspectiva de gênero, raça/etnia e orientação sexual** nas análises e intervenções. As violências e vulnerabilidades não afetam a todos da mesma forma; elas são atravessadas por marcadores sociais que podem intensificar as desigualdades e as opressões. Reconhecer como o machismo, o racismo e a LGBTfobia estruturam muitas das violências atendidas no CREAS é fundamental para planejar intervenções mais justas e eficazes.

Finalmente, a **importância da intersetorialidade adaptada a cada público** não pode ser subestimada. A complexidade das situações exige uma articulação constante com outros serviços da rede socioassistencial e das demais políticas públicas (saúde, educação, justiça, segurança, etc.). Essa articulação, contudo, deve ser pensada de forma específica para as necessidades de cada grupo.

Imagine, por exemplo, o primeiro contato de um profissional do CREAS com um usuário. Seja uma criança assustada, uma mulher amedrontada, um idoso confuso ou um jovem LGBTQIA+ em sofrimento, a postura inicial deve ser de acolhimento incondicional, buscando estabelecer uma relação de confiança e demonstrando que ali é um espaço seguro onde sua voz será ouvida e respeitada. Essa é a materialização desses princípios transversais no cotidiano do serviço.

## **O trabalho social com crianças vítimas de violência: restaurando a infância e garantindo a proteção integral**

O atendimento a crianças vítimas de violência no CREAS exige um conjunto de habilidades e conhecimentos muito específicos, pois estamos lidando com sujeitos em pleno desenvolvimento, cuja capacidade de verbalização e compreensão da violência pode ser limitada ou diferente da dos adultos. O objetivo central é restaurar, na medida do possível, as condições para uma infância saudável e garantir sua proteção integral, conforme preconiza o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

A **abordagem com a criança** deve ser permeada pela ludicidade. O brincar, o desenhar, o contar histórias e outras atividades lúdicas são formas privilegiadas de expressão e comunicação para a criança. Muitas vezes, é através dessas atividades que ela consegue revelar seus sentimentos, medos e as situações de violência vivenciadas, de uma forma menos dolorosa e mais espontânea. O profissional precisa ser criativo e sensível para utilizar esses recursos de maneira terapêutica e investigativa (no sentido de compreender a situação, não de inquirir).

A **escuta especializada**, conforme estabelecida pela Lei nº 13.431/2017, é um procedimento técnico fundamental. Ela visa garantir que a criança seja ouvida em um ambiente acolhedor e protetor, por profissionais capacitados, evitando a revitimização (ter que contar a história de violência repetidas vezes para diferentes órgãos). O relato da criança deve ser colhido de forma a respeitar seu tempo, sua linguagem e suas condições emocionais, focando no necessário para as providências de proteção.

O **envolvimento da família (não agressora) ou dos responsáveis** é crucial no processo de cuidado e proteção. É preciso trabalhar com esses adultos para que compreendam a gravidade da violência, assumam seu papel protetivo, e desenvolvam habilidades para oferecer o suporte emocional e material que a criança necessita. Em muitos casos, a própria família precisa de acompanhamento para lidar com o trauma e com as mudanças na dinâmica familiar. Se o agressor for um membro da família, o foco principal é na proteção da criança, o que pode envolver o afastamento do agressor ou, em casos extremos, da criança do convívio com ele.

A **articulação com a rede de proteção à infância** é indispensável. O Conselho Tutelar é o principal parceiro na aplicação das medidas de proteção. As escolas são aliadas na identificação de sinais de violência e no acompanhamento do desenvolvimento da criança. Os serviços de saúde pediátrica e mental (CAPSi) são essenciais para o tratamento de lesões físicas, traumas emocionais e outros problemas de saúde decorrentes da violência.

Entre os **desafios** no trabalho com crianças, destacam-se: o silêncio da criança, que pode ter medo de represálias ou se sentir culpada; a negação ou minimização da violência por parte da família; e o risco de revitimização institucional, se os diferentes serviços não atuarem de forma coordenada e respeitosa.

- **Para ilustrar:** Uma menina de 7 anos é encaminhada ao CREAS pela escola devido a mudanças bruscas de comportamento (isolamento e agressividade) e queixas de dores abdominais frequentes sem causa médica aparente. Durante os atendimentos lúdicos no PAEFI, utilizando bonecos para representar sua família, ela começa a encenar situações de conflito intenso e gritos entre os pais, e revela que sente muito medo quando o pai "briga feio" com a mãe e com ela. A equipe do CREAS, então, inicia um trabalho cuidadoso de escuta com a criança, paralelamente a um acompanhamento com os pais para investigar a dinâmica familiar, identificar a possível violência psicológica (e talvez física) e construir estratégias para cessar a violência e proteger a criança, sempre em articulação com o Conselho Tutelar e a escola.

## **O trabalho social com adolescentes em situação de violência e em cumprimento de medidas socioeducativas (MSE)**

A adolescência é uma fase de intensas transformações físicas, psicológicas e sociais, marcada pela busca por identidade, pela necessidade de pertencimento a grupos e, por vezes, por conflitos com figuras de autoridade. O trabalho social com adolescentes no CREAS precisa considerar essas particularidades, seja quando são vítimas de violência ou quando estão em cumprimento de medidas socioeducativas.

**Adolescentes vítimas de violência:** As formas de violência que atingem crianças também podem atingir adolescentes, mas algumas se tornam mais prevalentes ou assumem contornos específicos nessa fase. A violência no namoro (física, psicológica, sexual), a exploração sexual, o bullying e o cyberbullying, o envolvimento com o tráfico de drogas (muitas vezes como forma de exploração), e a violência urbana são riscos significativos. A abordagem deve respeitar a autonomia crescente do adolescente, envolvendo-o ativamente na construção das soluções. A escuta precisa ser atenta às suas linguagens, seus valores e suas preocupações. O trabalho em grupo com outros adolescentes pode ser uma estratégia poderosa, pois o sentimento de pertencimento e a troca de experiências com pares são muito valorizados nessa idade.

**Adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativas (MSE) em meio aberto (Liberdade Assistida - LA e Prestação de Serviços à Comunidade - PSC):** Este é um público específico do CREAS, cujo acompanhamento é regido pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e pelo Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE). O foco do trabalho não é punitivo, mas sim responsabilizador e pedagógico. O objetivo é

que o adolescente compreenda as consequências de seus atos, repare os danos causados (quando possível), e construa um novo projeto de vida, afastado da trajetória infracional. O instrumento central é o **Plano Individual de Atendimento (PIA)**, construído conjuntamente pelo técnico do CREAS, o adolescente e sua família. O PIA deve prever metas e ações nas áreas de educação (garantir a frequência escolar ou a reinserção), profissionalização (cursos, primeiro emprego), saúde (acompanhamento de questões de saúde física e mental, incluindo uso de drogas), convivência familiar e comunitária (fortalecimento de vínculos positivos), cultura, esporte e lazer. A articulação com a rede de serviços para garantir o acesso a essas oportunidades é fundamental.

**Desafios:** O trabalho com adolescentes enfrenta desafios como o estigma social associado ao ato infracional ou à condição de vítima, a dificuldade de adesão ao acompanhamento (especialmente em MSE, que pode ser vista como uma obrigação), a influência de grupos de pares negativos, a falta de oportunidades de estudo e trabalho, e a descrença nas instituições.

- **Considere este cenário (MSE):** Um jovem de 17 anos está em Liberdade Assistida no CREAS por envolvimento com pichação e pequenos furtos. Ele abandonou a escola e passa a maior parte do tempo na rua com amigos que também cometem atos infracionais. O técnico do CREAS, ao construir o PIA com ele, descobre que o jovem tem talento para o desenho (grafite). O plano de acompanhamento pode incluir: sessões de orientação individual para discutir responsabilidade, consequências e projeto de vida; mediação com a família para melhorar a comunicação e o apoio; articulação com uma ONG local que oferece oficinas de grafite e empreendedorismo social; e negociação com a escola para sua reintegração ou matrícula em um curso supletivo. O acompanhamento buscará valorizar suas potencialidades e conectá-lo a oportunidades positivas.

## **O trabalho social com mulheres em situação de violência doméstica e familiar: rompendo ciclos e construindo autonomia**

O enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher é uma das principais frentes de atuação do CREAS, e o trabalho social com este público exige uma abordagem sensível, informada pela perspectiva de gênero e focada no empoderamento.

O **acolhimento** deve ser realizado em um espaço que garanta privacidade e segurança, por profissionais (preferencialmente mulheres, se a usuária assim se sentir mais confortável, embora todos os profissionais devam ser capacitados) que demonstrem empatia e não emitam julgamentos. É fundamental que a mulher se sinta ouvida e acreditada. A **compreensão do ciclo da violência** (tensão, agressão, "lua de mel") e das complexas relações de poder baseadas no gênero que sustentam essa violência é crucial para que o profissional possa intervir de forma adequada, sem culpabilizar a vítima ou simplificar a situação.

O trabalho visa o **fortalecimento da autoestima e o empoderamento da mulher**, ajudando-a a reconhecer seus direitos, suas capacidades e a construir estratégias para romper com o ciclo de violência. A **orientação sobre a Lei Maria da Penha** e sobre os mecanismos de proteção (como as medidas protetivas de urgência) é um passo

fundamental. A equipe do CREAS deve apoiar a mulher em suas decisões, seja ela qual for (denunciar o agressor, buscar um abrigo, tentar uma separação, etc.), oferecendo as informações e os encaminhamentos necessários.

O acesso à **rede de proteção especializada** é vital: Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs), Centros de Referência da Mulher (CRMs), Casas Abrigo, Defensoria Pública, serviços de saúde. O CREAS atua como um articulador importante dessa rede.

A promoção da **autonomia financeira e social** também é um componente chave, pois muitas mulheres permanecem em relações violentas por dependência econômica. O CREAS pode auxiliar na busca por qualificação profissional, inserção no mercado de trabalho, acesso a programas de transferência de renda e no fortalecimento de redes de apoio social. A participação em **grupos reflexivos e de apoio mútuo** com outras mulheres que vivenciam ou vivenciaram situações semelhantes pode ser extremamente terapêutica e fortalecedora.

**Desafios:** A dependência emocional e financeira em relação ao agressor, o medo de represálias (contra si e contra os filhos), o julgamento social ("roupa suja se lava em casa"), a sobrecarga com o cuidado dos filhos e a falta de apoio familiar são alguns dos obstáculos que as mulheres enfrentam e que os profissionais do CREAS precisam ajudar a transpor.

- **Para ilustrar:** Maria, 35 anos, casada, dois filhos, procura o CREAS após uma agressão física mais grave por parte do marido, que já a agredia verbal e psicologicamente há anos. Ela está com medo, mas decidida a mudar a situação. No PAEFI, ela é acolhida, ouvida, orientada sobre seus direitos e sobre as medidas protetivas. Com o apoio da equipe, ela registra a ocorrência na DEAM e consegue uma medida protetiva. O CREAS a inclui em um grupo de mulheres, oferece acompanhamento psicológico para ela e para os filhos (que também sofriam com a violência), e a encaminha para um curso de qualificação profissional que lhe interessa, enquanto busca articular uma vaga na creche para o filho menor, para que ela possa estudar e, futuramente, trabalhar.

## **O trabalho social com pessoas idosas vítimas de violência: promovendo dignidade e respeito na terceira idade**

A violência contra a pessoa idosa é um fenômeno muitas vezes invisibilizado, mas que causa profundo sofrimento e viola direitos fundamentais. O trabalho social no CREAS com este público deve ser pautado pelo Estatuto do Idoso e pelo compromisso com a promoção de um envelhecimento digno e respeitoso.

A **identificação das diversas formas de violência** é o primeiro passo. A negligência (omissão de cuidados básicos), o abandono, o abuso financeiro (exploração da aposentadoria ou bens), a violência física e a violência psicológica (humilhações, ameaças, isolamento) são as mais comuns. É preciso estar atento a sinais como lesões inexplicadas, desnutrição, má higiene, isolamento social, tristeza profunda, ou movimentações financeiras suspeitas.



Um princípio fundamental é o **respeito à autonomia e às decisões da pessoa idosa**, evitando qualquer forma de infantilização ou de tomada de decisões à revelia de sua vontade, desde que ela tenha capacidade de discernimento. Mesmo quando há fragilidades, a intervenção deve buscar o consentimento e a participação do idoso.

O trabalho visa o **fortalecimento de vínculos familiares e comunitários protetivos**. Muitas vezes, o agressor é um familiar próximo (filho, neto, cônjuge). A intervenção pode buscar a mediação e a responsabilização desse familiar, sempre priorizando a segurança e o bem-estar do idoso. Se não houver possibilidade de restaurar um ambiente familiar seguro, busca-se o fortalecimento de outros laços (amigos, vizinhos, grupos de convivência) ou, em último caso, alternativas de cuidado institucional.

A **articulação com a rede de saúde** (atenção básica, geriatras, CAPS para questões de saúde mental), com os **Conselhos dos Direitos da Pessoa Idosa**, com o **Ministério Público** (que tem um papel crucial na defesa dos direitos dos idosos, especialmente os mais vulneráveis) e com outros serviços (como Centros Dia ou Instituições de Longa Permanência para Idosos - ILPIs, quando necessário) é essencial.

Questões como **interdição e curatela** podem surgir, especialmente em casos de idosos com comprometimento cognitivo severo que os impeça de gerir a própria vida e bens. O CREAS não tem poder para decidir sobre isso, mas pode orientar a família ou o próprio idoso (se for o caso de autonegligência por incapacidade) sobre os caminhos legais, sempre com muita cautela e após uma avaliação multiprofissional criteriosa, e em articulação com a Defensoria Pública ou o Ministério Público.

**Desafios:** O isolamento social da pessoa idosa, que dificulta a identificação da violência e o pedido de ajuda; a vergonha de denunciar familiares, especialmente filhos; a dependência física, emocional ou financeira em relação ao cuidador que é também o agressor; e a própria negação da violência por parte do idoso são obstáculos comuns.

- **Imagine a situação:** Seu Joaquim, 80 anos, viúvo, mora sozinho e recebe a visita diária de uma cuidadora contratada pela filha, que mora em outra cidade. Vizinhos percebem que Seu Joaquim está cada vez mais magro e descuidado, e que a cuidadora grita muito com ele. Eles denunciam ao CREAS. A equipe realiza uma visita domiciliar (com estratégia para garantir a segurança de Seu Joaquim e da equipe), constata a negligência e a violência psicológica. O CREAS aciona a filha, o Conselho do Idoso e o Ministério Público. O PAEFI inicia um acompanhamento com Seu Joaquim para fortalecê-lo e avaliar suas necessidades, enquanto se busca uma solução para o cuidado (reorientação da cuidadora atual com supervisão, troca da cuidadora, ou apoio para que a filha reorganize o cuidado, ou até mesmo, em último caso, a avaliação de uma ILPI, se for o desejo e a necessidade de Seu Joaquim).

## **O trabalho social com pessoas com deficiência em situação de violência: garantindo inclusão e acessibilidade na proteção**

Pessoas com deficiência (PcD) estão frequentemente expostas a um risco aumentado de violência, seja ela física, psicológica, sexual, negligência, abandono, exploração financeira ou discriminação. O trabalho social do CREAS com este público deve ser orientado pela Lei

Brasileira de Inclusão (LBI) e pelo princípio da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência de que "nada sobre nós, sem nós".

Um dos primeiros desafios é o **reconhecimento das barreiras** que dificultam o acesso da PcD aos serviços de proteção e à denúncia da violência. Essas barreiras podem ser atitudinais (preconceito, capacitismo, infantilização), comunicacionais (falta de intérpretes de Libras, de materiais em Braille ou em linguagem simples), arquitetônicas (falta de rampas, banheiros adaptados), entre outras. O CREAS precisa se esforçar para ser um espaço acessível em todos os sentidos.

A **adaptação da comunicação e dos instrumentais técnicos** é fundamental. Se a pessoa com deficiência é surda e usuária de Libras, é preciso garantir um intérprete. Se tem baixa visão, materiais em fonte ampliada ou em Braille podem ser necessários. Se tem deficiência intelectual, a linguagem deve ser clara, objetiva e adaptada à sua capacidade de compreensão. O uso de recursos visuais ou de comunicação alternativa pode ser necessário.

O foco deve ser sempre na **autonomia e na capacidade de decisão da pessoa com deficiência**. Mesmo que ela precise de apoio para se comunicar ou para realizar algumas atividades, suas vontades, desejos e opiniões devem ser respeitados. É preciso combater ativamente o **capacitismo** (discriminação contra PcD) e a tendência à **infantilização**, especialmente de adultos com deficiência.

A **articulação com serviços especializados** é crucial: APAEs, Centros de Reabilitação, escolas inclusivas, serviços de saúde especializados, órgãos gestores do Benefício de Prestação Continuada (BPC), e conselhos de direitos da pessoa com deficiência. O CREAS pode atuar como um elo importante para garantir que a PcD acesse todos os direitos e suportes de que necessita.

**Desafios:** A "dupla vulnerabilidade" (ser pessoa com deficiência e estar em situação de violência), a invisibilidade de muitas dessas violências (que podem ser confundidas com "cuidados" inadequados), a dificuldade da pessoa com deficiência em comunicar a violência (especialmente se tem deficiência intelectual ou de fala severa, ou se depende totalmente do agressor para seus cuidados), e a falta de preparo de alguns profissionais da rede para lidar com as especificidades da deficiência são obstáculos importantes.

- **Considere este exemplo:** Laura, uma mulher de 30 anos com paralisia cerebral e dificuldades de fala, usuária de cadeira de rodas, é trazida ao CREAS por uma amiga que suspeita que ela está sofrendo violência patrimonial e negligência por parte do irmão, que é seu cuidador e recebe seu BPC. Laura se comunica com dificuldade, mas demonstra medo e tristeza. A equipe do CREAS busca formas de comunicação alternativa (pranchas de comunicação, escuta atenta aos seus gestos e expressões), realiza o acolhimento em um ambiente acessível, e inicia uma investigação cuidadosa da situação, envolvendo a amiga como rede de apoio. O trabalho do PAEFI focará em garantir a segurança de Laura, sua autonomia (na medida de suas possibilidades), o acesso aos seus recursos financeiros, e a responsabilização do irmão, articulando com o Conselho da Pessoa com Deficiência e o Ministério Público.

## O trabalho social com a população LGBTQIA+ em situação de violência: afirmando identidades e combatendo o preconceito

A população de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Queer, Intersexo, Assexuais e mais (LGBTQIA+) enfrenta formas específicas de violência e discriminação motivadas pela orientação sexual, identidade de gênero ou expressão de gênero, conhecidas genericamente como LGBTfobia. O CREAS deve ser um espaço seguro e afirmativo para este público.

O **acolhimento** deve ser pautado pelo respeito incondicional à identidade de gênero e orientação sexual de cada pessoa. O uso do **nome social** para pessoas travestis e transexuais é um direito e um dever dos serviços públicos, e deve ser garantido desde o primeiro contato, independentemente do que conste nos documentos civis. Uma postura livre de preconceitos, julgamentos morais ou tentativas de "corrigir" a identidade ou orientação do usuário é fundamental.

É preciso **compreender as violências específicas** vivenciadas por este público: a violência física e psicológica (muitas vezes intrafamiliar, levando à expulsão de casa), o bullying e cyberbullying LGBTfóbico, a discriminação no acesso a serviços (saúde, educação, trabalho), a negação de direitos, a violência sexual corretiva, e a patologização de identidades (especialmente as trans).

O trabalho do PAEFI deve visar o **fortalecimento da autoestima e da identidade** da pessoa LGBTQIA+, ajudando-a a lidar com o preconceito internalizado e com os traumas da violência. O **apoio na retificação de nome e gênero** nos documentos civis para pessoas trans e travestis é uma demanda importante que o CREAS pode auxiliar, encaminhando para a Defensoria Pública ou orientando sobre os procedimentos.

A **articulação com Centros de Cidadania LGBTQIA+** (onde houver), com serviços de saúde especializados (como ambulatórios para o processo transexualizador, se for de interesse da pessoa), com grupos de apoio e coletivos da sociedade civil que trabalham com a pauta LGBTQIA+ é essencial para oferecer um suporte mais amplo e especializado.

**Desafios:** A subnotificação da violência (por medo de represálias, descrença nas instituições ou receio de sofrer mais discriminação ao denunciar), a discriminação institucional (que pode ocorrer dentro dos próprios serviços da rede de proteção), a falta de redes de apoio familiar (muitos são expulsos de casa), e a escassez de políticas públicas específicas em muitos municípios são obstáculos significativos.

- **Imagine a seguinte situação:** Alex, um jovem de 19 anos, que se identifica como homem trans, procura o CREAS relatando que foi agredido fisicamente por seu pai ao revelar sua identidade de gênero e que foi expulso de casa. Ele está assustado e sem ter para onde ir. A equipe do CREAS o acolhe, utilizando seu nome social, ouve sua história com empatia, e o inclui no PAEFI. As primeiras ações são garantir sua segurança (acionando a rede de apoio LGBTQIA+ para uma possível vaga em casa de acolhida ou república, se houver, ou buscando apoio de amigos), e oferecer suporte emocional. O CREAS pode tentar uma mediação com a família, se Alex desejar e se for avaliado como seguro e potencialmente produtivo. Paralelamente, o

orienta sobre seus direitos, incluindo a possibilidade de registrar a ocorrência da agressão e de buscar a retificação de seus documentos, e o conecta com grupos de apoio para homens trans, fortalecendo sua rede e sua identidade.

## **O trabalho social com pessoas em situação de rua: compreendendo trajetórias e construindo saídas**

A população em situação de rua é extremamente heterogênea, e as trajetórias que levam a essa condição são múltiplas e complexas, geralmente envolvendo uma combinação de fatores como rompimento de vínculos familiares (muitas vezes devido à violência), desemprego, perda da moradia, doença mental, uso problemático de álcool e outras drogas, e ausência de redes de apoio. O trabalho social com este público exige uma abordagem que vá além da oferta de auxílios emergenciais, buscando a construção de projetos de vida e a garantia de direitos.

É fundamental uma **abordagem que reconheça a heterogeneidade** desse público. Não existe "o morador de rua" típico. Há homens, mulheres, jovens, idosos, pessoas com e sem deficiência, com diferentes níveis de escolaridade, com ou sem histórico de trabalho formal. Cada pessoa tem uma história e necessidades específicas.

O foco do trabalho deve ser na **construção ou reconstrução de vínculos**, sejam eles familiares (quando possível e desejado), comunitários (com grupos e serviços do território) ou institucionais (com a rede de serviços públicos). O resgate da autoestima e do sentimento de pertencimento é crucial.

É preciso **estimular o protagonismo da pessoa na busca por alternativas e saídas** da situação de rua. Isso envolve o auxílio na obtenção de documentação civil básica (muitos perdem seus documentos), o acesso a programas de transferência de renda (como o Bolsa Família), a orientação para o mercado de trabalho (formal ou informal, considerando suas habilidades), e a busca por soluções de moradia (desde albergues e repúblicas até programas de aluguel social ou habitação de interesse social, quando disponíveis).

A **articulação intensiva com a rede de serviços específica** para este público é indispensável: Centros de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centros POP), equipes de Abordagem Social (que fazem o primeiro contato e o convite para os serviços), albergues e casas de passagem, restaurantes populares, serviços de saúde mental (especialmente os Centros de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas - CAPS AD) e as equipes de Consultório na Rua.

O **PAEFI/CREAS** geralmente atua de forma complementar e articulada com o Centro POP. O CREAS pode ser acionado para casos específicos onde há um histórico de violência intrafamiliar que culminou na situação de rua, ou quando há uma demanda clara por parte da pessoa em situação de rua para trabalhar a reunificação com a família (desde que essa família exista, seja localizada e haja interesse mútuo e condições seguras para essa reaproximação).

**Desafios:** O estigma social e a discriminação são barreiras enormes. A dependência química e os transtornos mentais graves, quando presentes, exigem um acompanhamento de saúde especializado e contínuo, que nem sempre está disponível ou é de fácil acesso. A

dificuldade de adesão a acompanhamentos de longo prazo, a desconfiança nas instituições (muitas vezes fruto de experiências negativas anteriores) e a escassez de políticas públicas efetivas de moradia e geração de renda também são grandes desafios.

- **Considere o exemplo:** Uma equipe de Abordagem Social identifica uma jovem de 22 anos vivendo há poucos meses na rua. Em conversa, ela relata que fugiu de casa após ser agredida e ameaçada de morte pelo ex-companheiro, e que tem medo de voltar. A equipe a encaminha para o Centro POP para cuidados imediatos (higiene, alimentação) e para o CREAS, devido à situação de violência doméstica. No CREAS, ela é incluída no PAEFI. O trabalho focará em garantir sua segurança (possível encaminhamento para um abrigo sigiloso para mulheres), oferecer apoio psicossocial para lidar com o trauma da violência, orientá-la sobre seus direitos (Lei Maria da Penha), ajudá-la a obter documentos (se necessário) e a pensar em um projeto de futuro (estudo, trabalho), enquanto se articula com o Centro POP para outras demandas emergenciais e com a rede de enfrentamento à violência contra a mulher.

O trabalho social no CREAS com esses diversos públicos é um mosaico de saberes, técnicas e sensibilidades. Exige dos profissionais um aprendizado constante, uma escuta genuinamente interessada no outro e um compromisso inabalável com a justiça social e a dignidade humana.

## **Instrumentais técnico-operativos no CREAS: elaboração de estudos sociais, relatórios, pareceres e planos de acompanhamento individual e familiar (PIA/PIF)**

Os instrumentais técnico-operativos são ferramentas essenciais no cotidiano dos profissionais que atuam no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Longe de serem meros formulários burocráticos, eles são a materialização do raciocínio técnico, da análise crítica e do posicionamento ético-político dos assistentes sociais, psicólogos e demais membros da equipe. A elaboração qualificada de estudos sociais, relatórios, pareceres e planos de acompanhamento é fundamental para subsidiar as intervenções, garantir a continuidade do trabalho, comunicar informações de forma precisa e defender os direitos dos usuários. Este tópico explorará os principais instrumentais utilizados no CREAS, detalhando sua finalidade, estrutura e aplicação prática.

### **A importância dos instrumentais técnico-operativos como ferramentas de materialização do trabalho social**

No universo da intervenção social qualificada, os instrumentais técnico-operativos transcendem a função de simples registros. Eles são, na verdade, a expressão concreta do trabalho intelectual e interventivo dos profissionais. Cada relatório, cada estudo social, cada plano de acompanhamento reflete um processo de observação, escuta, análise,

interpretação e planejamento que é inerente à prática no CREAS. São ferramentas que permitem organizar o pensamento, fundamentar as ações e comunicar de forma técnica e sistemática as complexas realidades sociais com as quais se lida.

A **função primordial** desses instrumentais é subsidiar todo o ciclo da intervenção: desde a **análise** inicial da situação e das demandas apresentadas, passando pelo **planejamento** das ações e estratégias, pela própria **intervenção** e seu acompanhamento, até o **monitoramento** dos resultados e a **avaliação** da efetividade do trabalho realizado. Sem eles, a prática correria o risco de se tornar fragmentada, intuitiva e com pouca capacidade de gerar transformações consistentes e duradouras na vida dos usuários.

A elaboração de qualquer instrumental técnico-operativo deve estar ancorada em uma sólida **fundamentação teórica, metodológica e ética**. Não se trata de preencher campos ou seguir modelos de forma acrítica, mas de utilizar os conhecimentos da profissão (seja do Serviço Social, da Psicologia ou de outras áreas) para compreender a realidade, analisar as determinações sociais das situações de violência e violação de direitos, e propor encaminhamentos que visem à garantia de direitos e à promoção da autonomia dos sujeitos.

A **clareza, a objetividade e a precisão** na linguagem são qualidades indispensáveis. Os documentos produzidos no CREAS muitas vezes circulam por diferentes instâncias da rede de proteção e do Sistema de Justiça, e precisam ser compreensíveis para diversos interlocutores. Ao mesmo tempo, o **respeito ao sigilo profissional** e à dignidade dos usuários deve ser uma preocupação constante, evitando exposições desnecessárias e garantindo que apenas as informações pertinentes e relevantes sejam registradas e compartilhadas.

Para ilustrar a diferença que um registro qualificado faz, comparemos duas abordagens. Um profissional poderia registrar em um prontuário: "Família apresenta vulnerabilidade social e conflitos relacionais". Embora não esteja errado, esse registro é superficial e pouco contribui para o planejamento. Agora, considere um registro mais detalhado: "A família X, composta por [descrição dos membros e idades], reside em área de ocupação irregular, sem acesso a saneamento básico. A Sra. Y relata desemprego do companheiro há 6 meses, gerando insegurança alimentar (crianças realizaram apenas uma refeição ontem, segundo relato da mãe). Observou-se durante a entrevista tensão entre o casal, com trocas de acusações veladas sobre a responsabilidade pela situação financeira. Os filhos demonstram comportamento arreado e apresentam baixo rendimento escolar, conforme informado pela Sra. Y e confirmado em contato telefônico com a escola. A análise profissional inicial aponta para uma situação de vulnerabilidade socioeconômica agravada por conflitos conjugais, com impacto direto no desenvolvimento e segurança alimentar das crianças". Este segundo exemplo, ao descrever os indicadores da vulnerabilidade, as falas dos sujeitos e a análise profissional, qualifica a compreensão da situação e oferece subsídios muito mais consistentes para a elaboração de um plano de acompanhamento eficaz.

## **O estudo social: desvendando realidades e construindo compreensões aprofundadas**

O estudo social é um dos instrumentais mais complexos e fundamentais no arsenal técnico-operativo dos assistentes sociais, embora seus princípios de investigação e análise da realidade possam inspirar o trabalho de toda a equipe multiprofissional do CREAS na compreensão dos casos. Ele consiste em um processo investigativo e analítico aprofundado, que visa conhecer e interpretar a realidade social dos usuários, suas demandas manifestas e latentes, suas potencialidades, suas vulnerabilidades, e os contextos socioeconômicos, culturais e políticos em que estão inseridos. Seu objetivo não é apenas descrever uma situação, mas compreendê-la em suas múltiplas determinações.

A **metodologia** para a realização de um estudo social é diversificada e flexível, adaptando-se à singularidade de cada caso. Envolve, geralmente, a **coleta de dados** através de diferentes técnicas:

- **Entrevistas:** Podem ser individuais (com cada membro da família, por exemplo), familiares (com o grupo familiar reunido), ou colaterais (com outros profissionais da rede que já acompanham o caso, com vizinhos, professores, etc., sempre com o consentimento do usuário e respeitando o sigilo).
- **Visitas Domiciliares:** São incursões planejadas e com objetivos claros ao local de moradia da família. Permitem observar o ambiente, as condições de habitabilidade, as relações familiares em seu cotidiano e coletar informações que dificilmente surgiriam em um atendimento na instituição. Devem ser realizadas com respeito à privacidade da família e com agendamento prévio, salvo em situações excepcionais de grave risco.
- **Observação:** A observação qualificada, tanto no ambiente institucional quanto no domiciliar ou comunitário, permite captar elementos não verbais, dinâmicas relacionais e aspectos do contexto que enriquecem a análise.
- **Análise Documental:** Consulta a prontuários anteriores, relatórios de outros serviços, documentos pessoais, laudos médicos, etc., pode fornecer informações importantes para a compreensão do histórico e da situação atual.

Os **elementos constitutivos** de um estudo social podem variar conforme a finalidade e a instituição, mas geralmente incluem: identificação do usuário/família; motivo da solicitação ou da realização do estudo; histórico social (trajetória de vida, formação familiar, experiências laborais, de saúde, etc.); caracterização da dinâmica familiar (relações entre os membros, papéis, conflitos, formas de comunicação); avaliação das condições socioeconômicas (renda, moradia, trabalho, acesso a benefícios); identificação da rede de apoio social e familiar (formal e informal); análise aprofundada da situação-problema que motivou o estudo (a violação de direitos, suas causas, consequências e manifestações); e, frequentemente, um parecer técnico do profissional com suas conclusões e sugestões de encaminhamentos.

No CREAS, o estudo social tem múltiplas **finalidades**. Ele é a base para o planejamento do acompanhamento no PAEFI, pois permite um diagnóstico preciso das necessidades e potencialidades da família. Ele também subsidia a elaboração de relatórios e pareceres que serão encaminhados a outros órgãos, como o Poder Judiciário ou o Ministério Público. Acima de tudo, ele ajuda a equipe a compreender a complexidade das situações de violação de direitos, evitando análises simplistas e intervenções padronizadas.

- **Para exemplificar:** Um adolescente de 14 anos é encaminhado ao CREAS pela escola devido a sucessivas faltas, queda no rendimento escolar e relatos de colegas sobre seu envolvimento com pequenos furtos no bairro. A assistente social do CREAS inicia um estudo social. Ela realiza entrevistas individuais com o adolescente (buscando entender suas motivações, sua percepção da escola, seus projetos de vida, sua relação com os furtos), com os pais (para conhecer a dinâmica familiar, as condições de vida, a história do adolescente, a percepção deles sobre o problema), e com a coordenação da escola (para obter informações sobre o desempenho e comportamento do adolescente no ambiente escolar). Uma visita domiciliar é agendada para conhecer o contexto de moradia e observar as interações familiares. A assistente social também verifica se há registros anteriores do adolescente em outros serviços da rede. Com base em todas essas informações, ela elabora uma análise que busca conectar a evasão escolar, o envolvimento com atos infracionais e possíveis vulnerabilidades familiares (como desemprego dos pais, falta de supervisão, violência doméstica velada, etc.), o que permitirá um planejamento de intervenção mais assertivo no PAEFI e, se necessário, a comunicação qualificada com o Conselho Tutelar ou a Vara da Infância e Juventude.

## **Relatórios sociais e psicossociais: comunicando análises e encaminhamentos de forma técnica**

Os relatórios (sejam eles sociais, elaborados por assistentes sociais; psicológicos, por psicólogos; ou psicossociais, construídos conjuntamente ou com contribuições de ambas as áreas) são documentos escritos que têm como principal finalidade comunicar, de forma técnica e sistematizada, informações, análises e, por vezes, encaminhamentos sobre uma determinada situação acompanhada pelo CREAS. Eles são frequentemente solicitados por órgãos do Sistema de Justiça (Vara da Infância e Juventude, Vara de Violência Doméstica, Ministério Público), pelo Conselho Tutelar, ou por outros serviços da rede socioassistencial ou de outras políticas públicas.

A **finalidade** de um relatório é sempre subsidiar a tomada de decisão de quem o solicitou, fornecendo elementos da realidade social e/ou psicológica do usuário ou da família que sejam pertinentes à questão em pauta. É um instrumento de comunicação interinstitucional e interdisciplinar.

Existem diversos **tipos de relatórios** comumente elaborados no CREAS:

- **Relatório de Acompanhamento de Caso:** Descreve a evolução de um caso que está sendo acompanhado no PAEFI, as intervenções realizadas, os avanços, as dificuldades e o planejamento futuro. Pode ser solicitado para fins de supervisão interna ou para informar outros órgãos sobre o andamento do trabalho.
- **Relatório para Fins Judiciais:** É elaborado em resposta a uma solicitação específica do Poder Judiciário ou do Ministério Público, como, por exemplo, um relatório sobre a capacidade protetiva de uma família em um processo de guarda de filhos, ou sobre a situação de risco de uma mulher vítima de violência doméstica para subsidiar a decisão sobre medidas protetivas.



- **Relatório de Desligamento:** Justifica o encerramento do acompanhamento de um caso no PAEFI, apresentando os motivos do desligamento (alcance dos objetivos, encaminhamento para outro serviço, etc.) e um breve resumo do trabalho realizado.

Embora a estrutura possa variar, um **relatório técnico geralmente contém:**

1. **Identificação:** Dados do serviço (CREAS), do profissional que o elabora, do usuário/família e do solicitante (se houver).
2. **Objetivo do Relatório:** Indicar claramente qual a finalidade do documento.
3. **Metodologia Utilizada:** Descrever brevemente os procedimentos técnicos utilizados para a coleta e análise das informações (entrevistas, visitas, análise documental, etc.).
4. **Histórico da Situação/Acompanhamento:** Apresentar um resumo da trajetória do caso, os principais fatos e as intervenções já realizadas.
5. **Análise Técnica da Equipe:** Esta é a parte central do relatório, onde os profissionais expõem sua compreensão da situação, com base em seu referencial teórico-metodológico e ético. A análise deve ser fundamentada nos dados coletados e evitar impressões pessoais ou juízos de valor.
6. **Encaminhamentos (se houver):** Indicar as providências sugeridas ou já tomadas.
7. **Considerações Finais/Conclusão:** Retomar os pontos principais da análise e responder, se for o caso, ao que foi solicitado.

A **linguagem** utilizada deve ser clara, objetiva, concisa, respeitosa e, acima de tudo, técnica e fundamentada. Deve-se evitar o uso excessivo de jargões profissionais que dificultem a compreensão por outros atores, mas também é preciso demonstrar o rigor da análise profissional. O sigilo e a proteção da intimidade dos usuários devem ser sempre preservados, informando apenas o estritamente necessário para o cumprimento do objetivo do relatório.

- **Imagine que o CREAS acompanha uma família** cujo filho adolescente está em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida. A Vara da Infância e Juventude solicita um relatório semestral sobre a evolução do adolescente no cumprimento da medida e sobre seu desenvolvimento psicossocial. O relatório psicossocial elaborado pela equipe do CREAS descreveria o histórico do acompanhamento, as atividades desenvolvidas com o adolescente e sua família (frequência escolar, participação em cursos, acompanhamento psicológico, se houver), os avanços observados (melhora no comportamento, maior responsabilização, construção de um projeto de vida), as dificuldades ainda presentes (conflitos familiares, influência negativa de pares), e uma análise técnica sobre o prognóstico e as sugestões para a continuidade do acompanhamento ou para uma possível reavaliação da medida.

### **Pareceres técnicos (sociais e psicológicos): emitindo opiniões fundamentadas sobre situações específicas**

O parecer técnico é uma manifestação escrita, fundamentada e, geralmente, conclusiva de um profissional (assistente social, psicólogo ou outro técnico de nível superior) sobre uma questão específica que lhe foi formalmente demandada. Ele se diferencia do relatório por

ser mais focado em responder a um questionamento pontual e por, via de regra, emitir uma opinião técnica qualificada, um "juízo" profissional sobre a matéria em análise.

No contexto do CREAS, **pareceres são frequentemente solicitados** por autoridades judiciais, pelo Ministério Público, ou por outros órgãos da rede, para subsidiar uma decisão que exige um conhecimento técnico especializado. Por exemplo, um juiz pode solicitar um parecer social sobre a viabilidade da reintegração familiar de uma criança que está em acolhimento institucional, ou um promotor pode solicitar um parecer psicológico sobre a existência de dano psíquico em uma vítima de violência para fins de instrução processual.

A **estrutura de um parecer técnico** geralmente inclui:

1. **Identificação:** Do profissional, do serviço, do solicitante e do assunto.
2. **Objeto do Parecer:** Explicitar claramente qual a questão ou o quesito que o parecer visa responder.
3. **Breve Histórico e Análise da Situação:** Apresentar os fatos e a análise da situação que são estritamente pertinentes para responder à questão formulada. Não é necessário um relato exaustivo como em um estudo social completo, mas sim os elementos que fundamentam o parecer.
4. **Fundamentação Teórica e Legal:** Expor, de forma concisa, os conhecimentos teóricos, técnicos e as bases legais (se aplicável) que sustentam a análise e a conclusão do profissional.
5. **Parecer Conclusivo:** Apresentar a opinião técnica do profissional sobre a questão demandada, de forma clara, objetiva e direta.

A elaboração de um parecer exige grande **responsabilidade ética e técnica**, pois a opinião emitida pelo profissional pode ter um impacto significativo na vida dos usuários (por exemplo, influenciar uma decisão sobre a guarda de um filho, sobre a aplicação de uma medida protetiva, ou sobre a responsabilização de um agressor). Portanto, o parecer deve ser sempre fruto de uma análise cuidadosa, isenta de preconceitos, e solidamente embasada no conhecimento científico e nos princípios éticos da profissão.

- **Para ilustrar:** O Conselho Tutelar solicita ao psicólogo do CREAS um parecer sobre a capacidade de uma mãe, que tem histórico de uso problemático de substâncias psicoativas e está em tratamento, de reassumir os cuidados de seu filho de 5 anos, que está temporariamente sob a guarda da avó materna. O psicólogo, com base nos atendimentos realizados com a mãe, na observação da interação dela com o filho, em informações do CAPS AD onde ela faz tratamento, e em seu referencial teórico sobre desenvolvimento infantil e dependência química, elaboraria um parecer. Ele descreveria a evolução da mãe no tratamento, sua atual condição emocional e cognitiva, sua compreensão das necessidades do filho, e emitiria uma opinião técnica fundamentada sobre se, naquele momento, ela apresenta condições (e quais seriam elas, como a continuidade do tratamento e o apoio da rede) para exercer a maternidade de forma protetiva, ou se ainda são necessários outros encaminhamentos antes de uma possível reunificação.

**O Plano de Acompanhamento Individual e Familiar (PIA/PIF): traçando metas e estratégias de superação**

O Plano de Acompanhamento Individual (PIA) ou Familiar (PIF) é, talvez, o instrumental mais dinâmico e central na operacionalização do PAEFI e de outros serviços no CREAS. Diferentemente dos relatórios e pareceres, que muitas vezes têm um destinatário externo, o PIA/PIF é construído primordialmente **com e para** o usuário e sua família. Ele é um roteiro de trabalho, um acordo de cooperação entre a equipe técnica e os sujeitos do atendimento, que estabelece os caminhos a serem trilhados para a superação das situações de violação de direitos e para o fortalecimento da autonomia.

A **importância do PIA/PIF** reside no fato de que ele organiza, direciona e personaliza o acompanhamento. Ele traduz o diagnóstico da situação (obtido através do estudo social e da acolhida) em objetivos claros, metas alcançáveis e estratégias concretas de intervenção.

Alguns **princípios** devem nortear a elaboração do PIA/PIF:

- **Participação ativa do usuário:** O plano não pode ser imposto. Ele deve ser construído em um processo de diálogo e negociação com a família e/ou o indivíduo, levando em conta suas opiniões, desejos, necessidades e potencialidades.
- **Respeito à autonomia:** As escolhas e decisões dos usuários devem ser respeitadas, mesmo que difiram da perspectiva dos técnicos (desde que não impliquem em risco ou violação de direitos de outros).
- **Foco nas potencialidades:** Além de identificar os problemas e vulnerabilidades, o plano deve valorizar e mobilizar os recursos e as capacidades dos indivíduos e das famílias.
- **Clareza nas metas:** As metas devem ser compreensíveis para os usuários e para a equipe.
- **Exequibilidade das ações:** As estratégias propostas devem ser realistas e possíveis de serem implementadas.

Os **elementos constitutivos** de um PIA/PIF geralmente são:

1. **Diagnóstico da Situação:** Um breve resumo da situação que motivou o acompanhamento, as principais vulnerabilidades e potencialidades identificadas.
2. **Objetivos Gerais e Específicos:** O que se pretende alcançar com o acompanhamento (Ex: Objetivo geral: Superar a situação de violência doméstica. Objetivos específicos: Garantir a segurança da mulher; Fortalecer sua autoestima; Promover sua autonomia financeira).
3. **Metas:** São os resultados concretos e mensuráveis que se espera atingir em um determinado período. Recomenda-se que as metas sejam SMART (Específicas, Mensuráveis, Alcançáveis, Relevantes e Temporais).
4. **Estratégias e Ações:** O que será feito, por quem (equipe, usuário, outros serviços), como e quando para alcançar as metas.
5. **Indicadores de Avaliação:** Como será verificado se as metas estão sendo alcançadas.
6. **Prazos para Reavaliação:** O PIA/PIF não é um documento estático; ele deve ser periodicamente reavaliado (a cada 3 ou 6 meses, por exemplo, ou conforme a necessidade) e ajustado em conjunto com os usuários.

A **flexibilidade e o dinamismo** são características essenciais do PIA/PIF. A realidade social é complexa e mutável, e o plano de acompanhamento precisa se adaptar a novas demandas, imprevistos e mudanças na situação da família.

- **Suponha que uma família** seja acompanhada no PAEFI devido a uma situação de negligência grave em relação aos cuidados de saúde e educação dos filhos, associada ao alcoolismo do pai e ao desemprego da mãe. O PIF poderia incluir:  
**Objetivo Geral:** Superar a negligência e fortalecer a função protetiva da família.  
**Metas (Exemplos):** Pai iniciar tratamento para alcoolismo no CAPS AD em até 1 mês; Mãe participar de curso de qualificação profissional ofertado pelo CRAS nos próximos 3 meses; Crianças terem 100% de frequência escolar e acompanhamento pediátrico regular comprovado nos próximos 6 meses. **Estratégias:** Atendimento semanais à família no PAEFI; Encaminhamento e acompanhamento do pai ao CAPS AD; Articulação com o CRAS para inserção da mãe em programas de geração de renda; Visitas domiciliares para monitorar as condições das crianças; Reuniões com a escola para acompanhar o desenvolvimento dos filhos. O PIF seria assinado pela equipe e pelos pais, e reavaliado periodicamente.

### **Outros instrumentais relevantes: ata de reunião, diário de campo, ofícios e memorandos**

Além dos instrumentais mais complexos já detalhados, outros registros e formas de comunicação são igualmente importantes para a organização e a efetividade do trabalho no CREAS.

A **Ata de Reunião** é um registro formal e sintético das discussões, encaminhamentos e deliberações ocorridas em reuniões de equipe, estudos de caso, reuniões com a rede intersetorial ou com representantes da comunidade. Ela serve como memória do que foi discutido e acordado, permitindo o acompanhamento das decisões e a responsabilização dos envolvidos. Deve conter data, local, participantes, pauta, resumo dos debates e as decisões tomadas.

O **Diário de Campo** (ou registro cotidiano, caderno de campo, entre outras denominações) é um instrumento mais pessoal e processual do profissional. Nele, são registradas, de forma mais livre, porém sistemática e datada, as observações, impressões, falas significativas dos usuários, detalhes de atendimentos, visitas domiciliares, contatos telefônicos, e reflexões sobre a prática. Embora não seja um documento oficial que circula externamente, o diário de campo é uma ferramenta valiosíssima para subsidiar a elaboração de estudos sociais, relatórios e pareceres mais formais, para refrescar a memória sobre os casos e, fundamentalmente, para a reflexão crítica sobre a própria atuação profissional.

- **Imagine que um técnico do CREAS** realiza uma visita domiciliar a uma família cujo adolescente está em cumprimento de medida socioeducativa. Durante a visita, ele observa a dinâmica tensa entre o adolescente e o padrasto, percebe a ausência de diálogo e ouve um desabafo da mãe sobre suas dificuldades. Ao retornar ao CREAS, ele registra essas observações e suas primeiras impressões em seu diário de campo. Essas anotações serão cruciais quando ele for elaborar o relatório de

acompanhamento do adolescente para a Vara da Infância ou para discutir o caso em equipe.

**Ofícios e Memorandos** são instrumentos de comunicação escrita formal, utilizados para transmitir informações, solicitar providências, encaminhar documentos ou formalizar comunicações entre o CREAS e outros órgãos da administração pública (outras secretarias, o gabinete do prefeito, etc.) ou com instituições externas (Judiciário, Ministério Público, ONGs, etc.). Devem seguir os padrões da linguagem administrativa, sendo claros, objetivos, concisos e respeitosos. O ofício é geralmente utilizado para comunicação externa, enquanto o memorando é mais comum para comunicação interna dentro de uma mesma instituição ou secretaria.

Esses instrumentais, embora por vezes vistos como "menores", são essenciais para a organização do trabalho, para a comunicação eficiente e para a construção de uma memória institucional sólida.

## **Questões éticas e sigilo profissional na elaboração e guarda dos instrumentais**

A elaboração, o manuseio e a guarda de todos os instrumentais técnico-operativos no CREAS devem ser rigorosamente pautados por princípios éticos, com destaque para o **dever de sigilo profissional**. As informações contidas nesses documentos dizem respeito à vida íntima, às vulnerabilidades e aos sofrimentos dos usuários, e seu compartilhamento indevido pode causar danos irreparáveis.

Os Códigos de Ética Profissional do Serviço Social (CFESS) e da Psicologia (CFP), por exemplo, são explícitos quanto à obrigatoriedade do sigilo, que só pode ser quebrado em situações excepcioníssimas (como risco iminente à vida do usuário ou de terceiros, ou por determinação legal, sempre com muita cautela e análise).

O **acesso aos prontuários** e demais documentos deve ser restrito aos profissionais diretamente envolvidos no atendimento do caso. As informações só devem ser compartilhadas com outros serviços ou órgãos da rede mediante o consentimento informado do usuário (preferencialmente por escrito), ou quando houver uma requisição legal ou uma situação de risco que justifique a quebra do sigilo para fins de proteção.

Na **redação dos documentos**, especialmente aqueles que circularão externamente (como relatórios para o Judiciário), é preciso ter o máximo cuidado para não expor desnecessariamente a intimidade dos usuários. Deve-se registrar apenas o que for estritamente pertinente e necessário para o objetivo do documento, utilizando uma linguagem técnica que proteja a dignidade e a privacidade das pessoas atendidas.

É importante também haver **transparência com o usuário** sobre os registros que estão sendo feitos, explicando sua finalidade e, em muitos casos, construindo os documentos (como o PIA/PIF) conjuntamente. O usuário tem o direito de saber o que está sendo registrado sobre sua vida e, em certas circunstâncias, de ter acesso aos seus próprios registros (respeitadas as normativas de cada profissão sobre isso).

A **guarda segura dos documentos** é outra responsabilidade crucial. Os prontuários e arquivos devem ser mantidos em local seguro, de acesso restrito, para evitar perdas, extravios ou consultas indevidas, seja em formato físico ou digital.

- **Pense na seguinte situação:** Ao elaborar um relatório para o Poder Judiciário sobre um caso de violência doméstica onde a mulher relata detalhes íntimos de sua vida conjugal, incluindo situações de violência sexual. O profissional do CREAS deverá focar seu relatório nos aspectos da violência que são relevantes para a decisão judicial sobre as medidas protetivas (por exemplo, a descrição dos tipos de violência, a frequência, os riscos), sem se deter em detalhes da intimidade sexual do casal que não sejam essenciais para o caso e que possam expor a mulher a constrangimentos ou julgamentos. Antes de enviar o relatório, seria ético conversar com a mulher sobre seu conteúdo (em linhas gerais) e o motivo de seu encaminhamento.

A conduta ética na produção e uso dos instrumentais não é apenas uma obrigação legal ou corporativa, mas um pilar fundamental para a construção de uma relação de confiança com os usuários e para a garantia de um serviço que respeite integralmente seus direitos e sua dignidade.

## **A escuta especializada e a entrevista qualificada no contexto do CREAS: técnicas e posturas profissionais para um atendimento humanizado e eficaz**

No universo do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), onde as narrativas de dor, violência e violação de direitos são uma constante, a habilidade de promover uma comunicação efetiva, humanizada e tecnicamente embasada é mais do que um diferencial – é uma condição fundamental para a prática profissional. A escuta especializada e a entrevista qualificada não são meros procedimentos, mas sim o principal veículo através do qual se constrói o vínculo, se compreende a complexidade das situações, se planejam as intervenções e se promove o protagonismo dos usuários. Este tópico se dedica a explorar os fundamentos, as técnicas e as posturas que sustentam um atendimento comunicacional de excelência no CREAS.

### **Fundamentos da comunicação no atendimento socioassistencial: mais do que palavras**

A comunicação humana é um processo complexo que vai muito além da simples troca de informações verbais. No contexto do atendimento socioassistencial, especialmente no CREAS, onde se lida com temas tão sensíveis, compreender os múltiplos níveis da comunicação é o primeiro passo para estabelecer uma relação de ajuda eficaz.

A **comunicação verbal** refere-se às palavras que utilizamos, à clareza de nossas mensagens, à escolha de um vocabulário acessível ao usuário, evitando jargões técnicos

que possam criar distância ou incompreensão. No entanto, a **comunicação não verbal** frequentemente transmite tanto ou mais significado. Nossa postura corporal (aberta e receptiva ou fechada e defensiva), nosso tom de voz (calmo e acolhedor ou apressado e impaciente), o contato visual (que demonstra interesse e presença ou desatenção), os gestos e as expressões faciais (que podem transmitir empatia ou julgamento) são elementos cruciais. Imagine um profissional que, enquanto o usuário relata uma situação de profunda angústia, permanece olhando para a tela do computador, com uma expressão impassível e respondendo monossilabicamente. Mesmo que suas palavras sejam formalmente corretas, a mensagem não verbal transmitida é de desinteresse e falta de conexão, o que certamente inibirá a abertura do usuário. Por outro lado, um profissional que se inclina levemente em direção ao usuário, mantém um contato visual suave, utiliza um tom de voz calmo e acena com a cabeça em sinal de compreensão, mesmo antes de dizer qualquer palavra, já está construindo uma ponte de confiança.

É preciso estar atento às **barreiras na comunicação**, que podem comprometer seriamente o atendimento. Ruídos no ambiente (barulho excessivo, interrupções constantes), preconceitos e estereótipos por parte do profissional (que podem levar a interpretações distorcidas ou a um tratamento diferenciado e injusto), a falta de empatia, o uso de uma linguagem inadequada à realidade sociocultural do usuário, ou mesmo o cansaço e o estresse do profissional são fatores que podem obstruir o fluxo comunicacional.

Um **ambiente acolhedor e seguro** é fundamental para facilitar a comunicação. Isso inclui desde a organização física da sala de atendimento (privacidade, conforto, ausência de barreiras visuais entre o profissional e o usuário) até a atmosfera de respeito e confidencialidade que deve ser estabelecida. O usuário precisa sentir que aquele é um espaço onde ele pode se expressar livremente, sem medo de ser julgado, criticado ou exposto.

Finalmente, o **papel da confiança e do vínculo** é central. A comunicação só se torna verdadeiramente profunda e reveladora quando existe uma relação de confiança mútua. Essa confiança não se estabelece instantaneamente, mas é construída ao longo do tempo, através de uma postura profissional ética, respeitosa, empática e congruente. Quando o usuário percebe que o profissional está genuinamente interessado em sua história e em seu bem-estar, ele se sente mais seguro para compartilhar suas vulnerabilidades e para se engajar no processo de mudança.

## **A escuta qualificada: o que é e por que é essencial no CREAS**

No contexto do CREAS, a escuta vai muito além do simples ato de ouvir passivamente as palavras do usuário. Falamos aqui de uma **escuta qualificada**, uma escuta ativa, empática e reflexiva, que busca apreender não apenas o conteúdo manifesto do discurso, mas também os significados latentes, os sentimentos não expressos, as necessidades não verbalizadas e as entrelinhas da comunicação. É uma escuta que se esforça para compreender o mundo a partir da perspectiva do outro.

Podemos diferenciar alguns níveis de escuta. A **escuta passiva** é aquela em que apenas se registra a informação, sem muito processamento ou interação. A **escuta seletiva** é quando o ouvinte foca apenas nos aspectos que lhe interessam ou que confirmam suas

próprias ideias, ignorando o restante. Já a **escuta qualificada ou ativa** é um processo intencional e engajado, que envolve:

- **Empatia:** A capacidade de se colocar no lugar do outro, tentando sentir o que ele sente e ver o mundo sob sua ótica, sem, contudo, se confundir com ele.
- **Respeito incondicional:** Aceitar o usuário como ele é, com suas qualidades e dificuldades, sem impor julgamentos de valor ou tentar "consertá-lo".
- **Ausência de julgamento:** Abster-se de criticar, rotular ou moralizar as falas e atitudes do usuário, mesmo que elas contrariem nossos próprios valores.
- **Interesse genuíno:** Demonstrar, verbal e não verbalmente, um interesse real pela história, pelos sentimentos e pelas preocupações do usuário.
- **Paciência:** Respeitar o tempo do usuário para se expressar, sem interrompê-lo desnecessariamente ou apressá-lo. Muitas vezes, o silêncio também comunica e precisa ser acolhido.
- **Validação dos sentimentos:** Reconhecer e nomear os sentimentos do usuário como legítimos, mesmo que não concordemos com as ações que os originaram. Dizer algo como "Percebo que você está se sentindo muito injustiçado com essa situação" pode ser mais útil do que tentar minimizar o sentimento.

A escuta qualificada não é apenas uma técnica, mas uma postura profissional. Ela é uma ferramenta poderosa de **diagnóstico**, pois permite uma compreensão mais profunda e nuançada da situação social e emocional do usuário. E, talvez mais importante, é um instrumento fundamental para o **fortalecimento do vínculo terapêutico e de confiança**. Quando o usuário se sente verdadeiramente ouvido e compreendido, ele se torna mais receptivo à intervenção e mais propenso a se engajar ativamente no processo de mudança.

- **Considere, por exemplo,** um adolescente encaminhado ao CREAS por comportamento agressivo na escola e em casa. Se o profissional o recebe com uma postura de reprovação e com um discurso moralizante, é provável que o adolescente se feche ainda mais. No entanto, se o profissional adota uma postura de escuta qualificada, buscando entender as possíveis causas dessa agressividade (Será que ele está sofrendo algum tipo de violência? Será que está com dificuldades de lidar com alguma frustração? Será que se sente incompreendido ou desvalorizado?), ele abre um canal para que o adolescente possa expressar seus reais sentimentos e necessidades, o que é o primeiro passo para uma intervenção eficaz. A escuta qualificada permite ver para além do comportamento-problema e enxergar o sujeito em sofrimento.

## **A escuta especializada de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência (Lei nº 13.431/2017)**

Quando o público atendido são crianças e adolescentes que vivenciaram ou testemunharam situações de violência, a escuta adquire contornos ainda mais específicos e delicados, regidos por um marco legal próprio: a Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017. Esta lei estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência e cria mecanismos para prevenir a **revitimização**, ou seja, o sofrimento adicional causado pela repetição desnecessária do relato da violência a diferentes profissionais e instâncias.



A lei define dois procedimentos principais: a **escuta especializada** e o **depoimento especial**. É crucial diferenciá-los. O **depoimento especial** é colhido em juízo, perante a autoridade judiciária, durante o processo judicial, geralmente em uma sala especial com equipamentos de gravação e com a mediação de um profissional especializado (psicólogo ou assistente social). Já a **escuta especializada** é o procedimento de entrevista sobre situação de violência com criança ou adolescente realizado pelos órgãos da rede de proteção (saúde, assistência social – como o CREAS, educação, segurança pública e conselho tutelar), **limitado o relato estritamente ao necessário para o cumprimento de sua atribuição específica** (ou seja, para as providências de proteção e cuidado).

A escuta especializada no CREAS deve ser conduzida por **profissionais devidamente capacitados** para essa finalidade. Não se trata de uma conversa informal, mas de uma técnica que exige conhecimento sobre o desenvolvimento infantil, sobre os impactos da violência, sobre as formas de comunicação da criança e do adolescente, e sobre os procedimentos legais e éticos envolvidos.

Os **princípios** que norteiam a escuta especializada são:

- **Proteção integral e prioridade absoluta:** O bem-estar e os direitos da criança/adolescente estão acima de qualquer outro interesse.
- **Não revitimização:** Evitar que a criança/adolescente tenha que narrar os fatos violentos repetidas vezes. O ideal é que a escuta seja realizada uma única vez por cada órgão da rede, e que as informações sejam compartilhadas (com os devidos cuidados de sigilo) entre os serviços.
- **Respeito ao tempo e à linguagem da criança/adolescente:** A entrevista deve seguir o ritmo da criança, utilizando uma linguagem acessível à sua idade e capacidade de compreensão.
- **Ambiente acolhedor e lúdico (quando apropriado):** A sala de atendimento deve ser um espaço seguro, tranquilo e, se possível, com recursos lúdicos (brinquedos, material de desenho) que facilitem a expressão da criança.

Algumas **técnicas** podem ser utilizadas:

- **Uso de recursos lúdicos:** Brinquedos, bonecos, desenhos, jogos podem ajudar a criança a representar e comunicar suas vivências de forma menos direta e ameaçadora.
- **Perguntas abertas e não indutivas:** Em vez de perguntar "O fulano te bateu?", que sugere a resposta, pode-se perguntar "O que aconteceu quando o fulano ficou bravo?".
- **Validação dos sentimentos:** "Entendo que você ficou com muito medo quando isso aconteceu."
- **Paciência e permissão para o silêncio:** A criança pode precisar de tempo para processar e se sentir segura para falar.
- **Imagine a seguinte situação:** Uma menina de 6 anos é encaminhada ao CREAS pelo Conselho Tutelar com suspeita de ter sofrido violência sexual por parte de um familiar. A psicóloga do CREAS, capacitada em escuta especializada, prepara a sala com alguns brinquedos e material de desenho. Ela recebe a menina de forma calma e acolhedora, explicando de maneira simples quem ela é e por que estão

conversando. Durante a conversa, enquanto a menina brinca, a psicóloga faz perguntas abertas sobre sua família, sua rotina e como ela se sente. Se a menina começar a relatar algo relacionado à violência, a psicóloga ouvirá atentamente, sem pressionar por detalhes, focando em obter as informações essenciais para confirmar a ocorrência da violência, identificar o agressor e avaliar os riscos, para que as medidas de proteção possam ser tomadas. Todo o procedimento é documentado e, se necessário, compartilhado com o Conselho Tutelar e, com autorização judicial, com o sistema de justiça, para evitar que a menina tenha que repetir seu relato em outros contextos.

## **A entrevista qualificada: objetivos, tipos e etapas no contexto do CREAS**

A entrevista é uma das técnicas mais utilizadas pelos profissionais do CREAS. Ela não é uma simples conversa, mas um instrumento de coleta de informações, de diagnóstico, de orientação e de intervenção, que utiliza a comunicação verbal de forma intencional, direcionada e com propósitos bem definidos. Uma entrevista qualificada é aquela que atinge seus objetivos de forma ética e eficaz.

Os **objetivos da entrevista no CREAS** podem ser variados:

- Coletar dados para a elaboração de um estudo social ou diagnóstico sociofamiliar.
- Compreender em profundidade a situação de violação de direitos vivenciada pelo usuário.
- Construir, em conjunto com o usuário, o Plano de Acompanhamento Individual ou Familiar (PIA/PIF).
- Oferecer orientações sobre direitos, serviços da rede e procedimentos.
- Prestar suporte emocional e acolhimento.
- Monitorar a evolução do caso e a efetividade das intervenções.

Existem diferentes **tipos de entrevista**, que podem ser utilizados conforme o objetivo e o momento do atendimento:

- **Entrevista Aberta ou Não Diretiva:** O entrevistador interfere o mínimo possível, permitindo que o usuário fale livremente sobre os temas que lhe são importantes. É útil para criar um clima de confiança e para que o usuário se sinta à vontade para expressar seus sentimentos e preocupações.
- **Entrevista Semiestruturada ou Semidiretiva:** É a mais comum e, geralmente, a mais adequada para o contexto do CREAS. O entrevistador possui um roteiro flexível de temas ou questões que precisam ser abordados, mas tem liberdade para adaptar a ordem, a profundidade e a forma de perguntar de acordo com o fluxo da conversa e as respostas do usuário.
- **Entrevista Estruturada ou Diretiva:** Segue um questionário rígido, com perguntas e respostas padronizadas. É mais utilizada em pesquisas ou para coletar dados muito específicos, sendo menos apropriada para os atendimentos aprofundados e individualizados do CREAS, que exigem flexibilidade.

Uma entrevista qualificada geralmente segue algumas **etapas**:

1. **Preparação:** Antes da entrevista, o profissional deve definir claramente seus objetivos, preparar o ambiente para que seja acolhedor e privativo, e revisar as informações prévias que já possui sobre o caso (se houver), para evitar perguntas desnecessárias.
  2. **Abertura (Rapport):** É o momento inicial de estabelecer um clima de confiança, empatia e respeito mútuo. O profissional se apresenta, explica o objetivo da entrevista, garante o sigilo (dentro dos limites éticos e legais) e busca deixar o usuário à vontade.
  3. **Desenvolvimento:** É a fase principal da entrevista, onde os temas são explorados. O profissional utiliza perguntas abertas, técnicas de escuta qualificada, e busca aprofundar a compreensão da situação, sempre de forma respeitosa e adaptada ao ritmo do usuário.
  4. **Fechamento:** Ao final da entrevista, o profissional faz um breve resumo dos pontos principais discutidos, verifica se o usuário tem mais alguma dúvida ou questão, define os próximos passos (novo agendamento, encaminhamentos, etc.) e agradece a colaboração. É importante que o usuário saia da entrevista com uma sensação de acolhimento e com clareza sobre o que acontecerá em seguida.
- **Para ilustrar:** Um assistente social do CREAS vai realizar a primeira entrevista com uma família encaminhada devido a uma denúncia de negligência contra os filhos. Na **preparação**, ele revisa o relatório de encaminhamento, define que o objetivo principal é conhecer a dinâmica familiar e a percepção dos pais sobre a situação, e prepara uma sala reservada. Na **abertura**, ele se apresenta aos pais, explica o motivo do contato de forma clara e não acusatória, e assegura o sigilo. No **desenvolvimento**, ele utiliza perguntas abertas ("Como é o dia a dia de vocês com as crianças?", "Quais as maiores dificuldades que vocês enfrentam?"), ouve atentamente as respostas de ambos os pais, observa a interação entre eles, e busca identificar as vulnerabilidades e as potencialidades da família. No **fechamento**, ele resume o que foi conversado ("Então, hoje conversamos sobre a rotina dos seus filhos, sobre as dificuldades financeiras que vocês estão passando e sobre como isso tem afetado o cuidado com eles. Entendi que vocês gostariam de ajuda para encontrar um emprego e para organizar melhor os cuidados com as crianças."), e já agenda um próximo encontro para dar continuidade à construção de um plano de acompanhamento.

## **Técnicas de comunicação eficaz na entrevista: perguntas, parafraseamento, reflexo de sentimentos e sumários**

Para que a entrevista qualificada atinja seus objetivos, o profissional do CREAS pode lançar mão de diversas técnicas de comunicação que facilitam a expressão do usuário, a compreensão mútua e o aprofundamento da relação.

**Tipos de Perguntas:** A forma como se pergunta influencia diretamente a qualidade da resposta.

- **Perguntas Abertas:** São aquelas que estimulam respostas mais longas, detalhadas e reflexivas. Geralmente começam com "Como...", "O que...", "Por que..." (usar "por que" com cautela, pois pode soar acusatório), "Fale-me mais sobre...". Exemplo:

"Como você tem se sentido desde que isso aconteceu?" ou "O que você pensa sobre essa situação?"

- **Perguntas Fechadas:** Solicitam respostas curtas e específicas, como "sim", "não", ou um dado pontual. Exemplo: "Você tem filhos?", "Qual sua idade?". Devem ser usadas com moderação, pois podem limitar a expressão do usuário e tornar a entrevista um interrogatório. São úteis para obter informações factuais rápidas.
- **Perguntas Circulares:** São especialmente úteis para explorar as relações e as percepções dentro de um sistema familiar ou social. Elas convidam o usuário a refletir sobre como os outros o veem ou como as ações de um afetam o outro. Exemplo: "Como você acha que sua mãe reagiu quando viu você triste?" ou "Se seu filho pudesse te dizer algo sobre essas brigas, o que você acha que ele diria?".
- **É crucial evitar perguntas indutivas ou sugestivas**, que já embutem a resposta esperada (Ex: "Você não acha que deveria ter feito diferente, né?").

**Parafraseamento:** Consiste em repetir, com as próprias palavras do profissional, a essência do que o usuário acabou de dizer. Isso tem múltiplas funções: demonstra que o profissional está atento e ouvindo; permite que o profissional verifique se compreendeu corretamente a mensagem; e dá ao usuário a oportunidade de confirmar, corrigir ou complementar o que disse. Exemplo: Usuário: "Eu não aguento mais, ele chega em casa bêbado todo dia e quebra tudo!". Profissional: "Então, se eu entendi bem, você está dizendo que a situação se tornou insustentável por causa do comportamento agressivo e do alcoolismo do seu companheiro, é isso?".

**Reflexo de Sentimentos:** É a técnica de identificar e verbalizar os sentimentos que o usuário está expressando, seja de forma direta ou indireta (através de sua postura, tom de voz, expressões faciais). Isso ajuda o usuário a se sentir compreendido em um nível mais profundo e pode auxiliá-lo a tomar consciência de suas próprias emoções. Exemplo: Usuário (com lágrimas nos olhos e voz embargada): "Eu não sei mais o que fazer...". Profissional: "Percebo que você está se sentindo muito angustiada e talvez um pouco perdida com tudo isso." ou "Parece que essa situação está te causando muita tristeza e desamparo."

**Sumarização ou Resumo:** Em determinados momentos da entrevista, ou especialmente ao final, o profissional pode fazer uma breve síntese dos principais pontos que foram discutidos, das emoções que emergiram e dos encaminhamentos acordados. Isso ajuda a organizar as ideias, a reforçar o que foi compreendido e a criar uma transição suave para o encerramento ou para o próximo tema.

- **Imagine uma entrevista com um idoso** que se queixa de solidão e de ter sido esquecido pela família. O profissional poderia usar:
  - **Pergunta aberta:** "Como tem sido sua rotina nos últimos tempos, Sr. José?"
  - **Reflexo de sentimento (após o idoso relatar que ninguém o visita):** "Entendo que se sentir sozinho e esquecido deve ser algo muito doloroso para o senhor."
  - **Parafraseamento (após o idoso dizer que gostaria de ver os netos):** "Então, o que o senhor mais sente falta é da convivência com seus netos e de se sentir parte da família, correto?"

- **Sumário (ao final):** "Sr. José, hoje conversamos bastante sobre como o senhor tem se sentido ultimamente, sobre a saudade da sua família e sobre algumas ideias que tivemos para tentar melhorar essa situação. Na próxima semana, podemos retomar esses pontos e pensar juntos em como entrar em contato com seus filhos, o que o senhor acha?" Estas técnicas, quando usadas de forma natural e integrada, tornam a comunicação mais fluida, empática e produtiva.

## **Posturas profissionais facilitadoras de um atendimento humanizado e eficaz**

Além das técnicas de comunicação, a postura do profissional – seus valores, atitudes e a forma como se apresenta na relação com o usuário – é determinante para a qualidade do atendimento no CREAS. Um atendimento humanizado e eficaz se sustenta em algumas posturas fundamentais:

- **Empatia:** Como já mencionado, é a capacidade de se colocar no lugar do outro, de tentar compreender seu mundo interno, seus sentimentos e suas perspectivas, sem, no entanto, perder a própria identidade ou se confundir com o sofrimento do outro. A empatia gera conexão e confiança.
- **Autenticidade/Congruência:** Ser genuíno na relação, ou seja, haver coerência entre o que o profissional sente, pensa, diz e faz. Os usuários, especialmente aqueles que já passaram por muitas situações de desconfiança, percebem quando o profissional não está sendo verdadeiro.
- **Respeito Incondicional (ou Aceitação Positiva Incondicional):** Conceito de Carl Rogers, refere-se a aceitar o usuário como ele é, com suas qualidades e defeitos, suas escolhas e seus erros, sem impor julgamentos de valor ou condições para o cuidado. Isso não significa concordar com tudo o que o usuário faz, mas sim respeitá-lo como ser humano dotado de dignidade.
- **Paciência e Tolerância à Ambiguidade:** Os processos de mudança e superação de violências são, muitas vezes, lentos, complexos e não lineares. O profissional precisa ter paciência para acompanhar o ritmo do usuário e tolerância para lidar com situações ambíguas, contraditórias ou que não têm respostas fáceis.
- **Não Diretividade Excessiva:** Embora o profissional tenha um papel de orientação, é importante não ser excessivamente diretivo, ou seja, não impor soluções ou tomar decisões pelo usuário. O ideal é facilitar para que o usuário encontre suas próprias respostas e desenvolva sua autonomia, com o apoio técnico necessário.
- **Assertividade:** Saber se comunicar de forma clara, direta, honesta e respeitosa, expressando suas opiniões e limites de forma adequada, sem ser agressivo nem passivo. Isso é importante, por exemplo, ao definir os combinados do acompanhamento ou ao confrontar (de forma cuidadosa e técnica) alguma contradição no discurso do usuário.
- **Cuidado com a Contratransferência:** Estar atento às próprias emoções, preconceitos, vivências passadas e reações que o caso do usuário desperta no profissional. A contratransferência (sentimentos do terapeuta/técnico em relação ao paciente/usuário, influenciados por suas próprias questões) pode interferir negativamente no atendimento se não for reconhecida e manejada adequadamente, preferencialmente com o auxílio da supervisão técnica.

- **Imagine um profissional do CREAS atendendo uma mãe** que, devido a uma depressão pós-parto não diagnosticada e à extrema pobreza, negligenciou os cuidados básicos com seu bebê. Se o profissional, ao invés de julgá-la imediatamente como uma "mãe desnaturada", adota uma postura empática e busca compreender todo o contexto de vulnerabilidade e sofrimento psíquico que levou àquela situação, ele abre espaço para uma intervenção muito mais construtiva. Ele pode validar o sofrimento da mãe ("Imagino o quão difícil deve estar sendo para você lidar com tudo isso e ainda cuidar de um bebê"), sem, contudo, deixar de pontuar a necessidade de garantir a proteção da criança e de buscar os tratamentos e suportes necessários para a mãe. Essa postura humanizada é o que possibilita a construção de um plano de cuidado eficaz para ambos.

## **Desafios e cuidados na escuta e na entrevista em contextos de trauma e violência**

O trabalho no CREAS implica lidar, na maior parte do tempo, com narrativas e vivências de trauma e violência. Isso exige dos profissionais não apenas competência técnica, mas também um preparo emocional e cuidados específicos para não agravar o sofrimento dos usuários e para preservar a própria saúde mental.

Um dos principais riscos é a **revitimização do usuário** ao relatar repetidamente eventos traumáticos. É preciso ter sensibilidade para identificar até que ponto o relato é necessário para a intervenção e quando ele se torna apenas uma repetição dolorosa e desnecessária. A Lei da Escuta Especializada para crianças e adolescentes é um exemplo de como o sistema busca minimizar esse risco.

O **manejo de emoções intensas** é outro desafio. Os usuários podem expressar raiva, choro convulsivo, desespero, apatia profunda, entre outras reações. O profissional precisa estar preparado para acolher essas emoções sem se desestabilizar, oferecendo um continente seguro. Igualmente importante é o profissional reconhecer e cuidar de suas próprias reações emocionais diante desses relatos (tristeza, raiva, impotência).

É crucial estar atento à **identificação de ideação suicida ou risco de auto/heteroagressão**. Se, durante a escuta ou entrevista, surgirem sinais nesse sentido, o profissional deve saber como abordar a questão com o usuário e quais os encaminhamentos urgentes e necessários (acionamento de serviços de saúde mental de emergência, comunicação à rede de apoio, etc.).

Também é preciso ter clareza sobre os **limites da intervenção no CREAS**. A escuta e a entrevista no CREAS têm objetivos socioassistenciais (proteção, garantia de direitos, fortalecimento de vínculos, etc.). Embora tenham um efeito terapêutico, elas não substituem a psicoterapia ou outros tratamentos especializados de saúde mental. Saber identificar quando o usuário necessita de um encaminhamento para esses serviços é fundamental.

Por fim, o **cuidado com o "burnout" (esgotamento profissional)** é indispensável. Lidar constantemente com situações de sofrimento extremo, violência e trauma pode ser emocionalmente desgastante para os profissionais. A **supervisão técnica regular**, onde os casos podem ser discutidos e as angústias compartilhadas, os espaços de troca com a

equipe, o investimento em formação continuada e, fundamentalmente, o autocuidado (terapias pessoais, atividades de lazer, limites entre vida pessoal e profissional) são estratégias essenciais para prevenir o adoecimento e manter a qualidade do trabalho.

- **Considere um profissional do CREAS que está realizando uma entrevista com uma adolescente** que acabou de revelar ter sido vítima de um estupro. A adolescente está em choque, chorando muito e com dificuldade de falar. O profissional, em vez de pressioná-la por detalhes do ocorrido para "instruir um processo", deve priorizar o acolhimento e a estabilização emocional. Ele pode dizer: "Eu sinto muito que você tenha passado por isso. Estou aqui para te ajudar. Neste momento, o mais importante é cuidarmos de você. Você gostaria de um copo d'água? Precisamos pensar juntas sobre os cuidados de saúde urgentes que você precisa, como ir ao hospital para exames e medicação preventiva, e também sobre como garantir sua segurança. Você não está sozinha nisso." O foco inicial é na proteção e no cuidado imediato, deixando a coleta de informações mais detalhadas sobre o crime para um segundo momento, ou para ser feita pelas autoridades competentes (Polícia, IML), de forma a não revitimizar a adolescente. O profissional também precisa, após esse atendimento tão intenso, buscar um espaço de supervisão ou de conversa com a equipe para processar suas próprias emoções e reações.

## **Articulação em rede e trabalho intersetorial: a importância da parceria do CREAS com o Sistema de Garantia de Direitos e demais políticas públicas**

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é uma peça vital no complexo quebra-cabeça da proteção social, mas sua eficácia é exponencialmente ampliada quando atua de forma integrada e colaborativa com outros serviços, órgãos e políticas. As situações de violação de direitos que chegam ao CREAS são, por natureza, multifacetadas e transbordam as competências de uma única instituição. Portanto, a articulação em rede e o trabalho intersetorial não são apenas boas práticas, mas condições indispensáveis para garantir a integralidade do cuidado, a otimização de recursos e a responsabilização na promoção e defesa dos direitos dos cidadãos mais vulnerabilizados.

### **Conceituando rede socioassistencial e trabalho intersetorial: fundamentos e importância**

Para compreendermos a dinâmica das parcerias do CREAS, é preciso, primeiramente, distinguir dois conceitos chave: rede socioassistencial e trabalho intersetorial.

A **rede socioassistencial** refere-se ao conjunto articulado de serviços, programas, projetos e benefícios da política de Assistência Social, organizados conforme os níveis de proteção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Essa rede inclui as unidades de Proteção

Social Básica (PSB), com destaque para o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS); as unidades de Proteção Social Especial (PSE) de Média Complexidade, onde o CREAS é a principal referência, mas que também pode envolver Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (Centros POP) e outros serviços específicos; e as unidades de PSE de Alta Complexidade, como os serviços de acolhimento institucional e familiar. A articulação dentro desta rede própria da assistência social visa garantir a complementaridade dos atendimentos e o correto encaminhamento dos usuários conforme a complexidade de suas demandas.

Já o **trabalho intersetorial** transcende as fronteiras da política de Assistência Social, buscando a articulação e a integração com as demais políticas públicas setoriais. Estamos falando da Saúde, Educação, Segurança Pública, Justiça, Direitos Humanos, Trabalho e Renda, Habitação, Cultura, Esporte e Lazer, entre outras. A lógica da intersetorialidade parte do reconhecimento de que os problemas sociais são complexos e suas soluções exigem a conjugação de esforços e saberes de diferentes áreas.

O CREAS, ao lidar com situações de grave violação de direitos – como violência doméstica, abuso sexual contra crianças, negligência contra idosos, ou adolescentes em conflito com a lei – percebe rapidamente que **não pode atuar isoladamente**. A multifatorialidade dessas demandas exige respostas que vão além das competências da assistência social. Por exemplo, uma mulher vítima de violência doméstica pode necessitar do acompanhamento psicossocial do PAEFI (Assistência Social), mas também de atendimento médico para lesões (Saúde), de medidas protetivas (Segurança Pública e Justiça), de apoio para reinserção no mercado de trabalho (Trabalho e Renda) e, se tiver filhos, de acompanhamento escolar para eles (Educação). Nenhuma política, isoladamente, conseguiria oferecer uma resposta integral a essa complexidade.

Os **objetivos do trabalho em rede e intersetorial** são múltiplos:

- **Integralidade da proteção:** Garantir que todas as dimensões da vida do usuário (saúde, educação, segurança, renda, etc.) sejam consideradas e atendidas.
- **Otimização de recursos:** Evitar a sobreposição de ações e o desperdício de recursos públicos, utilizando de forma mais eficiente o que cada política tem a oferecer.
- **Complementaridade das ações:** As diferentes políticas e serviços atuam de forma complementar, cada um contribuindo com sua expertise específica.
- **Corresponsabilização:** Compartilhar a responsabilidade pela proteção e promoção dos direitos dos usuários entre os diversos atores da rede.

A ausência ou fragilidade dessa articulação resulta em atendimentos fragmentados, revitimização dos usuários (que precisam peregrinar por diversos serviços contando suas histórias repetidas vezes) e, em última instância, na ineficácia da proteção social.

## **O Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA) e o papel articulador do CREAS**

O Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA) é um exemplo paradigmático de como a articulação em rede e o trabalho intersetorial são essenciais para



a proteção de um público específico. Previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o SGDCA é um conjunto articulado de órgãos e instituições governamentais e da sociedade civil que têm como objetivo assegurar, com prioridade absoluta, os direitos de crianças e adolescentes.

A **composição do SGDCA** é diversificada e inclui, entre outros:

- **Conselho Tutelar:** Órgão autônomo e permanente, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente.
- **Varas da Infância e Juventude (Poder Judiciário):** Responsáveis por processar e julgar as causas relativas a crianças e adolescentes, aplicando medidas de proteção e socioeducativas.
- **Ministério Público (Promotorias da Infância e Juventude):** Atua na defesa dos direitos e interesses das crianças e adolescentes, fiscalizando o cumprimento do ECA e requisitando serviços.
- **Defensoria Pública:** Garante o acesso à justiça para crianças, adolescentes e suas famílias que não podem pagar por um advogado.
- **Serviços de Assistência Social (CRAS e CREAS):** Ofertam acompanhamento, orientação e proteção social.
- **Serviços de Saúde (UBS, hospitais, CAPSi):** Prestam cuidados de saúde física e mental.
- **Escolas e Creches (Política de Educação):** Espaços de desenvolvimento, aprendizagem e identificação de violações.
- **Organizações da Sociedade Civil (ONGs, associações):** Muitas vezes oferecem serviços complementares e especializados.

O **fluxo de informações e a definição de responsabilidades** dentro do SGDCA são cruciais. O CREAS desempenha um papel fundamental como executor de medidas de proteção (determinadas pelo Conselho Tutelar ou pela autoridade judiciária) e de medidas socioeducativas em meio aberto (determinadas pela autoridade judiciária). Ele tanto demanda ações de outros atores do SGDCA (como um atendimento de saúde para uma criança vítima de violência) quanto é demandado a prestar informações e realizar acompanhamentos.

Apesar da importância do SGDCA, sua efetivação enfrenta **desafios significativos na articulação**:

- **Definição clara de papéis e atribuições:** Por vezes, há dúvidas ou conflitos sobre quem deve fazer o quê.
- **Comunicação:** A falta de canais de comunicação ágeis e eficientes entre os diferentes órgãos pode gerar ruídos e atrasos.
- **Sobreposição de ações ou lacunas no atendimento:** Em alguns casos, diferentes serviços podem estar atuando sobre o mesmo problema sem se comunicar, ou, ao contrário, nenhum serviço assume a responsabilidade por determinada demanda.
- **Ausência de protocolos de atendimento integrados:** Protocolos claros para o encaminhamento e o acompanhamento de casos entre os diferentes serviços facilitariam muito a articulação.

- **Para ilustrar a atuação do CREAS no SGDCA:** Imagine uma situação onde a escola identifica que uma adolescente de 13 anos está apresentando sinais de automutilação e isolamento social, além de faltas recorrentes. A escola aciona o Conselho Tutelar. O Conselho Tutelar, após uma primeira avaliação, encaminha a adolescente e sua família para acompanhamento no CREAS (PAEFI), com suspeita de violência psicológica intrafamiliar. O CREAS realiza a acolhida, a escuta especializada da adolescente e o estudo da dinâmica familiar. Identifica-se que a adolescente sofre forte pressão dos pais por desempenho escolar e é constantemente comparada com a irmã mais velha, gerando intenso sofrimento psíquico. O CREAS, então, inicia o acompanhamento psicossocial da adolescente e de sua família, e articula com: a) o **CAPSi**, para avaliação e acompanhamento psicológico/psiquiátrico especializado para a adolescente; b) a **escola**, para que os educadores possam oferecer um suporte mais adequado e para ajustar as expectativas em relação ao desempenho da aluna; c) e mantém o **Conselho Tutelar** informado sobre a evolução do caso e as medidas de proteção que estão sendo implementadas. Se necessário, o Ministério Público pode ser acionado para garantir o acesso a algum direito negado.

## **A parceria estratégica com a Proteção Social Básica (CRAS): prevenindo e protegendo em conjunto**

Dentro da própria rede socioassistencial, a parceria entre o CREAS (Proteção Social Especial) e o CRAS (Proteção Social Básica) é absolutamente estratégica e fundamental para a efetividade do SUAS. Esses dois equipamentos, embora com focos de atuação distintos, são complementares e devem operar de forma integrada.

O **CRAS é a porta de entrada do SUAS** nos territórios de maior vulnerabilidade social. Sua atuação é eminentemente preventiva, buscando fortalecer os vínculos familiares e comunitários, promover o acesso a direitos e prevenir a ocorrência de situações de risco e violação. O CRAS é, portanto, um importante **identificador de vulnerabilidades** que podem evoluir para violações de direitos, se não forem adequadamente acompanhadas.

Os **fluxos de encaminhamento do CRAS para o CREAS** ocorrem justamente quando as ações da Proteção Social Básica não são mais suficientes para dar conta da complexidade da situação, ou seja, quando a vulnerabilidade se agrava e se configura uma situação de risco pessoal e social por violação de direitos. Por exemplo, uma família acompanhada no CRAS por dificuldades financeiras e conflitos relacionais leves, onde se identifica posteriormente uma situação de violência física contra os filhos, deve ser imediatamente encaminhada ao CREAS para acompanhamento especializado no PAEFI. Esse encaminhamento deve ser qualificado, com informações claras sobre o motivo e o histórico do caso.

Da mesma forma, os **fluxos de contrarreferência do CREAS para o CRAS** são essenciais. Quando a situação de violação de direitos que motivou o acompanhamento no CREAS é superada ou significativamente amenizada, e a família ou o indivíduo necessita apenas de um acompanhamento preventivo, de fortalecimento de vínculos ou de inclusão em serviços comunitários, o CREAS pode e deve contrarreferenciá-lo ao CRAS do seu

território. Essa prática evita a cronificação do atendimento na PSE e garante que o usuário continue recebendo o suporte adequado à sua nova realidade.

Além dos fluxos de encaminhamento e contrarreferência, CRAS e CREAS podem desenvolver **ações conjuntas de prevenção e mapeamento de riscos** nos territórios. Por exemplo, podem realizar campanhas de conscientização sobre violência doméstica, trabalho infantil ou abuso sexual, ou mapear conjuntamente as áreas de maior incidência de violações para planejar ações preventivas mais focadas.

- **Imagine uma família** acompanhada pelo CRAS através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) devido a fragilidades nos vínculos e dificuldades na organização da rotina de cuidados com os filhos pequenos. Durante o acompanhamento, a equipe do CRAS percebe que a mãe apresenta sinais de depressão e que o pai tem se tornado cada vez mais agressivo verbalmente com ela e com as crianças. A equipe do CRAS, avaliando que a situação está evoluindo de uma vulnerabilidade para um risco de violência psicológica e negligência mais grave, elabora um relatório e encaminha a família para o CREAS. No CREAS, a família é incluída no PAEFI, onde recebe acompanhamento psicossocial focado na superação da violência e no fortalecimento da função protetiva. Após alguns meses de intervenção, a violência cessa, a mãe inicia tratamento para depressão na rede de saúde, e a família demonstra maior capacidade de cuidado. Nesse momento, o CREAS pode discutir com o CRAS a possibilidade de uma contrarreferência, para que a família continue sendo acompanhada no PAIF, com foco na manutenção dos ganhos e na participação em atividades comunitárias de fortalecimento de vínculos.

## **A interface com a política de Saúde: cuidando da integralidade do ser**

A relação entre as situações de violação de direitos e as questões de saúde é intrínseca e bidirecional. A violência pode gerar graves problemas de saúde física e mental, e, por outro lado, condições de saúde preexistentes podem aumentar a vulnerabilidade a certas violências. Portanto, a articulação entre o CREAS e os diversos serviços da política de Saúde é absolutamente vital.

A parceria com a **Atenção Básica (Unidades Básicas de Saúde - UBS e Estratégia Saúde da Família - ESF)** é a base dessa articulação. As equipes de saúde da família, por estarem inseridas no território e realizarem visitas domiciliares, são atores privilegiados na identificação de sinais de violência (física, sexual, negligência, especialmente contra crianças, mulheres e idosos), no acompanhamento de gestantes em situação de risco social, na puericultura de crianças em contexto de vulnerabilidade, e no cuidado à saúde da pessoa idosa. O CREAS e a UBS/ESF podem trocar informações (respeitado o sigilo), discutir casos conjuntamente e até planejar visitas domiciliares compartilhadas, quando pertinente.

A articulação com os serviços de **Saúde Mental (Centros de Atenção Psicossocial - CAPS, incluindo o CAPSi para crianças e adolescentes e o CAPS AD para álcool e outras drogas)** é crucial. Muitas vítimas de violência desenvolvem transtornos mentais como depressão, ansiedade, transtorno de estresse pós-traumático, que exigem acompanhamento especializado. Da mesma forma, o uso abusivo de álcool e outras drogas

por um membro da família pode ser um fator de risco para a ocorrência de violência, ou uma consequência dela. O CREAS deve ter fluxos ágeis de encaminhamento e de trabalho conjunto com os CAPS. Em alguns casos, até mesmo o autor da violência pode necessitar de acompanhamento em saúde mental, o que requer uma articulação cuidadosa entre CREAS, CAPS e, por vezes, o Sistema de Justiça.

A interface com **hospitais e maternidades** também é importante. Estes serviços são frequentemente a porta de entrada para vítimas de violências graves (agressões físicas, violência sexual). Os hospitais têm o dever de notificar compulsoriamente as violências identificadas e de oferecer os cuidados emergenciais, incluindo, no caso de violência sexual, a profilaxia para Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs)/HIV e a contracepção de emergência. O CREAS pode ser acionado para dar suporte psicossocial à vítima ainda no hospital e para planejar o acompanhamento após a alta. Nas maternidades, a identificação de recém-nascidos em situação de risco (mães usuárias de drogas, ausência de suporte familiar, suspeita de violência) pode demandar uma ação conjunta com o CREAS e o Conselho Tutelar.

É fundamental que o CREAS conheça e utilize os **fluxos para notificação compulsória de violências ao Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN)**, que é coordenado pela Saúde. Embora o preenchimento da ficha do SINAN seja primariamente uma atribuição dos serviços de saúde, o CREAS pode e deve contribuir com informações e garantir que as vítimas que atende e que passaram por serviços de saúde tenham tido sua violência notificada, pois esses dados são essenciais para o mapeamento epidemiológico e para o planejamento de políticas de prevenção.

- **Considere o caso de uma adolescente** acompanhada no PAEFI/CREAS devido a um histórico de abuso sexual na infância. Ela começa a apresentar sintomas severos de depressão e ideação suicida. O profissional do CREAS, percebendo a gravidade e a urgência da situação, acolhe a adolescente, comunica imediatamente aos responsáveis (se protetivos) e a encaminha com prioridade para uma avaliação no CAPSi. O CREAS mantém contato com a equipe do CAPSi para discutir o caso, alinhar as estratégias de intervenção (o PAEFI focando no suporte social e familiar, e o CAPSi no tratamento psiquiátrico e psicoterapêutico) e garantir um cuidado integral e coordenado.

## **A colaboração com a política de Educação: a escola como espaço de proteção e identificação**

A escola é um espaço fundamental na vida de crianças e adolescentes, não apenas para a aprendizagem formal, mas também para a socialização, o desenvolvimento de potencialidades e, crucialmente, para a proteção. Profissionais da educação (professores, coordenadores, diretores) muitas vezes são os primeiros a identificar sinais de que algo não vai bem com um aluno, seja por mudanças de comportamento, queda no rendimento, faltas excessivas, ou sinais físicos de violência ou negligência.

**A escola é, portanto, um local privilegiado para a identificação de violações de direitos.** É essencial que haja canais de comunicação fluidos e protocolos claros para o **encaminhamento dessas situações ao CREAS**, geralmente mediados pelo Conselho

Tutelar, que é o órgão acionado pela escola em casos de suspeita ou confirmação de maus-tratos ou outras violações. O CREAS, ao receber esses casos, deve também manter a escola informada (dentro dos limites do sigilo e da pertinência) sobre as providências que estão sendo tomadas, e sobre como a escola pode contribuir para o plano de acompanhamento.

Além da identificação e encaminhamento, CREAS e escolas podem desenvolver **ações conjuntas de prevenção à violência** no ambiente escolar e na comunidade. Palestras, oficinas, rodas de conversa sobre temas como bullying, violência doméstica, direitos sexuais e reprodutivos, e cultura de paz podem ser realizadas em parceria, envolvendo alunos, pais e educadores.

Para as crianças e adolescentes que já estão sendo acompanhados no CREAS, é fundamental que haja um **acompanhamento da sua trajetória escolar**. O CREAS pode articular com a escola para garantir a matrícula (ou rematrícula, em caso de evasão), monitorar a frequência e o aproveitamento, e discutir com os educadores estratégias pedagógicas e de acolhimento que considerem as dificuldades e os traumas vivenciados pelo aluno.

- **Exemplo:** A equipe do CREAS acompanha uma família onde os filhos adolescentes foram vítimas de violência psicológica por parte do padrasto. Esses adolescentes estão com dificuldades de concentração na escola e apresentando comportamento arredio com os colegas. O profissional do CREAS, com o consentimento da família, entra em contato com a coordenação pedagógica da escola. Eles agendam uma reunião para discutir a situação dos adolescentes (sem expor detalhes desnecessários da violência, mas contextualizando suas dificuldades), e juntos traçam estratégias: a escola oferecerá um apoio pedagógico no contraturno e estará mais atenta a possíveis situações de bullying, enquanto o CREAS continuará o acompanhamento psicossocial da família e manterá a escola informada sobre progressos relevantes. A escola também convida o CREAS para participar de uma semana de prevenção à violência, com palestras para pais e alunos.

## **A articulação com o Sistema de Justiça e Segurança Pública: garantindo direitos e responsabilizando agressores**

A interface do CREAS com os órgãos do Sistema de Justiça (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública) e da Segurança Pública (Polícias Civil e Militar, Guarda Municipal) é constante e complexa, exigindo dos profissionais do CREAS conhecimento técnico, habilidade de comunicação e clareza sobre os papéis de cada instituição.

Com o **Sistema de Justiça**:

- **Poder Judiciário (Varas da Infância e Juventude, Varas de Violência Doméstica e Familiar, Varas Criminais, etc.):** O CREAS frequentemente elabora relatórios técnicos e pareceres psicossociais para subsidiar as decisões dos juízes (por exemplo, em casos de guarda de filhos, destituição do poder familiar, aplicação de medidas protetivas ou socioeducativas). O CREAS também acompanha o cumprimento de determinações judiciais, como as medidas socioeducativas em meio

aberto (LA e PSC) para adolescentes, ou o acompanhamento de famílias em situação de violência.

- **Ministério Público (MP):** O MP é o fiscal da lei e o defensor dos direitos indisponíveis. Ele pode requisitar informações e acompanhamentos ao CREAS, bem como acionar o Judiciário para garantir a proteção de vítimas de violência ou a responsabilização de agressores. O CREAS deve manter o MP informado sobre os casos graves que acompanha, especialmente aqueles que envolvem crianças, adolescentes e idosos.
- **Defensoria Pública:** É a instituição que garante o acesso à justiça para a população vulnerável que não pode arcar com os custos de um advogado. O CREAS deve ter um fluxo ágil de encaminhamento para a Defensoria Pública, para que os usuários possam receber orientação jurídica e representação legal em questões como divórcio, pensão alimentícia, regularização de guarda, defesa em processos criminais (para autores de violência, em alguns contextos, visando o acesso à justiça e não a impunidade), entre outras.

Com os órgãos de **Segurança Pública:**

- **Delegacias de Polícia (especializadas ou comuns):** O CREAS orienta e, por vezes, acompanha os usuários (especialmente mulheres vítimas de violência) para o registro de Boletins de Ocorrência e para a solicitação de medidas protetivas de urgência. É importante que haja um diálogo entre o CREAS e as delegacias para agilizar o atendimento e garantir um acolhimento humanizado às vítimas.
- **Polícia Militar e Guarda Municipal:** Podem ser acionadas em situações de risco iminente, para garantir a segurança dos usuários ou dos próprios profissionais do CREAS durante uma visita domiciliar em área de conflito, por exemplo. A participação em redes municipais ou regionais de enfrentamento à violência também pode envolver esses atores.

Os **desafios** nessa articulação são muitos: as linguagens são diferentes (o jargão jurídico e policial versus a linguagem psicossocial); os tempos institucionais são distintos (o tempo da Justiça muitas vezes não é o tempo da urgência da vítima); e as visões sobre o problema podem divergir (uma visão mais punitivista do sistema de segurança/justiça versus uma visão mais protetiva e restaurativa da assistência social). Superar esses desafios requer diálogo, construção de protocolos conjuntos e respeito mútuo às competências de cada área.

- **Considere uma situação em que o CREAS acompanha** um adolescente em cumprimento de Liberdade Assistida (LA). O técnico de referência do CREAS elabora, juntamente com o adolescente e sua família, o Plano Individual de Atendimento (PIA) e envia relatórios periódicos ao juiz da Vara da Infância e Juventude e ao promotor, informando sobre o desenvolvimento do adolescente, sua frequência escolar, participação em cursos, etc. Se o adolescente descumprir reiteradamente as metas do PIA ou cometer novo ato infracional, o CREAS comunicará o fato à autoridade judicial, que poderá reavaliar a medida. Paralelamente, se uma mulher atendida no PAEFI, vítima de ameaças constantes do ex-companheiro, decidir solicitar uma medida protetiva, o CREAS a orientará sobre

como proceder na Delegacia da Mulher e, se necessário, poderá articular com a Defensoria Pública para que ela tenha assistência jurídica no processo.

## **Parcerias com outras políticas e organizações da sociedade civil: ampliando o leque de proteção**

A rede de proteção e promoção de direitos não se esgota nas políticas de assistência, saúde, educação, justiça e segurança. Outras políticas setoriais e, fundamentalmente, as organizações da sociedade civil (OSCs) desempenham papéis cruciais e complementares, com os quais o CREAS deve buscar estabelecer parcerias estratégicas.

### **Outras Políticas Públicas:**

- **Trabalho e Renda:** Muitas situações de violência e vulnerabilidade estão associadas à dependência econômica. A articulação com programas de qualificação profissional, de intermediação de mão de obra (como o SINE), de economia solidária e de transferência de renda (como o Bolsa Família, articulado principalmente pelo CRAS, mas que o CREAS deve conhecer) é fundamental para promover a autonomia dos usuários.
- **Habitação:** A falta de moradia digna ou a coabitação com o agressor são fatores de risco. O CREAS pode articular com programas municipais ou estaduais de habitação de interesse social, aluguel social ou subsídios para moradia, buscando soluções para os usuários em maior vulnerabilidade.
- **Cultura, Esporte e Lazer:** O acesso a atividades culturais, esportivas e de lazer são direitos e importantes fatores de proteção, especialmente para crianças, adolescentes e idosos. Eles promovem a socialização, o desenvolvimento de habilidades, o fortalecimento da autoestima e a ocupação saudável do tempo. O CREAS pode buscar parcerias com equipamentos públicos ou projetos nessas áreas.

**Organizações da Sociedade Civil (OSCs):** As OSCs (anteriormente conhecidas como ONGs, associações comunitárias, grupos de apoio, etc.) muitas vezes desenvolvem trabalhos especializados e com grande capilaridade no território, que podem complementar as ações do CREAS.

- **Serviços especializados:** Algumas OSCs oferecem abrigos sigilosos para mulheres vítimas de violência, atendimento terapêutico específico para vítimas de abuso sexual, grupos de mútua ajuda para dependentes químicos ou seus familiares, programas de profissionalização para jovens, entre muitos outros. O CREAS deve conhecer a rede de OSCs de seu território e estabelecer parcerias para encaminhamentos e trabalho conjunto.
- **Advocacy e Controle Social:** Muitas OSCs também atuam na defesa de direitos (advocacy) e no controle social das políticas públicas, participando de conselhos e fóruns. O diálogo com essas organizações pode fortalecer a luta por melhores políticas e serviços.

**Conselhos de Direitos:** Os Conselhos Municipais, Estaduais e Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, do Idoso, da Mulher, da Pessoa com Deficiência, de Assistência

Social, entre outros, são espaços fundamentais de participação da sociedade civil na formulação, deliberação e fiscalização das políticas públicas. O CREAS deve não apenas conhecer as deliberações desses conselhos, mas também levar a eles as demandas e os desafios identificados em sua prática, contribuindo para o aprimoramento das políticas.

- **Para ilustrar:** O CREAS atende uma família numerosa, chefiada por uma mulher sozinha, desempregada, que recentemente conseguiu se livrar de uma relação violenta. Os filhos estão com dificuldades na escola e a família vive em uma moradia precária em área de risco. Além do acompanhamento psicossocial no PAEFI, o CREAS poderia articular: com o **CRAS**, a atualização do Cadastro Único para acesso ao Bolsa Família; com a **Secretaria de Trabalho e Renda**, a inscrição da mãe em um curso de qualificação profissional e em um programa de primeiro emprego para o filho mais velho; com a **Secretaria de Habitação**, a inclusão da família em um programa de aluguel social ou de moradia popular; com a **Secretaria de Educação**, um apoio pedagógico para os filhos; com uma **ONG local** que oferece atividades culturais e esportivas no contraturno para as crianças; e com o **Conselho Municipal dos Direitos da Mulher**, para levar a discussão sobre a necessidade de ampliar os serviços de apoio a mulheres em situação de violência no município. Este é um exemplo de uma intervenção verdadeiramente intersetorial e em rede.

## **Estratégias e desafios para a efetivação do trabalho em rede e intersetorial**

Apesar da reconhecida importância da articulação em rede e do trabalho intersetorial, sua efetivação no cotidiano dos serviços ainda enfrenta muitos obstáculos. No entanto, existem estratégias que podem facilitar essa integração, assim como é crucial reconhecer os desafios para buscar superá-los.

### **Estratégias para fortalecer a articulação:**

- **Criação de fluxos e protocolos intersetoriais:** Documentos formais que estabeleçam os papéis de cada serviço, os critérios de encaminhamento, os prazos e os responsáveis facilitam a comunicação e a organização do trabalho conjunto.
- **Reuniões periódicas da rede:** Encontros regulares entre os profissionais dos diferentes serviços para discussão de casos complexos (estudos de caso), planejamento de ações conjuntas, avaliação das parcerias e troca de informações são fundamentais.
- **Capacitações conjuntas:** Oferecer treinamentos e momentos de formação que reúnam profissionais de diferentes políticas sobre temas de interesse comum (como violência doméstica, direitos da criança, saúde mental) ajuda a construir uma linguagem comum e a fortalecer os laços.
- **Uso de sistemas de informação integrados:** Quando existentes e bem utilizados, sistemas informatizados que permitam o compartilhamento seguro de informações sobre os usuários (com os devidos cuidados com o sigilo) podem agilizar a comunicação e evitar a duplicidade de esforços.
- **Fortalecimento dos espaços de controle social:** Conselhos de direitos e fóruns intersetoriais podem ser espaços privilegiados para pactuar fluxos, monitorar a



efetividade da rede e cobrar dos gestores as condições necessárias para o trabalho integrado.

- **Construção de relações de confiança e respeito mútuo:** A articulação não se faz apenas com protocolos; ela depende fundamentalmente da disposição dos profissionais em colaborar, em reconhecer a importância do trabalho do outro e em construir relações interpessoais positivas.

#### **Desafios para a articulação:**

- **Fragmentação das políticas e dos serviços:** Historicamente, as políticas públicas foram concebidas e implementadas de forma setorializada, o que dificulta a integração.
- **Rotatividade de profissionais:** A alta rotatividade de técnicos nos serviços públicos, especialmente em cargos comissionados ou contratos temporários, desfaz vínculos e conhecimentos acumulados sobre a rede.
- **Falta de recursos (humanos, financeiros, materiais):** Equipes sobrecarregadas, falta de transporte para visitas conjuntas, ou ausência de espaços adequados para reuniões podem inviabilizar a articulação.
- **Burocracia excessiva:** Exigências formais desnecessárias ou processos muito lentos podem emperrar a comunicação e a agilidade das respostas.
- **Disputas de poder ou de atribuições entre os serviços:** Por vezes, há uma "reserva de mercado" ou uma dificuldade em compartilhar responsabilidades.
- **Dificuldade de comunicação e de compartilhamento de informações:** O receio da quebra de sigilo (que é legítimo, mas precisa ser bem compreendido para não paralisar a rede) ou a simples falta de canais eficientes de comunicação são obstáculos.
- **Ausência de uma cultura de trabalho em rede:** Muitos profissionais ainda não foram formados ou não estão habituados a pensar e a agir de forma colaborativa e interdependente.
- **Como exemplo de estratégia bem-sucedida:** Em um determinado município, após vários casos de violência contra crianças não terem tido o encaminhamento ágil e adequado, os profissionais do CREAS, CRAS, Conselho Tutelar, Saúde (pediatria e saúde mental infantil) e Educação (coordenação pedagógica das escolas) decidiram criar um Fórum Permanente de Articulação da Rede de Proteção à Criança e ao Adolescente. Eles se reúnem mensalmente, elaboraram um protocolo básico de atendimento e encaminhamento, realizam estudos de caso das situações mais graves e promovem capacitações conjuntas. Com isso, observaram uma melhora significativa na comunicação, uma redução no tempo de resposta aos casos e uma maior efetividade das medidas de proteção.
- **Como exemplo de desafio:** Em outra localidade, a equipe do CREAS tenta articular com a unidade de saúde local o acompanhamento de uma idosa vítima de negligência que precisa de cuidados médicos específicos, mas a unidade de saúde alega não ter profissionais suficientes e que a responsabilidade pelo transporte da idosa seria da assistência social, enquanto a assistência alega o mesmo em relação à saúde. Essa falta de definição de responsabilidades e de recursos compartilhados impede que a idosa receba o cuidado integral de que necessita.

Superar os desafios e implementar estratégias eficazes de articulação em rede e trabalho intersetorial é um processo contínuo, que exige vontade política, investimento, capacitação e, acima de tudo, um compromisso compartilhado de todos os atores envolvidos com a garantia dos direitos e a proteção integral dos cidadãos.

## **O acompanhamento de adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto (Liberdade Assistida - LA e Prestação de Serviços à Comunidade - PSC) pelo CREAS**

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) desempenha um papel crucial na execução das medidas socioeducativas (MSE) em meio aberto, especificamente a Liberdade Assistida (LA) e a Prestação de Serviços à Comunidade (PSC). Este trabalho se insere no âmbito do Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE) e do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), e tem como objetivo principal não a punição, mas a responsabilização pedagógica do adolescente autor de ato infracional, buscando sua proteção integral, a reconstrução de seu projeto de vida e sua efetiva inclusão social. A atuação do CREAS nesse contexto é fundamental para transformar a medida socioeducativa em uma oportunidade real de desenvolvimento e mudança.

### **O Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE) e o papel do CREAS na execução das medidas em meio aberto**

Para compreendermos a atuação do CREAS no acompanhamento de adolescentes em cumprimento de MSE, é imprescindível conhecer o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE), instituído pela Lei nº 12.594, de 18 de janeiro de 2012. O SINASE regulamenta a execução das medidas socioeducativas destinadas a adolescentes autores de ato infracional e estabelece os princípios, as diretrizes e as competências para o atendimento socioeducativo em todo o território nacional.

Os **princípios do SINASE** são norteadores para a prática no CREAS. Destacam-se: a prioridade absoluta à criança e ao adolescente; o respeito à sua condição peculiar de pessoa em desenvolvimento; a excepcionalidade e brevidade da medida de internação (reforçando a importância das medidas em meio aberto); a responsabilização do adolescente pelos atos praticados, com viés pedagógico; a participação da família e da comunidade no processo socioeducativo; e a intersetorialidade das ações.

O CREAS, conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e as normativas do SUAS, é reconhecido como o **executor preferencial das medidas socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC)**. Essa atribuição se justifica pela capilaridade do SUAS nos municípios e pela expertise dos profissionais da assistência social e da psicologia (que compõem a equipe básica do

CREAS) no trabalho com famílias e adolescentes em situação de vulnerabilidade e violação de direitos.

É crucial que os profissionais do CREAS compreendam a **natureza jurídica e pedagógica das MSE**. Elas não são meras punições ou castigos, como no sistema penal adulto. Seu objetivo primordial é pedagógico: levar o adolescente a refletir sobre o ato infracional cometido, a compreender suas consequências para si e para a vítima (quando houver), a se responsabilizar por suas ações e, fundamentalmente, a construir um novo projeto de vida, pautado na cidadania, no respeito aos direitos humanos e na convivência social pacífica. A medida socioeducativa deve ser uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e social, e não um fator de estigmatização ou exclusão.

O **fluxo de encaminhamento do Sistema de Justiça para o CREAS** geralmente se inicia com a sentença proferida pelo Juiz da Vara da Infância e Juventude. Após a aplicação da medida de LA ou PSC, o Poder Judiciário encaminha o processo (ou uma guia de execução) ao órgão gestor da assistência social do município de residência do adolescente, que, por sua vez, o direciona ao CREAS para o início do acompanhamento. Imagine, por exemplo, que um juiz da Vara da Infância e Juventude, após analisar um processo em que um adolescente de 16 anos cometeu um ato infracional de furto, aplica a medida de Liberdade Assistida por um período de seis meses. A secretaria da Vara expede a guia de execução e a encaminha à Secretaria Municipal de Assistência Social, que a repassa ao CREAS. A equipe do CREAS, então, se organiza para contatar o adolescente e sua família e dar início ao acompanhamento.

## **Acolhida e vinculação do adolescente e sua família ao serviço de MSE no CREAS**

O primeiro contato do adolescente e de sua família com a equipe do CREAS para o cumprimento da medida socioeducativa é um momento crucial e que pode definir, em grande medida, o sucesso do acompanhamento. É fundamental que essa acolhida seja realizada de forma a desmistificar o serviço, explicar claramente o caráter pedagógico da medida e, principalmente, construir um ambiente de confiança e respeito.

Muitas vezes, o adolescente chega ao CREAS com uma postura de **resistência, desconfiança ou mesmo revolta**. Ele pode ver o serviço como mais uma instância de controle ou punição, e não como um espaço de apoio e orientação. Da mesma forma, a **família** pode se sentir culpabilizada, envergonhada ou perdida, sem compreender seu papel no processo.

A **postura do técnico de referência do CREAS** (geralmente um assistente social ou psicólogo) nesse primeiro momento deve ser acolhedora, empática e, acima de tudo, **sem pré-julgamentos**. É preciso evitar qualquer discurso moralizante ou estigmatizante em relação ao ato infracional cometido. O foco deve ser no adolescente como um sujeito de direitos, em sua história de vida, em suas potencialidades e nas possibilidades de construção de um futuro diferente. É importante explicar de forma clara e acessível o que é a medida socioeducativa, quais são os objetivos do acompanhamento no CREAS, quais são os direitos e deveres do adolescente e de sua família, e como o trabalho será desenvolvido.

O **envolvimento da família desde o início** é um princípio fundamental do SINASE e uma estratégia essencial para o CREAS. A família, mesmo com suas fragilidades, é um espaço importante de referência para o adolescente e deve ser corresponsabilizada e apoiada no processo socioeducativo. Acolher a família, ouvir suas angústias e expectativas, e convidá-la a participar ativamente da construção do Plano Individual de Atendimento (PIA) são passos importantes para o estabelecimento de uma aliança de trabalho.

Entre os **desafios iniciais** estão: superar a desconfiança do adolescente e da família; lidar com a possível negação ou minimização do ato infracional; enfrentar o estigma social que recai sobre o adolescente autor de ato infracional; e construir um vínculo que permita um diálogo aberto e produtivo.

- **Considere a chegada de Lucas**, um adolescente de 15 anos, ao CREAS para seu primeiro atendimento referente à medida de Liberdade Assistida, aplicada devido ao seu envolvimento com pichações em prédios públicos. Ele chega de braços cruzados, olhando para baixo, e respondendo monossilabicamente às perguntas. Seus pais, que o acompanham, demonstram constrangimento e afirmam que "não sabem mais o que fazer com ele". O técnico do CREAS, em vez de iniciar com uma bronca ou um sermão, busca criar um ambiente mais leve. Ele se apresenta, explica que o CREAS não é uma delegacia nem um fórum, mas um lugar para ajudá-lo a cumprir a medida de uma forma positiva. Ele convida Lucas a falar sobre si, sobre seus interesses (mesmo que não seja sobre a pichação inicialmente), sobre seus sonhos. Com os pais, ele busca compreender as dificuldades da família, mas também suas forças e desejos em relação ao filho. O objetivo dessa primeira acolhida é que Lucas e sua família percebam o CREAS como um espaço de escuta e apoio, e não apenas de cobrança.

## **O Plano Individual de Atendimento (PIA): a bússola do acompanhamento socioeducativo**

O Plano Individual de Atendimento (PIA) é o instrumento central e obrigatório que norteia todo o processo de acompanhamento do adolescente em cumprimento de medida socioeducativa, conforme estabelecido pelo SINASE (Art. 52 a 55 da Lei nº 12.594/2012). Ele não é um mero formulário a ser preenchido, mas uma ferramenta dinâmica de planejamento, execução e avaliação das ações, construída de forma participativa e individualizada.

A **construção do PIA é conjunta**, envolvendo ativamente o adolescente, sua família (pais ou responsáveis) e o técnico de referência do CREAS. Essa participação é fundamental para que o plano seja significativo para o adolescente, para que ele se sinta corresponsável por suas metas e para que a família se engaje no processo. O PIA deve ser elaborado em até 45 dias após o início do acompanhamento.

Os **elementos constitutivos do PIA** são detalhados pelo SINASE e incluem, no mínimo:

1. **Diagnóstico da situação do adolescente:** Um levantamento completo sobre sua história de vida, o contexto do ato infracional, sua situação familiar, social, escolar,

de saúde (física e mental), seus interesses, habilidades, vulnerabilidades e potencialidades.

2. **Objetivos e Metas a serem alcançados:** Devem ser definidos objetivos gerais para o cumprimento da medida e metas específicas, claras, realistas e mensuráveis, de curto, médio e longo prazo, abrangendo diversas áreas da vida do adolescente, como:
  - **Educação:** Retorno à escola, melhoria do desempenho, conclusão de níveis de ensino.
  - **Saúde:** Acesso a tratamento médico, odontológico, psicológico/psiquiátrico (especialmente para uso de drogas, se for o caso).
  - **Profissionalização:** Participação em cursos de qualificação, busca por programas de aprendizagem ou primeiro emprego.
  - **Convivência Familiar e Comunitária:** Melhoria das relações familiares, participação em atividades comunitárias positivas.
  - **Cultura, Esporte e Lazer:** Acesso e participação em atividades que promovam o desenvolvimento e a socialização.
  - **Reparação do dano (se aplicável e possível):** Ações que visem à reparação simbólica ou material do dano causado pelo ato infracional.
3. **Estratégias e Ações para atingir as metas:** O que será feito concretamente para alcançar cada meta, definindo as responsabilidades do adolescente, da família, da equipe do CREAS e dos demais serviços da rede que serão acionados.
4. **Prazos e Formas de Avaliação:** Definir prazos para o cumprimento das metas e como será feita a avaliação do progresso do adolescente e da efetividade do plano. O PIA deve ser reavaliado periodicamente (no mínimo a cada seis meses, ou sempre que necessário) e ajustado conforme a evolução do caso.

A **individualização do PIA** é um princípio chave. Cada adolescente é único, com sua história, suas necessidades e suas potencialidades. Portanto, o PIA não pode ser um modelo padronizado, mas sim um plano "sob medida", que respeite as singularidades de cada caso e que faça sentido para o adolescente.

- **Imagine o caso de Ana**, uma adolescente de 16 anos, que está cumprindo medida de Liberdade Assistida por envolvimento em pequenos furtos para sustentar o uso de crack. Ela abandonou a escola, tem uma relação conflituosa com a mãe e não possui nenhuma qualificação profissional. Na construção do PIA, o técnico do CREAS, Ana e sua mãe definem juntos: **Objetivo Geral:** Superar a dependência química, retomar os estudos e construir um projeto de vida saudável. **Metas:** 1) Iniciar tratamento no CAPS AD em até 15 dias; 2) Matricular-se e frequentar o EJA (Educação de Jovens e Adultos) no próximo semestre; 3) Participar de uma oficina de artesanato oferecida por uma ONG local duas vezes por semana; 4) Melhorar a comunicação com a mãe através de sessões de orientação familiar no CREAS. **Estratégias:** O técnico do CREAS fará o encaminhamento e a articulação com o CAPS AD e com a escola; a mãe se comprometerá a apoiar Ana no tratamento e nos estudos; Ana se comprometerá a frequentar o tratamento, a escola e a oficina, e a participar dos atendimentos no CREAS. Este PIA será a bússola que guiará todo o acompanhamento.

## **A medida de Liberdade Assistida (LA): acompanhando, orientando e promovendo a cidadania**

A Liberdade Assistida (LA) é uma medida socioeducativa prevista no Artigo 118 do ECA, que consiste no acompanhamento, auxílio e orientação ao adolescente por um período mínimo de seis meses, podendo ser prorrogada, revogada ou substituída por outra medida. No CREAS, a LA é operacionalizada pelo técnico de referência, que assume o papel de "orientador".

O **papel do técnico de referência na LA** é multifacetado. Ele não é um mero fiscalizador do comportamento do adolescente, mas um facilitador de seu processo de desenvolvimento e inclusão social. Suas principais atribuições incluem:

- **Acompanhar a frequência e o aproveitamento escolar do adolescente**, incentivando-o a prosseguir nos estudos.
- **Promover a inserção do adolescente em programas de profissionalização** e, quando possível, no mercado de trabalho (respeitando a legislação trabalhista para adolescentes).
- **Orientar o adolescente sobre seus direitos e deveres**, sobre as consequências de seus atos e sobre as formas de exercer sua cidadania.
- **Ajudar o adolescente a refletir sobre o ato infracional cometido**, suas causas e suas implicações, buscando a responsabilização e a construção de alternativas não violentas ou ilegais para lidar com conflitos e dificuldades.
- **Fortalecer os vínculos familiares e comunitários positivos** do adolescente, mediando conflitos e incentivando a participação em atividades construtivas.
- **Articular com a rede de serviços** (saúde, educação, cultura, esporte, etc.) para garantir o acesso do adolescente aos seus direitos e a oportunidades de desenvolvimento.

A **frequência dos atendimentos** (individuais com o adolescente e com sua família) varia conforme a necessidade de cada caso, mas deve ser regular e sistemática, permitindo um acompanhamento próximo e a construção de um vínculo de confiança.

Os **desafios** na execução da LA são muitos: manter o engajamento e a motivação do adolescente ao longo de todo o período da medida; lidar com possíveis recaídas (novo ato infracional, abandono da escola, retorno ao uso de drogas); construir alternativas reais de futuro em um contexto social muitas vezes marcado pela falta de oportunidades e pela violência; e superar a desconfiança do adolescente em relação às instituições.

- **Considere o caso de João**, 17 anos, em LA por porte ilegal de arma branca. Ele relata que portava a faca para se defender de um grupo rival em seu bairro. O técnico do CREAS, em atendimentos individuais, trabalha com João as questões da violência, do medo, da cultura de gangues e das alternativas para garantir sua segurança sem recorrer à violência (como buscar apoio da rede de proteção, evitar locais de risco, etc.). Paralelamente, o técnico investiga os interesses de João e descobre que ele gosta de mecânica. Ele articula com uma oficina mecânica do bairro que aceita João como aprendiz, e o incentiva a retomar os estudos à noite. O

técnico também realiza atendimentos com a família de João para orientá-los sobre como apoiar o filho nesse processo.

## **A medida de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC): o caráter pedagógico do ressarcimento simbólico**

A Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) é outra medida socioeducativa em meio aberto, definida no Artigo 117 do ECA. Ela consiste na realização de tarefas gratuitas de interesse geral, por período não excedente a seis meses (com jornada máxima de oito horas semanais), junto a entidades assistenciais, hospitais, escolas e outros estabelecimentos congêneres, bem como em programas comunitários ou governamentais.

O principal objetivo da PSC é pedagógico: que o adolescente, através da realização de uma atividade útil à comunidade, possa **ressarcir simbolicamente o dano causado** pelo ato infracional, desenvolver o senso de responsabilidade social, vivenciar experiências positivas de trabalho e de contribuição, e refletir sobre seu papel na sociedade.

É fundamental que a tarefa a ser realizada seja **compatível com as aptidões do adolescente e que tenha um sentido pedagógico claro, não podendo ser vexatória, humilhante ou perigosa**. O adolescente deve compreender o porquê daquela atividade e como ela se relaciona com o ato infracional cometido ou com suas potencialidades.

O **papel do CREAS na PSC** inclui:

- **Identificar e articular parcerias com os locais** onde os adolescentes poderão prestar os serviços (escolas, creches, asilos, hospitais, ONGs, projetos ambientais, etc.). É preciso que esses locais estejam preparados para receber os adolescentes e para oferecer uma supervisão adequada e um ambiente educativo.
- **Avaliar, junto com o adolescente e sua família, qual o local e o tipo de serviço mais adequado** ao seu perfil e ao caráter pedagógico da medida.
- **Acompanhar o cumprimento da medida**, verificando a frequência e o desempenho do adolescente na instituição onde presta os serviços.
- **Realizar atendimentos com o adolescente para refletir sobre a experiência da PSC**, seus aprendizados, suas dificuldades e o significado dessa vivência para seu processo de responsabilização e mudança.
- **Imagine que Mariana**, 16 anos, foi sentenciada a cumprir PSC por ter participado de um ato de vandalismo em uma praça pública (quebrou bancos e lixeiras). O técnico do CREAS, após conversar com Mariana e identificar seu interesse por jardinagem, articula com a Secretaria Municipal de Meio Ambiente para que ela preste serviços em um projeto de revitalização de praças e jardins da cidade. Durante três meses, duas vezes por semana, Mariana ajuda a plantar mudas, a cuidar dos canteiros e a conscientizar os moradores sobre a importância de preservar os espaços públicos. O técnico do CREAS a acompanha quinzenalmente, conversando sobre como está sendo a experiência, o que ela está aprendendo sobre cidadania e cuidado com o bem comum, e como essa vivência se conecta com o ato de vandalismo que ela cometeu. A ideia é que, ao invés de apenas "pagar uma pena", Mariana possa desenvolver novas habilidades, um novo olhar sobre sua comunidade e um maior senso de responsabilidade.

## **A interface com o Sistema de Justiça: relatórios, audiências e o fluxo da medida socioeducativa**

O acompanhamento das medidas socioeducativas em meio aberto pelo CREAS implica uma interface constante e formal com o Sistema de Justiça, especialmente com a Vara da Infância e Juventude (onde atua o juiz, o promotor de justiça e o defensor público). Essa comunicação é essencial para garantir a legalidade, a transparência e a efetividade do processo socioeducativo.

A principal forma de comunicação é através da **elaboração e envio de relatórios técnicos periódicos** à autoridade judiciária. Esses relatórios devem conter informações sobre a execução do Plano Individual de Atendimento (PIA), o desenvolvimento do adolescente, sua frequência e aproveitamento escolar e profissional (se for o caso), sua participação nas atividades propostas, a evolução de seu quadro psicossocial, a participação da família, e as dificuldades e avanços observados. O relatório deve ser conclusivo, apresentando a avaliação da equipe técnica do CREAS sobre a necessidade de manutenção, progressão, regressão, substituição ou extinção da medida socioeducativa. O SINASE preconiza que esses relatórios sejam enviados, no mínimo, a cada seis meses, ou sempre que houver uma intercorrência significativa.

Os técnicos do CREAS também podem ser convocados a **participar de audiências** na Vara da Infância, como a audiência admonitória (onde o juiz adverte o adolescente sobre o início da medida), as audiências de reavaliação da medida, ou audiências para decidir sobre eventuais descumprimentos. Nessas ocasiões, o técnico pode apresentar oralmente sua avaliação e suas sugestões.

É dever do CREAS **comunicar formalmente à autoridade judiciária qualquer intercorrência relevante** no cumprimento da medida, como o descumprimento reiterado e injustificado das metas do PIA, a evasão do adolescente, o cometimento de novo ato infracional, ou, por outro lado, progressos muito significativos que possam justificar uma extinção antecipada da medida.

A **comunicação com juízes, promotores e defensores deve ser clara, objetiva, técnica e respeitosa**, pautada nos princípios do ECA e do SINASE. É importante que os profissionais do CREAS compreendam a linguagem e os ritos do Sistema de Justiça, e que, ao mesmo tempo, consigam traduzir a complexidade do trabalho psicossocial em informações que sejam úteis para a tomada de decisão judicial.

- **Suponha que Carlos, 17 anos, está em LA há cinco meses.** Seu PIA previa o retorno à escola e a participação em um curso de informática. No relatório enviado ao juiz, o técnico do CREAS informa que Carlos se matriculou na escola e está frequentando as aulas com bom aproveitamento, concluiu o curso de informática com certificado, melhorou significativamente a relação com os pais (que também participaram de orientações no CREAS) e conseguiu um pequeno trabalho como auxiliar em uma loja do bairro. Com base nesse relatório positivo, o técnico sugere a extinção da medida, pois avalia que Carlos atingiu os objetivos propostos e demonstrou capacidade de seguir um projeto de vida sem cometer novos atos



infracionais. O juiz, após analisar o relatório e ouvir o promotor e o defensor, pode acatar a sugestão e extinguir a medida.

## **O trabalho com as famílias dos adolescentes em MSE: fortalecendo vínculos e corresponsabilizando**

O SINASE e as boas práticas no atendimento socioeducativo enfatizam a importância crucial da **família como parte fundamental do processo de responsabilização e ressocialização do adolescente**. O CREAS, ao acompanhar a medida socioeducativa, não pode focar apenas no adolescente de forma isolada; é preciso envolver e apoiar a família em todo o percurso.

Muitas vezes, as famílias dos adolescentes autores de ato infracional também vivenciam múltiplas vulnerabilidades (pobreza, desemprego, violência doméstica, uso de drogas, conflitos relacionais intensos, etc.). É preciso **superar a visão simplista de que a família é apenas "culpada" ou "omissa"** pela conduta do adolescente, e compreendê-la como um sistema complexo, com suas fragilidades, mas também com suas potencialidades e recursos.

O trabalho do CREAS com as famílias visa:

- **Identificar as vulnerabilidades e as potencialidades** da dinâmica familiar.
- **Incluir a família na construção e no acompanhamento do PIA** do adolescente, definindo também responsabilidades e metas para os pais ou responsáveis.
- **Oferecer atendimentos (individuais, familiares ou em grupo)** para orientar sobre direitos e deveres, sobre o desenvolvimento na adolescência, sobre formas de comunicação não violenta, sobre como estabelecer limites e regras de convivência, e sobre como apoiar o adolescente no cumprimento da medida e na construção de um projeto de vida saudável.
- **Fortalecer os vínculos afetivos** entre o adolescente e sua família.
- **Articular o acesso da família a outros serviços e benefícios** da rede socioassistencial e das demais políticas públicas (CRAS, saúde, educação, programas de transferência de renda, etc.).
- **Corresponsabilizar a família** pelo processo socioeducativo, mostrando que ela tem um papel ativo e indispensável na mudança do adolescente.
- **Imagine os pais de Beatriz**, uma adolescente em LA por envolvimento em brigas constantes na escola. Eles se sentem impotentes e relatam que não conseguem controlar a filha. O técnico do CREAS, além de atender Beatriz individualmente, propõe encontros regulares com os pais. Nesses encontros, ele os ajuda a compreender as angústias e os conflitos típicos da adolescência, ensina técnicas de comunicação mais eficazes com a filha, orienta sobre a importância de estabelecerem uma rotina e regras claras em casa (com participação de Beatriz na definição dessas regras), e os incentiva a valorizarem os progressos da filha, por menores que sejam. O técnico também os encaminha para um grupo de pais de adolescentes no CRAS, para que possam trocar experiências e fortalecer sua rede de apoio. Ao se sentirem mais amparados e instrumentalizados, os pais de Beatriz conseguem construir uma relação mais próxima e positiva com ela, o que contribui significativamente para o sucesso da medida socioeducativa.

## **Desafios e estratégias para a efetividade do acompanhamento socioeducativo no CREAS**

O acompanhamento de adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto no CREAS é uma tarefa complexa e permeada por inúmeros desafios, mas também existem estratégias que podem potencializar sua efetividade e transformar vidas.

### **Principais Desafios:**

- **Estigma e preconceito:** Os adolescentes autores de ato infracional e suas famílias frequentemente sofrem forte estigma social, o que dificulta sua reinserção e o acesso a oportunidades.
- **Dificuldade de acesso e permanência na escola e no mercado de trabalho:** Muitos adolescentes já possuem uma trajetória de evasão escolar e encontram grandes barreiras para conseguir uma qualificação profissional e um emprego digno, especialmente se tiverem antecedentes infracionais.
- **Fragilidade das redes de apoio familiar e comunitário:** Muitas famílias estão sobrecarregadas por múltiplas vulnerabilidades e não conseguem oferecer o suporte necessário. As comunidades, por vezes, são hostis ou carentes de serviços e oportunidades.
- **Influência de grupos de pares negativos e do tráfico de drogas:** A pressão do grupo e o aliciamento pelo tráfico são fatores de risco importantes para a reincidência.
- **Falta de estrutura e de recursos (humanos e materiais) nos CREAS e na rede de serviços:** Equipes reduzidas, sobrecarga de trabalho, falta de transporte, e escassez de vagas em cursos, programas culturais e esportivos comprometem a qualidade do acompanhamento.
- **Desarticulação da rede intersetorial:** A falta de comunicação e de protocolos claros entre os diferentes serviços (assistência, saúde, educação, justiça, segurança, etc.) dificulta o atendimento integral.
- **Visão punitivista ainda presente:** Em alguns setores da sociedade e, por vezes, dentro do próprio sistema, ainda prevalece uma visão de que o adolescente deve ser apenas punido, e não educado e protegido, o que vai contra os princípios do SINASE.

### **Estratégias para a Efetividade:**

- **Investimento na qualificação contínua dos técnicos do CREAS:** Oferecer formação permanente sobre o SINASE, o ECA, metodologias de trabalho com adolescentes e famílias, técnicas de mediação de conflitos, etc.
- **Fortalecimento da articulação intersetorial:** Criar fluxos, protocolos e espaços de diálogo permanentes com a rede de educação, saúde, cultura, esporte, trabalho, justiça e segurança.
- **Criação e ampliação de oportunidades reais:** Buscar parcerias para garantir vagas em escolas, cursos profissionalizantes, programas de aprendizagem, atividades culturais e esportivas.

- **Trabalho de sensibilização da comunidade:** Desenvolver ações para combater o estigma e promover uma cultura de acolhimento e de corresponsabilidade na reinserção dos adolescentes.
- **Envolvimento ativo do adolescente e sua família na construção, execução e avaliação do PIA:** Quanto mais o plano fizer sentido para eles, maior será o engajamento.
- **Foco nas potencialidades e não apenas nas faltas:** Valorizar os talentos, os interesses e os progressos do adolescente, por menores que sejam, para fortalecer sua autoestima e sua motivação.
- **Utilização de abordagens criativas e participativas:** Grupos de reflexão, oficinas temáticas, atividades culturais e esportivas podem ser mais atrativas e eficazes do que apenas os atendimentos individuais formais.
- **Como exemplo de desafio:** Um adolescente em LA, após conseguir um estágio através de uma parceria do CREAS, é dispensado quando o pequeno empresário descobre seu histórico infracional, alegando "não querer problemas". Isso gera uma enorme frustração no adolescente e na equipe, e reforça o ciclo de exclusão.
- **Como exemplo de estratégia:** O CREAS de um município, percebendo a dificuldade de inserção profissional dos adolescentes, estabelece uma parceria com o SENAC local e com a associação comercial. Eles criam um programa onde os adolescentes em MSE participam de cursos de qualificação no SENAC e, ao mesmo tempo, são inseridos como aprendizes em empresas da cidade que aderiram ao programa, após um trabalho de sensibilização dos empresários sobre a importância da responsabilidade social e da oferta de uma "segunda chance". Este programa tem demonstrado resultados positivos na redução da reincidência e na promoção da autonomia dos jovens.

O acompanhamento de medidas socioeducativas em meio aberto é, sem dúvida, uma das atribuições mais desafiadoras do CREAS, mas também uma das mais gratificantes quando se consegue, através de um trabalho técnico qualificado, ético e humanizado, contribuir para que um adolescente ressignifique sua história e construa um futuro com mais dignidade e cidadania.

## **Ética profissional, sigilo e a gestão do trabalho no CREAS: desafios e estratégias para a qualificação do atendimento e o cuidado com a equipe técnica**

A atuação no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) exige dos profissionais não apenas competência técnica e conhecimento das políticas públicas, mas também um sólido alicerce ético, um profundo respeito pelo sigilo profissional e uma capacidade de gerir o trabalho de forma a qualificar o atendimento e, ao mesmo tempo, preservar o bem-estar da equipe. Lidar cotidianamente com situações de violência, violação de direitos e sofrimento humano extremo impõe desafios complexos que demandam reflexão constante, estratégias de enfrentamento e um compromisso inabalável com os princípios que regem o trabalho socioassistencial.

## Os fundamentos da ética profissional no trabalho socioassistencial do CREAS

A ética profissional é a bússola que orienta as decisões e as ações dos técnicos do CREAS. Para assistentes sociais e psicólogos, que compõem o núcleo básico da equipe, seus respectivos Códigos de Ética Profissional são documentos normativos e balizadores da prática. Embora cada profissão tenha suas especificidades, alguns princípios éticos fundamentais são transversais e essenciais para o trabalho no campo socioassistencial.

O mais basilar desses princípios é a **defesa intransigente dos direitos humanos**. Toda a atuação no CREAS deve ser pautada pelo reconhecimento da dignidade inerente a cada ser humano e pela luta contra todas as formas de violência, opressão e discriminação. Isso se traduz no **respeito à liberdade, à autonomia, à emancipação e à plena expansão dos indivíduos sociais**. O profissional do CREAS deve buscar fortalecer os usuários para que sejam protagonistas de suas próprias vidas, capazes de fazer escolhas conscientes e de lutar por seus direitos.

A **não discriminação** é outro pilar ético fundamental. O atendimento no CREAS deve ser oferecido a todos que dele necessitarem, sem qualquer tipo de preconceito ou distinção por motivo de classe social, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, raça/etnia, religião, nacionalidade, idade, condição de saúde ou deficiência.

A ética se manifesta nas **relações com os usuários** (através do respeito, da escuta qualificada, do sigilo, da não culpabilização), nas **relações com a equipe multidisciplinar** (pautadas pela colaboração, pelo respeito às diferentes formações e saberes, e pela construção conjunta de estratégias), nas **relações com as instituições** da rede (buscando a articulação e a corresponsabilização) e na **relação com a sociedade** (compromisso com a justiça social e com a transformação das condições que geram violência e desigualdade).

No cotidiano do CREAS, os profissionais frequentemente se deparam com **dilemas éticos**: situações complexas onde diferentes valores e princípios podem entrar em conflito, exigindo uma reflexão aprofundada para a tomada de decisão. Por exemplo, como conciliar o direito à autonomia de uma mulher adulta vítima de violência doméstica que se recusa a denunciar o agressor e o dever de proteger seus filhos menores, que também estão expostos à violência? Ou como lidar com práticas culturais de uma determinada família que, sob a ótica dos direitos da criança, podem ser consideradas negligentes ou abusivas?

- **Para ilustrar este último dilema:** Imagine que a equipe do CREAS atende uma família imigrante recém-chegada ao Brasil, cujas práticas de cuidado com as crianças incluem deixá-las sozinhas em casa por longos períodos enquanto os pais trabalham, algo que é culturalmente aceito em seu país de origem, mas que, segundo o ECA, configura situação de risco e negligência. A ética profissional orienta que o técnico do CREAS não adote uma postura de simples imposição da lei ou de julgamento cultural. Pelo contrário, ele buscará o diálogo com a família, tentando compreender sua perspectiva cultural, suas dificuldades de adaptação e suas redes de apoio. Ao mesmo tempo, explicará de forma clara e respeitosa a legislação brasileira de proteção à infância e os riscos aos quais as crianças estão expostas. A intervenção buscará construir, junto com a família, alternativas que

garantam a segurança e o bem-estar das crianças, respeitando, na medida do possível, seus valores culturais, mas tendo sempre como prioridade a proteção integral dos menores.

## O sigilo profissional: protegendo a confiança e a intimidade dos usuários

O sigilo profissional é um dos pilares da relação de confiança entre o profissional e o usuário no CREAS. Ele é o dever ético e legal de não revelar informações confidenciais obtidas no exercício da profissão, protegendo a intimidade, a privacidade e a dignidade das pessoas atendidas.

A importância do sigilo é vital, pois é ele que permite que os usuários se sintam seguros para compartilhar suas histórias mais íntimas e dolorosas, suas angústias, seus medos e suas vulnerabilidades, sem o temor de serem expostos, julgados ou prejudicados. Sem a garantia do sigilo, dificilmente se estabeleceria o vínculo terapêutico necessário para um acompanhamento eficaz.

O dever de sigilo está previsto nos **Códigos de Ética Profissional** (como o do Assistente Social e o do Psicólogo) e também possui **respaldo legal** em diversas normativas. A quebra do sigilo só é admitida em situações excepcionalíssimas, como:

- **Risco iminente à vida do usuário ou de terceiros:** Se um usuário revela um plano concreto de suicídio ou de cometer um ato de violência grave contra outra pessoa, o profissional, após esgotar outras possibilidades de intervenção, pode ter o dever ético de quebrar o sigilo para proteger a vida.
- **Determinação judicial:** Em alguns casos, a Justiça pode requisitar informações sigilosas. Mesmo nessas situações, o profissional deve avaliar cuidadosamente o que será informado, buscando proteger ao máximo a intimidade do usuário e fornecendo apenas o estritamente necessário para a decisão judicial.
- **Consentimento informado do usuário:** O usuário pode autorizar, expressamente e por escrito, que determinadas informações sejam compartilhadas.

O sigilo deve ser observado não apenas em relação a terceiros externos ao serviço, mas também nas **discussões de equipe**. Embora a troca de informações entre os membros da equipe multiprofissional seja fundamental para o planejamento do caso, ela deve se restringir ao que é pertinente para a intervenção e ocorrer em um ambiente que garanta a confidencialidade. Os **registros em prontuário** também devem ser elaborados com cuidado, focando nas informações técnicas relevantes e evitando detalhes desnecessários da vida íntima do usuário. Na **articulação com a rede intersetorial**, o compartilhamento de informações deve ser criterioso, baseado na necessidade e, sempre que possível, com o consentimento do usuário.

Um dos **desafios** para a manutenção do sigilo é a pressão que outros órgãos (especialmente do Sistema de Justiça ou da Segurança Pública) por vezes exercem para obter informações. Outro desafio pode ser a inadequação dos ambientes de trabalho, com salas de atendimento sem isolamento acústico ou arquivos de fácil acesso, o que compromete a privacidade.

- **Imagine a seguinte situação:** Um adolescente em acompanhamento no PAEFI revela ao psicólogo do CREAS que está sofrendo abuso sexual por parte de um tio, mas pede encarecidamente que o profissional não conte a ninguém, pois teme represálias e a desestruturação de sua família. Este é um dilema ético complexo. O psicólogo tem o dever de sigilo, mas também o dever de proteger o adolescente, que está em uma situação de grave violação de direitos. Neste caso, o Código de Ética da Psicologia e o ECA orientam que a proteção do adolescente se sobrepõe ao sigilo. O profissional, então, deverá acolher o medo do adolescente, explicar com sensibilidade a necessidade de tomar providências para sua proteção (que envolverão a comunicação ao Conselho Tutelar e, possivelmente, à autoridade policial), e buscar construir com ele as estratégias para que essa revelação seja feita da forma mais segura e protegida possível, garantindo todo o suporte necessário ao adolescente durante o processo.

## **Gestão do trabalho no CREAS: organizando processos para qualificar o atendimento**

Uma gestão eficiente do trabalho no CREAS é fundamental para garantir a qualidade dos serviços ofertados, otimizar os recursos disponíveis e promover um ambiente de trabalho saudável para a equipe técnica. Essa gestão envolve diversos aspectos, desde o planejamento das ações até o monitoramento e a avaliação dos resultados.

O **planejamento das ações** é o ponto de partida. Isso inclui a definição clara das metas e prioridades do serviço (em consonância com as normativas do SUAS e com as demandas do território), o estabelecimento de fluxos de atendimento (desde a acolhida até o desligamento), e a elaboração de protocolos para situações específicas (como o atendimento a vítimas de violência sexual, por exemplo). Um bom planejamento ajuda a organizar o trabalho e a evitar a improvisação.

A **organização do trabalho da equipe** também é crucial. É preciso definir de forma clara os papéis e as responsabilidades de cada profissional, estabelecer os critérios para a designação de técnicos de referência para os casos, e criar canais de comunicação interna eficientes.

As **reuniões de equipe** são espaços privilegiados para a gestão coletiva do trabalho. Devem ter uma periodicidade definida e pautas claras, abrangendo a discussão de casos (estudos de caso), o planejamento de ações, a avaliação dos serviços, a troca de informações sobre a rede, e momentos de formação e capacitação. É importante que as reuniões sejam produtivas, participativas e que as decisões sejam tomadas de forma democrática, sempre que possível.

A **supervisão técnica** é um dispositivo fundamental para a qualificação do trabalho e para o apoio aos profissionais. Ela se diferencia da supervisão hierárquica ou administrativa (exercida pela coordenação do CREAS) por ter um foco mais técnico-pedagógico. A supervisão técnica, que pode ser realizada por um profissional mais experiente da própria equipe ou por um supervisor externo, é um espaço para a reflexão crítica sobre a prática, para a discussão de casos difíceis sob uma ótica teórico-metodológica, para o aprofundamento de conhecimentos e para o manejo de dilemas éticos.

O **monitoramento e a avaliação dos serviços** são essenciais para verificar se os objetivos estão sendo alcançados e para identificar a necessidade de ajustes nas práticas. Isso envolve a coleta sistemática de dados sobre os atendimentos (perfil dos usuários, demandas, encaminhamentos, resultados), o uso de indicadores de resultado (como a redução da reincidência de violência, o aumento da autonomia dos usuários, etc.), a escuta da opinião dos usuários sobre a qualidade do serviço (avaliação de satisfação) e a readequação das estratégias com base nos achados.

- **Considere que a equipe do CREAS** percebe, através da análise dos dados de atendimento e das discussões em reunião, que há uma grande dificuldade em garantir a adesão dos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa às atividades propostas no PIA. Na reunião de equipe, eles decidem incluir esse problema no planejamento. Eles organizam um estudo de caso com os adolescentes com menor adesão, buscam capacitação sobre metodologias de trabalho mais participativas com esse público, e decidem, como estratégia, envolver mais ativamente os próprios adolescentes na escolha das atividades e na construção das metas do PIA, tornando o plano mais significativo para eles. A equipe também estabelece indicadores para monitorar se essa nova abordagem está surtindo efeito na melhoria da adesão.

## **A importância dos registros qualificados e da sistematização da informação**

Como já abordado no Tópico 6, os instrumentais técnico-operativos são a materialização do trabalho social. No contexto da gestão do trabalho e do cuidado com a equipe, os registros qualificados e a sistematização da informação ganham uma dimensão ainda mais estratégica.

O **Prontuário SUAS** e outros instrumentais (relatórios, pareceres, atas, etc.) não são apenas ferramentas para o acompanhamento individual de cada caso. Eles são também fontes de informação valiosas para a **gestão do serviço como um todo**. Quando os dados contidos nesses registros são agregados e analisados, eles permitem:

- **Identificar o perfil das demandas** que chegam ao CREAS (tipos de violência mais frequentes, características dos usuários, territórios de origem, etc.).
- **Avaliar o impacto das ações desenvolvidas** (quais estratégias têm sido mais eficazes, quais os principais resultados alcançados).
- **Subsidiar o planejamento de novas ações** e a readequação das existentes.
- **Fundamentar a defesa por mais recursos** (humanos, materiais, financeiros) junto aos gestores, com base em dados concretos sobre a demanda e a complexidade do trabalho.
- **Produzir conhecimento** sobre as realidades de violência e violação de direitos no território, o que pode contribuir para a formulação de políticas públicas mais efetivas.

Um dos grandes **desafios** é conciliar o tempo necessário para a elaboração de registros qualificados com a sobrecarga de atendimentos e outras demandas urgentes. É comum que os profissionais se sintam pressionados a "apagar incêndios" e acabem negligenciando a qualidade ou a regularidade dos registros.

- **Imagine que a coordenação do CREAS**, ao analisar os dados sistematizados a partir dos prontuários e dos Relatórios Mensais de Atendimento (RMA) dos últimos seis meses, identifica um aumento expressivo no número de denúncias de violência contra pessoas idosas, especialmente abuso financeiro, em um determinado bairro do município. Com base nessa informação, a coordenação e a equipe técnica podem: 1) Planejar ações de sensibilização e prevenção específicas para esse bairro, em parceria com a UBS local e o Conselho do Idoso; 2) Propor uma capacitação para a equipe sobre as especificidades do atendimento a idosos vítimas de abuso financeiro; 3) Apresentar esses dados à gestão municipal da assistência social para justificar a necessidade de, por exemplo, criar um fluxo mais ágil de articulação com os bancos para proteger os benefícios dos idosos ou de fortalecer a rede de apoio para idosos que vivem sozinhos.

## **O cuidado com a equipe técnica: enfrentando o desgaste e promovendo a saúde do trabalhador do SUAS**

O trabalho no CREAS é, por sua natureza, extremamente desafiador e emocionalmente exigente. Lidar diariamente com histórias de violência, sofrimento, perdas e injustiças pode gerar um grande **desgaste profissional**, conhecido também como Síndrome de Burnout.

As **causas do burnout** no contexto do SUAS, e especialmente do CREAS, são múltiplas:

- O contato constante com o **sofrimento extremo** dos usuários.
- O sentimento de **impotência** diante de problemas estruturais (pobreza, desigualdade, falta de acesso a direitos) que transcendem a capacidade de intervenção do serviço.
- A **sobrecarga de trabalho**, com um número excessivo de casos por profissional.
- As **condições de trabalho** muitas vezes precárias (baixos salários, contratos temporários, falta de reconhecimento, ambientes físicos inadequados, falta de segurança em algumas áreas).
- A **violência institucional** a que os próprios profissionais podem estar expostos (pressões indevidas, assédio moral, falta de autonomia técnica).

Os **sintomas do burnout** podem incluir: exaustão emocional (sentimento de estar no limite, sem energia); despersonalização (desenvolvimento de uma atitude cínica, distante e indiferente em relação aos usuários, como forma de autoproteção); e baixa realização profissional (sentimento de incompetência e de que o trabalho não faz mais sentido).

É fundamental que a gestão do SUAS e a coordenação do CREAS implementem **estratégias de prevenção e enfrentamento do desgaste profissional**, visando promover a saúde do trabalhador:

- **Criação de espaços de escuta e acolhimento para os profissionais:** A supervisão técnica regular, onde as angústias e os dilemas podem ser compartilhados e elaborados, é um desses espaços. Terapias de grupo ou momentos de reflexão em equipe também podem ser úteis.



- **Garantia de condições de trabalho adequadas:** Um ambiente físico seguro e salubre, disponibilidade de recursos materiais, equipes dimensionadas corretamente para a demanda.
- **Carga horária compatível e respeito aos descansos:** Evitar jornadas excessivas e garantir o direito a férias e folgas.
- **Investimento em formação continuada e desenvolvimento profissional:** O aprendizado e o aprimoramento técnico podem aumentar a sensação de competência e a satisfação com o trabalho.
- **Incentivo ao trabalho em equipe e ao apoio mútuo:** Um ambiente de trabalho colaborativo, onde os profissionais se apoiam e compartilham responsabilidades, é um fator de proteção.
- **Reconhecimento e valorização do trabalho realizado:** Gestos simples de reconhecimento por parte da coordenação e da gestão podem fazer uma grande diferença na motivação da equipe.
- **Promoção de atividades de autocuidado:** Incentivar os profissionais a cuidarem de sua própria saúde física e mental, a terem momentos de lazer e a buscarem equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

O **papel da gestão** (tanto a coordenação direta do CREAS quanto a gestão municipal da política de assistência social) é central na promoção da saúde do trabalhador. Isso envolve desde a garantia das condições materiais e humanas para o trabalho até a criação de uma cultura institucional que valorize o cuidado com quem cuida.

- **Suponha que uma equipe do CREAS** esteja lidando com uma onda de casos particularmente chocantes de violência sexual contra crianças, o que tem gerado grande angústia e sentimentos de impotência nos profissionais. A coordenadora do CREAS, percebendo o clima de exaustão e tristeza na equipe, decide tomar algumas providências. Ela organiza uma reunião extraordinária com um supervisor externo especializado em trauma para que a equipe possa processar coletivamente o impacto desses casos. Negocia com a Secretaria de Saúde a possibilidade de algumas sessões de terapia breve em grupo para os técnicos mais afetados. Revisa a distribuição de casos para tentar equilibrar a carga emocional. E, junto com a equipe, planeja uma pequena confraternização ou um momento de relaxamento para fortalecer os laços e aliviar a tensão. Essas ações, embora não resolvam os problemas estruturais, demonstram cuidado e podem ajudar a prevenir um adoecimento mais grave da equipe.

## **Desafios éticos e de gestão na articulação em rede e no trabalho intersetorial**

A necessária articulação em rede e o trabalho intersetorial, embora fundamentais para a proteção integral dos usuários, também trazem consigo desafios éticos e de gestão que precisam ser cuidadosamente considerados e manejados pela equipe do CREAS.

Um dos principais desafios éticos é o **equilíbrio entre o compartilhamento de informações necessário para a articulação em rede e o dever de sigilo profissional**. Como trocar informações com outros serviços (saúde, educação, justiça) sem expor indevidamente a intimidade e a privacidade dos usuários? A resposta passa pela

construção de protocolos éticos claros para o compartilhamento de informações, baseados no princípio da necessidade (só compartilhar o que for estritamente necessário para a intervenção conjunta), na obtenção do consentimento informado do usuário (sempre que possível e ético), e no respeito às normativas de cada profissão.

A **definição clara de responsabilidades e fluxos** entre os diferentes serviços da rede é um desafio de gestão crucial. É preciso evitar o "jogo de empurra", onde nenhum serviço assume a responsabilidade por determinado aspecto do atendimento, ou a sobreposição de ações, onde vários serviços fazem a mesma coisa sem se comunicar. A construção de pactos interinstitucionais e de fluxogramas de atendimento pode ajudar a minimizar esses problemas.

As **relações de poder e hierarquia entre as instituições** também podem dificultar a articulação. Por vezes, um serviço se considera mais importante ou com mais poder de decisão do que outro, o que impede a construção de parcerias mais horizontais e colaborativas. É preciso fomentar uma cultura de respeito mútuo e de reconhecimento da importância de cada ator na rede.

As **diferentes lógicas e tempos institucionais** são outro obstáculo. A urgência de uma situação de violência atendida no CREAS pode não ser a mesma urgência percebida por um órgão do Sistema de Justiça, que tem seus próprios ritos e prazos processuais, ou por um serviço de saúde, que pode ter longas filas de espera. Encontrar formas de compatibilizar esses diferentes tempos é um desafio constante.

- **Para ilustrar o desafio do sigilo na rede:** A equipe do CREAS precisa discutir um caso complexo de uma família com múltiplas violações de direitos em uma reunião da rede intersetorial que contará com representantes da saúde, educação e Conselho Tutelar. Antes da reunião, a equipe do CREAS discute internamente quais informações sobre a família são essenciais para que os outros serviços possam contribuir com o plano de intervenção, e quais detalhes da intimidade da família podem e devem ser preservados. Durante a reunião, ao apresentar o caso, o profissional do CREAS foca nos aspectos relevantes para a atuação de cada parceiro, e busca o consentimento da família (se não foi obtido antes) para o compartilhamento de informações mais específicas, explicando a finalidade e a importância dessa troca para o benefício da própria família.

## **A formação continuada e a supervisão técnica como pilares para a qualificação e o bem-estar da equipe**

Diante da complexidade das demandas atendidas no CREAS, dos constantes desafios éticos e da necessidade de aprimoramento técnico contínuo, a formação continuada e a supervisão técnica emergem como pilares fundamentais para a qualificação do trabalho e para a promoção do bem-estar e da saúde mental da equipe.

A **formação continuada** vai além da formação acadêmica inicial. Ela é a busca constante por atualização e aprofundamento de conhecimentos frente às novas legislações, às mudanças nas configurações familiares e sociais, às novas demandas que chegam ao serviço, e às novas abordagens técnico-metodológicas. Estratégias para promover a

formação continuada incluem: a participação em cursos, seminários, congressos e workshops; a organização de grupos de estudo dentro do próprio CREAS para debater textos e temas relevantes; o intercâmbio de experiências com profissionais de outros CREAS ou de outros serviços da rede; e o incentivo à leitura de publicações especializadas.

A **supervisão técnica** (também chamada de supervisão clínico-institucional em alguns contextos, especialmente para psicólogos) é um espaço privilegiado e protegido para a reflexão crítica sobre a prática profissional. Diferentemente da supervisão administrativa (focada em metas e produtividade), a supervisão técnica tem como objetivo:

- **Discutir casos difíceis** e complexos, buscando novas compreensões e estratégias de intervenção.
- **Aprofundar o conhecimento teórico-metodológico** que embasa a prática.
- **Analisar e manejar dilemas éticos** que surgem no cotidiano.
- **Oferecer apoio emocional aos profissionais**, ajudando-os a lidar com o impacto do trabalho com o sofrimento e a violência.
- **Fortalecer a identidade profissional** e a coesão da equipe. A supervisão técnica deve ser regular (semanal, quinzenal ou mensal, dependendo da necessidade e da possibilidade) e, idealmente, conduzida por um profissional qualificado e experiente, que pode ser interno à equipe (um coordenador com essa atribuição e preparo) ou um supervisor externo contratado para essa finalidade.

Tanto a formação continuada quanto a supervisão técnica contribuem significativamente para **reduzir o desgaste profissional e aumentar a satisfação e a eficácia no trabalho**. Ao se sentirem mais competentes, mais amparados e com mais ferramentas para lidar com os desafios, os profissionais tendem a desenvolver uma prática mais qualificada, mais criativa e mais resiliente.

- **Imagine um CREAS que decide investir na qualificação de sua equipe** para o trabalho com autores de violência doméstica (um tema complexo e muitas vezes negligenciado). Eles organizam um ciclo de formação continuada com palestras de especialistas, leitura de textos e discussão de filmes sobre o tema. Além disso, contratam um supervisor externo com experiência em grupos reflexivos para homens autores de violência, para que a equipe possa discutir os desafios éticos e técnicos de implementar essa abordagem no município. Como resultado, os profissionais se sentem mais seguros e preparados para lidar com essa demanda, desenvolvem novas estratégias de intervenção e conseguem resultados mais positivos na redução da reincidência da violência, ao mesmo tempo em que se sentem mais fortalecidos e menos isolados em sua prática.

O compromisso com a ética, a gestão qualificada do trabalho, o respeito ao sigilo e, sobretudo, o cuidado com a saúde e o desenvolvimento da equipe técnica são, em última análise, o que garante que o CREAS possa cumprir sua nobre e desafiadora missão de proteger os direitos e promover a dignidade daqueles que mais precisam.