

**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.

## **Origens e evolução da orientação social no Brasil: da caridade à garantia de direitos**

Compreender a trajetória da orientação social no Brasil é fundamental para o profissional que atuará nessa área. Não se trata apenas de conhecer datas e fatos históricos, mas de perceber como as diferentes concepções sobre pobreza, necessidade e responsabilidade social moldaram as práticas de ajuda e, consequentemente, o papel daqueles que se dedicavam a orientar e assistir os mais vulneráveis. Essa jornada nos leva de um passado predominantemente marcado pela caridade religiosa e pelo assistencialismo paternalista até a complexa, porém mais justa, concepção contemporânea da assistência social como um direito de cidadania e dever do Estado. A figura do orientador social, embora com nomenclaturas e atribuições diversas ao longo do tempo, sempre esteve presente nesse processo, adaptando-se e, por vezes, impulsionando essas transformações. Ao olharmos para esse percurso, identificamos não apenas a evolução das políticas sociais, mas também a lenta e árdua construção de uma consciência coletiva sobre a dignidade humana e a justiça social.

**As profundas raízes coloniais: a caridade como imperativo moral e a ausência do Estado**

No vasto e complexo cenário do Brasil Colonial (1500-1822), a ideia de uma "orientação social" estruturada como a conhecemos hoje era inexistente. A organização social era profundamente hierárquica, baseada na exploração da mão de obra escravizada e em uma economia agroexportadora. Nesse contexto, a responsabilidade pelo amparo aos necessitados – órfãos, viúvas, doentes, inválidos e mendigos – recaía quase que exclusivamente sobre as instituições religiosas, com destaque para a Igreja Católica. A caridade era vista não como um direito do assistido, mas como um dever moral e religioso dos mais abastados, uma forma de garantir a salvação da alma e manter uma certa ordem social, mitigando tensões que pudessem surgir da miséria extrema.

As primeiras formas de "orientação" ou assistência estavam intrinsecamente ligadas a essa visão. Pensemos, por exemplo, nas Santas Casas de Misericórdia, que começaram a surgir ainda no século XVI. Elas representavam a principal expressão institucionalizada dessa caridade. Financiadas por doações da elite colonial e, em menor medida, pela Coroa Portuguesa, ofereciam abrigo, cuidados rudimentares de saúde e alimentos. A "orientação" ali fornecida era, em grande parte, de cunho moral e religioso. Um doente que recebia cuidados era também exortado à confissão e à penitência. Uma viúva desamparada poderia receber auxílio, mas também conselhos sobre como manter a "decência" e a "honra" segundo os preceitos da época.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Uma mulher branca, esposa de um pequeno comerciante português que faleceu subitamente, encontra-se sem sustento com seus filhos pequenos em Salvador, em meados do século XVII. Ela não possui bens ou família abastada que a ampare. Seu recurso mais provável seria buscar o auxílio da Santa Casa ou de alguma irmandade religiosa. Lá, após comprovar sua "condição de pobreza honrada" (ou seja, não ser vista como vadia ou de "maus costumes"), poderia receber alguma ajuda material esporádica e, fundamentalmente, conselhos sobre como se manter no caminho da fé e da moralidade cristã, talvez sendo orientada a buscar trabalho como costureira ou doméstica em casas de famílias mais ricas, ou mesmo a entregar seus filhos para serem criados por outras famílias ou em instituições religiosas. A "orientação"

focava na resignação e na adaptação à sua condição, não na transformação de sua realidade social ou no questionamento das causas de sua pobreza.

As ordens religiosas, como jesuítas, franciscanos e beneditinos, também desempenhavam um papel crucial. Através de suas missões, conventos e colégios, não apenas catequizavam os indígenas, mas também ofereciam alguma forma de amparo e instrução. No entanto, essa assistência estava sempre atrelada aos interesses da Igreja e da Coroa, visando a pacificação, a conversão e a manutenção da ordem colonial. Não havia uma preocupação com a autonomia dos sujeitos ou com a garantia de direitos sociais, conceitos que sequer existiam na mentalidade da época. O Estado português era distante e sua presença se fazia sentir mais pela cobrança de impostos e pela repressão do que pela oferta de serviços sociais. A pobreza era vista como um problema individual ou, no máximo, como uma contingência natural da vida, a ser remediada pela boa vontade dos que tinham posses.

Para ilustrar a ausência de uma política estatal e a predominância da visão caritativa, **considere este cenário:** Um grupo de escravizados idosos, já sem forças para o trabalho pesado na lavoura de cana-de-açúcar, é "libertado" por seu senhor, mas sem qualquer meio de subsistência. Na prática, eram abandonados à própria sorte. Não havia um sistema público que os acolhesse ou lhes garantisse uma velhice digna. Sua única esperança residia na caridade de alguma alma piedosa ou na acolhida em um canto de senzala por outros escravizados, por pura compaixão. A orientação que poderiam receber de um padre, por exemplo, seria a de aceitar seu sofrimento como provação divina e rezar por um lugar no céu. Essa realidade demonstra a brutalidade de um sistema que explorava a força de trabalho até o limite e depois descartava os indivíduos, sem qualquer responsabilidade social institucionalizada. A "orientação social" nesse contexto, quando existente, era paliativa, individualizada e fortemente moralizante, sem tocar nas estruturas de desigualdade.

## **O século XIX: filantropia, higienismo e as primeiras sementes do Estado Social**

Com a chegada da Família Real Portuguesa em 1808 e, posteriormente, a Independência do Brasil em 1822, o país passou por transformações significativas. As cidades cresceram, o comércio se expandiu e novas ideias, vindas da Europa, começaram a circular entre as elites intelectuais. No campo da assistência, o século XIX foi marcado pela coexistência da tradicional caridade religiosa com novas formas de atuação, como a filantropia laica e as primeiras, ainda tímidas, intervenções do Estado, impulsionadas principalmente por preocupações com a saúde pública e a ordem social – o chamado higienismo.

A filantropia, praticada por membros da elite econômica e intelectual, diferenciava-se da caridade religiosa por buscar uma abordagem mais racional e organizada, embora ainda paternalista. Sociedades beneficentes e associações de auxílio mútuo foram criadas, muitas vezes por iniciativa de figuras proeminentes da sociedade imperial. Essas instituições, como o Imperial Instituto dos Meninos Cegos (1854) ou o Imperial Instituto dos Surdos-Mudos (1857), ambos no Rio de Janeiro, demonstravam uma preocupação com públicos específicos, oferecendo algum tipo de educação ou amparo especializado. A "orientação" aqui começava a incorporar elementos de instrução e preparação para o trabalho, ainda que de forma limitada e com foco na adaptação do indivíduo à sociedade.

**Para ilustrar a ação filantrópica,** imagine um grupo de senhoras da alta sociedade carioca, no final do século XIX, organizando um bazar beneficente para arrecadar fundos para um asilo de meninas órfãs. Elas mesmas visitavam o asilo, doavam roupas e alimentos, e se preocupavam com a "educação moral e religiosa" das internas. A orientação dada às meninas visava prepará-las para serem boas domésticas, costureiras ou, se tivessem sorte, esposas "honradas". Havia uma genuína preocupação com o bem-estar delas, dentro dos padrões da época, mas a relação era claramente vertical, das benfeitoras para as assistidas, sem espaço para a participação ou o protagonismo das meninas em suas próprias vidas.

Paralelamente, o avanço de epidemias como febre amarela, varíola e cólera nas cidades portuárias e em crescimento acendeu um alerta nas autoridades. Surge então o movimento higienista, que via a pobreza e as más condições de vida das classes trabalhadoras como focos de doença e desordem, ameaçando a saúde e a segurança de toda a população, inclusive da elite. As intervenções estatais, nesse

período, foram fortemente influenciadas por essa visão. Foram criados órgãos de saúde pública, e as primeiras "visitadoras sanitárias" podem ser consideradas precursoras de uma forma de orientação social. Elas iam às casas das famílias pobres, especialmente nos cortiços, para inspecionar as condições de higiene, orientar sobre limpeza, ventilação, cuidados com a água e os alimentos.

**Considere este cenário:** Um cortiço no centro do Rio de Janeiro, por volta de 1890, é alvo de uma visita de inspeção sanitária após um surto de varíola. A visitadora, geralmente uma mulher com alguma instrução, entra nas habitações precárias, aponta os problemas de limpeza, a falta de ventilação, o acúmulo de lixo. Sua "orientação" é diretiva, muitas vezes autoritária: "Vocês precisam ferver a água, limpar este chão, não deixar as crianças brincarem perto do esgoto". Embora o objetivo fosse a saúde coletiva, a abordagem frequentemente culpabilizava os moradores por sua situação, sem considerar a falta de saneamento básico, a pobreza extrema e as condições de trabalho exaustivas que dificultavam a adoção dessas práticas. A "orientação" era mais uma imposição de normas do que um diálogo ou um processo de empoderamento. Havia uma preocupação com a "regeneração" dos pobres, tanto física quanto moral, para que se tornassem "úteis" e "ordeiros".

A Lei dos Ventres Livres (1871) e, posteriormente, a Lei Áurea (1888), que aboliu a escravidão, trouxeram novos desafios sociais. Milhares de ex-escravizados foram libertos, mas sem qualquer política de inclusão social, acesso à terra, educação ou trabalho digno. A maioria foi relegada à miséria nas periferias das cidades ou nos campos. A resposta do Estado e da sociedade a essa nova realidade foi inadequada e insuficiente, predominando ainda a visão de que a pobreza era um problema individual ou, no máximo, um caso de polícia quando gerava desordem. As poucas iniciativas de amparo eram pontuais e não alteravam a estrutura de desigualdade racial e social profundamente arraigada. O orientador social, como figura profissional, ainda não existia, mas a necessidade de mediação e apoio a esses grupos vulnerabilizados tornava-se cada vez mais premente, embora não fosse adequadamente reconhecida ou atendida pelo poder público. O legado do higienismo foi ambíguo: por um lado, introduziu a ideia de que o Estado tinha

alguma responsabilidade na saúde e bem-estar da população; por outro, reforçou o controle social sobre os pobres e a estigmatização de seus modos de vida.

### **A República Velha e a Era Vargas: entre a "Questão Social" como caso de polícia e os primórdios da legislação trabalhista**

A proclamação da República em 1889 não alterou substancialmente o quadro de desigualdade e a forma como a pobreza era tratada no Brasil. A chamada "Questão Social" – conjunto de problemas sociais, econômicos e políticos decorrentes da industrialização incipiente, da urbanização acelerada e das condições de trabalho precárias – era frequentemente vista pelas elites agrárias e pela nova burguesia industrial mais como um "caso de polícia" do que como uma demanda por direitos. Greves operárias, movimentos por moradia e outras manifestações de descontentamento popular eram reprimidas com violência, enquanto a assistência aos necessitados continuava, em grande medida, a cargo da Igreja e de instituições filantrópicas privadas.

No entanto, algumas mudanças começaram a se desenhar, especialmente nas primeiras décadas do século XX. A crescente organização da classe trabalhadora, com a fundação de sindicatos e partidos de inspiração anarquista e socialista, pressionava por melhores condições de vida e trabalho. Intelectuais e alguns políticos começavam a discutir a necessidade de o Estado intervir de forma mais sistemática para mediar conflitos e garantir um mínimo de proteção social.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Um grupo de operários de uma fábrica têxtil em São Paulo, no início dos anos 1920, entra em greve reivindicando redução da jornada de trabalho (que podia chegar a 14 ou 16 horas diárias), melhores salários e segurança no ambiente fabril. Não havia, na época, um "orientador social" do Estado para mediar esse conflito ou garantir os direitos dos trabalhadores. A resposta mais comum seria a intervenção policial para dispersar os grevistas e a ameaça de demissão por parte dos patrões. O máximo de "orientação" que poderiam receber viria de seus próprios companheiros de sindicato ou de advogados simpatizantes da causa operária, que os instruiriam sobre como organizar a resistência e apresentar suas demandas, mas sem qualquer garantia de que seriam ouvidos ou atendidos.

A grande virada, no que se refere à intervenção estatal nas questões sociais e trabalhistas, ocorreu com a ascensão de Getúlio Vargas ao poder, a partir de 1930. A Era Vargas (1930-1945) foi um período de intensa centralização política e de construção de um aparato estatal mais robusto, com a criação de ministérios e órgãos públicos dedicados a diversas áreas, incluindo o trabalho e, de forma incipiente, a assistência social. Foi nesse contexto que surgiram as primeiras leis trabalhistas significativas, como a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), em 1943, que estabeleceu direitos como salário mínimo, férias remuneradas, jornada de oito horas e proteção ao trabalho da mulher e do menor.

Essas conquistas, embora importantes, eram concedidas de forma tutelada pelo Estado, num modelo corporativista que atrelava os benefícios à sindicalização controlada pelo governo. A assistência social, por sua vez, ainda era vista de forma secundária e fragmentada. Em 1938, foi criado o Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), e em 1942, a Legião Brasileira de Assistência (LBA), uma fundação de direito privado, mas com forte apoio e influência governamental, presidida tradicionalmente pela primeira-dama. A LBA atuava principalmente no amparo à maternidade e à infância, distribuindo alimentos, roupas e oferecendo cursos profissionalizantes de curta duração.

**Considere este cenário:** Uma jovem mãe solteira, moradora de uma favela no Rio de Janeiro durante os anos 1940, busca ajuda na LBA. Ela poderia receber um enxoval para o bebê, cestas básicas e orientação sobre cuidados com a criança e higiene. Poderia ser encaminhada para um curso de corte e costura ou culinária, com a promessa de que isso lhe daria uma profissão e "dignidade". A "orientadora" da LBA, muitas vezes uma voluntária da elite ou uma funcionária com formação rudimentar, agiria com um misto de boa vontade e controle social. Sua intervenção visava ajustar o comportamento daquela mãe aos padrões morais e sociais esperados, garantindo que ela se tornasse uma "boa mãe" e uma trabalhadora "honesta". A abordagem era assistencialista e clientelista, pois o acesso aos benefícios muitas vezes dependia da lealdade ao governo ou de indicações políticas. Não se questionava a estrutura social que levava aquela jovem à pobreza, nem se promovia sua autonomia de forma crítica.

É importante notar que foi também nesse período que o Serviço Social começou a se institucionalizar como profissão no Brasil, com a fundação das primeiras escolas na década de 1930. Os primeiros assistentes sociais, influenciados por modelos europeus e norte-americanos, traziam uma abordagem mais técnica e metodológica para o trabalho com indivíduos, grupos e comunidades. Embora inicialmente com forte influência da doutrina social da Igreja e de uma visão mais psicologizante dos problemas sociais, a profissionalização do Serviço Social representou um avanço em relação ao amadorismo e ao voluntarismo que predominavam até então. Esses profissionais começaram a atuar em hospitais, escolas, empresas e nos poucos órgãos de assistência existentes, realizando estudos de caso, diagnósticos sociais e buscando soluções para os problemas apresentados. A figura do "orientador social" como a conhecemos hoje ainda não estava plenamente configurada, mas as bases para uma intervenção social mais técnica e menos improvisada começavam a ser lançadas, ainda que sob a forte tutela de um Estado centralizador e com uma visão de direitos sociais ainda muito limitada e condicionada.

### **Do desenvolvimentismo à Ditadura Militar: modernização conservadora e o recrudescimento da repressão**

O período que se estende do final da Era Vargas, passando pela experiência democrática de 1946-1964, até o longo regime militar (1964-1985), foi marcado por profundas contradições. Por um lado, o Brasil vivenciou um intenso processo de industrialização e urbanização, especialmente nas décadas de 1950 e 1970 (o chamado "milagre econômico"). Essa modernização, no entanto, foi conservadora, pois manteve intactas as estruturas de desigualdade social, concentração de renda e de poder. A "Questão Social" se agravou, com o crescimento desordenado das cidades, o aumento da pobreza urbana, a precarização do trabalho para muitos e a violência no campo.

Durante o período democrático (1946-1964), houve um florescimento dos movimentos sociais, sindicais e estudantis, que pressionavam por reformas de base (agrária, urbana, educacional, etc.) e pela ampliação dos direitos sociais. A assistência social continuava fragmentada, com a LBA mantendo seu protagonismo no assistencialismo clientelista, mas também com o fortalecimento do Serviço Social como profissão, que buscava se afirmar tecnicamente e começava a incorporar uma



visão mais crítica da realidade social. Alguns programas e projetos pontuais surgiram, voltados para habitação popular, saúde comunitária e educação de adultos, muitas vezes com a participação ativa de assistentes sociais e outros técnicos.

**Para ilustrar o clima da época,** imagine uma comunidade recém-formada na periferia de uma grande cidade nos anos 1950, lutando por infraestrutura básica como água encanada e luz elétrica. Poderia haver ali a atuação de um assistente social ligado a algum órgão público ou a uma entidade religiosa progressista. Esse profissional não apenas "orientaria" os moradores sobre como se organizar em associações e apresentar suas reivindicações à prefeitura, mas também poderia realizar diagnósticos da situação local, promover reuniões comunitárias para discutir os problemas e buscar soluções coletivas. A "orientação" aqui já começava a se aproximar de um trabalho de organização e desenvolvimento comunitário, embora ainda esbarrasse na falta de vontade política e nos recursos limitados.

Com o golpe militar de 1964, esse cenário mudou drasticamente. O regime autoritário reprimiu violentamente os movimentos sociais, perseguiu lideranças políticas e sindicais, censurou a imprensa e as artes, e impôs um modelo de desenvolvimento excludente. No campo da assistência social, houve um retrocesso em termos de participação popular e de debate crítico. A abordagem tornou-se mais tecnicista e controladora. O foco era manter a ordem social, reprimir focos de "subversão" e promover uma "integração" dos pobres ao sistema, sem questionar suas bases.

A LBA foi fortalecida e expandiu sua atuação, mas sempre sob a égide do clientelismo e do controle ideológico. Surgiram também outros órgãos e programas assistenciais, como o Projeto Rondon (que levava estudantes universitários para "realizar trabalho social" em áreas carentes, muitas vezes com uma visão ingênua e despolitizada da pobreza) e o Mobral (Movimento Brasileiro de Alfabetização), que, apesar de seus méritos em alfabetizar um grande número de adultos, também servia como instrumento de propaganda do regime.

**Considere este cenário:** Durante os anos 1970, em pleno "milagre econômico", uma família de migrantes nordestinos chega a São Paulo em busca de trabalho e

melhores condições de vida. Desembarcam na rodoviária sem conhecer ninguém e sem ter onde ficar. Se buscassem ajuda em algum posto da LBA ou órgão similar, a "orientação" recebida seria provavelmente focada em encontrar um abrigo temporário, conseguir alguma documentação e, talvez, um encaminhamento para um emprego precário na construção civil (para o homem) ou como doméstica (para a mulher). Haveria uma preocupação em "controlar" essa população, evitando que se tornassem "um problema" para a cidade. Qualquer tentativa de organização para reivindicar moradia digna ou direitos trabalhistas seria vista com desconfiança e poderia levar à repressão. A "orientação social" oficial era desmobilizadora e visava a adaptação passiva dos indivíduos à ordem vigente.

No entanto, mesmo sob a ditadura, surgiram focos de resistência e de práticas alternativas. Muitos assistentes sociais, influenciados pela Teologia da Libertação e por correntes críticas do marxismo, atuavam clandestinamente ou em espaços não governamentais (ONGs, associações de bairro, pastorais sociais da Igreja Católica) apoiando a organização popular, denunciando as violações de direitos humanos e buscando construir uma prática profissional comprometida com a transformação social. Esses profissionais, muitas vezes arriscando a própria segurança, realizavam um trabalho de "orientação" que ia muito além do assistencialismo, promovendo a conscientização política, o fortalecimento dos laços comunitários e a luta por direitos. Essa atuação "subterrânea" foi fundamental para manter viva a chama da esperança e para preparar o caminho para a redemocratização. O "orientador social" que emergiria com mais clareza no período democrático seguinte herdaria muito dessa tradição de resistência e compromisso com os mais vulneráveis. A ditadura, ao tentar silenciar as demandas sociais, acabou por evidenciar, pelo avesso, a urgência de uma política social que fosse verdadeiramente promotora da cidadania e não um mero instrumento de controle.

### **A redemocratização e a Constituição de 1988: o advento da Seguridade Social e a assistência como direito**

O processo de redemocratização do Brasil, que culminou com o fim da Ditadura Militar em 1985 e a promulgação da Constituição Federal de 1988, representou um marco fundamental na história das políticas sociais e, consequentemente, na concepção da orientação social. A nova Constituição, apelidada de "Constituição

Cidadã", foi fruto de intensa mobilização da sociedade civil organizada – movimentos sociais, sindicatos, entidades profissionais, igrejas progressistas – que participaram ativamente dos debates e apresentaram propostas para garantir direitos fundamentais e construir um país mais justo e democrático.

No campo da proteção social, a grande inovação da Constituição de 1988 foi a instituição da Seguridade Social, um sistema amplo e integrado que compreende três áreas essenciais: Saúde (direito universal e dever do Estado), Previdência Social (de caráter contributivo, para proteger o trabalhador e seus dependentes em situações como doença, aposentadoria, morte) e, pela primeira vez de forma tão explícita e robusta, a Assistência Social. O Artigo 203 da Constituição estabelece que a assistência social "será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social", e define seus objetivos, entre eles: 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 portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária.

Essa nova concepção rompeu radicalmente com a tradição anterior, baseada na caridade, no favor, no clientelismo e na repressão. A assistência social deixou de ser vista como uma ajuda esporádica aos "pobres coitados" ou como um instrumento de controle social, para se tornar um direito de cidadania e um dever do Estado. Isso significou uma profunda mudança de paradigma, com implicações diretas para a prática dos profissionais que atuam nessa área, incluindo os orientadores sociais.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Antes da Constituição de 1988, uma pessoa com deficiência que não conseguisse trabalhar e não tivesse família para sustentá-la dependia inteiramente da caridade alheia ou de alguma vaga em instituições filantrópicas superlotadas. Não havia um direito garantido a um benefício de renda mínima. Após a Constituição (e sua posterior regulamentação), essa mesma pessoa, comprovando sua condição de vulnerabilidade e incapacidade para o trabalho, passaria a ter direito, por exemplo, ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), um salário mínimo mensal. A "orientação social" nesse novo contexto não seria apenas encaminhá-la para pedir esmolas ou para uma

instituição, mas sim informá-la sobre seu direito ao BPC, auxiliá-la a reunir a documentação necessária, a acessar os canais corretos para a solicitação e a acompanhar o processo. Trata-se de garantir o acesso a um direito, e não de prestar um favor.

A Constituição também estabeleceu princípios importantes para a organização da assistência social, como a descentralização político-administrativa, com a participação dos estados e municípios na formulação e execução das políticas, e a participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis. Isso abriu caminho para a criação dos Conselhos de Assistência Social (municipais, estaduais e nacional), espaços fundamentais de controle social e deliberação democrática.

**Considere este cenário:** Uma comunidade da periferia, que antes da Constituição de 1988 dependia da "boa vontade" de um político local para conseguir a reforma de um pequeno posto de saúde improvisado, agora, sob a nova ordem constitucional e com a posterior organização do SUAS, poderia se organizar, eleger representantes para o Conselho Municipal de Assistência Social e, nesse espaço, apresentar suas demandas, fiscalizar a aplicação dos recursos públicos e participar da elaboração do Plano Municipal de Assistência Social. Um orientador social atuando no CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) dessa comunidade teria o papel de informar os moradores sobre esses mecanismos de participação, incentivar sua organização e instrumentalizá-los para o exercício do controle social. A "orientação" deixa de ser apenas individual e passa a ter uma dimensão coletiva e política, de fortalecimento da cidadania ativa.

A mudança de mentalidade imposta pela Constituição de 1988 foi profunda, mas sua implementação prática seria um processo longo e desafiador. Passar de uma cultura de favor para uma cultura de direitos exige não apenas leis, mas também investimentos, capacitação de profissionais, informação para a população e, sobretudo, uma contínua disputa política para garantir que os direitos inscritos no papel se tornem realidade no cotidiano dos cidadãos mais vulneráveis. A figura do orientador social, nesse novo contexto, ganha uma responsabilidade acrescida: a de ser um agente de concretização desses direitos, um mediador entre as

necessidades da população e as políticas públicas disponíveis, e um promotor da autonomia e do protagonismo dos usuários.

### **A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e a consolidação do SUAS: a materialização de um novo paradigma**

Se a Constituição Federal de 1988 lançou as bases conceituais e jurídicas para a assistência social como política pública e direito de cidadania, foi a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) – Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 – que detalhou e regulamentou esses preceitos, estabelecendo as diretrizes para a organização e o funcionamento da assistência social em todo o território nacional. A LOAS representou um passo decisivo para superar a fragmentação, o clientelismo e o caráter eminentemente paliativo que historicamente marcaram as ações nessa área.

Um dos avanços mais significativos trazidos pela LOAS foi a definição clara dos objetivos, princípios e diretrizes da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Ela reafirmou a assistência social como não contributiva, destinada a garantir o atendimento às necessidades básicas, e estabeleceu que as ações devem ser organizadas de forma descentralizada e participativa. Além disso, a LOAS criou o Benefício de Prestação Continuada (BPC), já mencionado, que 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. O BPC é um exemplo concreto da passagem da assistência como caridade para a assistência como direito social.

**Para ilustrar a importância da LOAS**, pense na situação de uma família extremamente pobre, com vários filhos pequenos, cujo pai perdeu o emprego e a mãe é dona de casa, vivendo em uma área sem acesso a creches. Antes da LOAS, essa família dependeria de cestas básicas esporádicas de alguma igreja ou da LBA, sem qualquer garantia de continuidade ou acompanhamento. Com a LOAS e a posterior implementação de programas como o Bolsa Família (que unificou e ampliou programas anteriores de transferência de renda), essa família poderia ser inserida em um programa de transferência condicionada de renda, receber acompanhamento de um orientador social no CRAS para discutir suas dificuldades, ser encaminhada para cursos de qualificação, ter os filhos matriculados na escola e

com a vacinação em dia. A "orientação social" aqui se torna parte de um sistema integrado que busca não apenas aliviar a pobreza imediata, mas também criar condições para a superação da vulnerabilidade a longo prazo, com foco na autonomia e no acesso a direitos.

Posteriormente, a Política Nacional de Assistência Social de 2004 e a implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) em 2005 vieram consolidar e operacionalizar os princípios da LOAS. O SUAS organizou a assistência social em todo o país de forma hierarquizada e territorializada, definindo os níveis de proteção social (Básica e Especial, de Média e Alta Complexidade) e os equipamentos públicos onde os serviços devem ser ofertados, como os CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) e os CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social).

Os CRAS são a porta de entrada do SUAS, localizados em áreas de maior vulnerabilidade social, e têm como objetivo prevenir a ocorrência de situações de risco social através do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. É nesse espaço que o orientador social (muitas vezes com outras denominações, como técnico de referência do CRAS, educador social, ou mesmo assistente social e psicólogo desempenhando funções de orientação) desempenha um papel crucial. Ele acolhe as famílias, realiza diagnósticos sociofamiliares, encaminha para serviços e programas, desenvolve atividades em grupo, orienta sobre direitos e deveres, e acompanha as famílias em seu processo de desenvolvimento.

**Considere este cenário:** Uma adolescente está sofrendo violência psicológica por parte do namorado e busca ajuda no CRAS de seu bairro. A orientadora social (ou a equipe técnica) a acolhe, escuta sua história com atenção e respeito, sem julgamentos. Informa sobre seus direitos, explica o que é violência contra a mulher e quais são os mecanismos de proteção disponíveis. Pode encaminhá-la para um atendimento psicológico, para a rede de proteção à mulher (como um CREAS ou uma delegacia da mulher), e discutir com ela estratégias para fortalecer sua autoestima e romper o ciclo de violência. Se necessário, a orientadora pode também realizar visitas domiciliares, conversar com a família da adolescente (com o consentimento dela e avaliando os riscos) e articular com a escola para garantir um

acompanhamento integral. Essa atuação é radicalmente diferente da "orientação moral" do passado. Ela é técnica, baseada em conhecimento, focada na garantia de direitos e no empoderamento da usuária.

O SUAS, com seus princípios de universalidade, gratuidade, integralidade da proteção, intersetorialidade e equidade, representa a materialização de um novo paradigma para a assistência social no Brasil. Ele exige profissionais qualificados, com formação continuada, capazes de realizar um trabalho complexo que envolve escuta, acolhimento, diagnóstico, planejamento, mediação, articulação em rede e, fundamentalmente, um compromisso ético-político com a defesa intransigente dos direitos humanos e da justiça social. A evolução da orientação social, da caridade à garantia de direitos, é, portanto, a história da própria construção da cidadania social no país.

### **O papel histórico do "orientador" e suas diversas nomenclaturas: agentes da mudança social**

Ao longo dessa extensa jornada histórica, desde as práticas caritativas coloniais até a consolidação do SUAS, a figura daquele que "orienta" ou "assiste" o outro em situação de necessidade esteve presente, ainda que sob diferentes roupagens, nomenclaturas e, crucialmente, com distintas concepções sobre seu papel e o propósito de sua intervenção. Rastrear a evolução desse "orientador" é perceber como as transformações sociais, econômicas e políticas foram redefinindo as demandas por apoio e as respostas oferecidas.

Nos primórdios, como vimos, o "orientador" era frequentemente uma figura religiosa – o padre, a freira, o membro de uma irmandade. Sua orientação era moral, espiritual, e a ajuda material era um complemento, um ato de piedade. **Por exemplo**, um padre no século XVIII, ao "orientar" um mendigo, buscaria confessá-lo, exortá-lo à fé e, talvez, conseguir-lhe um lugar para dormir e um prato de comida na cozinha do convento. O foco era a salvação da alma do indivíduo e a manutenção da ordem social baseada nos preceitos religiosos.

Com o advento do higienismo e da filantropia no século XIX, surgem novas figuras. As "senhoras da caridade" da elite, as visitadoras sanitárias, os primeiros

administradores de asilos e orfanatos. A nomenclatura ainda não era "orientador social", mas suas funções envolviam um tipo de diagnóstico (ainda que rudimentar e moralizante), instrução (sobre higiene, bons costumes, trabalho) e encaminhamento. **Imagine uma visitadora sanitária** no Rio de Janeiro imperial. Sua "orientação" aos moradores de um cortiço era diretiva, focada na prevenção de doenças, mas também imbuída de um desejo de "civilizar" os pobres, adequando-os aos padrões da elite.

Na Era Vargas, com a LBA e as primeiras políticas trabalhistas, temos as "voluntárias sociais", as "educadoras familiares" e os primeiros assistentes sociais. A nomenclatura começa a se diversificar, e a formação, embora ainda incipiente para muitos, começa a ser valorizada. **Considere uma "educadora familiar" da LBA** nos anos 1940. Ela visitava as famílias, ensinava puericultura, economia doméstica, e buscava inserir as mulheres em atividades geradoras de renda, como costura ou artesanato. Havia uma intenção de "melhorar a vida" daquelas famílias, mas dentro de um modelo assistencialista e, muitas vezes, clientelista, sem questionar as causas estruturais da pobreza.

Durante a Ditadura Militar, enquanto as instâncias oficiais mantinham um perfil tecnicista e controlador, com figuras como os "técnicos de bem-estar social" ou "agentes de desenvolvimento comunitário" atuando em programas governamentais muitas vezes despolitizados, surgiam nos movimentos de resistência e nas ONGs os "agentes de pastoral", os "educadores populares", os "animadores culturais". Esses "orientadores" alternativos tinham um forte compromisso com a transformação social, utilizando metodologias participativas e buscando a conscientização política das comunidades. **Pense em um agente de pastoral** atuando numa Comunidade Eclesial de Base (CEB) nos anos 1970, discutindo com os moradores, à luz do Evangelho e da realidade local, seus direitos à terra, à moradia, à saúde, e incentivando a organização coletiva para lutar por essas demandas.

Com a redemocratização e a Constituição de 1988, e especialmente com a LOAS e o SUAS, a nomenclatura e o papel do profissional que atua na linha de frente da assistência social ganham contornos mais definidos, embora ainda haja diversidade. Encontramos termos como "orientador social", "educador social", "técnico de



referência do CRAS/CREAS", "agente social". Muitas vezes, assistentes sociais e psicólogos também desempenham funções que incluem a orientação social direta. O fundamental é que, independentemente da nomenclatura específica, o SUAS estabelece um perfil de atuação baseado na garantia de direitos, na escuta qualificada, no trabalho em rede, no planejamento e na avaliação das ações.

**Imagine um orientador social** trabalhando hoje em um CRAS. Ele pode ser responsável por acolher uma família recém-chegada ao município, realizar uma entrevista para entender suas necessidades, cadastrá-la no Cadastro Único para Programas Sociais, orientá-la sobre o acesso ao Bolsa Família, encaminhar as crianças para a escola e o posto de saúde, e convidá-la a participar de grupos de convivência e fortalecimento de vínculos. Se identificar uma situação de violência doméstica, por exemplo, ele tem o dever de orientar a vítima sobre seus direitos e encaminhá-la para os serviços especializados da rede de proteção. Sua atuação é técnica, ética e politicamente comprometida com a cidadania.

A evolução da nomenclatura reflete, portanto, a própria evolução da concepção de assistência social: da caridade individual à política pública; do favor à garantia de direito; do controle social à promoção da autonomia e da participação cidadã. O "orientador social" de hoje é herdeiro de todas essas experiências históricas, mas seu mandato é claro: ser um agente facilitador do acesso aos direitos e um construtor de caminhos para a superação das vulnerabilidades sociais, sempre com respeito à dignidade e à singularidade de cada indivíduo e família.

## **Desafios contemporâneos na materialização da orientação social como direito**

Apesar dos inegáveis avanços legislativos e conceituais que transformaram a assistência social no Brasil, especialmente a partir da Constituição de 1988 e da consolidação do SUAS, a prática cotidiana da orientação social ainda enfrenta enormes desafios para que o paradigma da garantia de direitos se materialize plenamente na vida dos cidadãos mais vulnerabilizados. A distância entre o ideal normativo e a realidade operacional é, muitas vezes, significativa e reflete as contradições e desigualdades estruturais da sociedade brasileira.

Um dos primeiros e mais persistentes desafios é o subfinanciamento crônico da política de assistência social. Embora o SUAS preveja um sistema de cofinanciamento entre União, estados e municípios, os recursos destinados são frequentemente insuficientes para atender à crescente demanda e para garantir a qualidade e a continuidade dos serviços, programas e projetos. Isso impacta diretamente o trabalho do orientador social, que pode se ver limitado pela falta de vagas em serviços de acolhimento, pela demora na concessão de benefícios, pela escassez de recursos para atividades socioeducativas ou pela precarização das condições de trabalho nos equipamentos públicos. **Imagine um orientador social de um CRAS** que identifica a necessidade urgente de acompanhamento psicológico para um adolescente com ideação suicida, mas a rede de saúde mental do município possui uma fila de espera de meses. Ou que precisa encaminhar uma família desabrigada para um acolhimento institucional, mas todas as vagas estão ocupadas. Essa impotência gera frustração no profissional e desacredita o sistema perante os usuários.

Outro desafio crucial é a fragmentação das políticas públicas e a dificuldade de efetivar a intersetorialidade. A orientação social eficaz muitas vezes depende da articulação com outras políticas, como saúde, educação, habitação, trabalho e segurança pública. No entanto, a comunicação e a colaboração entre diferentes secretarias e órgãos nem sempre são fluidas. Burocracias, disputas de poder, falta de protocolos comuns e visões setoriais limitadas podem impedir que o usuário receba um atendimento integral. **Considere, por exemplo,** o caso de uma criança vítima de negligência familiar. O orientador social do CREAS precisa articular com o Conselho Tutelar, com a escola onde a criança estuda, com o posto de saúde que a acompanha e, possivelmente, com o sistema de justiça. Se esses diferentes atores não trabalharem de forma coordenada, com um plano de intervenção conjunto, a proteção da criança fica comprometida. O orientador social despende, assim, grande parte de seu tempo e energia tentando "costurar" uma rede que deveria funcionar organicamente.

A própria formação e qualificação dos profissionais que atuam na orientação social é um ponto nevrálgico. Embora o SUAS estabeleça diretrizes para a composição das equipes de referência, com a presença de profissionais de nível superior (como

assistentes sociais e psicólogos) e de nível médio (como os orientadores/educadores sociais), nem sempre há investimento suficiente em formação continuada, supervisão técnica e condições adequadas de trabalho. Além disso, a diversidade de formações e a falta de uma identidade profissional unificada para o "orientador social" de nível médio podem gerar ambiguidades em seu papel e atribuições. **Pense na situação de um educador social** recém-contratado por um município com pouca tradição em assistência social, que recebe pouca ou nenhuma capacitação específica sobre o SUAS, as legislações pertinentes ou as metodologias de abordagem familiar e comunitária. Ele pode acabar reproduzindo práticas assistencialistas ou moralizantes do passado, por desconhecimento ou por falta de suporte técnico.

A persistência de uma cultura clientelista e patrimonialista na política brasileira também representa um obstáculo. Em muitos municípios, a assistência social ainda é utilizada como moeda de troca eleitoral, com a distribuição de benefícios e serviços baseada em critérios políticos e não em direitos. Isso desvirtua o caráter público e universal da política, gera desigualdade no acesso e fragiliza o trabalho técnico dos orientadores sociais, que podem sofrer pressões para privilegiar determinados grupos ou indivíduos. **Imagine um orientador social que, ao seguir critérios técnicos** para a inclusão de famílias no Cadastro Único, é pressionado por um vereador local para incluir "apadrinhados" que não se enquadram nos perfis de vulnerabilidade. Essa situação gera um dilema ético para o profissional e compromete a credibilidade do sistema.

Por fim, um desafio intrínseco à própria natureza da orientação social é lidar com a complexidade das vulnerabilidades sociais contemporâneas: pobreza extrema, violência urbana e doméstica, uso abusivo de drogas, desemprego estrutural, questões de saúde mental, discriminação racial e de gênero, entre outras. Essas questões exigem do orientador social não apenas conhecimento técnico, mas também sensibilidade, empatia, capacidade de escuta e uma postura crítica e reflexiva sobre a realidade. É preciso ir além da simples oferta de serviços e buscar construir, junto com os usuários, alternativas para a superação de suas dificuldades, fortalecendo sua autonomia e protagonismo.

Superar esses desafios exige um compromisso contínuo de todos os atores envolvidos: gestores públicos, trabalhadores do SUAS, conselheiros de assistência social e a sociedade civil. É preciso lutar por mais financiamento, por melhores condições de trabalho, por formação qualificada, por maior integração entre as políticas e, fundamentalmente, por uma mudança cultural que consolide a assistência social como um direito inalienável de todos que dela necessitarem, e a orientação social como uma ferramenta essencial para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. A história da orientação social no Brasil mostra que avanços são possíveis, mas eles dependem de vigilância constante e de mobilização social permanente.

## **O papel do orientador social no Sistema Único de Assistência Social (SUAS): CRAS, CREAS e outros serviços**

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) representa a materialização da política de assistência social no Brasil, conforme preconizado pela Constituição Federal de 1988 e pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) de 1993. Compreender sua arquitetura, seus princípios e, principalmente, os espaços onde os serviços socioassistenciais são ofertados é crucial para o orientador social. Este profissional é uma peça-chave na engrenagem do SUAS, atuando diretamente na ponta, no contato com os usuários, famílias e comunidades, traduzindo os objetivos da política em ações concretas de proteção, defesa e garantia de direitos. Seja no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) ou em outros serviços da rede, o orientador social desempenha múltiplas funções que exigem conhecimento técnico, sensibilidade e um profundo compromisso ético-político.

## **Desvendando a arquitetura do SUAS: alicerces de uma política de direitos**

Antes de adentrarmos nos papéis específicos do orientador social, é imprescindível que você, futuro profissional desta área, compreenda a estrutura e os fundamentos do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Este sistema não é apenas um conjunto de prédios ou programas, mas uma complexa articulação de serviços, benefícios, projetos e normativas que visam garantir a proteção social a quem dela necessitar. O SUAS organiza a política de assistência social de forma padronizada e descentralizada em todo o território nacional, buscando superar a fragmentação e o caráter clientelista que marcaram historicamente as ações nesse campo.

Os **princípios basilares** do SUAS, que devem nortear toda a prática do orientador social, incluem:

- **Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica:** A lógica do SUAS não é a do lucro, mas a da garantia de direitos e da promoção da dignidade humana.
- **Universalização dos direitos sociais:** A assistência social é para todos os cidadãos e cidadãs que dela necessitarem, sem discriminação de qualquer natureza.
- **Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária:** O usuário não é um mero receptor passivo, mas um sujeito de direitos, com voz e capacidade de decisão. A manutenção e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários são centrais.
- **Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais:** O SUAS busca corrigir desigualdades históricas no acesso aos serviços.
- **Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão:** A informação é um direito e uma ferramenta de empoderamento.

As **diretrizes** que orientam a organização do SUAS são igualmente importantes:

- **Descentralização político-administrativa e comando único das ações em cada esfera de governo:** Municípios são os principais executores da política, mas há responsabilidades compartilhadas com estados e a União.
- **Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis:** Os Conselhos de Assistência Social são a principal expressão dessa diretriz.
- **Primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social em cada esfera de governo:** Embora a sociedade civil possa e deva participar, a responsabilidade principal é estatal.
- **Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos.**

O SUAS organiza seus serviços por **níveis de proteção social**:

1. **Proteção Social Básica (PSB):** Tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. É a "porta de entrada" do SUAS e se materializa principalmente nos CRAS.
2. **Proteção Social Especial (PSE):** 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, entre outras.  
Divide-se em:
  - **Média Complexidade:** Quando os direitos foram violados, mas os vínculos familiares e comunitários ainda não foram totalmente rompidos. Os CREAS são os principais equipamentos deste nível.
  - **Alta Complexidade:** Garante proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido – para famílias e indivíduos que se encontram sem referência ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário. Exemplos são os serviços de acolhimento institucional (abrigos, casas-lares).

**Imagine aqui a seguinte situação:** Uma família enfrenta dificuldades financeiras devido ao desemprego do chefe da família. As crianças estão com baixo rendimento

escolar e há um clima de tensão em casa, mas ainda não há violência explícita ou rompimento de vínculos. Essa família seria, a princípio, público da Proteção Social Básica, a ser atendida no CRAS. O orientador social ali buscaria entender a situação, inscrever a família no Cadastro Único, orientar sobre benefícios como o Bolsa Família, encaminhar o adulto para cursos de qualificação e as crianças para programas de reforço escolar e convivência. Agora, **considere um cenário diferente:** Uma denúncia chega ao Conselho Tutelar de que uma criança está sofrendo agressões físicas constantes por parte dos pais. Nesse caso, há uma violação de direitos, e a família (ou a criança, dependendo da gravidade e da decisão judicial) seria encaminhada para a Proteção Social Especial, provavelmente para um CREAS, onde um orientador social, junto com outros profissionais, atuaria para cessar a violência, proteger a vítima e responsabilizar o agressor, buscando a reestruturação familiar ou, em último caso, o acolhimento da criança.

Compreender essa arquitetura permite ao orientador social situar sua prática, identificar os fluxos corretos de encaminhamento e atuar de forma mais eficaz na rede de proteção.

## **O Orientador Social na Proteção Social Básica: o trabalho essencial no CRAS**

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta dos serviços da Proteção Social Básica (PSB) do SUAS nas áreas de vulnerabilidade e risco social. É considerado a "casa da assistência social" no território, a principal porta de entrada dos usuários para a rede de proteção. O orientador social lotado no CRAS desempenha um papel vital na execução desses serviços, sendo um profissional fundamental para o acolhimento, acompanhamento e desenvolvimento de ações preventivas e de fortalecimento de vínculos.

A atuação do orientador social no CRAS é multifacetada e se desdobra em diversas frentes, sempre com o objetivo de prevenir o rompimento de laços familiares e comunitários, promover o acesso a direitos e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das famílias.

## **Acolhida e escuta qualificada no CRAS: a arte de abrir portas e construir pontes**

A primeira e talvez uma das mais importantes atribuições do orientador social no CRAS é a **acolhida** dos usuários. Este não é um simples ato de recepção, mas um processo técnico que envolve escuta qualificada, respeito à singularidade de cada indivíduo e família, e a capacidade de identificar suas necessidades e demandas, sejam elas explícitas ou latentes. A forma como a família é acolhida no CRAS pode determinar o sucesso de todo o acompanhamento posterior.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Seu Joaquim, um idoso de 70 anos, chega ao CRAS pela primeira vez, encaminhado por um vizinho. Ele está visivelmente desorientado e triste, relatando que sua esposa faleceu recentemente e ele se sente muito sozinho e com dificuldades para administrar a casa e suas finanças, pois era ela quem cuidava de tudo. O orientador social o recebe em uma sala reservada, oferece um copo d'água e, com uma postura empática e paciente, convida-o a falar sobre sua situação. O profissional não o interrompe desnecessariamente, não faz julgamentos morais ("O senhor deveria ter aprendido a cuidar das coisas antes!"), nem oferece soluções prontas e simplistas. Em vez disso, ele escuta atentamente, valida os sentimentos de Seu Joaquim ("Entendo que este é um momento muito difícil para o senhor, a perda de um companheiro(a) é realmente dolorosa"), e busca identificar as redes de apoio que ele possa ter (filhos, outros parentes, amigos) e suas potencialidades. A partir dessa escuta qualificada, o orientador poderá, junto com Seu Joaquim, traçar um plano de acompanhamento, que pode incluir sua inserção em grupos de convivência para idosos, orientação sobre o acesso a benefícios como o BPC (caso ele se enquadre), ou até mesmo um encaminhamento para a rede de saúde, se for identificada a necessidade de apoio psicológico. Essa acolhida humanizada é o primeiro passo para construir um vínculo de confiança e para que Seu Joaquim se sinta seguro e amparado pelo serviço.

A escuta qualificada exige do orientador social habilidades como:

- **Empatia:** Capacidade de se colocar no lugar do outro, buscando compreender seus sentimentos e perspectivas.
- **Observação:** Atenção à comunicação verbal e não verbal do usuário.



- **Comunicação clara e acessível:** Utilizar uma linguagem que o usuário compreenda, evitando jargões técnicos desnecessários.
- **Não julgamento:** Acolher a história do usuário sem impor seus próprios valores ou crenças.
- **Sigilo profissional:** Garantir a confidencialidade das informações compartilhadas.

É por meio dessa acolhida e escuta que o orientador social realiza os primeiros diagnósticos, identifica vulnerabilidades e potencialidades, e orienta sobre os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais disponíveis, não apenas no CRAS, mas em toda a rede.

### **O acompanhamento familiar e o Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) no CRAS**

Uma das principais estratégias de atuação do CRAS é o **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)**, cujo objetivo é apoiar as famílias, prevenindo a ruptura de seus laços, promovendo seu acesso a direitos e contribuindo para a melhoria de sua qualidade de vida. O orientador social é um dos profissionais chave na execução do PAIF, especialmente no que tange ao acompanhamento familiar.

Este acompanhamento não é uma fiscalização da vida alheia, mas um processo contínuo e planejado de intervenção junto às famílias em situação de vulnerabilidade social. Ele se inicia com a acolhida e o diagnóstico sociofamiliar, e se desenvolve por meio de atendimentos particularizados, visitas domiciliares, orientações, encaminhamentos e, fundamentalmente, a construção conjunta do **Plano de Acompanhamento Familiar (PAF)**.

O PAF é um instrumento técnico que registra os objetivos a serem alcançados pela família, as ações a serem desenvolvidas pelo CRAS e pela própria família, os prazos e os responsáveis por cada ação. Ele é construído em diálogo com a família, respeitando sua autonomia e protagonismo.

**Considere este cenário:** A família de Dona Lúcia, mãe solo de três filhos pequenos, moradora de uma área de risco, é identificada pelo CRAS como necessitando de acompanhamento. O orientador social, após algumas conversas e

uma visita domiciliar, senta-se com Dona Lúcia para elaborar o PAF. Juntos, eles identificam os principais desafios: desemprego de Dona Lúcia, dificuldade de acesso à creche para o filho mais novo, isolamento social da mãe, e a necessidade de regularizar a documentação das crianças. No PAF, poderiam constar os seguintes objetivos e ações:

- **Objetivo 1:** Inserção de Dona Lúcia no mercado de trabalho.
  - **Ação CRAS:** Encaminhar Dona Lúcia para cursos de qualificação profissional oferecidos pela prefeitura ou parceiros; orientar sobre elaboração de currículo e busca de emprego.
  - **Ação Família:** Participar dos cursos; buscar ativamente por vagas de emprego.
- **Objetivo 2:** Garantir vaga em creche para o filho mais novo.
  - **Ação CRAS:** Orientar sobre o processo de inscrição nas creches municipais; se necessário, articular com a Secretaria de Educação.
  - **Ação Família:** Realizar a inscrição na creche.
- **Objetivo 3:** Fortalecer os vínculos sociais de Dona Lúcia.
  - **Ação CRAS:** Convidar Dona Lúcia a participar de grupos de convivência de mulheres no CRAS.
  - **Ação Família:** Participar dos encontros do grupo.
- **Objetivo 4:** Regularizar a documentação das crianças.
  - **Ação CRAS:** Orientar sobre os documentos necessários e onde obtê-los; fornecer declarações, se preciso.
  - **Ação Família:** Providenciar a documentação.

O orientador social acompanha a execução desse plano, realizando novos atendimentos, visitas e contatos, ajustando as estratégias conforme a necessidade e registrando toda a evolução no prontuário da família. O PAF é, portanto, uma ferramenta dinâmica que guia a intervenção e permite avaliar os resultados alcançados.

#### **Condução de grupos e oficinas no CRAS: semeando a convivência e a cidadania**

Além dos atendimentos individualizados e familiares, o orientador social no CRAS tem um papel fundamental na organização e condução de **grupos e oficinas**

**socioeducativas.** Esses espaços coletivos são estratégicos para o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, a troca de experiências, a reflexão sobre temas relevantes para a comunidade, o desenvolvimento de potencialidades e a promoção da participação cidadã.

Os grupos podem ser de diversos tipos, conforme as necessidades e interesses do território:

- **Grupos de convivência e fortalecimento de vínculos:** Para crianças, adolescentes, adultos ou idosos, visando promover a socialização, o lazer, a cultura e a construção de laços de amizade e solidariedade.
  - **Para ilustrar:** O orientador social organiza um grupo de adolescentes com idades entre 15 e 17 anos. Nos encontros semanais, são propostas atividades como debates sobre temas de seu interesse (prevenção às drogas, sexualidade, mercado de trabalho), oficinas de grafite, música, teatro, ou a organização de um evento cultural na comunidade. O objetivo é oferecer um espaço seguro e estimulante para que eles se expressem, desenvolvam talentos, reflitam criticamente sobre sua realidade e construam projetos de vida.
- **Grupos de famílias:** Reúnem pais, mães, responsáveis ou membros de diferentes famílias para discutir temas relacionados à dinâmica familiar, direitos e deveres, cuidados com os filhos, prevenção à violência, geração de renda, entre outros.
  - **Imagine aqui a seguinte situação:** Um grupo de mães de crianças pequenas se reúne no CRAS com o orientador social para conversar sobre os desafios da educação dos filhos. Uma mãe relata a dificuldade em lidar com as birras do filho de três anos. Outra compartilha uma estratégia que funcionou para ela. O orientador social pode mediar a conversa, trazer informações sobre desenvolvimento infantil e parentalidade positiva, e incentivar a construção de uma rede de apoio mútuo entre as participantes.
- **Oficinas de geração de renda ou desenvolvimento de habilidades:**

Embora o foco principal do CRAS não seja a profissionalização, podem ser oferecidas oficinas que estimulem a descoberta de talentos e possibilitem

alguma complementação de renda, como artesanato, culinária básica, pequenos reparos, etc., sempre articuladas com o objetivo de fortalecimento de vínculos e inclusão social.

Na condução desses grupos, o orientador social atua como facilitador, mediador e educador, utilizando metodologias participativas que valorizem o saber e a experiência de cada um. Ele planeja os encontros, define os temas, prepara os materiais, conduz as atividades e avalia os resultados junto com os participantes. Esses espaços são poderosas ferramentas de prevenção a riscos sociais e de promoção da autonomia e do protagonismo dos usuários.

### **O Cadastro Único como instrumento de diagnóstico e acesso a direitos**

O **Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico)** é uma ferramenta fundamental no âmbito do SUAS, e o orientador social no CRAS está diretamente envolvido em sua operacionalização. O CadÚnico é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda existentes no país, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população e selecione os beneficiários de diversos programas sociais, como o Bolsa Família, a Tarifa Social de Energia Elétrica, o Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros.

O papel do orientador social em relação ao CadÚnico vai muito além do simples preenchimento de formulários. Ele inclui:

- **Identificação e busca ativa de famílias:** Localizar no território as famílias que se enquadram nos critérios para inclusão no CadÚnico, mas que ainda não estão cadastradas.
- **Orientação sobre o CadÚnico:** Explicar para as famílias o que é o cadastro, para que serve, quais são os documentos necessários, quais são seus direitos e deveres como cadastradas (por exemplo, a importância de manter os dados atualizados).
- **Entrevista de cadastramento e atualização cadastral:** Realizar a entrevista com as famílias, coletando as informações de forma precisa e humanizada, garantindo o sigilo dos dados.

- **Utilização dos dados do CadÚnico para diagnóstico socioterritorial:**

Analisar os dados do cadastro para conhecer o perfil das famílias do território, suas vulnerabilidades e potencialidades, subsidiando o planejamento das ações do CRAS.

- **Considere este cenário:** Ao analisar os dados do CadÚnico de seu território de abrangência, a equipe do CRAS, incluindo o orientador social, percebe um número significativo de famílias chefiadas por mulheres com baixa escolaridade e sem atividade remunerada. Essa informação pode subsidiar a criação de um grupo específico para essas mulheres no CRAS, com foco no empoderamento, na elevação da escolaridade e na busca por alternativas de geração de renda.

- **Acompanhamento das condicionalidades dos programas sociais:**

Orientar e acompanhar as famílias beneficiárias de programas como o Bolsa Família no cumprimento das condicionalidades (frequência escolar das crianças, acompanhamento de saúde), explicando a importância dessas ações para o desenvolvimento familiar.

O CadÚnico, nas mãos de um orientador social qualificado, transforma-se de um mero registro burocrático em uma poderosa ferramenta de inclusão social, diagnóstico e planejamento.

### **Territorialização e busca ativa: o CRAS para além de suas paredes**

A atuação do CRAS é intrinsecamente ligada ao **território** onde está inserido. Conhecer a realidade local – suas características geográficas, sociais, econômicas, culturais, suas potencialidades e fragilidades, as redes de apoio existentes (formais e informais) – é fundamental para um planejamento eficaz das ações. O orientador social participa ativamente desse processo de territorialização, que envolve mapeamento, diagnóstico e construção de vínculos com a comunidade e suas lideranças.

Uma estratégia importante nesse contexto é a **busca ativa**. Em vez de apenas esperar que os usuários procurem o CRAS, a equipe, incluindo o orientador social, vai ao encontro das famílias em situação de vulnerabilidade que, por diversos

motivos (desinformação, vergonha, dificuldade de acesso, isolamento), não acessam os serviços.

**Para ilustrar:** A equipe do CRAS recebe a informação de que em uma área mais afastada do bairro, de difícil acesso, existem algumas famílias vivendo em condições muito precárias, com crianças fora da escola e idosos sem documentação. O orientador social, junto com outros técnicos, organiza uma visita a essa localidade. Eles conversam com os moradores, apresentam o CRAS e os serviços que oferece, identificam as necessidades mais urgentes, realizam cadastros, fazem encaminhamentos e convidam as famílias a participarem das atividades do CRAS. Essa proatividade é essencial para garantir que a proteção social chegue a quem mais precisa.

O trabalho no território também envolve a articulação com outras instituições e serviços locais, como escolas, postos de saúde, associações de moradores, igrejas, ONGs, fortalecendo a rede de proteção local e otimizando os recursos disponíveis. O orientador social atua como um elo entre o CRAS e a comunidade, construindo pontes e promovendo a participação social.

## **O Orientador Social na Proteção Social Especial de Média**

### **Complexidade: o desafio no CREAS**

Enquanto o CRAS atua na prevenção, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) é a unidade pública que oferta serviços da Proteção Social Especial (PSE) de Média Complexidade. Ele é destinado a famílias e indivíduos que vivenciam situações de violação de direitos, mas cujos vínculos familiares e comunitários ainda não foram totalmente rompidos ou têm possibilidade de serem restabelecidos. O papel do orientador social no CREAS é de extrema responsabilidade, exigindo conhecimento técnico aprofundado, habilidade para lidar com situações de crise e um forte posicionamento ético na defesa dos direitos humanos.

O trabalho no CREAS é focado no atendimento e acompanhamento especializado, buscando a superação das violências, o fortalecimento da capacidade protetiva da família e a reparação dos direitos violados.

## **Atendimento especializado a famílias e indivíduos com direitos violados: um olhar para a reparação**

O público do CREAS é diverso e enfrenta múltiplas formas de violação de direitos, como violência física, psicológica, sexual, negligência, abandono, discriminação, trabalho infantil, entre outras. O orientador social, integrando equipes multiprofissionais (que geralmente incluem também assistentes sociais, psicólogos, advogados), realiza um trabalho de:

- **Acolhida especializada:** Diferente da acolhida no CRAS, no CREAS a escuta já parte da existência de uma violação de direito. É preciso criar um ambiente seguro e sigiloso para que a vítima se sinta à vontade para relatar a situação.
- **Diagnóstico da situação de violação:** Identificar o tipo de violência, os agressores, as vítimas, a dinâmica familiar e social, os fatores de risco e de proteção.
- **Elaboração do Plano de Acompanhamento Especializado Familiar ou Individual (PAEFI):** Similar ao PAF do CRAS, mas com foco na superação da violência e na reparação dos direitos. Este plano é construído com o usuário e sua família (quando pertinente e seguro), estabelecendo metas, ações, responsabilidades e prazos.
  - **Imagine aqui a seguinte situação:** Uma mulher, Sra. Ana, procura o CREAS relatando que sofre violência doméstica por parte de seu companheiro. O orientador social, junto com a psicóloga, a acolhe. No PAEFI, poderiam constar ações como: orientação jurídica sobre seus direitos e medidas protetivas de urgência; encaminhamento para atendimento psicológico individual e para grupos de mulheres em situação de violência; articulação com a rede de saúde para cuidados médicos, se necessário; discussão sobre alternativas de moradia segura, caso ela decida sair de casa; e, se for o caso e ela desejar, acompanhamento do agressor (em serviços específicos para homens autores de violência, quando existentes). O orientador social acompanha de perto a implementação dessas ações, buscando fortalecer Sra. Ana em seu processo de ruptura do ciclo de violência e reconstrução de sua autonomia.

- **Articulação com a rede de garantia de direitos:** O CREAS não trabalha isoladamente. O orientador social é fundamental na articulação com o Sistema de Justiça (Ministério Público, Poder Judiciário), Conselhos Tutelares, Delegacias Especializadas, serviços de saúde (especialmente saúde mental), educação, e outras organizações da sociedade civil que atuam na defesa de direitos.

### **O trabalho com vítimas de diferentes formas de violência: especificidades e sensibilidades**

A atuação do orientador social no CREAS exige conhecimento sobre as especificidades de cada tipo de violência e de cada público.

- **Violência contra Crianças e Adolescentes:** Envolve um trabalho delicado de escuta especializada da criança ou adolescente (muitas vezes utilizando recursos lúdicos), orientação e apoio à família (quando não é a agressora) ou aos responsáveis, e articulação intensa com o Conselho Tutelar e o Sistema de Justiça para garantir a proteção integral.
- **Violência contra a Mulher:** Como no exemplo da Sra. Ana, requer o fortalecimento da mulher, a orientação sobre seus direitos (Lei Maria da Penha), o acesso a medidas protetivas e o trabalho em rede para sua segurança e empoderamento.
- **Violência contra a Pessoa Idosa:** Muitas vezes a violência é intrafamiliar (negligência, abandono, violência financeira, psicológica ou física). O orientador social busca intervir para cessar a violência, garantir os direitos do idoso (Estatuto do Idoso) e fortalecer os vínculos familiares protetivos ou buscar alternativas de cuidado.
- **Violência e discriminação contra Pessoas LGBTQIA+:** Exige uma postura de respeito à diversidade sexual e de gênero, o combate à LGBTfobia e a garantia de acesso aos direitos, muitas vezes negados.
- **Trabalho Infantil:** O orientador social atua na identificação, notificação e acompanhamento das crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil, buscando sua retirada dessa condição, a reinserção escolar e o apoio à família para que possa prover o sustento sem depender do trabalho dos filhos.



**Considere este cenário:** Um orientador social do CREAS acompanha o caso de um adolescente que foi vítima de abuso sexual intrafamiliar. O trabalho envolve não apenas o atendimento psicossocial ao adolescente, mas também o acionamento do Conselho Tutelar para as medidas de proteção, a articulação com a delegacia especializada para a investigação, o apoio à mãe (que também pode ser vítima de um contexto de violência), e o acompanhamento do processo judicial. É um trabalho complexo, que exige resiliência, conhecimento técnico e uma rede de apoio intersetorial eficiente.

### **Acompanhamento de adolescentes em cumprimento de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto (LA/PSC)**

O CREAS também é responsável pelo acompanhamento de adolescentes autores de ato infracional que estão cumprindo Medidas Socioeducativas (MSE) em Meio Aberto, como a Liberdade Assistida (LA) e a Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), determinadas pela autoridade judiciária. O papel do orientador social, nesse contexto, é:

- **Construir um vínculo de confiança com o adolescente e sua família.**
- **Elaborar, junto com o adolescente e sua família, o Plano Individual de Atendimento (PIA),** que define as metas e as atividades a serem desenvolvidas durante o cumprimento da medida.
- **Acompanhar a frequência e o desempenho do adolescente na escola e em cursos profissionalizantes.**
- **Orientar e encaminhar para outros serviços da rede (saúde, cultura, esporte, lazer).**
- **Mediar conflitos e auxiliar o adolescente a refletir sobre o ato infracional cometido e suas consequências, buscando a responsabilização e a construção de um novo projeto de vida.**
- **Articular com as instituições onde o adolescente prestará serviços à comunidade (no caso da PSC).**
- **Produzir relatórios técnicos para o Poder Judiciário sobre a evolução do acompanhamento.**

**Para ilustrar:** Um adolescente de 16 anos foi sentenciado a cumprir Liberdade Assistida por envolvimento em pequenos furtos. O orientador social do CREAS o recebe, explica o que é a medida, escuta sua história e seus anseios. Juntos, elaboram um PIA que inclui metas como: retornar à escola (ele havia abandonado os estudos), participar de uma oficina de música no contraturno, buscar um curso profissionalizante e se afastar de "más companhias". O orientador o acompanha semanalmente, conversa com seus pais, visita a escola, e o incentiva a buscar novas perspectivas, mostrando que ele é capaz de construir um futuro diferente. O foco não é punitivo, mas pedagógico e protetivo.

### **Abordagem a pessoas em situação de rua: entre o CREAS e o Centro POP**

A população em situação de rua é um público prioritário da Proteção Social Especial. O atendimento pode ser realizado pelo CREAS ou, em municípios maiores, por um equipamento específico chamado **Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP)**. O orientador social que atua com essa população desempenha um trabalho desafiador e essencial:

- **Abordagem social de rua:** Ir ao encontro das pessoas onde elas estão, buscando construir um vínculo de confiança e apresentar os serviços disponíveis.
- **Acolhida e escuta qualificada:** Entender as trajetórias de vida, as necessidades imediatas (alimentação, higiene, abrigo) e as demandas de longo prazo (documentação, saúde, trabalho, moradia).
- **Orientação e encaminhamento:** Para serviços de acolhimento (albergues), restaurantes populares, serviços de saúde, emissão de documentos, programas de transferência de renda, oportunidades de trabalho e qualificação.
- **Mediação de acesso a direitos:** Muitas vezes, a pessoa em situação de rua enfrenta inúmeras barreiras para acessar seus direitos básicos.
- **Construção de projetos de saída das ruas:** Embora complexo e demorado, o objetivo final é auxiliar a pessoa a reconstruir sua autonomia e seus vínculos, buscando alternativas à vida nas ruas.

**Imagine um orientador social de um Centro POP** que, durante uma abordagem noturna, encontra um jovem que acabou de chegar à cidade e está dormindo na praça. Ele se aproxima com respeito, oferece um café, conversa sobre sua situação e o convida a conhecer o Centro POP. Lá, o jovem poderá tomar um banho, se alimentar, guardar seus pertences em segurança e, com o apoio do orientador, começar a traçar um plano para regularizar sua documentação, buscar trabalho e, quem sabe, reencontrar sua família de origem ou construir novas referências.

O trabalho do orientador social no CREAS e em serviços correlatos é de alta complexidade e exige um preparo técnico e emocional constante, além de uma profunda crença na capacidade de transformação e resiliência do ser humano.

### **O Orientador Social na Proteção Social Especial de Alta Complexidade: garantindo proteção integral**

Os serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido – para indivíduos e famílias que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando, na maioria das vezes, serem afastados temporariamente de seu núcleo familiar e/ou comunitário. O orientador social (ou educador social, como é frequentemente denominado nesses espaços) que atua nesses serviços tem um papel crucial no acolhimento, no cuidado cotidiano e na construção de projetos de vida para os usuários.

Esses serviços incluem:

- **Serviços de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes:** Abrigos, casas-lares, repúblicas (para jovens a partir de 18 anos).
- **Serviços de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias:** Abrigos institucionais, casas de passagem.
- **Serviços de Acolhimento Institucional para Pessoas Idosas:** Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs), que podem ser governamentais ou não governamentais conveniadas.
- **Casas-lares para pessoas com deficiência em situação de dependência.**

O trabalho do orientador/educador social nesses contextos envolve:

- **Recepção e acolhida humanizada:** Criar um ambiente seguro, afetivo e respeitoso para o usuário que chega fragilizado.
- **Elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA):** Construído com o usuário (e sua família, quando possível e pertinente), o PIA define os objetivos do acolhimento, as estratégias para superação da situação que levou ao afastamento, o fortalecimento da autonomia e, sempre que possível, a reintegração familiar e comunitária ou o encaminhamento para família substituta (no caso de crianças e adolescentes).
  - **Considere este cenário:** Uma criança de 10 anos é encaminhada pelo Conselho Tutelar para um abrigo devido a uma situação de grave negligência familiar. O orientador/educador social do abrigo a recebe, apresenta o espaço, os outros colegas, explica as regras de convivência de forma lúdica. No PIA, constarão ações como: garantir sua matrícula e frequência escolar, acompanhamento de saúde, apoio psicológico, atividades de lazer e cultura, e um intenso trabalho da equipe técnica do abrigo e do CREAS com a família de origem para avaliar a possibilidade de retorno seguro ou, caso contrário, a preparação para adoção.
- **Organização do cotidiano e cuidados básicos:** Auxiliar na rotina diária, na higiene, na alimentação, na organização dos pertences, promovendo hábitos saudáveis e a autonomia dos usuários.
- **Mediação de conflitos e desenvolvimento de habilidades sociais:** O convívio em um ambiente coletivo pode gerar conflitos. O orientador/educador atua na mediação, ensinando formas não violentas de resolução de problemas e promovendo o respeito mútuo.
- **Acompanhamento escolar, de saúde e de outras atividades externas:** Garantir que os usuários tenham acesso aos serviços da rede.
- **Preparação para o desligamento e a autonomia:** Trabalhar com os usuários (especialmente adolescentes e jovens em acolhimento) a perspectiva de saída da instituição, seja para reintegração familiar, família substituta, ou para a vida autônoma (no caso de jovens em repúblicas, por exemplo), auxiliando na busca por moradia, trabalho, etc.

**Para ilustrar a atuação com idosos:** Em uma ILPI, o orientador/educador social pode organizar atividades de lazer e cultura (rodas de música, contação de histórias, passeios), grupos de discussão sobre temas de interesse (saúde na terceira idade, direitos do idoso), estimular a manutenção dos vínculos com familiares e amigos (facilitando visitas e contatos), e garantir que o idoso seja tratado com dignidade e respeito, tendo suas necessidades atendidas e sua autonomia preservada ao máximo.

O trabalho na alta complexidade exige do orientador/educador social uma grande capacidade de vinculação, paciência, criatividade e um olhar atento às singularidades de cada história de vida, buscando sempre promover a proteção integral e a reconstrução de projetos de vida dignos.

### **A interface do Orientador Social com a rede: tecendo a intersectorialidade no SUAS**

Nenhum serviço do SUAS opera isoladamente. A complexidade das demandas apresentadas pelos usuários exige uma atuação articulada e integrada com outras políticas públicas e órgãos do sistema de garantia de direitos. A **intersectorialidade** é, portanto, um princípio fundamental e um desafio constante para o orientador social, seja ele lotado no CRAS, no CREAS ou em um serviço de acolhimento.

O orientador social é um importante agente de articulação da rede, pois é ele quem, muitas vezes, identifica a necessidade de acionar outros serviços e acompanha os encaminhamentos. Essa articulação pode se dar com:

- **Outros serviços da própria assistência social:** Um usuário atendido no CRAS pode precisar ser encaminhado para o CREAS se for identificada uma situação de violação de direitos. Uma família acompanhada pelo CREAS pode necessitar de acolhimento institucional.
- **Política de Saúde:** Encaminhamentos para Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), hospitais, etc. A saúde mental, por exemplo, é uma área de interface constante.

- **Política de Educação:** Articulação com escolas e creches para garantir a matrícula e a frequência de crianças e adolescentes, identificar dificuldades de aprendizagem ou situações de risco (como bullying ou evasão escolar).
- **Conselho Tutelar:** Principal parceiro na defesa dos direitos de crianças e adolescentes. O orientador social do CRAS/CREAS deve manter um fluxo constante de comunicação e trabalho conjunto com os conselheiros.
- **Sistema de Justiça:** Ministério Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública, Delegacias Especializadas. São acionados em casos de violação de direitos, para solicitação de medidas protetivas, acompanhamento de processos, etc.
- **Política de Habitação:** Para buscar soluções para famílias em situação de rua ou que vivem em moradias precárias.
- **Política de Trabalho e Renda:** Para encaminhamento a cursos de qualificação, programas de emprego e renda.
- **Organizações da Sociedade Civil (OSCs):** ONGs, associações comunitárias, instituições filantrópicas que ofertam serviços complementares ou especializados.

**Imagine a seguinte situação:** Um orientador social do CRAS atende uma família cujo filho adolescente está apresentando comportamentos agressivos na escola, evasão escolar e suspeita de uso de drogas. A intervenção exigirá uma ação intersetorial: o orientador do CRAS pode realizar o acompanhamento familiar, mas precisará articular com a escola (para entender o contexto e buscar estratégias conjuntas), com o CAPS AD (Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas, para avaliação e tratamento do adolescente, se for o caso), e talvez com o Conselho Tutelar (se houver indicativo de negligência ou risco). O orientador social atua como um "tecelão" dessa rede, convocando reuniões, trocando informações (respeitando o sigilo), e construindo um plano de intervenção conjunto.

A intersetorialidade não é simples. Ela enfrenta desafios como a falta de protocolos comuns, a burocracia, a sobreposição de ações ou a ausência de determinados serviços no território. No entanto, é a única forma de garantir um atendimento integral e eficaz às múltiplas vulnerabilidades que afetam os usuários do SUAS. O orientador social proativo e com boa capacidade de comunicação e negociação é essencial para fazer essa rede funcionar.

O papel do orientador social no SUAS é, como vimos, amplo, complexo e de imensa relevância social. Ele é o profissional que está na linha de frente, materializando os direitos e buscando, no dia a dia, construir uma sociedade mais justa, solidária e protetora para todos os cidadãos e cidadãs.

## **Técnicas de escuta ativa, comunicação empática e construção de vínculo com usuários e famílias**

No âmago da prática do orientador social, residem habilidades que transcendem o mero conhecimento técnico sobre leis, programas e serviços. Estamos falando da capacidade de estabelecer conexões humanas genuínas, de ouvir para além das palavras, de compreender o mundo sob a perspectiva do outro e de construir uma relação de confiança mútua. Sem a maestria na escuta ativa, na comunicação empática e na edificação de vínculos sólidos, mesmo o profissional mais bem informado sobre o SUAS e suas normativas encontrará dificuldades em promover transformações significativas na vida dos usuários e de suas famílias. Estas não são apenas "técnicas", mas posturas éticas e relacionais que humanizam o atendimento e potencializam os resultados da intervenção social. Dominá-las é, portanto, um imperativo para quem deseja atuar com excelência e sensibilidade no campo da orientação social.

### **A comunicação como alicerce da orientação social: muito além da simples troca de informações**

A comunicação, no contexto da orientação social, é muito mais do que a simples transmissão de informações de um emissor para um receptor. Ela é o veículo primordial através do qual se estabelecem relações, se constroem entendimentos, se expressam emoções, se negociam significados e, fundamentalmente, se promove a mudança. Para o orientador social, a comunicação não é um instrumento acessório, mas a própria essência de sua prática interventiva. É por meio dela que se realiza a acolhida, se efetua o diagnóstico, se planejam as ações, se medeiam

conflitos, se orienta sobre direitos e deveres e, crucialmente, se estabelece o vínculo terapêutico e de confiança com os usuários e suas famílias.

Uma comunicação eficaz nesse campo precisa ser intencional, consciente e adaptada às particularidades de cada indivíduo, família e contexto sociocultural. Não se trata de usar palavras difíceis ou de demonstrar um conhecimento técnico superior, mas de criar um ambiente de diálogo onde o usuário se sinta seguro, compreendido, respeitado e motivado a participar ativamente da busca por soluções para suas dificuldades. Isso envolve tanto a comunicação verbal (as palavras que escolhemos, o tom de nossa voz, a clareza de nossas explicações) quanto a comunicação não verbal (nossa postura corporal, expressões faciais, contato visual, gestos), que frequentemente transmite mensagens mais poderosas do que as próprias palavras.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Um orientador social precisa explicar a uma família de baixa escolaridade os procedimentos para inclusão no Cadastro Único e os critérios para recebimento do Bolsa Família. Se ele utilizar uma linguagem excessivamente técnica, repleta de siglas e termos jurídicos, sem se preocupar em verificar se está sendo compreendido, a comunicação falhará. A família poderá sair do atendimento mais confusa do que entrou, sentindo-se intimidada ou até mesmo incapaz. Por outro lado, um orientador que adapta sua linguagem, utiliza exemplos práticos, faz perguntas para checar a compreensão e demonstra paciência e disponibilidade, estabelece uma comunicação eficaz que não apenas informa, mas também acolhe e empodera. **Por exemplo**, em vez de dizer "O Cadastro Único é um instrumento de coleta de dados que visa à caracterização socioeconômica das famílias de baixa renda, conforme o Decreto nº 6.135/2007, para fins de inclusão em programas sociais", ele poderia dizer: "O Cadastro Único é como uma entrevista que a gente faz para conhecer melhor a sua família, como vocês vivem, quem mora na casa, qual a renda de vocês. Com essas informações, a gente consegue ver se vocês têm direito a alguns apoios do governo, como o Bolsa Família, que é um dinheiro para ajudar nas despesas, sabe?".

Além da clareza, a comunicação na orientação social deve ser permeada pela ética. O respeito à autonomia do usuário, o sigilo das informações, a transparência nas ações e a ausência de julgamentos morais são componentes inegociáveis de uma



comunicação profissional e responsável. O orientador social deve estar ciente do poder que suas palavras e sua postura podem exercer sobre o outro, utilizando a comunicação como uma ferramenta para a promoção da dignidade e da cidadania, e nunca para a dominação, a manipulação ou a reprodução de estigmas. A forma como nos comunicamos pode abrir portas para a transformação ou, ao contrário, erguer barreiras que dificultam o acesso a direitos e a construção de novas possibilidades. Portanto, refletir constantemente sobre a própria comunicação e buscar aprimorá-la é um dever ético de todo orientador social comprometido com uma prática humanizada e efetiva.

### **Escuta Ativa: a arte de ouvir com todos os sentidos para compreender verdadeiramente**

A escuta ativa é uma das competências comunicacionais mais cruciais para o orientador social. Ela se diferencia radicalmente do simples "ouvir" passivo, que muitas vezes se limita a captar sons enquanto a mente divaga ou prepara a próxima resposta. Escutar ativamente significa dedicar atenção plena e intencional ao que o outro está dizendo, tanto verbalmente quanto não verbalmente, com o objetivo genuíno de compreender sua mensagem, seus sentimentos e sua perspectiva. É um processo que exige concentração, empatia e a suspensão temporária de nossos próprios julgamentos e preocupações.

#### **Componentes essenciais da Escuta Ativa**

Para praticar a escuta ativa, o orientador social pode se valer de diversos componentes e técnicas que facilitam a compreensão e demonstram ao usuário que ele está sendo verdadeiramente ouvido e valorizado:

1. **Atenção Plena (Mindfulness na Escuta):** Estar completamente presente no momento da interação. Isso implica minimizar distrações internas (pensamentos paralelos, preocupações pessoais) e externas (ruídos, interrupções). O foco deve estar totalmente no usuário. Manter contato visual adequado (sem encarar, mas demonstrando interesse), uma postura corporal receptiva (inclinando-se levemente em direção ao falante, por exemplo) e

utilizar acenos de cabeça ou expressões faciais que indiquem atenção são manifestações dessa presença.

2. **Parafraseamento:** Consiste em repetir, com suas próprias palavras, o que você entendeu da mensagem essencial do usuário. Isso serve para duas coisas: verificar se sua compreensão está correta e mostrar ao usuário que você está acompanhando seu raciocínio. **Por exemplo:**

- Usuário: "Eu não aguento mais essa situação! Meu marido chega bêbado em casa todo dia, quebra as coisas, grita com as crianças... Eu tenho medo, mas não sei o que fazer, não tenho para onde ir."
- Orientador (parafraseando): "Se eu compreendi bem, a senhora está vivendo uma situação de muita angústia e medo por causa do comportamento agressivo do seu marido quando ele bebe, e se sente sem saída por não ter uma alternativa de moradia segura neste momento, é isso?"

3. **Clarificação:** Fazer perguntas abertas para obter mais informações ou para esclarecer pontos que não ficaram totalmente compreendidos. Evite perguntas que possam ser respondidas com um simples "sim" ou "não" se o objetivo é aprofundar. **Por exemplo:**

- Usuário: "Ele anda muito estranho ultimamente."
- Orientador (buscando clarificação): "Quando a senhora diz que ele está 'estranho', poderia me dar um exemplo de algum comportamento dele que lhe chamou a atenção ou a preocupou?"

4. **Sumarização (ou Resumo):** Periodicamente, especialmente em conversas mais longas ou complexas, resumir os principais pontos discutidos e os sentimentos expressos. Isso ajuda a organizar as ideias, a reforçar o que foi dito e a garantir que ambos estão na "mesma página" antes de prosseguir.

**Para ilustrar:** "Então, Dona Maria, até aqui conversamos sobre a dificuldade em conseguir os medicamentos para o seu filho, a sua preocupação com o aluguel que está para vencer e o sentimento de sobrecarga por cuidar sozinha da casa e das crianças. Há algo mais que a senhora considera importante acrescentar neste momento sobre esses pontos, ou algo que eu não tenha compreendido bem?"

5. **Reflexo de Sentimentos:** Identificar e verbalizar os sentimentos que parecem estar por trás das palavras do usuário. Isso demonstra empatia e

ajuda o usuário a se sentir compreendido em um nível mais profundo. **Por exemplo:**

- Usuário (com a voz embargada e olhando para baixo): "Depois que perdi o emprego, parece que perdi meu valor..."
- Orientador (refletindo o sentimento): "Percebo que essa perda do emprego trouxe um sentimento muito forte de desvalorização e tristeza para o senhor. Deve ser realmente difícil lidar com isso."

### **Barreiras que obstruem a Escuta Ativa**

É fundamental que o orientador social esteja ciente das possíveis barreiras que podem comprometer a qualidade de sua escuta:

- **Barreiras Internas:**

- **Prejulgamentos e Estereótipos:** Ter ideias preconcebidas sobre o usuário ou sua situação impede uma escuta aberta e imparcial.
- **Cansaço Físico ou Mental:** A fadiga dificulta a concentração e a atenção plena.
- **Ansiedade em Responder:** Ficar pensando no que vai dizer em seguida, em vez de se concentrar no que está sendo dito.
- **Identificação Excessiva:** Projetar suas próprias experiências e sentimentos na situação do usuário, perdendo a objetividade.
- **Falta de Interesse Genuíno:** Se o profissional não estiver verdadeiramente interessado na história do outro, a escuta será superficial.

- **Barreiras Externas:**

- **Ambiente Ruidoso ou Desconfortável:** Barulhos, interrupções constantes, falta de privacidade, temperatura inadequada.
- **Interrupções de Terceiros:** Outras pessoas entrando na sala, telefone tocando.
- **Tempo Limitado:** A pressão do tempo pode levar a uma escuta apressada e incompleta.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Um orientador social está atendendo uma adolescente grávida. Se ele, internamente, já tiver um julgamento formado sobre

"gravidez na adolescência" (por exemplo, pensando "mais uma que não se cuidou"), sua escuta será contaminada por esse preconceito. Ele pode não conseguir ouvir as angústias reais da jovem, seus medos, seus sonhos, suas dificuldades específicas, pois estará mais focado em confirmar seu próprio julgamento. Superar essas barreiras exige autoconsciência, autodisciplina e um esforço contínuo de aprimoramento profissional.

A escuta ativa não é uma técnica a ser aplicada mecanicamente, mas uma postura de profunda abertura e respeito pelo outro. Ao praticá-la, o orientador social não apenas coleta informações mais precisas, mas também fortalece o vínculo com o usuário, promove um ambiente de confiança e facilita o processo de mudança e empoderamento. É o alicerce sobre o qual se constrói uma intervenção social verdadeiramente significativa.

### **Empatia: a bússola para navegar no universo emocional do outro**

A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro, de tentar compreender seus sentimentos, pensamentos e experiências como se fossem seus, mas sem perder a perspectiva de que você é uma pessoa distinta. Não se trata de sentir exatamente o que o outro sente – o que seria fusão emocional – nem de concordar necessariamente com suas ações ou opiniões, mas de se esforçar para entender sua vivência interna e comunicar essa compreensão de forma respeitosa. Para o orientador social, a empatia é uma bússola essencial que guia a interação, humaniza o atendimento e fortalece o vínculo terapêutico.

### **Diferenciando Empatia de Conceitos Próximos**

É importante distinguir a empatia de outros conceitos com os quais ela é frequentemente confundida:

- **Simpatia:** Envolve sentir pena ou compaixão pelo sofrimento do outro, geralmente acompanhada de um desejo de aliviar esse sofrimento. Embora bem-intencionada, a simpatia pode criar uma relação de desigualdade ("eu, que estou bem, sinto pelo seu mal") e nem sempre envolve uma compreensão profunda da perspectiva do outro.

- **Apatia:** É a ausência de sentimento ou interesse pela situação do outro. É o oposto da empatia e da simpatia, caracterizando uma postura distante e indiferente.
- **Identificação/Projeção:** Ocorre quando o profissional projeta suas próprias experiências, sentimentos ou valores na situação do usuário, acreditando que o outro sente ou deveria sentir o mesmo que ele em circunstâncias semelhantes. Isso impede a compreensão da singularidade da vivência do usuário.

A empatia, por outro lado, busca uma conexão baseada na compreensão da alteridade. **Considere este cenário:** Uma usuária relata ao orientador social que está muito irritada com o filho adolescente porque ele não a ajuda em casa. \* Uma resposta simpática poderia ser: "Ah, coitada da senhora, deve ser horrível ter um filho assim! Se eu pudesse, dava um jeito nele." (Foco na pena e solução externa). \* Uma resposta apática (ou indiferente): "Entendo. Próximo assunto?" (Desinteresse). \* Uma resposta empática poderia ser: "Percebo que a senhora se sente bastante sobrecarregada e frustrada com a falta de colaboração do seu filho nas tarefas de casa, especialmente porque espera mais apoio dele. É isso mesmo?" (Busca compreender o sentimento e a perspectiva da usuária, validando sua emoção sem necessariamente tomar partido ou oferecer soluções prontas).

### **Os Pilares Fundamentais da Empatia**

Segundo diversos estudiosos, como Carl Rogers e Daniel Goleman, a empatia se sustenta em alguns pilares essenciais:

1. **Tomada de Perspectiva:** A capacidade de se colocar imaginativamente no lugar do outro, tentando ver o mundo através de seus "óculos".
2. **Não Julgamento:** Suspender seus próprios valores e crenças para acolher a experiência do outro como ela é, sem críticas ou condenações.
3. **Reconhecimento das Emoções Alheias:** Ser capaz de identificar e nomear as emoções que o outro está expressando, mesmo que de forma sutil ou não verbal.

4. **Comunicação da Compreensão:** Não basta apenas entender o outro; é preciso comunicar essa compreensão de forma que ele se sinta verdadeiramente entendido e validado.

### **Desenvolvendo e Expressando a Comunicação Empática**

A empatia não é um dom inato, mas uma habilidade que pode e deve ser desenvolvida e aprimorada. Algumas estratégias para cultivar e expressar a comunicação empática incluem:

- **Prestar atenção genuína:** Como já vimos na escuta ativa, a atenção plena é fundamental.
- **Observar a linguagem não verbal:** As expressões faciais, o tom de voz, a postura corporal do usuário frequentemente comunicam mais do que as palavras.
- **Fazer perguntas abertas e exploratórias:** "Como você se sentiu quando isso aconteceu?", "O que isso significou para você?".
- **Utilizar afirmações de validação emocional:** "Entendo que você esteja se sentindo assim...", "É compreensível que essa situação lhe cause...", "Imagino o quanto isso deve ser difícil para você."
- **Evitar minimizar os sentimentos do outro:** Frases como "Não fique assim, isso vai passar" ou "Poderia ser pior" geralmente não ajudam e podem invalidar a experiência do usuário.
- **Ser paciente e dar tempo ao outro:** Cada pessoa tem seu próprio ritmo para se expressar e processar suas emoções.
- **Autoconhecimento:** Quanto mais o orientador social conhece suas próprias emoções e preconceitos, mais capaz ele será de diferenciá-los das emoções e experiências dos usuários, evitando projeções.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Um jovem chega ao CRAS cabisbaixo e relata que foi dispensado de um emprego temporário que era muito importante para ele. O orientador social, praticando a empatia, poderia dizer: "Puxa, João, sinto muito por isso. Consigo imaginar o quanto você contava com esse trabalho e o quanto deve estar se sentindo frustrado e talvez um pouco perdido agora. É como se o chão tivesse sumido por um instante, não é? Se quiser me contar um pouco mais sobre

como está se sentindo ou o que essa perda representa para você, estou aqui para ouvir." Nesta fala, o orientador demonstra que tentou se colocar no lugar de João (tomada de perspectiva), reconheceu suas possíveis emoções (frustração, sensação de perda) e comunicou essa compreensão de forma acolhedora, abrindo espaço para que João se expresse mais profundamente.

A prática da empatia na orientação social não significa que o profissional deva se "afogar" nas emoções do usuário ou perder sua objetividade técnica. Pelo contrário, a empatia qualificada permite uma compreensão mais acurada da situação, o que, por sua vez, possibilita um planejamento de intervenção mais adequado e eficaz. Ela humaniza a relação, fortalece o vínculo e transforma o atendimento em um encontro genuíno entre duas pessoas, onde uma busca auxiliar a outra em seu processo de superação e crescimento.

### **A Construção do Vínculo de Confiança: o solo fértil para a mudança**

O vínculo, no contexto da orientação social, pode ser entendido como a relação de confiança, respeito e colaboração que se estabelece entre o orientador social e o usuário (ou família). É um laço profissional, porém profundamente humano, que serve como alicerce para todo o processo de intervenção. Sem um vínculo bem estabelecido, as técnicas de escuta e empatia podem soar vazias ou mecânicas, e a disposição do usuário para se abrir, compartilhar suas dificuldades e se engajar nas propostas de mudança fica seriamente comprometida. Construir e manter esse vínculo é, portanto, uma tarefa prioritária e contínua para o orientador social.

### **A Importância Vital do Vínculo na Orientação Social**

Um vínculo de confiança sólido e positivo é fundamental porque:

- **Facilita a comunicação aberta e honesta:** Quando o usuário confia no profissional, ele se sente mais à vontade para compartilhar informações importantes, medos, angústias e aspirações, mesmo aquelas mais íntimas ou difíceis.
- **Aumenta a adesão às intervenções:** Usuários que se sentem respeitados e compreendidos tendem a se engajar mais ativamente nas propostas de acompanhamento, nos encaminhamentos e nas atividades propostas.

- **Promove um ambiente seguro para a exploração de problemas:** O vínculo cria um "porto seguro" onde o usuário pode explorar suas dificuldades sem medo de julgamentos, o que é essencial para o autoconhecimento e a busca por soluções.
- **Serve como modelo de relacionamento saudável:** Para muitos usuários que vivenciaram relações abusivas ou negligentes, a relação com o orientador social pode ser uma experiência corretiva, mostrando que é possível construir laços baseados no respeito e na confiança.
- **Potencializa a resiliência e o empoderamento:** Sentir-se apoiado e compreendido por um profissional fortalece a autoestima do usuário e sua capacidade de enfrentar desafios e buscar seus direitos.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Uma adolescente vítima de violência doméstica é encaminhada ao CREAS. Se ela não conseguir estabelecer um vínculo de confiança com o orientador social, dificilmente compartilhará os detalhes da violência sofrida, seus medos em relação ao agressor ou suas necessidades de proteção. Ela pode se mostrar arredia, dar respostas monossilábicas ou até mesmo abandonar o acompanhamento. Por outro lado, se o orientador social conseguir, com paciência, respeito e empatia, construir gradualmente esse vínculo, a adolescente poderá se sentir segura para falar, para aceitar ajuda e para participar ativamente da construção de um plano de segurança e de superação da violência.

### **Fatores que Facilitam a Construção de um Vínculo Positivo**

A construção do vínculo não acontece por acaso; ela é resultado de uma postura e de ações consistentes por parte do orientador social. Alguns fatores essenciais incluem:

1. **Autenticidade (ou Genuinidade):** Ser verdadeiro e congruente em suas palavras e ações. O usuário percebe quando o profissional está sendo artificial ou desempenhando um papel. A autenticidade não significa expor a vida pessoal, mas ser você mesmo de forma profissional e respeitosa.
2. **Aceitação Positiva Incondicional:** Acolher o usuário como ele é, com suas qualidades e defeitos, sem impor condições para o respeito e a consideração.



Isso não significa concordar com comportamentos destrutivos, mas separar a pessoa de suas ações, mantendo o respeito pela sua dignidade intrínseca.

3. **Empatia:** Como já discutido, a capacidade de compreender a perspectiva do outro é fundamental.
4. **Respeito:** Valorizar a autonomia, as escolhas, a cultura e os valores do usuário, mesmo que sejam diferentes dos seus. Tratar o usuário com cortesia, pontualidade e atenção.
5. **Ética Profissional:** Manter o sigilo das informações, ser transparente sobre os objetivos do acompanhamento, os limites da intervenção e os direitos do usuário.
6. **Congruência:** Coerência entre o que se diz, o que se sente e o que se faz. Se o orientador diz que se importa, mas sua linguagem corporal demonstra impaciência, o vínculo é prejudicado.
7. **Disponibilidade e Constância:** Estar presente e acessível (dentro dos limites profissionais) e manter uma regularidade nos contatos e acompanhamentos, transmitindo segurança e previsibilidade.
8. **Competência Técnica:** Demonstrar conhecimento sobre os recursos disponíveis e as estratégias de intervenção transmite segurança ao usuário de que ele está sendo auxiliado por alguém capacitado.

### **Fatores que Dificultam ou Rompem o Vínculo**

Assim como há facilitadores, existem também atitudes e situações que podem minar ou destruir um vínculo:

- **Quebra de Sigilo:** Compartilhar informações confidenciais do usuário sem seu consentimento (exceto nas situações legalmente previstas, como risco iminente à vida).
- **Posturas Autoritárias ou Paternalistas:** Impor soluções, desconsiderar a opinião do usuário, tratá-lo como incapaz.
- **Julgamentos Morais ou Críticas Destrutivas:** Fazer comentários que desvalorizem o usuário ou suas escolhas.
- **Promessas Não Cumpridas:** Gerar expectativas que não podem ser atendidas.

- **Falta de Pontualidade ou Cancelamentos Frequentes:** Demonstra desrespeito pelo tempo e pela necessidade do usuário.
- **Demonstração de Desinteresse ou Tédio:** Se o usuário perceber que não está sendo levado a sério.
- **Invasão da Privacidade:** Fazer perguntas excessivamente íntimas sem relevância para o acompanhamento.
- **Transferência e Contratransferência Mal Gerenciadas:** Quando sentimentos e experiências passadas do profissional ou do usuário interferem de forma negativa na relação atual.

### **Sustentando o Vínculo ao Longo do Tempo**

Construir o vínculo é apenas o começo; é preciso nutri-lo e sustentá-lo ao longo de todo o processo de acompanhamento. Isso requer do orientador social uma atenção constante à qualidade da relação, a capacidade de reparar possíveis falhas na comunicação ou "ruídos" no vínculo, e a flexibilidade para adaptar sua abordagem às diferentes fases do acompanhamento e às mudanças na vida do usuário. A supervisão técnica e a reflexão sobre a própria prática são ferramentas importantes para ajudar o profissional a manejar os desafios da construção e manutenção de vínculos saudáveis e produtivos.

**Para ilustrar a sustentação do vínculo:** Um orientador social acompanha uma família por vários meses no CRAS. Inicialmente, o vínculo foi bem estabelecido. No entanto, após uma visita domiciliar onde o orientador precisou fazer alguns apontamentos sobre a organização da casa que foram mal recebidos pela mãe, ela se tornou mais distante e resistente. O orientador, percebendo essa mudança, em vez de ignorar ou se afastar, busca um novo momento de conversa com a mãe, reconhece que talvez sua abordagem não tenha sido a melhor, reafirma seu respeito pela família e seu desejo de ajudar, e abre espaço para que ela expresse seu descontentamento. Essa atitude de humildade e abertura pode ajudar a reparar o "arranhão" no vínculo e a restabelecer a confiança.

O vínculo é, em última análise, um encontro entre humanidades. É o reconhecimento de que, apesar das diferenças de papéis e de histórias de vida, orientador e usuário compartilham a mesma condição humana, com suas

potencialidades, vulnerabilidades, dores e alegrias. É nesse terreno fértil de confiança e respeito mútuo que as sementes da mudança podem germinar e florescer.

## **Abordagens e metodologias de atendimento individualizado e familiar: do acolhimento ao plano de acompanhamento**

A eficácia da atuação do orientador social reside não apenas em sua capacidade de se comunicar e construir vínculos, mas também no domínio de abordagens e metodologias de atendimento que lhe permitam compreender as necessidades dos usuários e planejar intervenções consistentes e transformadoras. Seja no contato individualizado, que foca na singularidade de cada sujeito, ou no atendimento familiar, que reconhece a família como um sistema dinâmico e interconectado, existe um percurso metodológico que se inicia no acolhimento e culmina na elaboração e execução de um plano de acompanhamento. Este percurso não é rígido, mas um guia flexível que orienta a prática, permitindo ao profissional adaptar suas ferramentas e estratégias à complexidade de cada caso e às particularidades do contexto socioassistencial em que atua, seja no CRAS, no CREAS ou em outros serviços da rede.

### **A singularidade do atendimento individualizado: um mergulho nas necessidades e potencialidades do sujeito**

O atendimento individualizado é uma modalidade de intervenção essencial na prática do orientador social, caracterizada por um encontro direto e privativo entre o profissional e o usuário. Seu principal objetivo é oferecer um espaço de escuta qualificada, acolhimento, orientação e apoio, centrado nas necessidades, demandas, potencialidades e história de vida de cada indivíduo. Esta abordagem reconhece que, mesmo inserido em contextos familiares e comunitários, cada sujeito possui uma trajetória única, percepções particulares sobre seus problemas e recursos internos específicos para lidar com eles.

## **O que define e quando priorizar o atendimento individualizado?**

O atendimento individualizado se define pela relação dual (orientador-usuário) e pela profundidade com que se exploram as questões trazidas pelo indivíduo. Ele é particularmente indicado quando:

- O usuário necessita de privacidade para expor questões íntimas, delicadas ou confidenciais, como situações de violência, abuso, questões de saúde mental, dilemas pessoais profundos ou conflitos que ele não se sente à vontade para compartilhar em grupo ou mesmo com sua família.
- A demanda é muito específica do indivíduo e requer uma atenção focada em suas particularidades, como a busca por um documento pessoal, a necessidade de orientação sobre um benefício específico ao qual apenas ele tem direito, ou o desejo de discutir um projeto de vida particular.
- O usuário apresenta dificuldades de comunicação ou interação em grupo, sentindo-se mais seguro e confortável em um espaço de conversa reservado.
- É necessário realizar uma avaliação mais aprofundada da situação do indivíduo, coletando informações detalhadas sobre sua história, suas relações, suas percepções e seus recursos internos e externos.
- O objetivo é trabalhar questões emocionais, comportamentais ou de tomada de decisão que são predominantemente de âmbito pessoal, embora possam ter reflexos familiares e sociais.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Um jovem, Carlos, de 19 anos, procura o CRAS. Ele relata sentir-se muito ansioso com a pressão para conseguir um emprego e ajudar em casa, mas ao mesmo tempo tem dúvidas sobre suas capacidades e não sabe por onde começar. Um atendimento individualizado com o orientador social seria fundamental. Neste espaço, Carlos poderia falar abertamente sobre seus medos e inseguranças, sem o receio de ser julgado. O orientador, por sua vez, poderia utilizar técnicas de escuta ativa e empatia para ajudá-lo a identificar suas habilidades, interesses e as barreiras que o impedem de avançar, construindo com ele um plano para buscar qualificação e inserção no mercado de trabalho, além de, se necessário, encaminhá-lo para um apoio em saúde mental caso a ansiedade seja muito intensa.

## Técnicas e instrumentos no atendimento individualizado

O orientador social dispõe de diversas técnicas para conduzir o atendimento individualizado de forma eficaz:

1. **Entrevista Individual:** É a ferramenta principal. Pode assumir diferentes formatos:
  - **Entrevista Diagnóstica ou de Avaliação:** Busca coletar informações detalhadas sobre a situação do usuário, seu histórico, suas redes de apoio, suas vulnerabilidades e potencialidades. É fundamental para a construção do diagnóstico sociofamiliar.
  - **Entrevista de Orientação:** Focada em fornecer informações claras e precisas sobre direitos, serviços, programas, benefícios, encaminhamentos, etc.
  - **Entrevista Devolutiva:** Utilizada para apresentar ao usuário os resultados de uma avaliação, um diagnóstico ou um estudo de caso, discutindo com ele os próximos passos.
  - **Entrevista Terapêutica ou de Apoio Emocional (dentro dos limites da orientação social):** Oferece um espaço de escuta e acolhimento para que o usuário possa expressar seus sentimentos, angústias e conflitos, buscando alívio emocional e a organização de suas ideias. O orientador social não faz psicoterapia, mas pode oferecer um suporte emocional importante e, se necessário, encaminhar para profissionais especializados.
2. **Aconselhamento Não Diretivo:** Inspirado na abordagem centrada na pessoa de Carl Rogers, o aconselhamento não diretivo parte do pressuposto de que o indivíduo possui em si a capacidade de encontrar soluções para seus problemas. O papel do orientador não é dar conselhos ou impor soluções, mas facilitar o processo de autoexploração e autocompreensão do usuário, por meio de perguntas reflexivas, escuta empática e aceitação incondicional. **Por exemplo,** diante de uma usuária que relata estar em um relacionamento abusivo e pergunta "O que eu devo fazer?", o orientador, em vez de dizer "Você deve se separar", poderia responder: "Essa é uma decisão muito difícil e pessoal. O que você já pensou sobre isso? Quais

seriam os prós e os contras de cada alternativa que você vislumbra? Como você se sentiria em cada uma delas?". O objetivo é empoderar a usuária para que ela mesma chegue à sua decisão.

3. **Estudo de Caso/Social Individualizado:** Quando a situação do indivíduo é particularmente complexa, pode ser necessário realizar um estudo de caso mais aprofundado, que envolve a coleta de informações de diversas fontes (entrevistas com o usuário, com familiares se autorizado, com outros profissionais da rede), a análise dessas informações à luz de referenciais teóricos e técnicos, e a elaboração de um parecer ou relatório com propostas de intervenção.
4. **Construção de um Plano de Vida ou Projeto Individual:** Em alguns casos, especialmente com adolescentes, jovens ou adultos em processo de transição ou busca por autonomia, o orientador pode auxiliar na construção de um plano de vida, que envolva a definição de metas pessoais, educacionais, profissionais, etc., e os passos para alcançá-las.

O atendimento individualizado, quando bem conduzido, é uma poderosa ferramenta de promoção da autonomia, do autoconhecimento e da capacidade de enfrentamento dos desafios da vida. Ele exige do orientador social sensibilidade, ética, conhecimento técnico e, acima de tudo, um profundo respeito pela singularidade de cada ser humano.

### **A complexidade do atendimento familiar: desvendando a família como um sistema em constante movimento**

O atendimento familiar é outra modalidade central na prática do orientador social, especialmente no âmbito do SUAS, que preconiza a centralidade na família para a concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos. Esta abordagem parte do entendimento de que a família não é apenas um agrupamento de indivíduos, mas um sistema dinâmico, complexo e interconectado, onde os membros se influenciam mutuamente e compartilham uma história, valores, regras e padrões de comunicação. As dificuldades vivenciadas por um membro da família frequentemente refletem ou impactam todo o sistema familiar, e, da mesma forma, a família pode ser uma poderosa fonte de apoio e resiliência.

## **Por que e quando priorizar o atendimento familiar?**

Atender a família como unidade de intervenção é crucial porque:

- Muitos problemas individuais (como o uso de drogas por um adolescente, o isolamento de um idoso, a dificuldade de aprendizagem de uma criança) estão intrinsecamente ligados à dinâmica familiar.
- A família possui recursos e potencialidades que, se mobilizados, podem contribuir significativamente para a superação das vulnerabilidades.
- A intervenção focada apenas no indivíduo, sem considerar seu contexto familiar, pode ter resultados limitados ou insustentáveis.
- O fortalecimento dos vínculos familiares e da capacidade protetiva da família é um dos objetivos primordiais da Proteção Social Básica (CRAS) e também da Proteção Social Especial (CREAS), quando se busca a reestruturação familiar após uma violação de direitos.

O atendimento familiar é indicado, entre outras situações, quando:

- Há conflitos relacionais evidentes entre os membros da família (pais e filhos, cônjuges, irmãos).
- A família enfrenta uma crise (luto, desemprego, doença grave de um membro, mudança abrupta) que desestabiliza sua organização.
- É necessário envolver todos os membros (ou os principais envolvidos) na construção de soluções para um problema que afeta o grupo familiar como um todo (por exemplo, a organização dos cuidados com um membro dependente).
- Se observa padrões de comunicação disfuncionais ou regras familiares rígidas que geram sofrimento.
- Há uma situação de violência ou negligência intrafamiliar que exige uma intervenção sistêmica para proteger as vítimas e responsabilizar os agressores, buscando a transformação das relações (no âmbito do CREAS).

**Considere este cenário:** A equipe do CRAS identifica que uma criança, Pedro, de 8 anos, está apresentando comportamento agressivo na escola e em casa. Em vez de atender apenas Pedro individualmente, o orientador social propõe um atendimento à família (pais e, se houver, irmãos). Durante as sessões familiares,

pode emergir que os pais estão passando por um divórcio conflituoso, que há pouca comunicação sobre o assunto com os filhos, e que Pedro está reagindo à instabilidade e à tensão do ambiente. O atendimento familiar permitirá que todos expressem seus sentimentos, que os pais recebam orientação sobre como lidar com a situação de forma a proteger os filhos, e que se busquem novas formas de comunicação e organização familiar.

### **Abordagens e ferramentas no atendimento familiar**

O orientador social não é um terapeuta familiar no sentido estrito, mas pode se utilizar de noções e ferramentas inspiradas em abordagens sistêmicas e comunicacionais para qualificar sua intervenção:

1. **Entrevista Familiar:** Reunir os membros da família (ou parte deles) para uma conversa focada na identificação dos problemas, na compreensão da dinâmica familiar, na exploração das diferentes perspectivas e na busca conjunta por soluções. O orientador atua como mediador, facilitador da comunicação e observador atento das interações.
2. **Genograma:** É uma representação gráfica da estrutura familiar (semelhante a uma árvore genealógica) que inclui informações sobre pelo menos três gerações, registrando não apenas os nomes e datas, mas também a qualidade das relações (proximidade, conflito, distanciamento), eventos significativos (nascimentos, mortes, casamentos, separações, migrações, doenças importantes), padrões de repetição (tipos de união, profissões, causas de morte, vícios), entre outros.
  - **Para ilustrar a utilidade do genograma:** Ao construir o genograma com a família Silva, que busca o CRAS devido a dificuldades financeiras recorrentes, o orientador social pode perceber, junto com a família, que há um padrão de endividamento que se repete há três gerações, ligado talvez a uma crença familiar de que "dinheiro é para gastar" ou a uma falta de planejamento financeiro transmitida de pais para filhos. Essa visualização pode ajudar a família a tomar consciência do padrão e a buscar novas formas de lidar com o dinheiro, rompendo com um ciclo disfuncional. O genograma é



construído *com* a família, e as interpretações são feitas em conjunto, valorizando o saber familiar.

3. **Ecomapa:** É uma representação gráfica das relações da família com o meio externo, ou seja, com outras pessoas, grupos, instituições e serviços da comunidade (escola, trabalho, igreja, vizinhos, amigos, posto de saúde, CRAS, etc.). O ecomapa ajuda a visualizar a rede de apoio social da família (ou a ausência dela), os recursos que ela utiliza, as relações que são fontes de estresse ou de suporte.
  - **Imagine aqui a seguinte situação:** A família de Dona Rosa, uma idosa que cuida sozinha de um neto com deficiência, sente-se muito sobrecarregada. Ao construir o ecomapa com Dona Rosa, o orientador social pode identificar que ela tem pouco contato com outros parentes, não participa de nenhum grupo comunitário e não acessa todos os serviços de saúde e assistência a que teria direito. O ecomapa torna visível esse isolamento e a fragilidade de sua rede. A partir daí, o orientador pode trabalhar com Dona Rosa para fortalecer ou construir novas conexões, como inseri-la em um grupo de convivência de idosos, buscar apoio de outros familiares ou acionar serviços especializados para o neto.
4. **Visita Domiciliar:** Observar a família em seu ambiente natural pode fornecer informações valiosas sobre suas condições de vida, suas interações e os recursos disponíveis no território, como veremos em mais detalhe adiante.
5. **Técnicas de Comunicação e Mediação de Conflitos:** Utilizar habilidades para facilitar o diálogo entre os membros da família, ajudando-os a expressar suas necessidades e sentimentos de forma mais clara e assertiva, e a encontrar pontos em comum mesmo em situações de divergência.

O atendimento familiar exige do orientador social uma escuta atenta não apenas aos indivíduos, mas às interações, aos padrões de relacionamento, às regras (explícitas e implícitas) e aos mitos que regem o funcionamento daquele sistema. É um trabalho desafiador, mas extremamente potente para promover mudanças sustentáveis e fortalecer a família como espaço de proteção e desenvolvimento de seus membros.

## O processo metodológico do atendimento: um itinerário flexível da acolhida à autonomia

O atendimento individualizado e familiar, embora adaptado à singularidade de cada caso, geralmente segue um processo metodológico que orienta a prática do orientador social. Este processo não é um conjunto de etapas rígidas e lineares, mas um itinerário flexível que pode ter idas e vindas, e que se inicia com o primeiro contato e se desenvolve até o alcance dos objetivos propostos ou o desligamento do usuário. Conhecer essas etapas ajuda o profissional a organizar sua intervenção, a utilizar as ferramentas adequadas em cada momento e a avaliar a efetividade de seu trabalho.

1. **Acolhimento e Escuta Inicial:** É o portal de entrada. Como já abordamos, esta etapa é crucial para estabelecer o primeiro contato, construir um ambiente de confiança e realizar uma escuta qualificada das demandas iniciais do usuário ou da família. O objetivo é compreender o motivo da procura pelo serviço e identificar as necessidades mais imediatas.
2. **Identificação da Demanda/Problema (Queixa Explícita e Necessidades Latentes):** A partir da escuta inicial, o orientador busca clarificar a demanda apresentada pelo usuário (a "queixa explícita" ou o "problema manifesto"). No entanto, é fundamental ir além do que é dito superficialmente, explorando as necessidades latentes, ou seja, aquelas que podem não estar claramente verbalizadas, mas que são subjacentes à situação. **Por exemplo:** Um adolescente é encaminhado ao CREAS por agressividade na escola (queixa explícita). Durante o acolhimento, o orientador pode perceber que, por trás dessa agressividade, há uma história de violência doméstica na família e um sentimento de desamparo (necessidades latentes de proteção, segurança e apoio emocional).
3. **Diagnóstico Sociofamiliar (ou Psicossocial, dependendo da equipe):** Esta é uma etapa de aprofundamento, onde se coletam e analisam informações mais detalhadas sobre a história de vida do usuário e de sua família, sua composição familiar, suas condições socioeconômicas, de saúde, educação, trabalho, moradia, suas redes de apoio social (formais e informais), suas dinâmicas relacionais, suas vulnerabilidades e, crucialmente,

suas potencialidades e recursos. Para isso, podem ser utilizadas entrevistas individuais e familiares, visitas domiciliares, genograma, ecomapa, análise de documentos e, se necessário, contato com outros serviços da rede. O diagnóstico não é um rótulo, mas uma compreensão dinâmica e contextualizada da situação, que subsidiará o planejamento da intervenção.

4. **Construção Conjunta do Plano de Acompanhamento (Individual ou Familiar):** Com base no diagnóstico, o orientador social, *junto com o usuário e/ou a família*, elabora um Plano de Acompanhamento. Este plano deve conter:
  - **Objetivos Claros e Realistas:** O que se pretende alcançar com a intervenção (ex: superação da situação de violência, acesso a um benefício, melhoria da comunicação familiar, inserção no mercado de trabalho).
  - **Metas Específicas e Mensuráveis:** Pequenos passos que indicam o progresso em direção aos objetivos.
  - **Estratégias e Ações:** O que será feito para alcançar as metas (ex: atendimentos individualizados, participação em grupos, encaminhamentos, visitas domiciliares, busca por documentos).
  - **Prazos (quando aplicável):** Um cronograma para as ações.
  - **Responsabilidades:** O que cabe ao orientador, ao usuário, à família e a outros serviços da rede. O plano deve ser flexível e passível de reavaliação e ajustes ao longo do processo. No CRAS, este plano é frequentemente chamado de Plano de Acompanhamento Familiar (PAF), e no CREAS, de Plano de Acompanhamento Especializado Familiar ou Individual (PAEFI).
5. **Intervenção e Acompanhamento:** É a execução do que foi planejado. O orientador social realiza os atendimentos, as orientações, os encaminhamentos, as mediações, as visitas, e monitora continuamente os progressos, as dificuldades e as mudanças na situação do usuário/família. Esta é a fase mais longa e dinâmica do processo.
6. **Avaliação do Processo e dos Resultados:** A avaliação deve ser contínua, ocorrendo em cada atendimento, e também processual (em momentos específicos do acompanhamento) e final (ao término da intervenção). Avalia-se se os objetivos foram alcançados, se as estratégias foram

adequadas, quais foram os avanços, os obstáculos e os aprendizados. A participação do usuário/família na avaliação é fundamental.

7. **Desligamento e Encaminhamentos (quando necessário):** Quando os objetivos do plano de acompanhamento são alcançados, ou quando se avalia que o serviço já ofereceu o que podia, ou ainda quando o usuário/família manifesta o desejo de encerrar, ocorre o processo de desligamento. Este deve ser preparado, discutindo com o usuário os avanços obtidos e as estratégias para manutenção das conquistas. Em alguns casos, pode ser necessário realizar encaminhamentos para outros serviços que deem continuidade ao apoio ou ofereçam outras modalidades de atendimento.

**Para ilustrar a importância da construção conjunta do plano:** Dona Joana, mãe de três filhos, é acompanhada no CRAS devido a dificuldades em organizar a rotina da casa e dos cuidados com as crianças, gerando muito estresse. O orientador social, em vez de impor um "cronograma ideal", senta-se com Dona Joana e, juntos, eles listam as tarefas, discutem as prioridades, identificam os momentos de maior dificuldade e pensam em pequenas mudanças que seriam viáveis para ela. Talvez comecem com uma meta simples, como "conseguir que as crianças guardem os brinquedos antes de dormir". Ao participar da construção do plano, Dona Joana se sente mais motivada e responsável por sua execução, e o plano se torna mais realista e adaptado à sua realidade.

Este processo metodológico oferece uma estrutura para a atuação do orientador social, mas é a sua sensibilidade, sua criatividade, sua capacidade de adaptação e seu compromisso ético que darão vida e significado a cada etapa, transformando um roteiro técnico em um encontro humano e potencialmente transformador.

## **Condução de grupos socioeducativos e intervenções comunitárias: planejamento, execução e avaliação de impacto**

Além dos atendimentos individualizados e familiares, o orientador social possui um vasto campo de atuação no trabalho com grupos e comunidades. Essas modalidades de intervenção são essenciais para promover a socialização, a troca de experiências, a reflexão crítica sobre a realidade, o fortalecimento de vínculos, o desenvolvimento de potencialidades coletivas e a mobilização social em torno de questões de interesse comum. A condução de grupos socioeducativos e a realização de intervenções comunitárias exigem do profissional não apenas habilidades de comunicação e relacionamento, mas também um rigoroso planejamento, uma execução cuidadosa e uma avaliação consistente de seus processos e resultados. Dominar essas metodologias amplia significativamente o alcance e o impacto da prática do orientador social, transformando-o em um verdadeiro agente de desenvolvimento social e comunitário.

### **O potencial transformador do trabalho com grupos na orientação social: unindo vozes, fortalecendo laços**

O trabalho com grupos constitui uma estratégia privilegiada na orientação social, pois reconhece que muitos dos desafios e potencialidades dos indivíduos são compartilhados e podem ser mais bem compreendidos e enfrentados coletivamente. Um grupo, quando bem conduzido, torna-se um microcosmo da sociedade, um espaço seguro para experimentar novas formas de ser, de se relacionar e de agir no mundo.

#### **Por que investir no trabalho grupal?**

As vantagens de se trabalhar com grupos no contexto do SUAS são inúmeras:

- **Troca de Experiências e Saberes:** Os participantes aprendem uns com os outros, compartilhando suas vivências, conhecimentos e estratégias de enfrentamento. Isso horizontaliza a relação de aprendizado, onde o orientador é um facilitador, mas o conhecimento circula entre todos.
- **Sentimento de Pertencimento e Redução do Isolamento:** Muitas pessoas em situação de vulnerabilidade se sentem sozinhas com seus problemas. O grupo oferece um espaço de acolhimento e identificação, mostrando que elas não estão sós e que outras pessoas vivenciam desafios semelhantes.

- **Fortalecimento de Vínculos Sociais e Comunitários:** O grupo pode ser o embrião para a formação de redes de apoio mútuo que se estendem para além dos encontros formais.
- **Desenvolvimento da Empatia e da Solidariedade:** Ao ouvir as histórias dos outros e compartilhar as suas, os participantes desenvolvem a capacidade de se colocar no lugar do outro e de se solidarizar com suas lutas.
- **Estímulo ao Protagonismo e à Autonomia:** O grupo pode ser um espaço para que os participantes descubram suas potencialidades, expressem suas opiniões, tomem decisões coletivas e se sintam mais capazes de transformar suas realidades.
- **Otimização de Recursos:** Permite que o orientador social atenda um número maior de pessoas simultaneamente, embora o foco não deva ser apenas quantitativo, mas principalmente qualitativo.
- **Espaço para Reflexão Crítica:** O grupo pode debater temas sociais relevantes, analisando as causas estruturais dos problemas e buscando alternativas coletivas, em vez de apenas soluções individuais.

### **Tipos de Grupos no SUAS**

No âmbito dos serviços socioassistenciais, especialmente nos CRAS e CREAS, diversos tipos de grupos podem ser desenvolvidos, conforme os objetivos e o público-alvo:

- **Grupos de Convivência e Fortalecimento de Vínculos:** Destinados a diferentes faixas etárias (crianças, adolescentes, adultos, idosos), visam promover a socialização, o lazer, a cultura, a troca de experiências e o fortalecimento dos laços familiares e comunitários. **Por exemplo**, um grupo de idosos que se reúne semanalmente no CRAS para atividades lúdicas, como jogos de tabuleiro, contação de histórias, artesanato e passeios culturais, contribui para combater o isolamento, estimular a atividade mental e física e criar novas amizades.
- **Grupos Socioeducativos (ou Temáticos):** Focam na discussão e reflexão sobre temas específicos de interesse do grupo ou da comunidade, buscando a conscientização, a troca de informações e o desenvolvimento de novas habilidades e perspectivas. **Imagine aqui a seguinte situação:** Um grupo de

pais e responsáveis por crianças com deficiência, organizado no CRAS, para discutir os direitos de seus filhos, as dificuldades de acesso a serviços, as estratégias de cuidado e a importância da rede de apoio mútua.

- **Grupos de Geração de Renda (com ressalvas):** Embora o SUAS não tenha como foco principal a profissionalização para o mercado de trabalho formal (essa é uma atribuição de outras políticas), podem ser desenvolvidas oficinas que estimulem o empreendedorismo social, a economia solidária ou habilidades que gerem alguma renda complementar, desde que articuladas com o fortalecimento de vínculos e a inclusão social. É crucial que não se crie a falsa expectativa de uma solução mágica para o desemprego, mas que se foque no desenvolvimento de potencialidades e na autonomia.
- **Grupos de Apoio Mútuo:** Reúnem pessoas que vivenciam situações semelhantes de sofrimento ou desafio (ex: mulheres vítimas de violência, pessoas enlutadas, familiares de dependentes químicos), oferecendo um espaço de escuta, partilha e suporte emocional recíproco. Nesses casos, a presença de um profissional (orientador, psicólogo) é fundamental para facilitar o processo e garantir um ambiente seguro e terapêutico, dentro dos limites da atuação do SUAS.

O grupo, portanto, não é apenas um conjunto de pessoas reunidas, mas um organismo vivo, com dinâmica própria, capaz de gerar aprendizado, apoio e transformação. O orientador social, ao compreender esse potencial, pode utilizar o trabalho grupal como uma ferramenta poderosa para alcançar os objetivos da política de assistência social.

### **Planejamento estratégico de grupos socioeducativos: o mapa da jornada coletiva**

A condução eficaz de um grupo socioeducativo não acontece por acaso ou improvisado. Ela requer um planejamento cuidadoso e estratégico, que antecede o primeiro encontro e serve como um mapa para guiar a jornada coletiva. Um bom planejamento aumenta as chances de o grupo ser bem-sucedido em seus objetivos, de os participantes se sentirem engajados e de os resultados serem significativos.

O processo de planejamento pode ser dividido em algumas etapas essenciais:

## 1. Diagnóstico da Demanda e Definição do Público-Alvo:

- **Por que este grupo é necessário?** A ideia de criar um grupo pode surgir da observação do orientador social no cotidiano dos atendimentos, de demandas explícitas dos usuários, de dados do CadÚnico que revelam um perfil específico de vulnerabilidade no território, ou de discussões da equipe técnica do CRAS/CREAS.
- **Quem será o público-alvo?** É fundamental definir claramente para quem o grupo se destina (ex: adolescentes de 14 a 17 anos em situação de vulnerabilidade social, mulheres chefes de família beneficiárias do Bolsa Família, idosos com mais de 60 anos em situação de isolamento social). Quanto mais específico o público, mais fácil será direcionar os temas e as metodologias.
- **Levantamento de Interesses:** Se possível, realizar uma escuta prévia com potenciais participantes para identificar seus interesses, necessidades e expectativas em relação ao grupo. **Considere este cenário:** A equipe do CRAS percebe um aumento no número de jovens que não estudam nem trabalham ("nem-nem"). Antes de lançar um grupo, o orientador social poderia promover algumas rodas de conversa informais com esses jovens para entender suas perspectivas, seus anseios e quais temas seriam mais atrativos para eles (ex: mercado de trabalho, projetos de vida, saúde mental, cultura e lazer).

## 2. Definição de Objetivos (Geral e Específicos):

- **Objetivo Geral:** O que se pretende alcançar com o grupo de forma mais ampla e a longo prazo? (Ex: "Contribuir para o fortalecimento da autonomia e do protagonismo de mulheres vítimas de violência doméstica do território X").
- **Objetivos Específicos:** Metas mais concretas, mensuráveis e de curto/médio prazo, que detalham como o objetivo geral será alcançado. (Ex: "1. Oferecer um espaço seguro de escuta e partilha de experiências entre as participantes; 2. Informar sobre os direitos da mulher e os mecanismos da Lei Maria da Penha; 3. Promover a reflexão sobre o ciclo da violência e as estratégias para sua ruptura; 4.



Estimular a construção de redes de apoio e solidariedade entre as mulheres").

3. **Escolha de Temas e Conteúdos:** Com base nos objetivos e nos interesses do público, definir os temas que serão abordados em cada encontro ou ao longo do processo grupal. É importante que os temas sejam relevantes, atuais e apresentados de forma acessível.

4. **Desenvolvimento da Metodologia Participativa:**

- Como os encontros serão conduzidos? A metodologia deve ser participativa, dinâmica e lúdica, valorizando a troca de saberes e a construção coletiva do conhecimento. Evitar aulas expositivas e longas palestras.
- **Quais técnicas serão utilizadas?** Rodas de conversa, dinâmicas de grupo, jogos cooperativos, dramatizações, exibição de vídeos seguida de debate, leitura e discussão de textos, produção de materiais artísticos (desenhos, colagens, músicas), etc. A escolha das técnicas deve ser coerente com o tema, os objetivos e o perfil do grupo.

5. **Estruturação dos Encontros:**

- **Número de Encontros e Duração:** O grupo será contínuo (aberto a novos participantes) ou fechado (com um número fixo de encontros e participantes)? Qual será a periodicidade (semanal, quinzenal)? Qual a duração de cada encontro (ex: 1h30, 2h)?
- **Local e Recursos:** Onde os encontros acontecerão? O espaço é adequado (confortável, com privacidade, boa iluminação e ventilação)? Quais recursos materiais serão necessários (papel, canetas, som, projetor, lanche, etc.)? Haverá necessidade de outros profissionais (ex: psicólogo, oficineiro)?

6. **Estratégias de Mobilização e Inscrição:**

- Como os potenciais participantes serão convidados e informados sobre o grupo? Utilização de cartazes, convites individuais durante os atendimentos, divulgação em redes sociais (se pertinente), contato com lideranças comunitárias, escolas, postos de saúde.
- Será necessário um processo de inscrição? Haverá um número máximo de vagas? Quais os critérios de participação?

7. **Planejamento da Avaliação:** Como o processo e os resultados do grupo serão avaliados? (Veremos isso em mais detalhe adiante).

**Para ilustrar o planejamento de um primeiro encontro:** Para um grupo de adolescentes sobre "Prevenção às IST/AIDS", o orientador social poderia planejar: \* **Acolhida (10 min):** Música ambiente, apresentação dos facilitadores. \* **Dinâmica de Apresentação e Integração (20 min):** "Quem sou eu e o que espero do grupo?". \* **Apresentação da Proposta do Grupo (15 min):** Objetivos, temas gerais, cronograma, construção conjunta das regras de convivência (contrato grupal). \* **Dinâmica Introdutória ao Tema (30 min):** Jogo de mitos e verdades sobre IST/AIDS, utilizando cartões. \* **Roda de Conversa (30 min):** O que chamou a atenção na dinâmica? Dúvidas iniciais. \* **Encerramento e Combinados para o Próximo Encontro (15 min):** Avaliação rápida do encontro ("uma palavra para definir como foi hoje"), lanche.

Um planejamento bem elaborado não engessa a prática, mas oferece segurança ao facilitador e aos participantes, permitindo que a criatividade e a espontaneidade floresçam sobre uma base sólida.

### **Execução de encontros grupais: a arte de facilitar diálogos e construir pontes**

A execução dos encontros grupais é o momento em que o planejamento se materializa e a interação entre os participantes e o facilitador ganha vida. O papel do orientador social aqui é fundamentalmente o de **facilitador do processo grupal**: alguém que cria um ambiente propício à participação, à troca e ao aprendizado, sem impor suas próprias ideias, mas estimulando a reflexão e a construção coletiva do conhecimento.

#### **O Facilitador em Ação: Postura e Atribuições**

- **Criar um Clima de Confiança e Respeito:** Desde o início, estabelecer um ambiente onde todos se sintam seguros para se expressar, sem medo de julgamentos ou críticas.

- **Estimular a Participação de Todos:** Utilizar técnicas para incentivar os mais tímidos a falar e para garantir que as vozes de todos sejam ouvidas, evitando que alguns participantes dominem a discussão.
- **Manter o Foco nos Objetivos:** Conduzir as discussões e atividades de forma a não se desviar excessivamente dos objetivos propostos para o encontro e para o grupo como um todo, mas com flexibilidade para acolher questões emergentes importantes.
- **Gerenciar o Tempo:** Administrar o tempo de cada atividade para que todos os momentos planejados possam ocorrer.
- **Mediar Conflitos:** Conflitos e divergências são naturais em qualquer grupo. O facilitador deve atuar como mediador, ajudando o grupo a lidar com as diferenças de forma construtiva e respeitosa.
- **Fomentar a Escuta Ativa entre os Participantes:** Incentivar que os membros do grupo se escutem mutuamente com atenção e empatia.
- **Sistematizar as Discussões:** Ajudar o grupo a organizar as ideias, a identificar os pontos principais e a chegar a conclusões ou encaminhamentos, quando for o caso.
- **Ser Flexível e Criativo:** Estar preparado para adaptar o planejamento se perceber que uma atividade não está funcionando ou que o grupo está demandando algo diferente.

### **Técnicas e Estratégias de Facilitação**

- **"Quebra-gelo" e Dinâmicas de Integração:** Especialmente nos primeiros encontros, são importantes para relaxar o ambiente, promover a apresentação dos participantes e iniciar a construção do vínculo grupal. **Por exemplo**, a dinâmica "Dois Círculos", onde os participantes formam dois círculos (um dentro do outro, com as pessoas se olhando) e conversam brevemente em duplas sobre um tema leve, trocando de par a cada rodada, pode ser uma forma dinâmica de promover muitas interações curtas.
- **Rodas de Conversa Estruturadas ou Livres:** A roda é uma formação que favorece a horizontalidade e a participação. O facilitador pode lançar perguntas disparadoras, utilizar objetos que passem de mão em mão para

organizar as falas, ou simplesmente deixar a conversa fluir de forma mais espontânea, intervindo quando necessário.

- **Brainstorming (Tempestade de Ideias):** Útil para levantar rapidamente muitas ideias sobre um tema, sem críticas iniciais.
- **Estudo de Caso ou Análise de Situações-Problema:** Apresentar uma história ou situação fictícia (ou real, com os devidos cuidados éticos) para que o grupo analise, discuta e proponha soluções.
- **Recursos Audiovisuais e Artísticos:** Utilizar trechos de filmes, músicas, poesias, imagens, ou propor atividades como desenho, pintura, colagem, dramatização para estimular a expressão e a reflexão de forma mais lúdica e criativa. **Imagine aqui a seguinte situação:** Em um grupo com adolescentes sobre prevenção à violência, o facilitador exibe uma cena curta de uma série popular que retrata uma situação de bullying. Em seguida, promove um debate: "O que vocês viram nessa cena? Alguém já passou por algo parecido ou presenciou algo assim? Como os personagens se sentiram? O que poderia ter sido feito de diferente?".
- **Construção do Contrato Grupal:** No início do processo grupal, é fundamental construir coletivamente as "regras do jogo": combinados sobre horários, frequência, sigilo (dentro dos limites do grupo), respeito à fala do outro, uso de celular, etc. Ter essas regras claras e acordadas por todos ajuda a prevenir problemas e a criar um ambiente mais produtivo.

### **Manejo de Situações Desafiadoras no Grupo**

- **Participantes Resistentes ou Hostis:** Tentar compreender a razão da resistência (medo, desconfiança, experiências negativas anteriores), acolher o sentimento sem entrar em confronto direto, e buscar formas de incluir o participante, valorizando suas contribuições quando possível.
- **Conflitos entre Participantes:** Intervir de forma neutra, lembrando as regras do grupo, incentivando que os envolvidos expressem seus pontos de vista de forma respeitosa e busquem uma solução conjunta. Se necessário, conversar individualmente com os envolvidos fora do espaço grupal.

- **Participantes que Monopolizam a Fala:** Agradecer a contribuição e, gentilmente, convidar outros a participarem ("Obrigado, Fulano, pela sua colocação. Gostaria de ouvir agora o que Ciclano pensa sobre isso.").
- **Silêncio Excessivo:** Verificar se o tema está desinteressante, se o grupo está intimidado, ou se precisa de mais tempo para pensar. Utilizar perguntas mais diretas ou dinâmicas que incentivem a participação gradual.
- **Dispersão ou Conversas Paralelas:** Chamar a atenção do grupo de forma sutil, retomar o foco na atividade principal, ou propor uma pequena pausa se perceber que o grupo está cansado.

### **Registro dos Encontros**

É fundamental que o orientador social registre o que aconteceu em cada encontro do grupo. Esse registro (em um diário de campo, ata ou formulário específico) deve conter: data, lista de presença, tema abordado, principais discussões, encaminhamentos, observações sobre a dinâmica grupal (participação, conflitos, avanços) e uma avaliação do facilitador sobre o encontro. Esses registros são importantes para acompanhar a evolução do grupo, para o planejamento dos próximos encontros e para a avaliação final do processo.

A execução de um grupo é uma arte que se aprimora com a prática, a reflexão e a troca de experiências com outros profissionais. Requer sensibilidade para perceber o "clima" do grupo, firmeza para manter os limites e os objetivos, e humildade para aprender com os participantes.

### **Avaliação de grupos socioeducativos: mensurando o caminho percorrido e o impacto gerado**

A avaliação é uma etapa indispensável no trabalho com grupos socioeducativos. Ela permite verificar se os objetivos propostos foram alcançados, se a metodologia utilizada foi adequada, quais foram os pontos positivos e negativos do processo, e qual foi o impacto da experiência na vida dos participantes. A avaliação não deve ser vista como um mero cumprimento de uma exigência burocrática, mas como uma ferramenta de aprendizado e aprimoramento contínuo da prática do orientador social e do próprio serviço.

A avaliação pode ocorrer em diferentes momentos:

1. **Avaliação Diagnóstica (ou Inicial):** Realizada antes ou no início do grupo, busca levantar as expectativas, conhecimentos prévios e necessidades dos participantes em relação aos temas que serão trabalhados. Isso ajuda a ajustar o planejamento inicial. **Por exemplo**, no primeiro encontro de um grupo sobre "Direitos Sociais", o facilitador pode aplicar um pequeno questionário anônimo com perguntas simples para sondar o que os participantes já sabem sobre o assunto e quais direitos eles mais gostariam de conhecer.
2. **Avaliação Processual (ou Formativa):** Ocorre ao longo dos encontros do grupo. Seu objetivo é monitorar o desenvolvimento do processo, identificar dificuldades, verificar se os participantes estão compreendendo os conteúdos e se estão satisfeitos com a dinâmica. Permite fazer ajustes e correções de rota enquanto o grupo ainda está acontecendo. **Considere este cenário:** Após o terceiro encontro de um grupo, o facilitador percebe que alguns participantes estão muito calados. Ele pode propor uma breve "parada para avaliação", perguntando ao grupo: "Como vocês estão se sentindo em relação aos nossos encontros até agora? Há algo que poderíamos fazer diferente para que todos se sintam mais à vontade para participar?".
3. **Avaliação de Resultados (ou Somativa/De Impacto):** Realizada ao final do ciclo de encontros (ou em um momento posterior, para medir impactos de longo prazo). Busca verificar em que medida os objetivos do grupo foram alcançados e qual foi a repercussão da experiência na vida dos participantes (novos conhecimentos adquiridos, mudanças de atitude ou comportamento, fortalecimento de vínculos, aumento da autoestima, etc.).

### **Instrumentos e Técnicas de Avaliação**

A escolha dos instrumentos de avaliação deve ser coerente com o tipo de grupo, o perfil dos participantes e os objetivos da avaliação. É importante utilizar uma linguagem acessível e garantir que os participantes se sintam à vontade para expressar suas opiniões de forma honesta.

- **Rodas de Conversa Avaliativas:** Ao final de um encontro ou do ciclo do grupo, o facilitador pode promover uma roda de conversa específica para avaliação, com perguntas disparadoras como: "O que vocês mais gostaram no grupo?", "O que foi mais útil ou importante para vocês?", "Houve algo que não gostaram ou que poderia ter sido diferente?", "O que vocês levam de aprendizado desta experiência?".
- **Questionários ou Formulários de Avaliação:** Podem conter perguntas abertas e/ou fechadas sobre a satisfação com os temas, a metodologia, a atuação do facilitador, os aprendizados, etc. Devem ser simples e de fácil preenchimento. Para grupos com participantes não alfabetizados, o facilitador pode ler as perguntas e anotar as respostas.
- **Observação Participante do Facilitador:** O orientador social, ao longo de todo o processo, observa atentamente a participação, as interações, as mudanças de comportamento e as falas dos membros do grupo, registrando suas percepções em um diário de campo.
- **Técnicas Criativas:**
  - **"Termômetro das Emoções":** Desenhar um termômetro em um cartaz e pedir que cada participante marque com um adesivo ou caneta como está se sentindo em relação ao grupo ou a um tema específico (ex: muito satisfeito, satisfeito, indiferente, insatisfeito).
  - **"Caixinha de Sugestões e Críticas":** Manter uma caixinha no local do grupo onde os participantes possam depositar, de forma anônima, suas opiniões, sugestões ou críticas.
  - **Produção de um "Mapa Mental" Coletivo:** Ao final do grupo, construir um mapa mental em um cartaz com as palavras-chave que representam os principais aprendizados e vivências do grupo.
- **Análise dos Registros dos Encontros:** As anotações feitas pelo facilitador ao longo do processo também são uma fonte importante de avaliação.

### **Envolvendo os Participantes na Avaliação**

É fundamental que os participantes sejam protagonistas também no processo de avaliação. Suas percepções são valiosas e devem ser consideradas para o aprimoramento das práticas. Ao envolvê-los, o orientador social demonstra respeito

e valorização por suas opiniões, além de estimular uma postura mais crítica e participativa.

### **Utilizando os Resultados da Avaliação**

Os resultados da avaliação não devem ser engavetados. Eles devem servir para:

- **Identificar os pontos fortes e fracos da intervenção grupal.**
- **Aprimorar o planejamento de futuros grupos** (ajustar temas, metodologias, estratégias de mobilização).
- **Fornecer feedback para a equipe técnica do serviço e para os gestores** sobre a efetividade do trabalho com grupos.
- **Demonstrar o impacto do trabalho socioassistencial** na vida dos usuários e da comunidade.
- **Celebrar as conquistas e os aprendizados coletivos.**

A avaliação, encarada como um processo contínuo e participativo, qualifica a intervenção do orientador social e contribui para a construção de uma política de assistência social cada vez mais efetiva e responsiva às necessidades da população.

### **Intervenções comunitárias: semeando a participação e colhendo transformações no território**

O trabalho do orientador social não se limita aos atendimentos dentro das quatro paredes do CRAS ou do CREAS. Ele se estende para o território, para a comunidade onde os usuários vivem, interagem e enfrentam seus desafios cotidianos. As intervenções comunitárias são ações planejadas e desenvolvidas *com* a comunidade (e não apenas *para* a comunidade), visando promover a participação cidadã, a mobilização social, o fortalecimento dos laços comunitários, a identificação de problemas e potencialidades locais, e a busca coletiva por soluções e melhorias na qualidade de vida.

### **O Que Caracteriza uma Intervenção Comunitária no SUAS?**

No contexto do SUAS, as intervenções comunitárias buscam:



- **Fortalecer a função protetiva da comunidade:** Ajudar a comunidade a desenvolver seus próprios mecanismos de apoio mútuo e proteção social.
- **Promover o protagonismo comunitário:** Incentivar que os moradores sejam os principais agentes de transformação de sua realidade.
- **Articular recursos e potencialidades locais:** Identificar e mobilizar os recursos existentes na própria comunidade (lideranças, associações, grupos culturais, espaços públicos) para a solução de problemas.
- **Facilitar o acesso a direitos e serviços:** Levar informações sobre direitos e serviços para dentro da comunidade, removendo barreiras de acesso.
- **Prevenir situações de risco e vulnerabilidade social em nível coletivo.**

## **Etapas Essenciais da Intervenção Comunitária**

### **1. Diagnóstico Comunitário Participativo:**

- É o ponto de partida. Envolve conhecer profundamente a realidade da comunidade: sua história, sua cultura, sua organização social, suas lideranças, seus problemas mais urgentes (na percepção dos próprios moradores), seus recursos e suas potencialidades.
- Este diagnóstico deve ser construído *com* a participação ativa da comunidade, utilizando ferramentas como:
  - **Mapeamento do Território:** Identificar equipamentos sociais, áreas de risco, espaços de lazer, redes de transporte, etc.
  - **Rodas de Conversa com Diferentes Grupos Comunitários:** (jovens, idosos, mulheres, comerciantes, lideranças religiosas, etc.) para ouvir suas percepções e demandas.
  - **Observação Participante:** Circular pela comunidade, conversar informalmente com os moradores, participar de eventos locais.
  - **Análise de Dados Secundários:** (Censo, CadÚnico do território, dados de saúde e educação) para complementar as informações.
- **Para ilustrar:** O orientador social do CRAS, junto com outros membros da equipe e com a colaboração de jovens da comunidade, realiza um "diagnóstico rápido participativo" utilizando a técnica do

"mapa falante". Eles desenham um mapa da comunidade em um grande papel e pedem que os moradores identifiquem nele os locais que consideram positivos (ex: a quadra de esportes, a igreja, a casa de uma liderança que ajuda a todos) e os locais que representam problemas ou desafios (ex: um terreno baldio com lixo acumulado, uma rua escura e perigosa, a falta de uma creche). Essa atividade visual e interativa ajuda a identificar prioridades e a engajar a comunidade desde o início.

## 2. Planejamento Participativo das Ações:

- Com base no diagnóstico, a comunidade, com o apoio do orientador social, define quais problemas são prioritários e quais ações podem ser desenvolvidas para enfrentá-los.
- É fundamental que as soluções sejam construídas coletivamente, respeitando a cultura local e utilizando os recursos disponíveis.
- O planejamento deve incluir: objetivos claros, metas, atividades, cronograma, responsáveis (envolvendo os próprios moradores) e recursos necessários.
- Tipos de ações comunitárias podem incluir:
  - **Campanhas de Conscientização:** Sobre temas como combate à dengue, prevenção à violência, direitos da criança e do adolescente, etc.
  - **Eventos Comunitários:** Festas culturais, feiras de saúde, gincanas, apresentações artísticas, que promovam a integração e o lazer.
  - **Mutirões:** Para limpeza de espaços públicos, reforma de equipamentos comunitários, plantio de hortas, etc.
  - **Fóruns de Discussão e Debates Públicos:** Sobre temas de interesse da comunidade, com a participação de gestores e outros atores sociais.
  - **Criação ou Fortalecimento de Grupos e Associações Comunitárias.**

## 3. Mobilização e Engajamento Comunitário:

- Esta é uma etapa crucial e contínua. Não basta planejar; é preciso mobilizar os moradores para que participem ativamente da execução das ações.
  - Estratégias de mobilização: divulgação ampla (cartazes, rádio comunitária, redes sociais, boca a boca), contato com lideranças formais e informais, reuniões de sensibilização, criação de comissões de trabalho com representantes da comunidade.
  - **Imagine aqui a seguinte situação:** Para organizar uma campanha de prevenção à gravidez na adolescência em uma comunidade, o orientador social do CRAS convida jovens líderes locais, representantes da escola, do posto de saúde e de grupos religiosos para formarem um comitê organizador. Esse comitê, com o apoio técnico do orientador, define as estratégias da campanha (oficinas nas escolas, produção de material informativo com linguagem jovem, um evento cultural com apresentações sobre o tema), e cada membro fica responsável por mobilizar seu próprio grupo de referência.
4. **Execução das Ações:** É o momento de colocar o plano em prática, com a participação ativa da comunidade e o apoio técnico e logístico do orientador social e do serviço.
5. **Avaliação Participativa da Intervenção:**
- Assim como no trabalho com grupos, as intervenções comunitárias também precisam ser avaliadas *com* a comunidade.
  - Avaliar se os objetivos foram alcançados, qual foi o nível de participação, quais foram os pontos positivos e negativos, quais os aprendizados e quais os próximos passos.
  - **Considere este cenário:** Após a realização de um mutirão para revitalizar uma praça, o orientador social promove uma reunião com os moradores que participaram para avaliar a experiência. Eles podem discutir: "A praça ficou como esperávamos? O que funcionou bem no mutirão? O que poderia ter sido melhor? Como vamos cuidar da praça daqui para frente?". Essa avaliação ajuda a consolidar os resultados e a planejar a sustentabilidade da ação.

O trabalho comunitário exige do orientador social habilidades de articulação, negociação, mobilização e uma profunda crença na capacidade da comunidade de se organizar e transformar sua própria realidade. Ele atua como um catalisador, um facilitador, um educador popular, mas o protagonismo é sempre da comunidade.

Tanto o trabalho com grupos quanto as intervenções comunitárias são expressões de uma orientação social que transcende o individualismo e aposta na força do coletivo como motor de mudança social e de construção de uma sociedade mais justa, democrática e solidária.

## **Ética profissional e postura do orientador social: sigilo, limites e enfrentamento de dilemas morais na prática**

A atuação do orientador social é intrinsecamente permeada por uma dimensão ética que vai muito além do simples cumprimento de normas ou da aplicação de técnicas. Ela se fundamenta em um profundo compromisso com a dignidade da pessoa humana, a justiça social e a defesa intransigente dos direitos. No cotidiano de sua prática, o profissional se depara com uma miríade de situações complexas que exigem não apenas conhecimento técnico, mas também uma sólida formação ética para tomar decisões ponderadas e responsáveis. Questões como o sigilo profissional, o estabelecimento de limites na relação com os usuários, o respeito à autonomia e o enfrentamento de dilemas morais são constantes. Compreender e internalizar os princípios éticos que regem a profissão é, portanto, essencial para construir uma postura profissional íntegra, respeitosa e verdadeiramente transformadora.

### **A dimensão ética da orientação social: um farol para a prática humanizada**

A ética, no contexto da orientação social, não pode ser encarada como um conjunto de regras abstratas ou um código de conduta a ser meramente decorado. Ela é, antes de tudo, uma reflexão crítica e contínua sobre os valores que orientam a ação profissional, sobre os fins que se busca alcançar e sobre os meios que se utiliza

para tal. É um farol que ilumina a prática, ajudando o orientador a navegar pelas complexidades das relações humanas e pelas contradições da realidade social, sempre com o objetivo de promover o bem-estar, a autonomia e a cidadania dos sujeitos atendidos.

No cerne da ética profissional do orientador social está o reconhecimento da dignidade inerente a cada pessoa, independentemente de sua condição social, econômica, cultural, de sua origem, gênero, orientação sexual, etnia ou crença. Isso implica um compromisso radical com a escuta atenta, a empatia, o não julgamento e a busca por construir, junto com os usuários, alternativas para a superação de suas vulnerabilidades, respeitando suas escolhas e potencialidades.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Um orientador social atende uma pessoa em situação de rua que, devido às dificuldades da vida nas ruas, apresenta hábitos de higiene considerados inadequados pela maioria da sociedade. Uma postura não ética poderia ser a de demonstrar repulsa, fazer comentários depreciativos ou impor regras de higiene de forma autoritária antes mesmo de ouvir a história daquela pessoa e suas necessidades. Já uma postura ética envolveria acolher essa pessoa com respeito, buscar compreender sua trajetória, oferecer-lhe acesso a espaços de higiene com dignidade (como os existentes em Centros POP), e construir com ela, gradualmente, um plano de cuidados que faça sentido em sua realidade, sem impor um padrão de forma violenta ou desrespeitosa. A ética, nesse caso, se manifesta na capacidade de ver além das aparências e de reconhecer a humanidade do outro em sua totalidade.

A ética profissional também se traduz na responsabilidade pelas consequências de nossas ações (ou omissões). Cada decisão tomada, cada palavra dita, cada encaminhamento realizado tem um impacto na vida dos usuários. Por isso, o orientador social deve pautar sua conduta pela prudência, pela competência técnica, pela atualização constante de seus conhecimentos e pela busca por uma atuação que seja efetivamente promotora de direitos e de justiça social. Isso envolve, inclusive, a coragem de questionar práticas institucionais ou políticas públicas que se mostrem inadequadas ou violadoras de direitos, e de se posicionar em defesa dos interesses dos usuários, sempre dentro dos limites da legalidade e do respeito

às instâncias democráticas. A ética, portanto, não é passiva; ela é ativa, crítica e engajada com a transformação social.

## **Princípios éticos fundamentais que norteiam a atuação do orientador social**

A prática do orientador social, inserida no campo mais amplo da assistência social e do trabalho social, é guiada por um conjunto de princípios éticos fundamentais que devem ser a base de sua postura e de suas decisões. Embora não exista um código de ética profissional unificado e específico para a função de "orientador social" em todo o país (diferentemente de profissões regulamentadas como o Serviço Social, que possui seu código), os princípios que norteiam o SUAS e as profissões que nele atuam oferecem um arcabouço ético robusto.

1. **Defesa Intransigente dos Direitos Humanos:** Este é, talvez, o princípio mais basilar. Implica reconhecer que todos os seres humanos são titulares de direitos inalienáveis e que o orientador social tem o dever de atuar na promoção, defesa e garantia desses direitos, combatendo todas as formas de violência, opressão e discriminação. **Por exemplo**, ao identificar uma situação de trabalho análogo à escravidão, o orientador social tem o dever ético de não se omitir, mas de acionar os órgãos competentes e buscar a proteção da vítima.
2. **Respeito à Autonomia, Liberdade e Singularidade dos Usuários:** Cada indivíduo tem o direito de fazer suas próprias escolhas, de definir seus projetos de vida e de ser respeitado em sua individualidade, crenças e valores, desde que não firam os direitos de outrem. O papel do orientador não é impor soluções ou tutelar a vida dos usuários, mas oferecer informações, alternativas e apoio para que eles possam tomar suas decisões de forma consciente e autônoma. **Considere este cenário:** Uma jovem gestante manifesta o desejo de entregar seu filho para adoção. O orientador social, mesmo que tenha opiniões pessoais diferentes, deve respeitar a decisão da jovem, oferecer todo o apoio psicossocial necessário, orientá-la sobre os procedimentos legais para uma adoção segura e protegida, e garantir que sua escolha seja livre e informada, sem coação ou julgamento.

3. **Justiça Social e Equidade:** Buscar a superação das desigualdades sociais, lutando por uma distribuição mais justa dos recursos e das oportunidades na sociedade. Isso implica, muitas vezes, dar uma atenção diferenciada aos grupos historicamente mais vulnerabilizados, buscando a equidade (tratar os desiguais de forma desigual na medida de suas desigualdades para promover a igualdade de direitos).
4. **Não Discriminação:** Combater ativamente qualquer forma de preconceito e discriminação baseada em raça, cor, etnia, nacionalidade, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, idade, religião, opinião política, classe social, deficiência ou qualquer outra condição. A prática do orientador deve ser inclusiva e promotora da diversidade.
5. **Qualidade dos Serviços Prestados e Responsabilidade Profissional:** Empenhar-se em oferecer um atendimento qualificado, baseado em conhecimento técnico atualizado, e assumir a responsabilidade pelas intervenções realizadas. Isso inclui o compromisso com a formação continuada, a reflexão crítica sobre a própria prática e a busca por aprimoramento constante.
6. **Compromisso com a Cidadania e a Democracia:** Fomentar a participação cidadã dos usuários, o controle social das políticas públicas e o fortalecimento dos espaços democráticos de decisão.
7. **Sigilo Profissional:** Garantir a confidencialidade das informações reveladas pelos usuários, como veremos em detalhe a seguir.

Estes princípios não são estanques, mas se inter-relacionam e, por vezes, podem entrar em tensão, gerando os dilemas éticos que o profissional precisará enfrentar. A vivência desses princípios no cotidiano é o que constrói uma prática ética sólida e coerente.

### **O sigilo profissional na orientação social: guardião da confiança e da liberdade**

O sigilo profissional é um dos pilares da relação de confiança entre o orientador social e o usuário. Ele se refere ao dever ético e, em muitos casos, legal, de não revelar informações confidenciais obtidas durante o exercício da profissão, a menos que haja consentimento do usuário ou situações específicas previstas em lei que

justifiquem sua quebra. Sem a garantia do sigilo, os usuários dificilmente se sentiriam seguros para compartilhar suas angústias, seus medos, suas vulnerabilidades e informações íntimas que são, muitas vezes, essenciais para um diagnóstico preciso e uma intervenção eficaz.

### **Fundamentos e Importância do Sigilo**

O sigilo é crucial porque:

- **Protege a Privacidade e a Intimidade do Usuário:** Garante que sua vida pessoal não será exposta indevidamente.
- **Constrói e Mantém a Relação de Confiança:** É a base para que o usuário se sinta seguro para se abrir com o profissional.
- **Assegura a Liberdade de Expressão:** O usuário pode falar livremente, sem receio de que suas palavras sejam usadas contra ele ou divulgadas.
- **Viabiliza o Diagnóstico e a Intervenção:** Muitas vezes, informações cruciais para o entendimento da situação só emergem em um ambiente de confidencialidade.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Um homem procura o CRAS buscando orientação para lidar com seu alcoolismo. Ele relata episódios de vergonha, de conflitos familiares e de dificuldades no trabalho que nunca compartilhou com ninguém por medo de julgamento e represálias. Se ele não tivesse a certeza de que o orientador social manterá o sigilo sobre suas revelações, dificilmente ele se abriria dessa forma, o que impediria o profissional de oferecer o apoio adequado e os encaminhamentos necessários (por exemplo, para um CAPS AD ou para grupos de Alcoólicos Anônimos).

O dever de sigilo abrange todas as informações fornecidas pelo usuário (verbalmente ou por escrito), os registros em prontuários, os relatórios e pareceres técnicos, e até mesmo o fato de que determinada pessoa está sendo atendida pelo serviço (a menos que isso seja de conhecimento público ou irrelevante).

### **Limites do Sigilo: Quando a Quebra se Torna um Imperativo Ético e Legal**

Apesar de sua fundamental importância, o sigilo profissional não é absoluto. Existem situações excepcionais em que a quebra do sigilo não apenas é permitida,



mas se torna um dever ético e legal do orientador social. Essas situações geralmente envolvem:

1. **Risco Iminente à Vida do Usuário ou de Terceiros:** Se o usuário revela uma intenção suicida concreta e iminente, ou um plano para causar dano grave a outra pessoa, o profissional tem o dever de intervir para proteger a vida, o que pode envolver a comunicação com familiares, com serviços de emergência ou com autoridades competentes.
2. **Suspeita ou Confirmação de Violência contra Crianças, Adolescentes ou Pessoas Vulneráveis (Idosos, Pessoas com Deficiência):** Legislações como o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e o Estatuto do Idoso estabelecem a obrigatoriedade da comunicação de casos de suspeita ou confirmação de maus-tratos, negligência, abuso físico, psicológico ou sexual contra esses públicos. Nesses casos, o sigilo cede lugar ao princípio da proteção integral.
  - **Considere este cenário:** Durante um atendimento a uma criança no CRAS, ela revela de forma indireta, através de um desenho ou de uma brincadeira, que está sendo abusada sexualmente por um vizinho. Mesmo que a criança peça para não contar, o orientador social tem o dever legal e ético de comunicar imediatamente o fato ao Conselho Tutelar e/ou à autoridade policial, para que as medidas de proteção sejam tomadas. A omissão, nesse caso, configuraria conivência e grave falta ética.
3. **Determinação Judicial:** Em situações específicas, a justiça pode determinar a quebra do sigilo para fins de investigação ou instrução processual. Nesses casos, o profissional deve fornecer apenas as informações estritamente solicitadas pela autoridade judicial.
4. **Consentimento Informado do Usuário:** O sigilo pode ser quebrado se o próprio usuário, de forma livre e esclarecida, autorizar o profissional a compartilhar determinadas informações com terceiros (ex: com outro profissional da rede para fins de encaminhamento, com um familiar para auxiliar no cuidado). Essa autorização deve, preferencialmente, ser documentada.

## Procedimentos para a Quebra de Sigilo

Quando a quebra do sigilo se faz necessária, o orientador social deve agir com cautela, responsabilidade e ética:

- **Analisar cuidadosamente a situação:** Certificar-se de que se trata realmente de uma das exceções previstas.
- **Buscar orientação da equipe técnica e/ou da supervisão:** Discutir o caso com colegas e superiores (mantendo o sigilo dentro da equipe) para tomar uma decisão mais embasada.
- **Comunicar apenas o estritamente necessário:** Revelar somente as informações imprescindíveis para a finalidade da quebra do sigilo.
- **Informar o usuário sobre a quebra (sempre que possível e seguro):** Explicar os motivos da decisão, buscando minimizar o impacto na relação de confiança, a menos que essa comunicação coloque o usuário ou terceiros em maior risco.
- **Documentar a decisão e o procedimento:** Registrar em prontuário os motivos que levaram à quebra do sigilo e as ações tomadas.

## O Sigilo em Contextos Grupais e Comunitários

O manejo do sigilo em trabalhos com grupos e comunidades apresenta desafios adicionais. No início de um processo grupal, o orientador deve discutir com os participantes a importância da confidencialidade das informações compartilhadas dentro do grupo, estabelecendo um "contrato de sigilo" entre os membros. No entanto, o profissional não tem como garantir que todos os participantes respeitarão esse combinado. Por isso, deve-se ter cautela com o tipo de informação que se estimula a compartilhar em grupo.

Em intervenções comunitárias, ao elaborar relatórios ou divulgar resultados, é fundamental proteger a identidade dos participantes e evitar a exposição de situações particulares que possam gerar constrangimento ou estigmatização.

O sigilo é uma ferramenta de proteção e um direito do usuário. Seu manejo adequado exige do orientador social discernimento, conhecimento da legislação e,

acima de tudo, um profundo respeito pela dignidade e pela confiança depositada nele.

### **Estabelecendo limites na relação profissional: a delicada arte de cuidar sem se confundir**

A relação entre o orientador social e o usuário é, por natureza, assimétrica: de um lado, um profissional com conhecimentos técnicos e um mandato institucional; do outro, um cidadão que busca apoio e orientação para superar suas vulnerabilidades. No entanto, essa relação também é profundamente humana, permeada por afetos, emoções e expectativas. Nesse contexto, estabelecer e manter limites claros na relação profissional é fundamental para garantir a qualidade do atendimento, proteger tanto o usuário quanto o profissional, e evitar que a intervenção descambe para o paternalismo, a dependência ou a confusão de papéis.

### **Diferenciando Envolvimento Profissional de Envolvimento Pessoal Excessivo**

O envolvimento profissional implica empatia, interesse genuíno pela história do outro, compromisso com a busca de soluções e a construção de um vínculo de confiança. É um envolvimento técnico e eticamente orientado. Já o envolvimento pessoal excessivo ocorre quando o profissional ultrapassa as fronteiras de seu papel, permitindo que suas emoções, suas necessidades pessoais ou seus valores interfiram de forma inadequada na relação, ou quando ele assume responsabilidades que não lhe cabem.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Uma orientadora social acompanha uma jovem mãe solo que enfrenta muitas dificuldades. A profissional se identifica muito com a história da jovem, pois teve uma experiência similar em sua própria vida. Comovida, ela começa a visitar a jovem fora do horário de trabalho, a levar presentes para o bebê, a emprestar dinheiro e a dar conselhos sobre sua vida amorosa. Embora a intenção possa ser boa, esse envolvimento excessivo é problemático porque:

- **Gera Dependência:** A jovem pode passar a ver a orientadora mais como uma "salvadora" ou uma amiga pessoal do que como uma profissional que a auxilia a desenvolver sua própria autonomia.

- **Confunde Papéis:** A orientadora deixa de ser uma referência técnica para se tornar uma figura pessoal na vida da jovem, o que dificulta a manutenção de uma postura profissional e imparcial.
- **Pode gerar Frustração e Desgaste na Profissional:** Ao assumir responsabilidades que vão além de seu mandato, a orientadora pode se sentir sobrecarregada e frustrada se não conseguir "resolver" todos os problemas da jovem.
- **Prejudica a Intervenção:** A perda da distância profissional pode comprometer a capacidade da orientadora de fazer uma análise objetiva da situação e de planejar intervenções técnicas adequadas.

### **Os Riscos da Superidentificação e da Onipotência Profissional**

- **Superidentificação:** Ocorre quando o profissional se identifica tanto com a história ou com os sentimentos do usuário que perde a capacidade de análise crítica e de distanciamento necessário para a intervenção. Ele pode acabar projetando suas próprias experiências ou tomando decisões baseadas em suas emoções pessoais, e não na necessidade real do usuário.
- **Onipotência Profissional:** É a crença (muitas vezes inconsciente) de que o profissional tem o poder de resolver todos os problemas do usuário, de "salvá-lo" de suas dificuldades. Essa postura gera expectativas irreais, pode levar o profissional à exaustão (burnout) e desrespeita a autonomia e a capacidade do próprio usuário de ser o protagonista de sua história.

### **Limites na Disponibilidade e a Questão dos "Presentes"**

- **Disponibilidade:** O orientador social deve ser acessível e disponível para os usuários dentro dos limites de seu horário de trabalho e de seu papel institucional. Fornecer o número de telefone pessoal para emergências, por exemplo, deve ser uma exceção muito bem avaliada e, preferencialmente, institucionalizada (ex: um telefone de plantão do serviço), para não criar uma expectativa de disponibilidade 24 horas que é insustentável e inadequada.
- **"Presentes" e Favores:** É comum que usuários, em sinal de gratidão, queiram oferecer pequenos presentes (um bolo, um artesanato) ao orientador social. Embora a recusa possa parecer indelicada, é preciso ter cautela.

Presentes de pequeno valor simbólico, oferecidos de forma espontânea, podem ser aceitos com naturalidade para não constranger o usuário. No entanto, presentes de valor significativo ou que possam ser interpretados como uma tentativa de obter vantagens ou tratamento privilegiado devem ser recusados de forma gentil, explicando que o trabalho do profissional já é remunerado e que a melhor forma de agradecimento é o engajamento do usuário em seu próprio processo de mudança. Da mesma forma, o orientador não deve oferecer presentes pessoais aos usuários nem lhes prestar favores que configurem uma relação clientelista ou que ultrapassem suas atribuições.

**Considere este cenário:** Um usuário, após conseguir um emprego com a ajuda das orientações do CRAS, oferece ao orientador social uma quantia em dinheiro como "agradecimento". O orientador deve recusar firmemente, porém com cordialidade, explicando: "Fico muito feliz com sua conquista, Seu Manuel! Esse é o resultado do seu esforço e da sua dedicação. Meu trabalho aqui é um direito seu como cidadão, e eu já sou pago para isso. A sua melhora de vida é o meu maior presente."

Estabelecer limites não significa ser frio, distante ou indiferente. Pelo contrário, significa construir uma relação profissional clara, respeitosa e ética, onde o foco está na promoção da autonomia do usuário e na qualidade da intervenção, e não na satisfação de necessidades pessoais do profissional ou na criação de laços de dependência. É um ato de cuidado consigo mesmo e com o outro.

## **Instrumentais técnico-operativos do orientador social: elaboração de relatórios, pareceres, registros de acompanhamento e encaminhamentos eficazes**

A prática do orientador social, para além da escuta sensível e da construção de vínculos, exige um conjunto de instrumentais técnico-operativos que subsidiam e qualificam sua intervenção. Esses instrumentos não são meras formalidades burocráticas, mas ferramentas essenciais que permitem registrar a história e a evolução do acompanhamento dos usuários, analisar criticamente as situações,

comunicar informações de forma clara e objetiva, fundamentar decisões técnicas e articular a rede de serviços de maneira eficaz. O domínio na elaboração e utilização de prontuários, registros de acompanhamento, relatórios, pareceres e instrumentos de encaminhamento é crucial para garantir a qualidade, a continuidade e a resolutividade do trabalho socioassistencial.

### **A importância da documentação técnica na orientação social: para além da burocracia, um ato de responsabilidade**

Muitas vezes, a necessidade de preencher formulários, redigir relatórios e manter prontuários atualizados pode ser percebida como uma carga burocrática que desvia o profissional do "verdadeiro trabalho" de atendimento. No entanto, é fundamental desmistificar essa visão e compreender a documentação técnica como parte intrínseca e indispensável da prática profissional qualificada e ética do orientador social.

Os instrumentais técnico-operativos servem a múltiplos propósitos:

- **Memória Institucional e Continuidade do Trabalho:** Os registros garantem que a história do atendimento ao usuário e à sua família não se perca, mesmo que haja mudança de profissionais ou que o usuário retorne ao serviço após um tempo. Isso permite a continuidade do acompanhamento sem que seja preciso recomeçar do zero.
- **Subsidiar o Planejamento e a Avaliação:** As informações registradas são a base para o diagnóstico da situação, para o planejamento das intervenções (individuais, familiares ou grupais) e para a avaliação dos resultados alcançados.
- **Comunicação Interprofissional e Intersetorial:** Relatórios e pareceres são essenciais para a comunicação com outros profissionais da equipe, com outros serviços da rede socioassistencial e com outras políticas públicas (saúde, educação, justiça), garantindo uma atuação articulada e integral.
- **Defesa de Direitos:** Documentos técnicos bem elaborados podem ser fundamentais para subsidiar a concessão de benefícios, o acesso a serviços ou a defesa de direitos dos usuários em diversas instâncias.

- **Produção de Conhecimento:** A análise sistemática dos dados registrados pode gerar conhecimento sobre o perfil dos usuários, as demandas do território e a efetividade das intervenções, contribuindo para o aprimoramento da política de assistência social.
- **Segurança Técnica e Jurídica:** Registros precisos e bem fundamentados oferecem respaldo técnico e jurídico para o profissional e para a instituição, demonstrando a lisura e a qualidade do trabalho realizado.
- **Transparência e Controle Social:** Embora o acesso aos prontuários seja restrito devido ao sigilo, a existência de registros e a produção de relatórios (agregados e anonimizados, quando para fins públicos) contribuem para a transparência das ações e para o controle social da política.

**Imagine aqui a seguinte situação:** Uma família é acompanhada no CRAS por um orientador social que, infelizmente, precisou se afastar do trabalho por motivo de saúde. Se não houvesse um prontuário com registros detalhados sobre os atendimentos, os encaminhamentos realizados, o plano de acompanhamento e as particularidades daquela família, o profissional que o substituisse teria enorme dificuldade em dar continuidade ao trabalho, gerando retrabalho, descontinuidade e, possivelmente, a revitimização da família ao ter que recontar toda a sua história. A documentação, nesse caso, é um ato de responsabilidade com o usuário e com a instituição.

Portanto, dedicar tempo e atenção à elaboração qualificada dos instrumentais técnico-operativos não é um desvio da prática, mas uma expressão do compromisso ético e técnico do orientador social com a efetividade e a qualidade dos serviços prestados.

### **O Prontuário SUAS (ou prontuário do usuário): o guardião da história e do acompanhamento sistemático**

O prontuário do usuário (ou Prontuário SUAS, como é padronizado em muitos municípios) é o principal instrumento de registro da trajetória do indivíduo ou da família nos serviços socioassistenciais. Ele é um documento dinâmico que organiza e centraliza todas as informações relevantes sobre o acompanhamento realizado, desde o primeiro acolhimento até o desligamento. Sua correta utilização é

fundamental para a gestão do cuidado e para a garantia da qualidade do atendimento.

### **Estrutura e Informações Essenciais do Prontuário**

Embora o formato específico possa variar entre os municípios e os serviços, um prontuário completo geralmente contém:

1. **Ficha de Identificação do Usuário/Família:** Dados cadastrais completos (nome, data de nascimento, endereço, contato, composição familiar, documentação, escolaridade, trabalho, renda, etc.). Muitas dessas informações são extraídas ou complementam o Cadastro Único.
2. **Registro do Primeiro Acolhimento/Entrevista Inicial:** Motivo da procura pelo serviço, demanda apresentada, primeiras impressões técnicas.
3. **Diagnóstico Sociofamiliar:** Análise da situação social, econômica, familiar e comunitária do usuário/família, identificando vulnerabilidades, riscos e potencialidades.
4. **Plano de Acompanhamento Individual ou Familiar (PAF/PAEFI):** Objetivos, metas, estratégias, ações, prazos e responsabilidades pactuadas com o usuário/família.
5. **Registros de Evolução dos Atendimentos:** Descrição cronológica e sintética de cada atendimento realizado (individual, familiar, grupal), visitas domiciliares, contatos telefônicos, encaminhamentos, resultados alcançados, dificuldades encontradas, etc.
6. **Cópias de Documentos Relevantes:** Encaminhamentos realizados e recebidos, relatórios, pareceres, laudos, declarações, termos de consentimento, etc.
7. **Registro de Participação em Atividades Coletivas:** Grupos, oficinas, palestras, eventos comunitários.
8. **Registro de Desligamento:** Motivo do desligamento, avaliação do processo, encaminhamentos finais (se houver).

### **Linguagem Técnica, Objetividade e Respeito no Registro**

A linguagem utilizada nos registros do prontuário deve ser:



- **Técnica:** Utilizar termos e conceitos próprios da área social, mas evitando jargões desnecessários ou que dificultem a compreensão por outros profissionais.
- **Clara e Objetiva:** Ir direto ao ponto, sem rodeios, descrevendo os fatos e as análises de forma precisa.
- **Imparcial:** Evitar juízos de valor, opiniões pessoais não fundamentadas, termos pejorativos ou discriminatórios. O foco deve ser na descrição da situação e na análise técnica, e não em julgamentos morais sobre o usuário.
- **Respeitosa:** Referir-se ao usuário com dignidade, respeitando sua história e sua singularidade.
- **Fidedigna:** Registrar as informações de forma fiel aos fatos e às falas do usuário (quando for uma citação direta, indicar entre aspas).

**Para ilustrar a importância da linguagem:** Em vez de escrever "A mãe é negligente e não cuida direito dos filhos, que vivem sujos e famintos", um registro técnico e respeitoso poderia ser: "Observou-se, durante visita domiciliar, que as crianças (C1, 5 anos; C2, 3 anos) apresentavam vestimentas inadequadas para a temperatura e sujeira corporal. A Sra. X (mãe) relatou dificuldades em prover alimentação adequada nos últimos dias devido à insuficiência de renda. Identificada necessidade de orientação sobre higiene e cuidados básicos, bem como de encaminhamento para programas de segurança alimentar e inclusão no CadÚnico para acesso a benefícios."

### **O Prontuário como Ferramenta Estratégica**

Além de registrar, o prontuário serve para:

- **Planejar os próximos passos:** Ao revisar o prontuário, o orientador pode identificar as ações pendentes do plano de acompanhamento e preparar o próximo atendimento.
- **Avaliar a evolução do caso:** Comparar os registros ao longo do tempo permite verificar os avanços, as dificuldades e a necessidade de ajustar as estratégias.

- **Subsidiar reuniões de equipe e supervisão técnica:** O prontuário oferece as informações necessárias para a discussão de casos complexos e para a tomada de decisões coletivas.

### **Questões Éticas Envolvendo o Prontuário**

- **Sigilo:** O prontuário é um documento sigiloso. Seu acesso é restrito aos profissionais diretamente envolvidos no atendimento ao usuário e, em situações específicas, a autoridades competentes (com as devidas formalidades).
- **Acesso do Usuário:** O usuário tem o direito de ter acesso às informações contidas em seu prontuário. Esse acesso deve ser mediado pelo profissional, que poderá explicar os termos técnicos e o contexto dos registros.
- **Guarda e Conservação:** A instituição é responsável pela guarda segura dos prontuários, protegendo-os contra perda, dano ou acesso indevido, seguindo as normativas sobre o tempo de arquivamento.

Um prontuário bem elaborado é um sinal de profissionalismo e de respeito ao usuário, sendo uma ferramenta indispensável para a qualificação do trabalho no SUAS.

### **Registros de Acompanhamento Diário/Evolução: a crônica do processo interventivo**

Os registros de acompanhamento diário, também chamados de registros de evolução ou anotações de campo, são a forma mais frequente de documentação da prática do orientador social. Eles consistem em anotações sintéticas, porém informativas, sobre cada contato ou intervenção realizada com o usuário ou sua família. São como "fotografias" do processo, que, juntas, compõem o filme do acompanhamento.

#### **O Que e Como Registrar?**

Diferentemente de relatórios mais extensos, o registro de evolução é mais conciso e focado no essencial daquele contato específico. Deve-se registrar:

- **Data e Tipo de Atendimento:** (Ex: "25/05/2025 - Atendimento individual no CRAS", "26/05/2025 - Visita domiciliar à família X").
- **Pessoas Presentes:** Quem participou do atendimento.
- **Demandas Apresentadas e/ou Objetivos do Contato:** O que motivou o atendimento ou qual era o propósito da intervenção planejada.
- **Fatos Relevantes e Falas Significativas:** Acontecimentos importantes que ocorreram durante o atendimento, informações novas que surgiram, ou falas do usuário que sejam particularmente reveladoras de sua situação, sentimentos ou perspectivas (podem ser citadas entre aspas).
- **Análises e Impressões Técnicas (com cautela):** Breves reflexões do profissional sobre a situação, baseadas em sua observação e conhecimento técnico. É importante diferenciar claramente o que é fato do que é impressão ou análise.
- **Orientações e Encaminhamentos Realizados:** O que foi orientado, para onde foi encaminhado, quais os próximos passos combinados.
- **Resultados Imediatos (se houver):** Alguma mudança perceptível, alguma decisão tomada pelo usuário.

**Considere este cenário de registro de evolução em um prontuário:**

- **Data:** 26/05/2025
- **Tipo:** Atendimento individual com Sra. Maria da Conceição (Mãe de Pedro, 10 anos).
- **Demanda/Objetivo:** Retorno sobre encaminhamento de Pedro para avaliação psicológica e discussão sobre dificuldades de relacionamento mãe-filho.
- **Relato/Observações:** Sra. Maria compareceu, informando que Pedro iniciou a avaliação no CAPS Infantil na semana passada e que "parece estar gostando". Relatou que as discussões com Pedro diminuíram um pouco, mas que ainda se sente "perdida sobre como lidar com a teimosia dele". Expressou cansaço e solidão nos cuidados com o filho. Foi realizada escuta ativa de suas angústias. Reforçada a importância de sua participação no grupo de pais do CRAS, que iniciará no próximo mês. Orientada sobre a

possibilidade de buscar apoio para si mesma no UBS de referência (saúde mental da mulher).

- **Encaminhamentos/Combinados:** Usuária se comprometeu a participar da primeira reunião do grupo de pais. Agendado novo atendimento individual para daqui a 15 dias para acompanhamento.
- **Impressão Técnica:** Sra. Maria demonstrou maior abertura para discutir suas dificuldades e receptividade às orientações. Percebe-se necessidade de fortalecer sua rede de apoio e sua autoestima.

### **Importância da Periodicidade e Fidedignidade**

Os registros devem ser feitos o mais próximo possível do momento do atendimento, para garantir a fidedignidade das informações e evitar esquecimentos. A periodicidade depende da intensidade do acompanhamento, mas todo contato significativo deve ser registrado. A omissão de registros ou a inclusão de informações falsas ou distorcidas é uma falta ética grave.

Os registros de evolução são a base para a elaboração de relatórios mais complexos e para a tomada de decisões sobre o caso. São eles que permitem ao profissional (e à equipe) "contar a história" do acompanhamento de forma sistemática e fundamentada.

### **Elaboração de Relatórios Sociais: comunicando análises e instrumentalizando ações**

O relatório social é um instrumento técnico utilizado pelo orientador social (e outros profissionais da área social) para apresentar, de forma descritiva, analítica e, por vezes, conclusiva, informações sobre uma determinada situação social vivenciada por indivíduos, famílias ou grupos. Sua finalidade principal é comunicar uma análise técnica da situação a outros profissionais, serviços, órgãos ou autoridades, subsidiando decisões, solicitando providências ou registrando o acompanhamento realizado.

### **Finalidades e Tipos Comuns de Relatórios**

O relatório social pode ter diversas finalidades, como:

- **Informar:** Apresentar dados e informações sobre uma situação específica.
- **Analisar:** Interpretar os dados à luz de conhecimentos teóricos e técnicos, identificando causas, consequências, vulnerabilidades e potencialidades.
- **Subsidiar Decisões:** Oferecer elementos para que outros profissionais ou instâncias (juízes, promotores, gestores de outras políticas) possam tomar decisões mais embasadas.
- **Solicitar Providências ou Recursos:** Justificar a necessidade de um benefício, de um serviço especializado, de uma vaga em acolhimento, etc.
- **Registrar um Processo de Acompanhamento:** Sistematizar o trabalho realizado ao longo de um período.

Alguns tipos comuns incluem:

- **Relatório Informativo:** Predominantemente descritivo, apresenta fatos e informações de forma objetiva.
- **Relatório Circunstanciado:** Além de descrever, detalha as circunstâncias em que os fatos ocorreram e pode incluir uma análise preliminar.
- **Relatório de Visita Domiciliar/Institucional:** Descreve as observações e informações coletadas durante uma visita.
- **Relatório de Acompanhamento (ou Evolutivo):** Apresenta a evolução de um caso ao longo de um período, destacando os avanços, as dificuldades e as intervenções realizadas.
- **Relatório para Fins Judiciais ou para o Ministério Público:** Elaborado para responder a uma solicitação específica dessas instâncias, fornecendo informações e análises técnicas que possam auxiliar no processo.

### **Estrutura Básica de um Relatório Social**

Embora a estrutura possa variar conforme a finalidade e a instituição, um relatório social geralmente contém os seguintes elementos:

#### **1. Identificação:**

- Nome da instituição/serviço que emite o relatório.
- Nome do profissional responsável e sua identificação (cargo, registro profissional se houver).
- Destinatário do relatório (a quem se dirige).

- Referência/Assunto (ex: "Relatório Social referente à família Silva").
- Data da elaboração.
- Identificação completa do usuário/família a que se refere o relatório.

## **2. Introdução/Objetivo:**

- Apresentar brevemente o motivo da elaboração do relatório e seu objetivo principal.
- Pode incluir um breve histórico da demanda ou do acompanhamento.

## **3. Desenvolvimento/Análise da Situação:**

- Esta é a parte central do relatório. Aqui o profissional descreve a situação social do usuário/família, apresentando os dados coletados (em entrevistas, visitas, prontuários, etc.) de forma organizada e coerente.
- É fundamental não apenas descrever, mas também analisar a situação, identificando as vulnerabilidades, os riscos, os direitos violados (se houver), os recursos disponíveis, as potencialidades, a dinâmica familiar e social, e os fatores que contribuem para o problema.
- A análise deve ser embasada em conhecimentos técnicos da área social e, quando pertinente, em normativas e legislações.
- **Para ilustrar um trecho do desenvolvimento:** "A família é composta pela Sra. Ana (35 anos, desempregada, ensino fundamental incompleto) e seus três filhos: João (10 anos), Maria (7 anos) e Lucas (4 anos). Residem em imóvel alugado de dois cômodos em área de risco geológico. A principal fonte de renda da família é o Programa Bolsa Família. A Sra. Ana relata dificuldades em conseguir emprego devido à baixa escolaridade e à falta de com quem deixar os filhos menores, pois não há creche com vaga integral no território. João apresenta dificuldades de aprendizagem na escola e faltas frequentes. Maria tem bronquite e necessita de acompanhamento médico regular, nem sempre conseguido com facilidade na UBS local. Lucas ainda não frequenta a pré-escola por falta de vaga. Observa-se uma rede de apoio social fragilizada, com poucos laços comunitários e familiares. Apesar das dificuldades, Sra. Ana demonstra forte vínculo afetivo com

os filhos e desejo de proporcionar-lhes melhores condições de vida, mostrando-se receptiva às orientações do serviço."

**4. Considerações/Conclusão Técnica:**

- Com base na descrição e na análise, o profissional apresenta suas considerações finais sobre a situação.
- Pode incluir uma síntese do diagnóstico, um prognóstico (se pertinente e com cautela) e as principais necessidades identificadas.
- É importante que as conclusões sejam coerentes com a análise apresentada.

**5. Sugestões/Encaminhamentos (se houver):**

- Propor ações, intervenções ou encaminhamentos que possam contribuir para a superação da situação ou para a garantia de direitos.
- As sugestões devem ser realistas e factíveis.

**6. Local, Data e Assinatura do Profissional.**

### **Linguagem Técnica e Imparcialidade**

Assim como nos registros em prontuário, a linguagem do relatório deve ser técnica, clara, objetiva, imparcial e respeitosa. Evitar gírias, abreviações não usuais, termos pejorativos e, principalmente, opiniões pessoais desprovidas de fundamentação técnica. O relatório é um documento oficial que reflete a competência e a ética do profissional e da instituição.

Um relatório bem elaborado é uma peça fundamental para a comunicação técnica e para a efetivação dos direitos dos usuários, servindo como um instrumento de visibilidade do trabalho social e de mobilização de recursos e respostas para as demandas apresentadas.

### **O Parecer Social (ou Técnico): a manifestação fundamentada do profissional diante de demandas específicas**

O parecer social (ou parecer técnico, dependendo da nomenclatura institucional) é um instrumento escrito através do qual o orientador social, ou mais frequentemente o assistente social com quem ele trabalha em equipe, emite uma opinião técnica

fundamentada sobre uma determinada situação ou demanda. Diferentemente do relatório, que tem um caráter mais descritivo e analítico da situação como um todo, o parecer é mais focal e conclusivo, respondendo a uma questão específica ou a uma solicitação de outra instância (judicial, administrativa, de saúde, etc.). Ele exige do profissional uma capacidade de análise apurada, embasamento teórico e normativo, e clareza na argumentação para justificar sua posição técnica.

### **O que é um Parecer e Quando Ele se Faz Necessário?**

Um parecer técnico é uma manifestação profissional que expressa um julgamento técnico sobre uma situação, com base em conhecimentos especializados e na análise de dados coletados. Ele é frequentemente solicitado para:

- Subsidiar decisões judiciais: Em processos de guarda de filhos, adoção, interdição de idosos ou pessoas com deficiência, concessão de medidas protetivas, entre outros.
- Instruir a concessão de benefícios sociais: Como o Benefício de Prestação Continuada (BPC), auxílios emergenciais específicos, isenções tarifárias, etc.
- Avaliar a pertinência de inclusão em programas ou serviços: Vagas em serviços de acolhimento, programas habitacionais, tratamentos de saúde específicos que exigem avaliação social.
- Responder a questionamentos de outras políticas ou órgãos da rede.

Embora a elaboração formal de pareceres complexos, especialmente aqueles com implicações legais diretas, seja mais comumente atribuição de assistentes sociais ou psicólogos dentro da equipe do SUAS, é fundamental que o orientador social compreenda a natureza e a estrutura de um parecer. Ele frequentemente participa da coleta de informações, das discussões de caso e do acompanhamento que subsidiam a elaboração desses documentos pela equipe técnica. Além disso, em situações mais simples ou em serviços onde a equipe é reduzida, o orientador social pode ser chamado a emitir opiniões técnicas que se assemelham a um parecer, ainda que de forma mais simplificada.

### **Elementos Constitutivos de um Parecer Técnico**

A estrutura de um parecer pode variar, mas geralmente contempla:



1. **Identificação:** Semelhante ao relatório (instituição, profissional, destinatário, assunto, identificação do usuário).
2. **Objeto do Parecer:** Indicar claramente qual a questão ou solicitação que o parecer visa responder. (Ex: "Parecer técnico referente à solicitação de Benefício de Prestação Continuada para o Sr. José da Silva"; "Parecer sobre a situação sociofamiliar da criança Maria Eduarda para fins de subsidiar decisão sobre guarda").
3. **Breve Histórico/Contextualização da Demanda:** Resumir como a demanda chegou ao serviço, o histórico do acompanhamento (se houver) e os principais aspectos da situação que são relevantes para a análise.
4. **Análise Técnica Fundamentada:** Esta é a parte crucial. O profissional deve analisar a situação à luz dos conhecimentos teóricos de sua área, das legislações pertinentes (ECA, Estatuto do Idoso, LOAS, Lei Maria da Penha, etc.), das normativas do SUAS e dos dados concretos coletados sobre o caso. É preciso argumentar de forma lógica e consistente, demonstrando como os fatos se relacionam com os critérios técnicos ou legais para a questão em análise.
  - **Para ilustrar um trecho da análise técnica (para um parecer sobre necessidade de acolhimento de idoso):** "O Sr. Antônio, 82 anos, viúvo, apresenta quadro de Alzheimer em estágio moderado, com episódios de desorientação e esquecimento que o colocam em risco (ex: deixar o gás ligado, sair sozinho e se perder). Reside com a filha, Sra. Clara, que trabalha em período integral e relata extremo desgaste físico e emocional, sem condições de prover os cuidados integrais que o pai necessita, especialmente no período noturno. A rede de apoio familiar é inexistente, e a família não possui recursos financeiros para contratar um cuidador particular ou arcar com os custos de uma Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI) privada. Foram esgotadas as tentativas de fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e de adaptação do domicílio. A permanência no atual contexto apresenta risco à integridade física e à saúde do Sr. Antônio, e sobrecarga insustentável para a Sra. Clara, configurando uma situação de vulnerabilidade que demanda proteção integral."

5. **Parecer Conclusivo:** Com base na análise, o profissional emite sua opinião técnica de forma clara e direta, respondendo ao objeto do parecer. O parecer pode ser:

- **Favorável ou Desfavorável:** A uma solicitação (ex: "Somos de parecer favorável à concessão do BPC"; "Parecer desfavorável à manutenção da guarda com o genitor X, pelos motivos expostos").
- **Indicativo ou Sugestivo:** (Ex: "Sugere-se o acolhimento institucional do Sr. Antônio em ILPI pública ou conveniada"; "Indica-se a inclusão da família no programa de aluguel social").
- É fundamental que a conclusão seja coerente com toda a argumentação apresentada.

6. **Local, Data e Assinatura do Profissional.**

### **A Importância da Fundamentação e da Clareza**

Um parecer técnico tem um peso significativo, pois pode influenciar decisões que afetam profundamente a vida dos usuários. Por isso, ele deve ser elaborado com extremo cuidado, responsabilidade e ética. A fundamentação sólida (em leis, teorias, fatos comprovados) é o que confere legitimidade e credibilidade ao parecer. A linguagem deve ser precisa, técnica, mas também clara o suficiente para ser compreendida pelo destinatário, que nem sempre é um profissional da área social. Evitar ambiguidades e afirmações categóricas sem o devido respaldo é crucial.

O orientador social, ao conhecer a estrutura e a finalidade de um parecer, pode contribuir de forma mais qualificada para as discussões de equipe e para a coleta de informações que embasarão esses importantes documentos, fortalecendo a atuação técnica do serviço.

### **Encaminhamentos eficazes: construindo pontes e tecendo a rede de proteção**

O encaminhamento é uma das ações mais frequentes na prática do orientador social. Ele ocorre quando se identifica que a necessidade do usuário (ou parte dela) extrapola as competências ou possibilidades de atendimento do serviço atual, requerendo a intervenção de outro ponto da rede socioassistencial, de outras

políticas públicas (saúde, educação, trabalho, habitação, justiça) ou de organizações da sociedade civil. Um encaminhamento eficaz, no entanto, vai muito além de simplesmente "passar o caso adiante" ou entregar um papel com um endereço. É um processo técnico que exige planejamento, articulação e acompanhamento.

### **O Que Torna um Encaminhamento Eficaz?**

Um encaminhamento é considerado eficaz quando:

- Atende a uma necessidade real e identificada do usuário.
- É discutido e realizado com o consentimento e a participação do usuário.
- O serviço de destino é o mais adequado para a demanda apresentada.
- O usuário compreende o motivo do encaminhamento e sabe como acessar o outro serviço.
- Há uma comunicação efetiva entre o serviço que encaminha e o que recebe.
- O resultado do encaminhamento é monitorado (dentro do possível).

### **Planejamento do Encaminhamento: O Alicerce da Ação**

1. **Identificação Clara da Necessidade:** Por que o encaminhamento é necessário? Qual demanda específica se espera que o outro serviço atenda?
2. **Conhecimento da Rede de Serviços:** O orientador social precisa conhecer bem os recursos disponíveis no território: quais serviços existem, o que cada um oferece, quais os critérios de acesso, os fluxos de atendimento, os contatos. Esse mapeamento da rede deve ser constantemente atualizado.
3. **Escolha do Serviço Adequado:** Com base na necessidade do usuário e no conhecimento da rede, selecionar o serviço mais apropriado. Encaminhar para o lugar errado gera frustração no usuário e desgaste na rede.
4. **Discussão e Pactuação com o Usuário:** O encaminhamento deve ser uma decisão construída *com* o usuário, e não imposta a ele. É preciso explicar o porquê da necessidade do encaminhamento, o que ele pode esperar do outro serviço e ouvir suas opiniões, medos e expectativas. O consentimento do usuário é fundamental.

### **Execução Cuidadosa do Encaminhamento**

1. **Contato Prévio com o Serviço de Destino (sempre que possível):** Ligar para o serviço, apresentar brevemente o caso (respeitando o sigilo e com o consentimento do usuário), verificar se é o local adequado, se há vagas, qual o procedimento para o primeiro atendimento. Esse contato prévio pode facilitar muito o acesso do usuário e evitar "idas perdidas".
2. **Elaboração do Instrumento de Encaminhamento:**
  - **Guia de Encaminhamento:** Um formulário padronizado que contém os dados de identificação do usuário, do serviço de origem, do serviço de destino, o motivo do encaminhamento de forma concisa e objetiva, e o nome do profissional que encaminha.
  - **Relatório de Encaminhamento (ou Informativo):** Em alguns casos, especialmente para situações mais complexas ou quando o serviço de destino precisa de mais informações para iniciar o atendimento, pode ser necessário elaborar um breve relatório social para acompanhar a guia de encaminhamento. Este relatório deve focar nas informações estritamente relevantes para o serviço que receberá o usuário.
3. **Orientação Detalhada ao Usuário:**
  - Fornecer o endereço completo e pontos de referência do serviço de destino.
  - Informar sobre horários de funcionamento, documentos necessários, nome de algum profissional de contato (se houver).
  - Explicar como será o primeiro atendimento ou o fluxo no novo serviço.
  - Verificar se o usuário tem condições de transporte para chegar ao local e, se não tiver, buscar alternativas (vale-transporte social, apoio de familiares, etc.).
4. **Garantir a Transição (se necessário):** Em casos de maior vulnerabilidade (crianças, idosos com dificuldade de locomoção, pessoas com transtornos mentais graves), pode ser necessário um acompanhamento mais próximo na transição, como um técnico do serviço de origem acompanhar o usuário no primeiro contato com o novo serviço (com planejamento e consentimento).

#### **Acompanhamento do Encaminhamento (Follow-up)**

O trabalho do orientador não termina ao entregar a guia de encaminhamento. É importante, dentro das possibilidades, realizar um acompanhamento para:

- Verificar se o usuário realmente acessou o serviço para o qual foi encaminhado.
- Obter um retorno do serviço de destino sobre o atendimento prestado (com o consentimento do usuário e através de fluxos pactuados entre os serviços).
- Avaliar se o encaminhamento foi resolutivo para a demanda apresentada.

**Para ilustrar um encaminhamento que busca ser eficaz:** Uma adolescente, acompanhada no CRAS, expressa o desejo de fazer um curso profissionalizante, mas não sabe quais existem nem como se inscrever. \* **Planejamento:** O orientador social conversa com a adolescente para entender seus interesses e aptidões.

Mapeia os cursos gratuitos disponíveis no município para a faixa etária dela. \*

**Discussão:** Apresenta as opções para a adolescente, discute os prós e contras de cada um, e ajuda-a a escolher o que mais se aproxima de seu projeto de vida. \*

**Execução:** O orientador liga para a instituição que oferece o curso escolhido, verifica o período de inscrições, a documentação necessária e os critérios.

Preenche uma guia de encaminhamento simples. Orienta a adolescente sobre como chegar ao local, os documentos que ela precisa levar e a data da inscrição. Se a adolescente demonstrar muita insegurança, ele pode até simular com ela como seria a conversa no local de inscrição. \* **Follow-up:** Após o período de inscrição, o orientador entra em contato com a adolescente para saber se ela conseguiu se inscrever e como se sentiu. Se ela não conseguiu, ele investiga o motivo e busca novas alternativas.

### **Desafios na Articulação da Rede**

A efetividade dos encaminhamentos depende de uma rede de serviços bem estruturada, articulada e com recursos suficientes, o que nem sempre é a realidade. Alguns desafios comuns incluem:

- **Rede Incompleta ou Insuficiente:** Falta de determinados serviços no território ou número de vagas insuficiente para a demanda.

- **Burocracia Excessiva e Falta de Fluxos Claros:** Dificuldade de acesso aos serviços devido a exigências burocráticas ou à falta de protocolos de encaminhamento entre os diferentes pontos da rede.
- **Falta de Comunicação entre os Serviços:** Cada serviço trabalha isoladamente, sem trocar informações ou construir planos de intervenção conjuntos.
- **Resistência do Usuário:** O usuário pode ter medo do novo, desconfiança em relação a outros serviços, ou simplesmente não desejar o encaminhamento.

Superar esses desafios exige do orientador social (e da equipe como um todo) persistência, criatividade, habilidade de negociação e um esforço contínuo de construção e fortalecimento das relações interinstitucionais, através de reuniões de rede, fóruns de discussão, elaboração de fluxogramas e pactuação de responsabilidades.

### **Outros instrumentais relevantes: revisitando ferramentas de diagnóstico e planejamento**

Além dos documentos mais formais, outros instrumentais que já foram mencionados em contextos de diagnóstico e planejamento, como o estudo social, o genograma e o ecomapa, também se materializam em registros e podem subsidiar a elaboração de relatórios e pareceres.

- **Estudo Social:** Como processo metodológico, o estudo social envolve uma investigação e análise aprofundada de uma determinada situação. O produto final desse processo é frequentemente um **Relatório de Estudo Social** ou um **Parecer Social**. O orientador social desempenha um papel crucial na coleta de dados para esse estudo, através de entrevistas, visitas domiciliares e observações, cujos registros detalhados serão a base para a análise do assistente social ou do psicólogo que, muitas vezes, consolida o documento final.
- **Genograma e Ecomapa:** Estas são ferramentas visuais poderosas para o diagnóstico familiar e comunitário. Eles são, em si, documentos que devem ser anexados ao prontuário do usuário (com a devida explicação sobre sua

construção e os símbolos utilizados). As informações e análises obtidas a partir do genograma (padrões transgeracionais, dinâmica das relações familiares) e do ecomapa (rede de apoio social, relação da família com o meio) devem ser descritas e interpretadas nos registros de evolução e podem ser elementos fundamentais no desenvolvimento de relatórios e pareceres, enriquecendo a compreensão da situação. **Por exemplo**, ao descrever a rede de apoio de uma família em um relatório, o orientador pode mencionar: "Conforme observado na construção do ecomapa com a família (ver anexo), identifica-se uma rede de apoio social restrita, com vínculos fragilizados com a família extensa e pouca participação em atividades comunitárias, sendo o CRAS e a escola das crianças os principais pontos de contato institucional."

A utilização articulada desses diversos instrumentais permite uma abordagem mais completa e fundamentada da realidade dos usuários, qualificando a intervenção e a tomada de decisões.

### **Implicações éticas e legais na produção e uso de documentos técnicos: a responsabilidade na ponta do lápis (ou do teclado)**

A elaboração e o uso de instrumentais técnico-operativos na orientação social não são isentos de implicações éticas e legais. O que se escreve (ou se deixa de escrever) tem consequências diretas para a vida dos usuários e para a responsabilidade do profissional e da instituição.

- **Responsabilidade Profissional:** O orientador social é responsável pelo conteúdo dos documentos que elabora ou nos quais insere informações. Isso exige precisão, clareza, fundamentação técnica e um profundo senso de responsabilidade pelas informações ali contidas e pelas análises ou opiniões emitidas.
- **Veracidade e Fidedignidade:** Há um compromisso ético fundamental com a verdade dos fatos. As informações registradas devem ser fidedignas e baseadas em observações concretas, falas dos usuários (devidamente identificadas) ou dados documentais, e não em suposições, boatos ou preconceitos.

- **Sigilo e Confidencialidade:** Todos os documentos técnicos que contêm informações sobre os usuários são sigilosos. A guarda segura desses documentos, o controle de acesso e a não divulgação indevida de seu conteúdo são imperativos éticos. Ao elaborar um relatório ou parecer para outra instância, deve-se avaliar cuidadosamente quais informações são estritamente necessárias e pertinentes ao objetivo do documento, obtendo o consentimento do usuário para o compartilhamento sempre que possível.
- **Direito do Usuário ao Acesso:** Os usuários têm o direito de acessar as informações registradas sobre si em seus prontuários e outros documentos. Esse acesso deve ser garantido e, preferencialmente, mediado pelo profissional, que pode auxiliar na compreensão dos termos técnicos e do contexto dos registros, esclarecendo dúvidas e acolhendo as reações do usuário. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018), embora tenha suas especificidades de aplicação no setor público e no SUAS, reforça o princípio do direito do titular dos dados ao acesso.
- **Guarda, Temporalidade e Descarte de Documentos:** As instituições devem seguir as normativas legais e administrativas sobre o tempo de guarda dos prontuários e outros documentos (que pode variar) e sobre os procedimentos para o descarte seguro e sigiloso após o término do prazo de arquivamento, para evitar o uso indevido de informações.
- **Uso Indevido de Informações:** Utilizar informações obtidas no exercício profissional para fins alheios aos objetivos do atendimento (ex: para benefício pessoal, para fofoca, para discriminar) é uma grave falta ética e pode ter implicações legais.

A elaboração de documentos técnicos é um ato de grande responsabilidade. Exige do orientador social não apenas competência técnica na escrita e na análise, mas também uma postura ética vigilante, que coloque sempre em primeiro lugar o respeito à dignidade, à privacidade e aos direitos dos usuários. O que se registra tem poder, e esse poder deve ser usado com sabedoria, prudência e compromisso social.



# **A atuação do orientador social na prevenção e enfrentamento das violências (doméstica, infantil, contra idosos, etc.) e na proteção social**

O fenômeno da violência, em suas múltiplas manifestações, representa uma das mais graves violações dos direitos humanos e um dos principais desafios para a política de assistência social. O orientador social, inserido no cotidiano dos serviços do SUAS, encontra-se em uma posição estratégica tanto para atuar na prevenção dessas ocorrências, através de ações socioeducativas e de fortalecimento de vínculos, quanto no enfrentamento direto das situações de violência já instaladas, acolhendo as vítimas, orientando sobre seus direitos, acionando a rede de proteção e acompanhando os casos em articulação com outros serviços e órgãos competentes. Esta atuação exige do profissional não apenas conhecimento técnico sobre as legislações e os fluxos de atendimento, mas também uma escuta qualificada, uma postura empática e um compromisso inabalável com a defesa da vida e da dignidade humana.

## **Compreendendo o fenômeno da violência: múltiplas faces de uma mesma chaga social**

Antes de adentrarmos nas estratégias de atuação, é crucial que o orientador social tenha uma compreensão ampla e crítica sobre o fenômeno da violência. Ela não se resume à agressão física, mas se manifesta de formas diversas, muitas vezes sutis e naturalizadas no cotidiano, afetando indivíduos de todas as idades, gêneros, classes sociais e etnias, embora alguns grupos sejam historicamente mais vulnerabilizados.

### **Tipos de Violência: Um Espectro de Violações**

Podemos classificar a violência em diversas categorias, que frequentemente se sobrepõem:

1. **Violência Física:** Uso da força física que cause dor, lesão ou morte. Inclui tapas, socos, chutes, queimaduras, empurrões, estrangulamento, uso de armas, etc.

2. **Violência Psicológica ou Emocional:** Qualquer conduta que cause dano emocional, diminuição da autoestima, prejuízo ao pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar as ações, comportamentos, crenças e decisões da vítima. Exemplos: ameaças, humilhações, xingamentos, isolamento, chantagem, perseguição, manipulação, ridicularização.
3. **Violência Sexual:** Qualquer ato sexual ou tentativa de obter ato sexual por meio de violência ou coação, comentários ou investidas sexuais indesejadas, ou atos de tráfico sexual, independentemente da relação da vítima com o agressor. Inclui estupro, abuso sexual, assédio sexual, exploração sexual.
4. **Violência Patrimonial:** Qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos da vítima.
5. **Violência Moral:** Qualquer conduta que configure calúnia (atribuir falsamente um crime), difamação (imputar fato ofensivo à reputação) ou injúria (ofender a dignidade ou o decoro).
6. **Negligência:** Omissão de cuidados necessários a uma pessoa que depende de outros para sua sobrevivência e bem-estar (crianças, idosos, pessoas com deficiência). Pode envolver falta de alimentação adequada, higiene, cuidados de saúde, atenção, proteção contra perigos.
7. **Abandono:** Forma extrema de negligência, quando a pessoa dependente é deixada sem os cuidados de seu responsável.
8. **Violência Institucional:** Violência praticada nos serviços públicos ou privados, por ação ou omissão de seus agentes, que resulta em mau atendimento, discriminação, desrespeito ou negação de direitos.
9. **Violência Estrutural ou Social:** Decorrente das desigualdades e injustiças sociais, como pobreza, fome, falta de acesso à educação, saúde e moradia digna, que geram sofrimento e limitam as oportunidades.

### **O Ciclo da Violência (especialmente na violência doméstica)**

Em muitas situações de violência, especialmente na violência doméstica contra a mulher, observa-se um padrão cíclico que se repete e se agrava com o tempo:

1. **Fase da Tensão:** Aumentam os conflitos, o agressor se torna mais irritadiço, ocorrem incidentes menores de violência verbal ou psicológica. A vítima tenta acalmar o agressor, evitar o conflito, e muitas vezes se sente culpada.
2. **Fase da Explosão (ou Agressão Aguda):** Ocorre o ato de violência explícita (física, sexual, psicológica intensa). É a fase mais curta, porém a mais destrutiva.
3. **Fase da "Lua de Mel" (ou Arrependimento):** O agressor se mostra arrependido, pede desculpas, promete mudar, torna-se carinhoso e atencioso. A vítima, muitas vezes fragilizada e com esperança de mudança, perdoa e acredita na promessa.

Com o tempo, essa "lua de mel" tende a diminuir ou desaparecer, e o ciclo recomeça, geralmente com as fases de tensão e explosão se tornando mais frequentes e intensas. Compreender esse ciclo ajuda o orientador social a entender por que muitas vítimas têm dificuldade em romper com a relação violenta e a planejar intervenções mais adequadas.

### **Fatores de Risco e de Proteção**

Diversos fatores podem aumentar a vulnerabilidade à violência (fatores de risco) ou, ao contrário, ajudar a preveni-la ou a superá-la (fatores de proteção).

- **Fatores de Risco:** Desigualdade de gênero, pobreza, desemprego, baixo nível educacional, uso abusivo de álcool e outras drogas, histórico de violência na família de origem, isolamento social, cultura de banalização da violência, impunidade.
- **Fatores de Proteção:** Rede de apoio social e familiar fortalecida, acesso à informação e a serviços, autonomia financeira, autoestima elevada, capacidade de resolução de conflitos de forma não violenta, leis e políticas públicas eficazes.

A atuação do orientador social buscará, sempre que possível, minimizar os fatores de risco e fortalecer os fatores de proteção, tanto em nível individual e familiar quanto comunitário.

## **O papel do orientador social na prevenção das violências: construindo uma cultura de paz e direitos**

A prevenção da violência é uma das frentes de atuação mais importantes do orientador social, especialmente aquele que atua na Proteção Social Básica, no CRAS. Prevenir significa agir antes que a violência ocorra ou se agrave, buscando transformar as condições que a geram e a sustentam. Podemos pensar a prevenção em diferentes níveis:

### **1. Prevenção Primária:** Visa evitar que a violência ocorra pela primeira vez.

Envolve ações mais amplas, dirigidas a toda a comunidade ou a grupos específicos, com foco na promoção de uma cultura de paz, no respeito aos direitos humanos, na igualdade de gênero, no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, e na disseminação de informações.

#### **○ Exemplos de Ações do Orientador Social:**

- **Grupos Socioeducativos no CRAS:** Com adolescentes sobre relacionamento saudável e prevenção ao namoro violento; com pais sobre parentalidade positiva e disciplina não violenta; com homens sobre masculinidades e combate ao machismo (em parceria com outros setores).
- **Campanhas de Conscientização no Território:** Sobre os direitos da criança e do adolescente, o Estatuto do Idoso, a Lei Maria da Penha, utilizando cartazes, panfletos, rodas de conversa em escolas, associações de moradores, igrejas.
- **Fortalecimento de Vínculos Familiares e Comunitários:** Através de atividades de convivência, lazer e cultura que promovam a integração, o diálogo e o apoio mútuo.
- **Articulação com Escolas:** Para desenvolver projetos de prevenção ao bullying e outras formas de violência no ambiente escolar.
- **Para ilustrar:** O orientador social do CRAS organiza uma "Semana da Cultura de Paz" no bairro, com oficinas de comunicação não violenta para famílias, apresentações teatrais sobre resolução pacífica de conflitos feitas por jovens da

comunidade, e uma caminhada pela paz com a participação de escolas e moradores.

2. **Prevenção Secundária:** Destina-se a grupos ou indivíduos que já apresentam algum fator de risco ou os primeiros sinais de violência, buscando uma intervenção precoce para evitar que a situação se agrave ou se cronifique.

- **Exemplos de Ações do Orientador Social:**

- **Identificação Precoce de Sinais de Violência:** Durante os atendimentos individualizados ou visitas domiciliares, o orientador deve estar atento a sinais físicos (hematomas, lesões inexplicadas), comportamentais (isolamento, agressividade, medo excessivo, mudanças bruscas de humor) ou relatos indiretos que possam indicar uma situação de violência.
- **Abordagem e Acolhimento Inicial:** Ao identificar uma suspeita, abordar a pessoa (ou a família, dependendo do caso) de forma cuidadosa, empática e sigilosa, oferecendo escuta e apoio.
- **Orientação e Encaminhamento para Serviços de Proteção:** Informar sobre os direitos e os serviços especializados disponíveis (CREAS, Conselho Tutelar, Delegacias, etc.) e auxiliar no acesso a essa rede.
- **Trabalho com Famílias em Conflito:** Mediar conflitos familiares, buscando restaurar o diálogo e construir acordos que previnam a escalada da violência.

3. **Prevenção Terciária:** Ocorre quando a violência já se instalou. O objetivo é reduzir os danos, evitar a repetição da violência (reincidência), promover a superação do trauma e a reparação dos direitos das vítimas. Esta é uma atuação mais característica do CREAS e da rede de proteção especializada.

- **Exemplos de Ações do Orientador Social (principalmente no CREAS):**

- **Acompanhamento Psicossocial de Vítimas e suas Famílias:** Oferecer suporte emocional, orientação jurídica, acompanhamento para acesso a serviços de saúde, justiça, etc.

- **Trabalho com Autores de Violência (quando existem programas específicos):** Em alguns casos, especialmente na violência doméstica, existem programas socioeducativos e reflexivos para homens autores de violência, buscando a desconstrução de padrões machistas e a responsabilização por seus atos. O orientador pode atuar nesses programas ou encaminhar para eles.
- **Fortalecimento da Rede de Apoio da Vítima:** Ajudar a vítima a reconstruir seus laços sociais e a encontrar fontes de suporte em sua comunidade.
- **Monitoramento de Medidas Protetivas:** Acompanhar o cumprimento de medidas protetivas de urgência e articular com o sistema de justiça.

A prevenção, em todos os seus níveis, exige do orientador social uma postura proativa, uma leitura crítica da realidade e uma capacidade de articulação com diversos atores sociais.

### **Atuação específica na violência contra crianças e adolescentes: o farol protetor do ECA e da Lei da Escuta Protegida**

A violência contra crianças e adolescentes é uma realidade alarmante que exige uma atuação prioritária e especializada do orientador social. O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA - Lei nº 8.069/1990) estabelece o princípio da proteção integral e o dever de toda a sociedade, incluindo os profissionais dos serviços públicos, de zelar pela garantia dos direitos desse público.

#### **Identificação de Sinais de Violência**

O orientador social deve estar atento a diversos sinais que podem indicar que uma criança ou adolescente está sofrendo violência:

- **Sinais Físicos:** Lesões inexplicadas (hematomas, queimaduras, cortes, fraturas), marcas de objetos, higiene precária persistente, desnutrição.
- **Sinais Comportamentais:** Agressividade excessiva, isolamento, medo de adultos ou de determinados ambientes, choro fácil ou apatia,

comportamentos sexualizados inadequados para a idade, evasão escolar, uso de drogas, automutilação, ideação suicida.

- **Sinais Emocionais:** Ansiedade, depressão, baixa autoestima, dificuldades de relacionamento, terror noturno, regressão a comportamentos de fases anteriores do desenvolvimento.
- **Relatos:** A própria criança ou adolescente pode revelar a violência, de forma direta ou indireta (através de desenhos, brincadeiras, histórias).

### **A Escuta Especializada e a Não Revitimização**

Quando há suspeita ou revelação de violência, a escuta da criança ou do adolescente deve ser realizada de forma especializada e protegida, conforme preconiza a Lei nº 13.431/2017 (Lei da Escuta Protegida). Essa lei estabelece um sistema de garantia de direitos para que a criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência seja ouvida em um ambiente acolhedor, por profissionais capacitados, e que seu depoimento seja colhido apenas uma vez (depoimento especial), para evitar a revitimização (o sofrimento de ter que recontar a história traumática diversas vezes).

O orientador social, especialmente no CRAS, pode ser o primeiro profissional a ter contato com essa revelação. Sua escuta inicial deve ser:

- **Empática e Acolhedora:** Validar os sentimentos da criança/adolescente, transmitindo segurança e confiança.
- **Não Indutiva:** Evitar fazer perguntas que sugiram respostas ou que pressionem a criança a falar mais do que ela está preparada.
- **Focada na Proteção:** O objetivo principal é garantir a segurança da criança/adolescente.
- **Respeitando o Tempo da Criança/Adolescente.**

**Considere este cenário:** Durante um atendimento no CRAS, um menino de 9 anos, de forma hesitante, começa a contar para o orientador social que "um tio faz coisas que ele não gosta quando ficam sozinhos". O orientador, com calma e sensibilidade, diz: "Entendo que isso é muito difícil de falar, e você é muito corajoso por me contar. Estou aqui para te proteger. Você não tem culpa de nada disso, e o que esse tio faz é errado. Vamos juntos pensar em como te ajudar para que isso não aconteça mais,

tudo bem?". Ele não força detalhes, não promete coisas que não pode cumprir (como "prender o tio imediatamente"), mas garante proteção e aciona os fluxos corretos.

### **Fluxos de Notificação e Acionamento da Rede de Proteção**

Ao identificar uma situação de suspeita ou confirmação de violência contra criança ou adolescente, o orientador social tem o **dever legal e ético de notificar e acionar a rede de proteção**:

1. **Notificação Compulsória:** Preencher a Ficha de Notificação de Violência Interpessoal e Autoprovocada do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN), que é um instrumento do Ministério da Saúde, mas que deve ser utilizado por todos os serviços.
2. **Comunicação Imediata ao Conselho Tutelar:** O Conselho Tutelar é o órgão encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente. Ele é a principal porta de entrada para o sistema de garantia de direitos e deve ser acionado em qualquer caso de suspeita ou confirmação de violência.
3. **Comunicação à Autoridade Policial (Delegacia Especializada ou Comum):** Em casos de crimes (abuso sexual, lesão corporal grave), a polícia também deve ser acionada para investigação.
4. **Comunicação ao Ministério Público e à Vara da Infância e Juventude:** Em situações mais complexas ou quando as medidas do Conselho Tutelar não são suficientes, esses órgãos do sistema de justiça podem ser envolvidos.

O orientador social deve conhecer os fluxos específicos de seu município e registrar todas as providências tomadas no prontuário do caso.

### **O Papel do Orientador no Acompanhamento**

Após o acionamento da rede, o orientador social (seja no CRAS ou no CREAS, dependendo da complexidade do caso e do nível de proteção exigido) continua tendo um papel importante no:



- **Acompanhamento da Criança/Adolescente:** Oferecendo suporte emocional, fortalecendo sua autoestima, ajudando-a a compreender o processo e a se sentir segura.
- **Acompanhamento da Família (quando protetora ou com potencial de proteção):** Orientando os pais ou responsáveis sobre como proteger a criança, como lidar com as consequências da violência, fortalecendo os vínculos familiares e encaminhando para outros apoios necessários (terapia, grupos de pais, etc.).
- **Articulação com a Rede:** Mantendo contato com o Conselho Tutelar, a escola, os serviços de saúde, para garantir um acompanhamento integrado e a efetivação das medidas de proteção.

A proteção da criança e do adolescente contra a violência é uma responsabilidade compartilhada, e o orientador social é um elo fundamental nessa corrente de cuidado e defesa de direitos.

### **Enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher: a Lei Maria da Penha como bússola e escudo**

A violência doméstica e familiar contra a mulher é uma das formas mais perversas de violação dos direitos humanos, profundamente enraizada em relações desiguais de poder entre homens e mulheres e em uma cultura machista que ainda persiste em nossa sociedade. A Lei nº 11.340/2006, conhecida como Lei Maria da Penha, é um marco fundamental no enfrentamento a essa violência, pois cria mecanismos para coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher, estabelece medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência, e define crimes e punições para os agressores.

O orientador social, seja no CRAS (na prevenção e identificação) ou, principalmente, no CREAS (no atendimento especializado), tem um papel crucial nesse enfrentamento.

### **Identificação das Múltiplas Formas de Violência**

É fundamental que o orientador saiba identificar as diversas formas de violência que podem ocorrer no contexto doméstico e familiar, conforme já listamos (física,

psicológica, sexual, patrimonial, moral), pois muitas vezes a mulher não reconhece certas atitudes do parceiro (como o controle excessivo, a humilhação constante ou a privação de recursos financeiros) como violência.

### **Acolhimento Qualificado e Empático: Rompendo o Silêncio, Construindo a Confiança**

A mulher que chega a um serviço buscando ajuda por estar em situação de violência geralmente está fragilizada, com medo, vergonha, culpa e, muitas vezes, desacreditada por outras pessoas ou serviços. O acolhimento oferecido pelo orientador social deve ser:

- **Em um Espaço Reservado e Sigiloso:** Garantindo privacidade e segurança.
- **Empático e Não Julgador:** Acolher a dor da mulher, validar seus sentimentos, e jamais culpá-la pela violência sofrida ("Mas o que você fez para ele te bater?", "Por que você não se separou antes?"). É preciso compreender que o ciclo da violência, a dependência emocional e financeira, o medo e a preocupação com os filhos são fatores que dificultam o rompimento da relação violenta.
- **Baseado na Escuta Ativa:** Permitir que a mulher conte sua história no seu tempo, sem interrupções desnecessárias.
- **Focado no Fortalecimento da Mulher:** Ajudá-la a reconhecer sua própria força, a resgatar sua autoestima e a perceber que ela não está sozinha.

**Para ilustrar a importância do acolhimento:** Sra. Fátima, após anos sofrendo calada violência psicológica por parte do marido, que a humilhava constantemente e a proibia de trabalhar, finalmente cria coragem e procura o CREAS. Se ela for recebida com indiferença, pressa ou julgamento, provavelmente se fechará novamente e não buscará mais ajuda. Mas se a orientadora social a acolher com respeito, paciência e empatia, dizendo algo como: "Sra. Fátima, imagino o quanto foi difícil para a senhora chegar até aqui e o quanto deve estar sofrendo. Quero que saiba que este é um espaço seguro, que a senhora não está sozinha e que vamos pensar juntas em como podemos ajudá-la a sair dessa situação", Sra. Fátima se sentirá mais fortalecida para dar os próximos passos.

### **Orientação sobre Direitos, Medidas Protetivas e Rede de Enfrentamento**

Após o acolhimento, o orientador social deve:

- **Informar sobre a Lei Maria da Penha:** Explicar de forma clara e acessível os direitos da mulher garantidos pela lei, as diferentes formas de violência e o que pode ser feito.
- **Orientar sobre as Medidas Protetivas de Urgência:** Explicar o que são (ex: afastamento do agressor do lar, proibição de contato, suspensão da posse de arma do agressor, encaminhamento da mulher e seus dependentes para programas de proteção) e como podem ser solicitadas (geralmente através da Delegacia da Mulher ou diretamente no Poder Judiciário, com apoio da Defensoria Pública ou de advogados).
- **Apresentar os Serviços da Rede de Enfrentamento à Violência Contra a Mulher:**
  - **Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs):** Para registro de boletim de ocorrência e solicitação de medidas protetivas.
  - **Casas Abrigo (Serviços de Acolhimento Sigilosos):** Para mulheres em risco iminente de morte e seus filhos.
  - **Centros de Referência de Atendimento à Mulher (CRAMs ou similares):** Oferecem atendimento psicossocial e jurídico especializado.
  - **Defensoria Pública:** Para assistência jurídica gratuita.
  - **Serviços de Saúde:** Para atendimento a lesões físicas e apoio à saúde mental.
- **Construir um Plano de Segurança:** Ajudar a mulher a pensar em estratégias para se proteger em caso de novas ameaças ou agressões (ex: ter um local seguro para onde ir, ter os números de emergência à mão, avisar pessoas de confiança).

O orientador social não toma decisões pela mulher, mas a instrumentaliza com informações e apoio para que ela possa fazer suas próprias escolhas de forma consciente e segura.

## **O Trabalho com Grupos de Mulheres**

Os grupos de mulheres em situação de violência, geralmente realizados no CREAS ou em CRAMs, são espaços poderosos de fortalecimento, empoderamento, troca de experiências e construção de sororidade (solidariedade entre mulheres). O orientador social pode facilitar esses grupos, trabalhando temas como autoestima, direitos, ciclo da violência, relacionamentos saudáveis, autonomia financeira, etc.

### **A Importância de Abordar a Questão com os Homens**

O enfrentamento à violência contra a mulher não se resume a proteger as vítimas; é fundamental também trabalhar com os homens, tanto na prevenção (desconstruindo o machismo e promovendo novas formas de masculinidade) quanto na responsabilização dos autores de violência (através de programas reflexivos e socioeducativos, quando existentes e articulados com o sistema de justiça). O orientador social pode atuar ou encaminhar para esses espaços.

O enfrentamento à violência doméstica exige uma postura firme na defesa dos direitos da mulher, uma articulação eficaz com a rede de proteção e uma compreensão profunda das dinâmicas de gênero que perpetuam essa violência.

### **A violência contra a pessoa idosa: quebrando o silêncio de uma chaga muitas vezes invisível**

A violência contra a pessoa idosa é um fenômeno complexo, muitas vezes subnotificado e invisibilizado, que ocorre tanto no ambiente doméstico e familiar quanto em instituições de acolhimento ou na própria comunidade. O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) define diversas formas de violência e estabelece mecanismos de proteção. O orientador social tem um papel crucial na identificação, prevenção e enfrentamento dessa violência.

#### **Tipos Comuns de Violência contra Idosos e Fatores de Subnotificação**

Além da violência física, psicológica e sexual, são muito comuns contra a pessoa idosa:

- **Negligência:** A mais frequente. Omissão de cuidados básicos (alimentação, higiene, saúde, proteção).
- **Abandono:** Deixar o idoso desamparado por seus responsáveis.

- **Violência Financeira ou Patrimonial:** Apropriação indébita de bens, rendimentos, pensão ou aposentadoria do idoso; obrigá-lo a fazer empréstimos consignados indevidos; impedi-lo de administrar seu próprio dinheiro.
- **Autonegligência:** Quando o próprio idoso, por problemas de saúde mental, isolamento ou outras razões, deixa de prover seus próprios cuidados básicos.

A subnotificação ocorre por diversos motivos: medo de represálias (especialmente se o agressor é um familiar próximo), vergonha, dependência física ou financeira do agressor, desconhecimento dos direitos, dificuldade de acesso aos serviços de denúncia, ou a crença de que "assuntos de família não devem ser expostos".

### **Estratégias de Identificação, Abordagem e Acionamento da Rede**

- **Identificação de Sinais:** Perda de peso inexplicada, desidratação, higiene precária, lesões, isolamento social repentino, tristeza profunda, medo, confusão mental não justificada por quadro demencial, movimentações financeiras atípicas, desaparecimento de bens.
- **Abordagem Cuidadosa:** Ao suspeitar de violência, o orientador deve abordar o idoso (e/ou a família, com cautela) de forma respeitosa, em um ambiente privativo, buscando construir um vínculo de confiança para que ele se sinta seguro para falar. É importante ouvir a perspectiva do idoso.
- **Acionamento da Rede de Proteção:**
  - **Conselho Municipal do Idoso:** Para orientação, fiscalização e encaminhamento de denúncias.
  - **Delegacia Especializada de Proteção ao Idoso (se houver) ou Delegacia Comum.**
  - **Ministério Público:** Especialmente em casos de violações graves de direitos ou quando outras medidas não foram eficazes.
  - **Serviços de Saúde (UBS, hospitais):** Para avaliação e tratamento de lesões ou problemas de saúde decorrentes da violência ou negligência.
  - **CRAS e CREAS:** Para acompanhamento psicossocial do idoso e de sua família, buscando a superação da violência e o fortalecimento dos vínculos protetivos.

- **Orientação sobre Direitos:** Informar o idoso e a família sobre os direitos garantidos pelo Estatuto do Idoso.

**Para ilustrar uma intervenção:** O orientador social do CRAS, durante uma visita domiciliar a Seu Francisco, 78 anos, percebe que ele está muito magro, que a casa está suja e que ele parece intimidado na presença do filho, que administra sua aposentadoria. O orientador conversa reservadamente com Seu Francisco, que, aos poucos, revela que o filho fica com quase todo o seu dinheiro e que ele passa fome alguns dias. O orientador acolhe Seu Francisco, orienta-o sobre seu direito de administrar seus próprios bens e sobre a violência financeira. Aciona o Conselho do Idoso e discute o caso com a equipe para definir uma estratégia de intervenção junto ao filho (que pode envolver desde uma mediação até uma denúncia formal, dependendo da gravidade e da receptividade do filho) e para garantir a segurança alimentar e o bem-estar de Seu Francisco, talvez incluindo-o em programas sociais ou grupos de convivência.

### **Promoção do Envelhecimento Ativo e Valorização da Pessoa Idosa**

Além do enfrentamento direto à violência, o orientador social atua na prevenção através da promoção do envelhecimento ativo e saudável, do combate ao idadismo (preconceito contra idosos), da valorização do papel social da pessoa idosa e do fortalecimento de sua autonomia e participação comunitária.

### **Outras formas de violência e a importância do olhar interseccional**

É crucial que o orientador social esteja atento a outras formas de violência que afetam grupos específicos, como a violência contra pessoas com deficiência (muitas vezes similar à violência contra idosos e crianças, como negligência, abuso físico e financeiro), a violência contra a população LGBTQIA+ (LGBTfobia, que se manifesta em agressões físicas, verbais, discriminação e negação de direitos), o racismo e a intolerância religiosa.

Nesses casos, é fundamental um **olhar interseccional**, que compreenda como diferentes marcadores sociais da diferença (gênero, raça/etnia, orientação sexual, deficiência, classe social, etc.) se cruzam e se sobrepõem, potencializando as vulnerabilidades e as formas de opressão e violência. A atuação do orientador deve

ser pautada pelo respeito à diversidade, pelo combate a todas as formas de preconceito e pela articulação com os movimentos sociais e serviços especializados que trabalham com esses públicos.

### **A construção de estratégias de proteção social no âmbito do SUAS: o papel do CRAS, do CREAS e da rede**

O SUAS, através de seus diferentes níveis de proteção e equipamentos, desempenha um papel central na construção de estratégias de proteção social contra a violência:

- **O CRAS (Proteção Social Básica):** Atua prioritariamente na prevenção, através do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, da promoção do acesso a direitos, de ações socioeducativas e da identificação precoce de situações de risco. O CRAS é a porta de entrada para muitas famílias e pode ser o primeiro local a identificar uma situação de violência e a realizar os primeiros encaminhamentos.
- **O CREAS (Proteção Social Especial de Média Complexidade):** É o serviço de referência para o atendimento especializado a famílias e indivíduos em situação de violação de direitos, incluindo as vítimas de violência. O CREAS oferece acompanhamento psicossocial, orientação jurídica, articulação com o sistema de justiça e com outros serviços da rede de proteção, buscando a superação da violência e a reparação dos danos.
- **Os Serviços de Acolhimento (Proteção Social Especial de Alta Complexidade):** Como as Casas Abrigo para mulheres e seus filhos, ou os abrigos para crianças, adolescentes e idosos em situação de risco, oferecem proteção integral quando a permanência no ambiente de origem se torna insustentável.

A **articulação eficaz da rede intersetorial** é a espinha dorsal de qualquer estratégia de proteção. O orientador social é um agente fundamental nessa articulação, "costurando" as ações entre assistência social, saúde, educação, segurança pública, sistema de justiça, conselhos de direitos, organizações da sociedade civil, para garantir uma resposta integral e coordenada às situações de violência.

## **Desafios éticos e emocionais para o orientador social no trabalho com violências: cuidando de quem cuida**

O trabalho com situações de violência é extremamente desafiador e pode gerar um grande desgaste físico e emocional para o orientador social. Alguns desafios incluem:

- **Lidar com a Própria Impotência e Frustração:** Nem sempre é possível "resolver" a situação da forma como se gostaria, devido à complexidade dos casos, à falta de recursos na rede ou às escolhas dos próprios usuários (que devem ser respeitadas, dentro dos limites da proteção).
- **O Risco de Vitimização Secundária:** É preciso ter muito cuidado para não culpabilizar a vítima ou reproduzir discursos que a revitimizem.
- **O Impacto Emocional:** Ouvir relatos de sofrimento extremo, lidar com a raiva, a dor e o medo das vítimas pode ser emocionalmente exaustivo.
- **Ameaças e Riscos à Segurança do Profissional:** Em alguns casos, ao intervir em situações de violência, o próprio profissional pode se sentir ameaçado.

Para enfrentar esses desafios, é fundamental que o orientador social:

- **Busque Supervisão Técnica Regular:** Um espaço para discutir os casos, compartilhar angústias, receber orientação e construir estratégias coletivas.
- **Participe de Reuniões de Equipe:** A troca de experiências e o apoio mútuo entre os colegas são essenciais.
- **Invista em Formação Continuada:** Para aprimorar seus conhecimentos e habilidades.
- **Pratique o Autocuidado:** Cuidar de sua própria saúde física e mental, estabelecer limites entre a vida pessoal e profissional, buscar atividades de lazer e relaxamento. O autocuidado não é um luxo, mas uma necessidade ética para quem trabalha cuidando de outros.

A atuação do orientador social na prevenção e enfrentamento das violências é um trabalho árduo, mas de imenso valor social. É a expressão concreta do



compromisso da assistência social com a defesa da vida, da dignidade e dos direitos de todos, especialmente dos mais vulneráveis.

## **Estratégias de orientação social para inclusão produtiva, acesso a programas de transferência de renda e desenvolvimento da autonomia dos usuários**

A atuação do orientador social transcende o atendimento a demandas emergenciais, buscando fomentar a autonomia dos usuários e a sua inserção em dinâmicas sociais que lhes possibilitem uma vida mais digna e com mais oportunidades. Nesse sentido, as estratégias voltadas para a inclusão produtiva e para o acesso qualificado a programas de transferência de renda são ferramentas poderosas. Não se trata apenas de garantir um benefício financeiro ou uma vaga em um curso, mas de promover um processo de desenvolvimento de capacidades, de fortalecimento da autoestima e de ampliação das escolhas, permitindo que os indivíduos e as famílias se tornem protagonistas de suas próprias trajetórias. O orientador social é um mediador crucial nesse processo, articulando recursos, informações e oportunidades.

### **Inclusão produtiva e transferência de renda: alicerces para a dignidade e a autonomia cidadã**

A pobreza e a vulnerabilidade social, em grande medida, estão associadas à exclusão do mundo do trabalho e à insuficiência de renda para suprir as necessidades básicas. As políticas de inclusão produtiva e os programas de transferência de renda surgem, nesse contexto, como estratégias complementares e essenciais para o enfrentamento dessas questões e para a promoção da autonomia dos sujeitos.

**Programas de Transferência de Renda (PTR):** Têm como objetivo principal o alívio imediato da pobreza, garantindo um patamar mínimo de renda para famílias em situação de vulnerabilidade. Ao assegurar recursos para alimentação, saúde e

outras necessidades básicas, esses programas não apenas combatem a fome e a miséria, mas também podem criar condições para que as famílias invistam no capital humano de seus membros (especialmente crianças e adolescentes, através das condicionalidades de saúde e educação), reduzam o estresse relacionado à sobrevivência e tenham um horizonte de possibilidades um pouco mais amplo. O orientador social tem um papel crucial em identificar potenciais beneficiários, orientar sobre os critérios e procedimentos para acesso, e acompanhar as famílias no cumprimento das condicionalidades, sempre numa perspectiva de direito.

**Inclusão Produtiva:** Vai além da simples geração de renda. Busca promover a inserção de indivíduos e famílias no mundo do trabalho, seja através do emprego formal, do empreendedorismo individual ou coletivo, da economia solidária, ou de outras formas de atividade produtiva que gerem renda e, fundamentalmente, desenvolvam habilidades, potencialidades e o sentimento de pertencimento e utilidade social. A inclusão produtiva está intimamente ligada ao desenvolvimento da autonomia, pois capacita os sujeitos a proverem seu próprio sustento e a terem maior controle sobre suas vidas.

**Para ilustrar a complementaridade:** Uma família em extrema pobreza pode, inicialmente, necessitar do apoio de um programa de transferência de renda para garantir sua segurança alimentar. O orientador social do CRAS, ao acompanhar essa família, pode identificar que a mãe possui habilidades manuais. Ele pode, então, orientá-la sobre um curso de artesanato oferecido no território e, posteriormente, sobre como participar de feiras de economia solidária para comercializar seus produtos. Nesse caso, o PTR oferece o suporte imediato, enquanto as ações de inclusão produtiva buscam uma solução mais sustentável e promotora de autonomia a médio e longo prazo.

É fundamental que o orientador social compreenda que essas duas frentes não são excludentes, mas devem ser articuladas de forma a potencializar os resultados e a promover um ciclo virtuoso de superação da pobreza e de desenvolvimento humano e social. A orientação deve ser sempre no sentido de que os programas de transferência de renda são um direito e um suporte importante, mas que, paralelamente, é preciso buscar caminhos para a inclusão produtiva e o desenvolvimento de capacidades.

## **O Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico): o passaporte para a cidadania**

O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) é a principal ferramenta de identificação e caracterização socioeconômica das famílias de baixa renda no Brasil. Ele funciona como uma verdadeira "porta de entrada" para uma vasta gama de programas e benefícios sociais, tanto federais quanto estaduais e municipais. Para o orientador social, o CadÚnico não é apenas um formulário a ser preenchido, mas um instrumento estratégico de diagnóstico, planejamento e, sobretudo, de garantia de acesso a direitos.

### **O Papel Crucial do Orientador Social no Ciclo do CadÚnico**

1. **Identificação e Busca Ativa de Famílias:** Muitas famílias que teriam direito a programas sociais desconhecem o CadÚnico ou enfrentam barreiras para acessá-lo. O orientador social, especialmente no CRAS, tem o papel de realizar a busca ativa dessas famílias no território, informando sobre a importância do cadastro e facilitando seu acesso ao serviço de cadastramento.
  - **Imagine aqui a seguinte situação:** Durante uma visita domiciliar em uma área rural de difícil acesso, o orientador social encontra uma família que vive em condições precárias e nunca ouviu falar do Bolsa Família ou do CadÚnico. Ele explica os benefícios, verifica se a família se enquadra nos critérios de renda e agenda um horário para que possam ir ao CRAS realizar o cadastro, ou verifica a possibilidade de uma equipe volante ir até a comunidade.
2. **Entrevista Qualificada de Cadastramento e Atualização:** A entrevista para o CadÚnico deve ser conduzida de forma humanizada e respeitosa, garantindo a privacidade da família e a fidedignidade das informações. O orientador (ou o entrevistador social treinado para essa função) deve explicar cada pergunta, tirar as dúvidas e registrar os dados com precisão. É crucial também orientar sobre a importância de manter o cadastro sempre atualizado (a cada dois anos, no máximo, ou sempre que houver mudança na composição familiar, endereço, renda, etc.), pois dados desatualizados podem levar à suspensão ou cancelamento de benefícios.

3. **Orientação sobre a Finalidade e os Benefícios do CadÚnico:** Explicar à família que o CadÚnico não serve apenas para um programa específico, mas pode abrir portas para diversos outros, como:
- Programa Bolsa Família (ou o programa de transferência de renda condicionada vigente).
  - Benefício de Prestação Continuada (BPC).
  - Tarifa Social de Energia Elétrica e Água (descontos nas contas).
  - Isenção de taxas em concursos públicos e vestibulares.
  - Programa Minha Casa, Minha Vida (ou programas habitacionais equivalentes).
  - Carteira do Idoso (para viagens interestaduais gratuitas ou com desconto).
  - Programas de Cisternas (para o semiárido).
  - Entre muitos outros que utilizam o CadÚnico como base de seleção.
4. **Utilização do CadÚnico para Diagnóstico Socioterritorial:** Os dados agregados do CadÚnico são uma rica fonte de informação para que a equipe do CRAS/CREAS conheça o perfil das famílias de seu território, suas principais vulnerabilidades (ex: número de famílias em extrema pobreza, com crianças fora da escola, com membros com deficiência sem acesso a benefícios) e, assim, planeje ações mais direcionadas e eficazes.

O orientador social deve ver o CadÚnico não como um fim em si mesmo, mas como um meio fundamental para que as famílias acessem seus direitos e para que o poder público possa conhecer e atender melhor as necessidades da população mais vulnerável. A qualidade do CadÚnico depende diretamente da qualidade do trabalho dos profissionais que estão na ponta, realizando a busca ativa, a entrevista e a orientação às famílias.

### **Programas de Transferência de Renda: aliviando a pobreza e abrindo caminhos**

Os programas de transferência de renda (PTR) são políticas públicas que visam garantir um complemento de renda a famílias em situação de pobreza ou extrema pobreza, contribuindo para a segurança alimentar, o acesso a bens e serviços essenciais e, em muitos casos, para a manutenção das crianças e adolescentes na

escola e com os cuidados de saúde em dia (através das condicionalidades). O orientador social tem um papel central na orientação para o acesso e no acompanhamento das famílias beneficiárias.

### **Programa Bolsa Família (ou Programa Social Equivalente Vigente)**

O Bolsa Família é o mais conhecido programa de transferência de renda condicionada do Brasil. Seus principais objetivos são:

- Aliviar a pobreza de forma imediata.
- Promover o acesso aos direitos sociais básicos (saúde, educação, assistência social).
- Quebrar o ciclo intergeracional da pobreza, investindo no capital humano das futuras gerações.

### **O papel do Orientador Social em relação ao Bolsa Família:**

1. **Identificação de Famílias Elegíveis:** Utilizar o CadÚnico e a busca ativa para identificar famílias que se enquadrem nos critérios de renda do programa.
2. **Orientação sobre o Programa:** Explicar o que é o Bolsa Família, quem tem direito, como funciona o cálculo do benefício, quais são as formas de saque, e, fundamentalmente, quais são as **condicionalidades** e por que elas são importantes.
  - **Condicionalidades na Educação:** Matrícula e frequência escolar mínima de crianças e adolescentes.
  - **Condicionalidades na Saúde:** Acompanhamento do crescimento e desenvolvimento infantil, vacinação em dia, pré-natal para gestantes.
  - **Condicionalidades na Assistência Social:** Manter o CadÚnico atualizado e, em alguns casos, participar de atividades ofertadas pelo CRAS.
3. **Apoio no Cumprimento das Condicionalidades:** O orientador não fiscaliza, mas apoia e orienta as famílias para que consigam cumprir as condicionalidades. Se uma criança está faltando à escola, por exemplo, o orientador do CRAS buscará entender os motivos (falta de vaga, bullying, dificuldade de transporte, problemas de saúde, trabalho infantil) e articular

com a família e com a rede (escola, conselho tutelar, saúde) para superar essas barreiras.

4. **Acompanhamento das Famílias:** O Bolsa Família não deve ser apenas um repasse de dinheiro. Ele é uma oportunidade para que as famílias sejam acompanhadas pelos serviços socioassistenciais (especialmente pelo PAIF no CRAS), participem de ações de fortalecimento de vínculos, de inclusão produtiva e de desenvolvimento da autonomia.
5. **Orientação em Caso de Suspensão ou Cancelamento:** Se o benefício for suspenso ou cancelado, o orientador deve ajudar a família a entender o motivo e a buscar a regularização, se for o caso.

**Para ilustrar:** A família de Dona Zefinha, recém-chegada ao município, procura o CRAS. O orientador social realiza o CadÚnico e identifica que ela tem direito ao Bolsa Família. Ele explica que, para receber o benefício, seus filhos precisam estar matriculados e frequentando a escola, e que ela precisa levar as crianças ao posto de saúde para acompanhamento. Ele a encaminha para a matrícula escolar e para a UBS. Nos meses seguintes, ele acompanha se as condicionalidades estão sendo cumpridas e convida Dona Zefinha para participar de um grupo de mulheres no CRAS, onde ela poderá trocar experiências e aprender sobre outros direitos.

### **Benefício de Prestação Continuada (BPC)**

O BPC é um benefício da assistência social, garantido pela Constituição Federal e pela LOAS, no valor de um salário mínimo mensal, destinado a:

- **Pessoas idosas com 65 anos ou mais** que não recebem nenhum benefício previdenciário e cuja renda familiar per capita seja inferior a 1/4 do salário mínimo.
- **Pessoas com deficiência de qualquer idade** que apresentem impedimentos de longo prazo (mínimo de 2 anos) de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas, e cuja renda familiar per capita também seja inferior a 1/4 do salário mínimo.

### **O papel do Orientador Social em relação ao BPC:**

1. **Identificação de Potenciais Beneficiários:** Muitas pessoas idosas ou com deficiência que teriam direito ao BPC desconhecem o benefício ou não sabem como acessá-lo. O orientador deve estar atento para identificar esses casos durante os atendimentos, visitas domiciliares ou em ações comunitárias.
2. **Orientação Detalhada sobre Critérios e Documentação:** Explicar de forma clara quem tem direito, quais são os critérios de renda e de deficiência (no caso da pessoa com deficiência, será necessária uma avaliação médica e social pelo INSS), e qual a documentação necessária para dar entrada no pedido (documentos pessoais, comprovante de residência, laudos médicos, CadÚnico atualizado, etc.).
3. **Apoio na Organização da Documentação e no Agendamento:** Ajudar o usuário a reunir os documentos, a preencher os formulários (se necessário) e a realizar o agendamento no INSS (que é o órgão responsável pela concessão do BPC).
4. **Acompanhamento do Processo:** Orientar o usuário sobre as etapas do processo no INSS (perícia médica e avaliação social, no caso da pessoa com deficiência) e sobre como proceder em caso de deferimento (aprovação) ou indeferimento (negação) do benefício.
5. **Orientação sobre Recursos em Caso de Negativa:** Se o benefício for negado e o orientador (junto com a equipe técnica) avaliar que o usuário tem direito, ele pode orientar sobre como entrar com recurso administrativo no próprio INSS ou buscar apoio da Defensoria Pública para uma possível ação judicial.

**Considere este cenário:** Seu Antenor, 68 anos, vive sozinho, recebe ajuda esporádica de vizinhos e não tem aposentadoria. Ele procura o CRAS pedindo uma cesta básica. O orientador social, ao conversar com ele e analisar sua situação, percebe que ele pode ter direito ao BPC. Ele explica o benefício, verifica que Seu Antenor não tem CadÚnico e o auxilia a fazê-lo. Em seguida, ajuda-o a reunir os documentos para o BPC (RG, CPF, comprovante de residência, certidão de nascimento/casamento) e o orienta a agendar o pedido no INSS. Após alguns meses, Seu Antenor retorna ao CRAS feliz, pois seu benefício foi concedido, o que lhe garantiu uma renda mínima para viver com mais dignidade.

## **Outros Benefícios e Programas**

Além do Bolsa Família e do BPC, o orientador social deve conhecer e orientar sobre outros benefícios eventuais (como auxílio-natalidade, auxílio-funeral, cestas básicas emergenciais, que são concedidos pelos municípios em situações específicas) e programas estaduais ou municipais de transferência de renda ou de apoio a grupos específicos. Manter-se atualizado sobre a rede de proteção social local é fundamental.

## **Estratégias de Orientação para a Inclusão Produtiva: semeando autonomia e colhendo cidadania**

A inclusão produtiva, como vimos, visa promover a capacidade dos indivíduos e famílias de gerar renda de forma autônoma e sustentável, contribuindo para sua emancipação social e econômica. O orientador social, especialmente no CRAS, pode ser um importante catalisador desse processo, identificando potencialidades, informando sobre oportunidades e articulando com outras políticas e serviços.

### **O Conceito Amplo de Inclusão Produtiva no SUAS**

No contexto do SUAS, a inclusão produtiva não se restringe apenas à inserção no mercado de trabalho formal. Ela abrange um leque mais amplo de possibilidades, como:

- **Empreendedorismo Individual:** Apoio à criação e formalização de pequenos negócios (ex: salão de beleza, venda de alimentos, pequenos reparos).
- **Empreendedorismo Coletivo e Economia Solidária:** Incentivo à formação de cooperativas, associações de produtores, grupos de produção e comercialização conjunta (ex: grupos de artesãs, cooperativas de catadores de material reciclável, hortas comunitárias).
- **Qualificação Socioprofissional:** Encaminhamento para cursos que desenvolvam habilidades técnicas e também competências socioemocionais (como trabalho em equipe, comunicação, planejamento).



- **Acesso ao Microcrédito Produtivo Orientado:** Orientação sobre linhas de crédito com juros baixos e acompanhamento técnico para pequenos empreendedores.

O foco é sempre no desenvolvimento da autonomia e na geração de trabalho e renda de forma digna e sustentável, respeitando os saberes e as vocações locais.

### **Ações Práticas do Orientador Social para a Inclusão Produtiva**

1. **Identificação de Potencialidades, Habilidades e Interesses:** Durante os atendimentos e acompanhamentos, o orientador deve buscar identificar os talentos, as experiências anteriores de trabalho, os conhecimentos (formais ou informais) e os desejos dos usuários em relação à atividade produtiva. **Por exemplo**, em uma conversa com um grupo de mulheres, o orientador pode descobrir que várias delas sabem cozinhar muito bem ou têm habilidades com costura.
2. **Orientação sobre Oportunidades de Qualificação:** Mapear e divulgar cursos de qualificação profissional gratuitos ou de baixo custo oferecidos no município ou região (ex: PRONATEC, Sistema S - SENAI, SENAC, SEBRAE -, institutos federais, ONGs). Ajudar na inscrição e no acesso a esses cursos.
3. **Estímulo ao Empreendedorismo e à Economia Solidária:**
  - Promover oficinas e palestras sobre empreendedorismo, noções básicas de gestão, finanças, marketing, formalização (MEI - Microempreendedor Individual).
  - Incentivar a formação de grupos produtivos, oferecendo apoio na organização, na busca por parceiros e na comercialização dos produtos (ex: ajudar a organizar uma feira de artesanato no CRAS ou na comunidade).
  - **Considere este cenário:** Um grupo de jovens acompanhados pelo CRAS demonstra interesse por audiovisual. O orientador social busca uma parceria com uma ONG local que oferece oficinas de produção de vídeo. Após a capacitação, ele incentiva os jovens a formarem um pequeno coletivo para oferecer serviços de filmagem de eventos na comunidade ou para produzir conteúdo para redes sociais,

ajudando-os a buscar os primeiros "clientes" ou a inscrever projetos em editais culturais.

**4. Articulação com a Rede de Trabalho e Renda:**

- Encaminhar para o Sistema Nacional de Emprego (SINE) para busca de vagas de emprego formal.
- Articular com agências de fomento, bancos populares ou programas de microcrédito.
- Conectar os usuários com programas de agricultura familiar, de apoio a catadores, etc., conforme o perfil e a realidade local.

**5. Desenvolvimento de Habilidades Socioemocionais (Soft Skills):** Muitos usuários, mesmo com qualificação técnica, enfrentam dificuldades de inserção devido à falta de habilidades como comunicação, trabalho em equipe, responsabilidade, pontualidade, resiliência. O trabalho em grupo no CRAS pode ser um espaço para desenvolver essas competências.

É importante que o orientador social tenha uma postura proativa e criativa, buscando identificar oportunidades no território e conectar os usuários a elas, sempre com foco no protagonismo e na autonomia do sujeito. A inclusão produtiva é um processo, e o orientador é um mediador e um incentivador nesse caminho.

**Desenvolvendo a autonomia dos usuários: um processo gradual, multidimensional e emancipatório**

O conceito de autonomia é central para uma prática de orientação social que vise a emancipação e o protagonismo dos usuários. Autonomia, aqui, não se confunde com autossuficiência absoluta ou independência total, o que seria irreal, já que todos somos interdependentes em alguma medida. Trata-se, antes, da capacidade do indivíduo ou da família de fazer escolhas conscientes, de ter agência sobre a própria vida, de tomar decisões, de se responsabilizar por suas ações e de participar ativamente na sociedade, com consciência de seus direitos e deveres. O desenvolvimento da autonomia é um processo gradual, que respeita o tempo e a singularidade de cada um, e é multidimensional, abrangendo diversos aspectos da vida.

## **As Múltiplas Dimensões da Autonomia**

1. **Autonomia Financeira/Econômica:** Refere-se à capacidade de gerar renda e administrar os próprios recursos de forma a suprir as necessidades básicas e ter alguma segurança material. Está diretamente ligada à inclusão produtiva, mas também à educação financeira e ao planejamento.
2. **Autonomia Social/Relacional:** Diz respeito à habilidade de construir e manter vínculos sociais saudáveis e significativos, de participar de redes de apoio (familiares, comunitárias, institucionais), de transitar com segurança em diferentes espaços sociais e de se relacionar com o outro de forma respeitosa e assertiva.
3. **Autonomia Psicológica/Emocional:** Envolve o desenvolvimento da autoestima, da autoconfiança, da capacidade de reconhecer e lidar com as próprias emoções, de enfrentar frustrações e adversidades, de tomar decisões com base em seus próprios valores e desejos (e não apenas por pressão externa) e de buscar ajuda quando necessário.
4. **Autonomia Cognitiva/Informacional:** Relaciona-se ao acesso à informação relevante e de qualidade, à capacidade de análise crítica da realidade, ao desenvolvimento de conhecimentos e habilidades que permitam compreender o mundo e atuar sobre ele. A educação formal e informal desempenha um papel crucial aqui.
5. **Autonomia Política/Cidadã:** Implica a consciência de seus direitos e deveres como cidadão, a capacidade de participar nos espaços de discussão e deliberação sobre as políticas públicas (conselhos, conferências, audiências públicas), de se organizar coletivamente para reivindicar direitos e de exercer o controle social sobre as ações do Estado.

## **O Orientador Social como Facilitador do Processo de Autonomização**

O orientador social não "concede" autonomia a ninguém. Seu papel é o de criar condições, oferecer ferramentas e mediar acessos para que os próprios usuários possam desenvolver suas diversas dimensões de autonomia. Isso requer uma postura de:

- **Escuta Qualificada e Empática:** Que valorize o saber, a história e as potencialidades do usuário, reconhecendo-o como sujeito de sua própria vida.
- **Fornecimento de Informação Clara e Acessível:** Sobre direitos, serviços, programas, oportunidades, de forma que o usuário possa tomar decisões mais informadas.
- **Orientação que Estimule a Reflexão Crítica:** Ajudar o usuário a analisar sua própria situação, a identificar suas forças e dificuldades, e a pensar em diferentes caminhos possíveis, em vez de oferecer "receitas prontas".
- **Estímulo à Participação Social e ao Protagonismo:** Incentivar a participação em grupos, associações, conselhos, movimentos sociais, onde o usuário possa exercer sua voz e sua cidadania.
- **Fortalecimento da Autoestima e da Autoconfiança:** Reconhecer e valorizar as pequenas conquistas, as habilidades e os esforços do usuário, ajudando-o a construir uma imagem mais positiva de si mesmo.
- **Mediação de Acesso a Outros Serviços:** Articular com a rede de saúde, educação, cultura, lazer, trabalho, para que o usuário tenha acesso a recursos que promovam seu desenvolvimento integral.

**Para ilustrar o desenvolvimento da autonomia:** Dona Marinalva, 55 anos, sempre viveu sob a dependência financeira e emocional do marido. Após o divórcio, sentiu-se completamente desamparada e sem perspectiva. No acompanhamento pelo CRAS, a orientadora social, além de inseri-la no CadÚnico e orientá-la sobre possíveis benefícios, começou um trabalho focado no resgate de sua autoestima. Incentivou-a a participar de um grupo de mulheres, onde Dona Marinalva pôde compartilhar suas angústias e ouvir outras histórias, percebendo que não estava sozinha. Nesse grupo, ela redescobriu um antigo talento para a culinária. Com o apoio da orientadora e do grupo, começou a fazer bolos para vender. A orientadora a ajudou a buscar informações sobre como formalizar seu pequeno negócio como MEI e sobre noções básicas de gestão. Paralelamente, Dona Marinalva foi encaminhada para um atendimento psicológico na UBS para lidar com as questões emocionais do divórcio. Com o tempo, ela não apenas conseguiu uma fonte de renda, mas também fez novas amizades, passou a participar ativamente das discussões do grupo e até se candidatou a representante dos usuários no Conselho

Municipal de Assistência Social. Esse processo, que envolveu o desenvolvimento de sua autonomia financeira, social, psicológica e cidadã, foi gradual e contou com a mediação sensível e estratégica da orientadora social.

O desenvolvimento da autonomia é um dos objetivos mais nobres e desafiadores da orientação social, pois implica acreditar na capacidade de transformação de cada indivíduo e trabalhar para que ele se torne o principal arquiteto de seu próprio destino.

### **Acompanhamento das condicionalidades dos programas de transferência de renda: entre o direito, o dever e a proteção social**

Os programas de transferência de renda condicionada, como o Bolsa Família, vinculam o recebimento do benefício financeiro ao cumprimento de certas contrapartidas pelas famílias, geralmente nas áreas de saúde e educação. Essas condicionalidades têm um duplo objetivo: garantir que as famílias acessem serviços essenciais para o desenvolvimento do capital humano de seus membros (especialmente crianças e adolescentes) e, ao mesmo tempo, responsabilizar as famílias pelo cuidado e proteção de seus filhos. O orientador social, especialmente no âmbito do PAIF no CRAS, desempenha um papel fundamental no acompanhamento dessas condicionalidades, numa perspectiva que equilibre a garantia de direitos, a orientação e o apoio, sem cair em posturas fiscalizatórias ou punitivistas.

#### **O Papel do Orientador Social no Acompanhamento das Condicionalidades**

1. **Orientação Clara e Contínua:** Explicar às famílias, de forma acessível, quais são as condicionalidades do programa (frequência escolar mínima, acompanhamento de saúde e nutricional das crianças, vacinação, pré-natal das gestantes), por que elas existem (não como uma punição, mas como um direito de acesso a serviços importantes) e quais as consequências do descumprimento.
2. **Identificação de Barreiras e Apoio para Superá-las:** Quando uma família tem dificuldades em cumprir as condicionalidades, o papel do orientador não

é julgar ou ameaçar com a perda do benefício, mas investigar as causas dessa dificuldade.

- **Considere este cenário:** A família de Dona Joana está com o Bolsa Família em risco de bloqueio porque seu filho de 8 anos, Miguel, está com muitas faltas na escola. O orientador do CRAS, ao invés de simplesmente notificar a família sobre o risco, agenda uma conversa com Dona Joana. Ela relata que Miguel tem se recusado a ir à escola porque sofre bullying por parte de colegas mais velhos e que ela não sabe como resolver a situação. O orientador, então, pode:
  - Acolher a angústia de Dona Joana e de Miguel.
  - Articular com a escola para discutir o caso de bullying e buscar soluções conjuntas (mediação de conflitos, ações de conscientização, acompanhamento dos alunos envolvidos).
  - Orientar Dona Joana sobre como dialogar com a escola e sobre os direitos de Miguel a um ambiente escolar seguro.
  - Se necessário, acionar o Conselho Tutelar para garantir a proteção de Miguel e o cumprimento do direito à educação. O foco é remover a barreira (o bullying) que impede o cumprimento da condicionalidade (a frequência escolar), garantindo o direito da criança e apoiando a família.
- 3. **Mediação Intersetorial:** Atuar como ponte entre as famílias e os serviços de saúde e educação, facilitando o acesso, esclarecendo dúvidas, e ajudando a resolver problemas que possam estar impedindo o cumprimento das condicionalidades (ex: falta de vaga na creche, dificuldade de agendamento de consultas, problemas com o transporte escolar).
- 4. **Acompanhamento dos Efeitos do Descumprimento:** Quando, apesar dos esforços, ocorre o descumprimento e o benefício é advertido, bloqueado ou suspenso, o orientador deve acompanhar a família, analisar a situação (o descumprimento foi por vulnerabilidade extrema, negligência, falta de informação, falha da rede?), orientar sobre os procedimentos para regularização (quando possível) e reforçar a importância do acompanhamento pelo PAIF para buscar a superação das dificuldades que levaram ao descumprimento.

## **Desafios e Dilemas Éticos**

O acompanhamento das condicionalidades pode gerar dilemas éticos para o orientador social:

- **Evitar a Culpabilização da Pobreza:** Muitas vezes, o descumprimento das condicionalidades não é por "irresponsabilidade" da família, mas pela precariedade dos serviços públicos, pela falta de oportunidades ou por vulnerabilidades extremas que a própria família enfrenta. O orientador deve ter um olhar crítico para não culpabilizar a vítima.
- **O Limite entre Apoio e Fiscalização:** O orientador não é um fiscal das condicionalidades. Seu papel é de apoio, orientação e mediação. A verificação do cumprimento é feita pelas áreas da saúde e educação, que informam ao gestor do programa.
- **Situações de Negligência Grave:** Em casos onde o descumprimento das condicionalidades está associado a situações de negligência grave por parte dos responsáveis (ex: crianças que não são levadas para vacinar por puro descaso, mesmo com toda a orientação e oferta do serviço), o orientador, além de buscar a responsabilização da família (inclusive acionando o Conselho Tutelar), deve garantir que os direitos da criança sejam preservados, mesmo que isso implique, em última instância e após esgotadas outras tentativas, a suspensão do benefício como uma forma de sinalizar a gravidade da situação e mobilizar outras instâncias de proteção. Essa é uma decisão complexa, que deve ser tomada em equipe e com muita cautela.

O acompanhamento das condicionalidades, quando realizado de forma qualificada e humanizada, pode ser uma importante estratégia de proteção social e de promoção do acesso a direitos, contribuindo para o desenvolvimento integral das famílias beneficiárias.

**Articulação intersetorial: tecendo redes para a inclusão produtiva e o desenvolvimento da autonomia**

A promoção da inclusão produtiva e o desenvolvimento da autonomia dos usuários são tarefas complexas que ultrapassam as capacidades e competências isoladas da política de assistência social. Elas exigem uma forte articulação intersetorial, ou seja, a construção de parcerias e de ações conjuntas entre o SUAS e outras políticas públicas, órgãos governamentais, organizações da sociedade civil e setor privado. O orientador social desempenha um papel fundamental como um dos "arquitetos" dessa rede de colaboração no território.

### **Atores Chave para a Parceria na Inclusão Produtiva e Autonomia**

Para que as estratégias de inclusão produtiva e desenvolvimento da autonomia sejam efetivas, é crucial articular com:

- **Secretarias/Órgãos de Trabalho, Emprego e Renda:** Para acesso a vagas de emprego (SINE), programas de seguro-desemprego, orientação profissional, e políticas de fomento ao trabalho.
- **Secretarias/Órgãos de Educação:** Para acesso à Educação de Jovens e Adultos (EJA), cursos técnicos e profissionalizantes (Escolas Técnicas, Institutos Federais), programas de elevação da escolaridade.
- **Secretarias/Órgãos de Desenvolvimento Econômico, Agricultura, Meio Ambiente, Cultura, Esporte e Lazer:** Para apoio a pequenos empreendedores, acesso a programas de agricultura familiar, fomento à economia solidária e criativa, acesso a atividades que promovam o bem-estar e o desenvolvimento pessoal.
- **Instituições do Sistema S (SEBRAE, SENAI, SENAC, SESC, SESI, SENAR):** Oferecem uma vasta gama de cursos de qualificação, consultorias para empreendedores e atividades socioeducativas.
- **Organizações da Sociedade Civil (OSCs):** Muitas ONGs desenvolvem projetos de capacitação, incubação de pequenos negócios, microcrédito, acompanhamento de grupos produtivos, etc.
- **Universidades e Institutos de Pesquisa:** Através de projetos de extensão, pesquisas aplicadas, incubadoras de empresas de base tecnológica ou social.



- **Setor Privado (Empresas):** Para parcerias em programas de aprendizagem, contratação de egressos de cursos de qualificação, responsabilidade social empresarial.

### **Estratégias de Articulação Intersectorial**

- **Mapeamento Contínuo da Rede:** O orientador social (e a equipe do serviço) deve conhecer os recursos e as oportunidades existentes no território e no município.
- **Construção de Relações de Confiança e Parceria:** Participar de fóruns, redes, comitês intersectoriais; realizar visitas institucionais; promover reuniões com representantes de outros setores.
- **Estabelecimento de Fluxos e Protocolos de Encaminhamento:** Definir, em conjunto com os parceiros, como os usuários serão encaminhados, quais informações serão compartilhadas (respeitando o sigilo), como será o acompanhamento e o retorno.
- **Desenvolvimento de Projetos e Ações Conjuntas:** Planejar e executar atividades em parceria, somando esforços e recursos. **Por exemplo,** o CRAS pode se articular com a Secretaria de Educação para oferecer turmas de EJA dentro do próprio CRAS em horários acessíveis às mães; ou com o SEBRAE para realizar um ciclo de oficinas sobre empreendedorismo para usuários do CadÚnico.
- **Compartilhamento de Diagnósticos e Informações (agregadas e anonimizadas):** Para que os diferentes setores tenham uma visão mais completa da realidade local e possam planejar suas ações de forma mais coordenada.

O orientador social, ao conhecer as demandas e potencialidades dos usuários e, ao mesmo tempo, os recursos da rede, atua como um facilitador dessas conexões, buscando abrir portas e criar oportunidades para que os usuários possam trilhar seus caminhos de inclusão e autonomia.

### **Desafios para a efetivação da inclusão produtiva e da autonomia no contexto brasileiro: um olhar crítico e propositivo**

Apesar da importância das estratégias de inclusão produtiva e desenvolvimento da autonomia, sua efetivação enfrenta uma série de desafios no contexto brasileiro, que exigem do orientador social uma análise crítica e uma postura propositiva, que vá além da culpabilização do indivíduo por sua situação de vulnerabilidade.

- **Desafios Estruturais do Mercado de Trabalho:** O Brasil ainda enfrenta altas taxas de desemprego e informalidade, precarização das relações de trabalho, e um mercado formal que muitas vezes exige qualificações que grande parte da população vulnerável não possui.
- **Desigualdades Educacionais:** A baixa escolaridade e a qualidade deficiente da educação básica para muitos dificultam o acesso a melhores oportunidades de trabalho e a cursos de qualificação mais avançados.
- **Desigualdades Sociais e Culturais:**
  - **Questões de Gênero:** As mulheres, especialmente as mães solo, enfrentam maiores dificuldades de inserção no mercado devido à dupla (ou tripla) jornada de trabalho (cuidado com a casa e os filhos) e à falta de creches em tempo integral e de qualidade.
  - **Questões Raciais:** A população negra ainda sofre com o racismo estrutural, que se reflete em menores oportunidades de emprego e renda.
  - **Idadismo e Capacitismo:** Preconceito contra pessoas idosas ou com deficiência no mercado de trabalho.
- **Limitações das Políticas Públicas:** Muitas vezes, as políticas de inclusão produtiva são fragmentadas, descontínuas, com poucos recursos ou com foco excessivo em treinamentos de curta duração que não garantem uma inserção efetiva.
- **Cultura do Assistencialismo e da Dependência:** É preciso superar a visão de que os programas sociais geram "acomodação". Ao mesmo tempo, é preciso ter cuidado para não cair no extremo oposto, o da responsabilização excessiva do indivíduo, desconsiderando as barreiras estruturais. A autonomia não pode ser confundida com o "empreendedorismo de si mesmo" forçado pela ausência de direitos e oportunidades.
- **A Necessidade de um Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável:** As soluções não podem ser apenas individuais. É preciso fomentar o

desenvolvimento econômico e social dos territórios, com a participação da comunidade, valorizando as vocações locais e promovendo a economia solidária e sustentável.

O orientador social, diante desses desafios, deve:

- **Ter uma Leitura Crítica da Realidade:** Compreender as causas estruturais da pobreza e da exclusão, para não reduzir os problemas a questões individuais de "falta de esforço".
- **Orientar para os Direitos:** Informar os usuários sobre seus direitos trabalhistas, previdenciários e sociais.
- **Fortalecer o Protagonismo dos Usuários:** Incentivá-los a se organizar coletivamente para reivindicar melhores políticas públicas e oportunidades.
- **Atuar em Rede:** Articular com outros atores para buscar soluções mais amplas e estruturais.
- **Defender Políticas Públicas Mais Robustas e Integradas:** Que combinem transferência de renda com qualificação profissional de qualidade, acesso a crédito, fomento à economia popular solidária e garantia de direitos trabalhistas.

O caminho para a inclusão produtiva e a autonomia plena é longo e complexo, mas a orientação social qualificada e comprometida pode ser um farol a iluminar essa trajetória, contribuindo para que cada indivíduo e família possa desenvolver seu potencial máximo e construir um futuro com mais dignidade e cidadania.

## **O trabalho em rede e a intersetorialidade na orientação social: articulação com saúde, educação, conselhos tutelares e sistema de justiça**

A complexidade das expressões da questão social vivenciadas pelos usuários dos serviços socioassistenciais demanda, cada vez mais, uma atuação que transcenda os limites de um único setor ou de uma única política pública. O trabalho em rede e a intersetorialidade não são apenas jargões técnicos, mas estratégias fundamentais

para garantir a integralidade da proteção social e a efetivação dos direitos dos cidadãos. O orientador social, como um dos profissionais da linha de frente do SUAS, desempenha um papel crucial como elo, articulador e mobilizador dessas redes, tecendo conexões com a saúde, a educação, os conselhos tutelares, o sistema de justiça e diversas outras instituições e organizações da sociedade civil. Dominar as nuances dessa articulação é vital para ampliar o alcance e o impacto de sua intervenção.

### **Conceituando o trabalho em rede e a intersetorialidade: para além da soma de esforços isolados**

Embora frequentemente utilizados como sinônimos, os conceitos de trabalho em rede e intersetorialidade possuem suas especificidades, mas ambos apontam para a necessidade de superação da fragmentação das políticas e dos serviços.

**Trabalho em Rede:** Refere-se à construção de relações de colaboração, troca de informações e apoio mútuo entre diferentes serviços, instituições, grupos ou indivíduos que atuam em um mesmo território ou com um mesmo público, visando alcançar objetivos comuns que dificilmente seriam atingidos isoladamente. Uma rede pode ser composta por diversos atores, tanto governamentais quanto não governamentais, e sua força reside na complementaridade das ações e na otimização dos recursos. **Imagine uma teia:** cada fio representa um serviço ou ator, e a teia só se sustenta e cumpre sua função se os fios estiverem conectados e trabalhando em conjunto. Se um fio se rompe ou atua isoladamente, a teia se enfraquece.

**Intersetorialidade:** É um princípio de gestão e uma prática que busca a integração e a articulação entre diferentes setores das políticas públicas (saúde, educação, assistência social, trabalho, habitação, cultura, segurança, etc.) para o enfrentamento de problemas complexos que afetam a população. A intersetorialidade reconhece que as necessidades dos cidadãos são multifacetadas e não se encaixam em "caixinhas" setoriais. Portanto, as respostas também precisam ser integradas, superando a lógica de cada secretaria ou órgão atuar de forma isolada e, por vezes, sobreposta ou contraditória.

**Para ilustrar a diferença e a complementaridade:** Uma reunião entre o CRAS, a Unidade Básica de Saúde (UBS) e a escola do bairro para discutir o caso de uma criança com dificuldades de aprendizagem e sinais de negligência é um exemplo de **trabalho em rede** (os diferentes serviços se articulando). Se essa articulação for fruto de uma política municipal que estabelece protocolos, fluxos e responsabilidades compartilhadas entre as Secretarias de Assistência Social, Saúde e Educação para o atendimento integral à infância, estamos falando de uma estratégia de **intersetorialidade**.

Ambos os conceitos são fundamentais para o orientador social, pois sua prática cotidiana envolve constantemente a necessidade de acionar outros serviços, de compartilhar informações (com os devidos cuidados éticos), de construir planos de intervenção conjuntos e de participar de espaços de discussão e pactuação com outros atores da rede.

### **Por que o trabalho em rede é indispensável na orientação social? Os frutos da colaboração**

A fragmentação dos serviços e a atuação isolada geram uma série de problemas: retrabalho, superposição de ações, lacunas no atendimento, desgaste para os profissionais e, o mais grave, a revitimização dos usuários, que muitas vezes são obrigados a peregrinar por diversos locais, contando suas histórias repetidamente, sem obter uma resposta integral e resolutive para suas necessidades. O trabalho em rede e a intersetorialidade vêm para superar essa lógica, trazendo benefícios como:

- **Integralidade do Atendimento:** Permite que o usuário seja visto em sua totalidade, e que suas diversas necessidades (de saúde, educação, renda, moradia, proteção) sejam atendidas de forma coordenada.
- **Otimização de Recursos:** Evita a duplicação de esforços e permite um uso mais racional dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.
- **Maior Resolutividade:** Ações conjuntas e planejadas tendem a ser mais eficazes na solução de problemas complexos.

- **Fortalecimento dos Serviços e dos Profissionais:** A troca de informações e experiências entre diferentes setores enriquece a prática dos profissionais e fortalece a capacidade de resposta das instituições.
- **Empoderamento dos Usuários:** Uma rede articulada e acessível facilita o acesso dos usuários aos seus direitos e contribui para o seu protagonismo.
- **Construção de um Território Mais Protetivo:** Quando os diferentes atores de um território trabalham em conjunto, a comunidade como um todo se torna mais forte e mais capaz de proteger seus membros.

**Considere este cenário:** Uma família imigrante recém-chegada ao município procura o CRAS. Eles precisam de documentação, de moradia, de inserção das crianças na escola, de acesso à saúde e de oportunidades de trabalho. Se o CRAS atuar isoladamente, dificilmente conseguirá dar conta de todas essas demandas. Mas se ele trabalhar em rede, poderá: \* Articular com a Polícia Federal ou órgãos competentes para a regularização da documentação. \* Encaminhar para a Secretaria de Habitação para inclusão em programas de moradia popular ou aluguel social (se houver). \* Articular com a Secretaria de Educação para garantir as vagas nas escolas. \* Encaminhar para a UBS para o primeiro atendimento de saúde e cadastramento. \* Encaminhar para o SINE ou para programas de qualificação profissional para a busca por trabalho. \* E, enquanto isso, o CRAS oferece o acompanhamento psicossocial, o apoio emergencial (se necessário) e a orientação sobre outros direitos. Essa atuação em rede é o que garante a integralidade da proteção a essa família.

### **Mapeamento e conhecimento da rede local: o alicerce da articulação eficaz**

Para que o trabalho em rede seja efetivo, o primeiro passo é conhecer a rede. O orientador social, individualmente e em equipe, precisa realizar um mapeamento contínuo dos recursos, serviços e atores existentes em seu território de atuação e no município como um todo.

#### **Quem São os Atores da Rede?**

A rede de proteção social é vasta e diversificada, incluindo:

- **Serviços da Própria Assistência Social (SUAS):** Outros CRAS, CREAS, Centros POP, Serviços de Acolhimento, Centros de Convivência.
- **Outras Políticas Públicas Setoriais:**
  - **Saúde:** Unidades Básicas de Saúde (UBS), Estratégia Saúde da Família (ESF), Centros de Atenção Psicossocial (CAPS - adulto, infantil, AD), hospitais, maternidades, serviços de vigilância epidemiológica e sanitária.
  - **Educação:** Creches, pré-escolas, escolas de ensino fundamental e médio (públicas e privadas com bolsas), Educação de Jovens e Adultos (EJA), programas de reforço escolar, transporte escolar.
  - **Trabalho e Renda:** Sistema Nacional de Emprego (SINE), programas de qualificação profissional, agências de fomento ao empreendedorismo, programas de economia solidária.
  - **Habitação:** Programas de moradia popular, aluguel social, regularização fundiária.
  - **Cultura, Esporte e Lazer:** Equipamentos e programas públicos nessas áreas.
  - **Segurança Pública:** Delegacias (comuns e especializadas – da Mulher, do Idoso, de Proteção à Criança e ao Adolescente), Polícia Militar (patrulhas comunitárias, programas de prevenção), Guarda Municipal.
- **Órgãos do Sistema de Garantia de Direitos:**
  - **Conselhos de Direitos:** Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), Conselho Municipal do Idoso (CMI), Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS), Conselho Municipal de Saúde, etc.
  - **Conselho Tutelar.**
  - **Sistema de Justiça:** Ministério Público (Promotorias da Infância, da Família, do Idoso, dos Direitos Humanos), Poder Judiciário (Varas da Infância e Juventude, da Família, de Violência Doméstica, Juizados Especiais), Defensoria Pública.
- **Organizações da Sociedade Civil (OSCs):** ONGs, associações comunitárias, instituições filantrópicas, igrejas e grupos religiosos com trabalhos sociais, grupos de apoio mútuo.

- **Lideranças Comunitárias e Populares:** Pessoas que têm reconhecimento e influência em suas comunidades.
- **Setor Privado:** Empresas com programas de responsabilidade social, instituições de ensino privadas que oferecem bolsas ou serviços à comunidade.

### **Como Construir e Manter um Mapa da Rede?**

- **Pesquisa Documental:** Consultar guias de serviços do município, sites das prefeituras e secretarias.
- **Visitas Institucionais:** Ir pessoalmente conhecer os serviços, conversar com os profissionais, entender os fluxos e os critérios de atendimento.
- **Participação em Fóruns e Reuniões de Rede:** Esses espaços são fundamentais para conhecer os atores, trocar informações e construir parcerias.
- **Conversas com os Usuários:** Eles próprios muitas vezes conhecem recursos e serviços na comunidade que podem não estar formalizados.
- **Criação de um "Mapa da Rede" Físico ou Digital:** Um documento (planilha, banco de dados, painel) que contenha o nome do serviço/instituição, endereço, telefone, e-mail, nome da pessoa de contato, serviços oferecidos, público-alvo, critérios de acesso, horários de funcionamento, fluxo de encaminhamento. Esse mapa deve ser construído coletivamente pela equipe do serviço e atualizado periodicamente.

Conhecer a rede não é apenas saber que os serviços existem, mas entender como eles funcionam, quem são as pessoas-chave e como estabelecer uma comunicação eficaz para o benefício dos usuários.

### **A articulação com a Política de Saúde: um olhar integral para o corpo, a mente e o social**

A interface entre a assistência social e a saúde é uma das mais importantes e frequentes na prática do orientador social. As condições de saúde dos indivíduos e famílias estão intrinsecamente ligadas às suas condições sociais, e vice-versa.



Problemas de saúde podem gerar vulnerabilidade social, e situações de vulnerabilidade social podem agravar ou desencadear problemas de saúde.

### **Interface com a Atenção Básica (UBS/ESF)**

A Unidade Básica de Saúde (UBS), especialmente através da Estratégia Saúde da Família (ESF) com seus Agentes Comunitários de Saúde (ACS), é a porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS) e um parceiro fundamental do CRAS. A articulação pode ocorrer para:

- **Acompanhamento Conjunto de Famílias:** Troca de informações (respeitando o sigilo) sobre famílias acompanhadas por ambos os serviços, para um planejamento de cuidado mais integral.
- **Cumprimento das Condicionalidades de Saúde do Bolsa Família:** O CRAS orienta e encaminha, e a UBS realiza o acompanhamento (pré-natal, vacinação, crescimento e desenvolvimento infantil). É preciso um fluxo de comunicação para monitorar e intervir em casos de descumprimento.
- **Identificação de Vulnerabilidades e Riscos:** Os ACS, por estarem muito próximos das famílias em seus domicílios, podem identificar situações de vulnerabilidade social (pobreza, violência, negligência) e acionar o CRAS. Da mesma forma, o orientador social pode identificar necessidades de saúde (doenças crônicas não tratadas, problemas de saúde mental, gestantes sem pré-natal) e encaminhar para a UBS.
- **Ações de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças no Território:** CRAS e UBS podem realizar atividades conjuntas na comunidade (palestras, grupos, campanhas) sobre temas como alimentação saudável, saúde da mulher, prevenção de IST/AIDS, combate à dengue, etc.
- **Para ilustrar:** O orientador social do CRAS percebe que muitas gestantes adolescentes do território não estão realizando o pré-natal adequadamente. Ele se reúne com a enfermeira da ESF e juntos planejam um grupo de gestantes adolescentes no CRAS, com encontros semanais, onde a enfermeira abordará os aspectos de saúde da gestação e do parto, e o orientador social trabalhará questões como direitos, projeto de vida, prevenção à violência e fortalecimento de vínculos.

## **Articulação com a Saúde Mental (CAPS)**

Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), em suas diversas modalidades (CAPS I, II, III, CAPS i para crianças e adolescentes, CAPS AD para álcool e outras drogas), são os serviços de referência para o cuidado em saúde mental no território.

A articulação é crucial para:

- **Acolhimento e Acompanhamento de Usuários com Transtornos Mentais e/ou Problemas Decorrentes do Uso de Álcool e Outras Drogas:** O orientador social (no CRAS ou CREAS) pode identificar a necessidade de um cuidado em saúde mental e encaminhar para o CAPS. O CAPS, por sua vez, pode solicitar o apoio da assistência social para questões como moradia, renda, documentação, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários do usuário em tratamento.
- **Construção de Projetos Terapêuticos Singulares (PTS) Conjuntos:** Para casos mais complexos, é fundamental que as equipes do CAPS e do CRAS/CREAS construam juntos o plano de cuidado, definindo as responsabilidades de cada serviço.
- **Ações de Desinstitucionalização e Inclusão Social:** Apoiar usuários egressos de longas internações psiquiátricas em seu processo de reinserção na comunidade.
- **Matriciamento em Saúde Mental:** As equipes do CAPS podem oferecer suporte técnico (matriciamento) às equipes da atenção básica e da assistência social para que estas possam lidar melhor com as demandas de saúde mental em seus territórios.

## **Interface com Hospitais e Serviços Especializados**

- **Altas Hospitalares Planejadas:** Articular com os serviços sociais dos hospitais para preparar a alta de pacientes que necessitarão de cuidados continuados em domicílio ou que se encontram em situação de vulnerabilidade social (ex: idosos que vivem sozinhos, pessoas em situação de rua que foram hospitalizadas).

- **Acompanhamento de Doentes Crônicos e Pessoas com Deficiência:** Garantir o acesso a medicamentos, tratamentos, reabilitação, benefícios sociais (como o BPC).
- **Atendimento a Vítimas de Violência:** Articular com os serviços de saúde para o atendimento a lesões, profilaxia de IST/HIV (em casos de violência sexual), acompanhamento psicológico.

A comunicação entre assistência social e saúde deve ser fluida, com protocolos de encaminhamento e contra-referência bem definidos, e com espaços regulares de discussão de casos e planejamento conjunto.

### **A parceria com a Política de Educação: semeando o futuro, protegendo o presente**

A educação é um direito fundamental e um poderoso instrumento de transformação social. A articulação entre a assistência social e a educação é vital para garantir o acesso, a permanência e o sucesso escolar de crianças e adolescentes, bem como para a identificação e o enfrentamento de situações de risco e violência no ambiente escolar ou familiar.

#### **Articulação com Escolas e Creches**

- **Acompanhamento da Frequência Escolar:** Fundamental para o cumprimento das condicionalidades do Bolsa Família e, mais importante, para garantir o direito à educação. O orientador do CRAS, ao identificar baixa frequência ou evasão escolar, deve articular com a escola para entender os motivos e construir estratégias conjuntas com a família para o retorno e a permanência do aluno.
- **Combate à Evasão Escolar:** Desenvolver ações preventivas, como busca ativa de crianças e adolescentes fora da escola, e interventivas, buscando a reinserção daqueles que abandonaram os estudos.
- **Identificação de Dificuldades de Aprendizagem e Necessidades Educacionais Especiais:** A escola pode sinalizar ao CRAS/CREAS crianças com dificuldades que podem estar relacionadas a fatores sociais, familiares

ou de saúde. O orientador pode auxiliar no encaminhamento para serviços especializados e no acompanhamento da família.

- **Identificação e Enfrentamento da Violência no Contexto Escolar:** A escola é um espaço privilegiado para identificar sinais de violência doméstica, abuso sexual, negligência, bullying. Os profissionais da educação devem ser orientados sobre como identificar esses sinais e como acionar a rede de proteção (Conselho Tutelar, CRAS, CREAS). Da mesma forma, a assistência social pode apoiar a escola na mediação de conflitos e na promoção de uma cultura de paz.
- **Projetos Socioeducativos Conjuntos:** CRAS/CREAS e escolas podem desenvolver projetos em parceria sobre temas como direitos humanos, prevenção às drogas, saúde sexual e reprodutiva, protagonismo juvenil, valorização da cultura local.
- **Para ilustrar:** Uma escola identifica que vários alunos de uma mesma comunidade estão faltando às aulas nos dias de chuva forte devido à dificuldade de acesso (ruas de terra intransitáveis). A escola comunica ao CRAS. O orientador social do CRAS, junto com a direção da escola e lideranças comunitárias, organiza uma reunião com a prefeitura para reivindicar melhorias na infraestrutura do bairro. Essa é uma ação intersetorial que busca remover uma barreira ao direito à educação.

A escola e os serviços socioassistenciais são parceiros estratégicos na proteção integral de crianças e adolescentes e na construção de um futuro com mais oportunidades para todos.

### **A interface crucial com os Conselhos Tutelares: guardiões dos direitos infantojuvenis**

O Conselho Tutelar é um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definidos pelo ECA. Ele é um ator fundamental na rede de proteção, e a articulação entre o orientador social (especialmente do CRAS e do CREAS) e os conselheiros tutelares deve ser estreita, colaborativa e baseada no respeito às atribuições de cada um.

## **O Papel e as Atribuições do Conselho Tutelar**

O Conselho Tutelar não julga nem pune, mas aplica medidas de proteção sempre que os direitos de crianças e adolescentes 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 de sua própria conduta. Algumas de suas atribuições incluem: atender crianças e adolescentes, aconselhar pais ou responsáveis, requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança, encaminhar ao Ministério Público ou à autoridade judiciária os casos que demandem intervenção desses órgãos.

## **Quando e Como Acionar o Conselho Tutelar?**

O orientador social deve acionar o Conselho Tutelar sempre que identificar ou receber denúncia de situações de:

- **Suspeita ou Confirmação de Violência:** Física, psicológica, sexual, negligência, abandono, maus-tratos.
- **Trabalho Infantil.**
- **Evasão Escolar Persistente (após esgotadas as tentativas de resolução pela escola e pelo CRAS).**
- **Crianças ou Adolescentes em Situação de Rua.**
- **Uso Abusivo de Álcool ou Outras Drogas por Crianças ou Adolescentes, associado à violação de outros direitos.**
- **Qualquer outra situação que coloque em risco os direitos fundamentais da criança ou do adolescente.**

O acionamento pode ser feito através de um comunicado formal (ofício, ficha de notificação), por telefone (em casos de urgência, seguido de formalização) ou pessoalmente. É importante fornecer ao Conselho Tutelar o máximo de informações relevantes sobre o caso, de forma clara e objetiva, para subsidiar sua atuação.

## **Trabalho Conjunto no Estudo de Casos e na Definição de Medidas de Proteção**

Em muitos casos, especialmente os mais complexos, é fundamental que a equipe do CRAS/CREAS e o Conselho Tutelar trabalhem em conjunto, trocando informações (respeitando o sigilo necessário), realizando estudos de caso

compartilhados e definindo, de forma articulada, as melhores estratégias de intervenção e as medidas de proteção mais adequadas para cada situação.

**Considere este cenário:** O CREAS acompanha uma família onde há suspeita de negligência grave com as crianças (falta de higiene, alimentação inadequada, ausência de cuidados básicos de saúde). O orientador social do CREAS, após avaliação da equipe, aciona o Conselho Tutelar. O conselheiro tutelar realiza uma visita domiciliar, conversa com os pais e com as crianças. Em seguida, CREAS e Conselho Tutelar se reúnem para discutir o caso. O Conselho pode aplicar medidas como a inclusão da família em programas de orientação e apoio (a serem executados pelo CREAS/CRAS), a requisição de tratamento de saúde para as crianças, a obrigação de matrícula e frequência escolar. O CREAS continua o acompanhamento psicossocial da família, e o Conselho Tutelar monitora o cumprimento das medidas. Essa atuação conjunta é muito mais eficaz do que ações isoladas.

### **A Importância de uma Relação de Parceria e Respeito Mútuo**

É fundamental que a relação entre os orientadores sociais e os conselheiros tutelares seja de parceria, confiança e respeito às atribuições de cada órgão. Eventuais divergências de entendimento devem ser discutidas de forma construtiva, sempre com foco no melhor interesse da criança e do adolescente. A participação conjunta em capacitações, fóruns de rede e espaços de discussão de fluxos pode fortalecer essa parceria.

### **A articulação com o Sistema de Justiça: garantindo acesso e efetivando direitos**

O Sistema de Justiça – composto pelo Ministério Público, Poder Judiciário e Defensoria Pública – desempenha um papel crucial na garantia e na defesa dos direitos dos cidadãos, especialmente dos grupos mais vulneráveis. O orientador social frequentemente precisará articular com esses órgãos para assegurar o acesso à justiça, para subsidiar decisões judiciais com informações técnicas ou para acompanhar o cumprimento de medidas determinadas pela justiça.

#### **Ministério Público (MP)**

O MP é o fiscal da lei e o defensor dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Promotores de Justiça atuam em diversas áreas, como Infância e Juventude, Família, Idoso, Pessoa com Deficiência, Direitos Humanos, Saúde, Educação. O orientador social pode acionar o MP para:

- Denunciar violações de direitos coletivos ou individuais indisponíveis (ex: falta de vagas em creches, omissão do poder público no fornecimento de um medicamento de alto custo, situações de violência institucional).
- Solicitar a instauração de procedimentos para apurar responsabilidades e garantir a reparação de danos.
- Fornecer informações e relatórios que subsidiem a atuação do promotor em casos específicos.

### **Poder Judiciário**

Juizes de Direito são responsáveis por julgar os conflitos e aplicar a lei. O orientador social pode ter interface com o Judiciário em diversas situações:

- **Varas da Infância e Juventude:** Processos de adoção, destituição do poder familiar, aplicação de medidas socioeducativas a adolescentes autores de ato infracional, determinação de medidas de proteção a crianças e adolescentes vítimas de violência.
- **Varas da Família:** Processos de divórcio, guarda de filhos, pensão alimentícia, interdição.
- **Varas de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher:** Concessão e acompanhamento de medidas protetivas de urgência.
- **Juizados Especiais Cíveis e Criminais.**

O orientador social (ou a equipe técnica) pode ser chamado a elaborar relatórios sociais ou pareceres para subsidiar as decisões judiciais, ou a acompanhar famílias e indivíduos no cumprimento de determinações judiciais (ex: acompanhamento de um adolescente em liberdade assistida no CREAS).

### **Defensoria Pública**

A Defensoria Pública oferece assistência jurídica integral e gratuita à população que não tem condições de pagar por um advogado e pelas despesas de um processo

judicial. O orientador social deve conhecer a Defensoria Pública de seu município/estado e orientar os usuários sobre como acessá-la para garantir a defesa de seus direitos em questões cíveis (família, consumidor, moradia), criminais ou de direitos humanos. **Por exemplo**, uma usuária que precisa entrar com um pedido de pensão alimentícia e não tem como pagar um advogado deve ser encaminhada à Defensoria Pública.

A elaboração de relatórios e pareceres para o Sistema de Justiça exige do orientador social (e da equipe) um grande rigor técnico, imparcialidade, clareza e fundamentação, pois esses documentos podem ter um impacto significativo na vida dos usuários.

### **A colaboração com Organizações da Sociedade Civil (OSCs) e outros atores do território: somando forças pela comunidade**

As Organizações da Sociedade Civil (OSCs) – como ONGs, associações comunitárias, instituições filantrópicas, grupos de voluntários, movimentos sociais – desempenham um papel fundamental na rede de proteção social, muitas vezes oferecendo serviços complementares aos do poder público, atuando em nichos específicos, ou tendo uma capilaridade e uma proximidade com a comunidade que os serviços formais nem sempre alcançam.

O orientador social deve buscar conhecer e articular com as OSCs presentes em seu território, estabelecendo parcerias para:

- **Encaminhamento de Usuários:** Para serviços especializados que a OSC oferece (ex: um grupo de apoio para dependentes químicos, um projeto de qualificação profissional para jovens, um abrigo para pessoas em situação de rua mantido por uma entidade filantrópica).
- **Desenvolvimento de Projetos e Ações Conjuntas:** Unir esforços para realizar eventos comunitários, campanhas de conscientização, mutirões, oficinas. **Imagine aqui a seguinte situação:** O CRAS identifica a necessidade de atividades de lazer e cultura para as crianças do bairro no contraturno escolar. Ele se articula com uma ONG local que já desenvolve



oficinas de capoeira e contação de histórias e, juntos, ampliam a oferta dessas atividades, utilizando o espaço do CRAS e os instrutores da ONG.

- **Troca de Informações e Experiências:** Participar de reuniões e fóruns promovidos pelas OSCs e convidá-las a participar dos espaços de discussão da rede pública.
- **Apoio ao Controle Social e à Participação Popular:** Muitas OSCs têm um papel importante na mobilização da comunidade e na defesa de direitos.

Da mesma forma, a articulação com **lideranças comunitárias** (formais ou informais), **representantes de igrejas e grupos religiosos** com trabalhos sociais, e **associações de moradores** é crucial para conhecer a realidade local, para mobilizar a participação da comunidade nas ações e para construir soluções que sejam legitimadas e sustentadas pelos próprios moradores.

### **Desafios e estratégias para a efetivação do trabalho em rede e da intersectorialidade: superando obstáculos, construindo pontes**

Apesar de sua importância indiscutível, a efetivação do trabalho em rede e da intersectorialidade enfrenta diversos desafios no cotidiano dos serviços:

- **Fragmentação Histórica das Políticas e dos Serviços:** Cada setor tende a atuar de forma isolada, com suas próprias lógicas, linguagens e prioridades.
- **Falta de Comunicação e de Fluxos Definidos:** Dificuldade de contato entre os profissionais dos diferentes serviços, ausência de protocolos claros para encaminhamento e contra-referência.
- **Rotatividade de Profissionais:** A constante mudança de técnicos e gestores nos serviços dificulta a construção de vínculos de confiança e a continuidade das parcerias.
- **Disputas de Poder ou de Competência entre Instituições:** Às vezes, há uma competição por recursos ou um receio de "perder o controle" sobre determinadas demandas.
- **Falta de Recursos (Humanos, Materiais, Financeiros):** Que limita a capacidade dos serviços de atenderem às demandas e de se dedicarem à articulação.
- **Culturas Institucionais Rígidas e Burocráticas.**

Para superar esses desafios, algumas estratégias são fundamentais:

- **Criação e Fortalecimento de Espaços Formais e Informais de Rede:** Fóruns de discussão intersetorial, comitês gestores de rede, reuniões periódicas entre os serviços de um mesmo território.
- **Construção Conjunta de Protocolos e Fluxogramas:** Definir coletivamente como os serviços irão se comunicar, como os casos serão encaminhados, quais as responsabilidades de cada um.
- **Investimento em Capacitação Integrada:** Promover momentos de formação e discussão conjunta entre profissionais de diferentes setores, para alinhar conceitos, metodologias e construir uma linguagem comum.
- **Estabelecimento da Figura do "Técnico de Referência" ou "Gerente de Caso":** Para situações mais complexas que envolvem múltiplos serviços, designar um profissional para ser o principal ponto de contato e o coordenador do plano de intervenção conjunto, facilitando a comunicação e a articulação.
- **Utilização de Sistemas de Informação Compartilhados (com segurança e sigilo):** Que permitam aos diferentes serviços (com autorização do usuário) acessar informações relevantes sobre o acompanhamento, evitando a repetição de coletas de dados e facilitando a continuidade do cuidado.
- **Vontade Política e Apoio Institucional:** A intersectorialidade precisa ser uma diretriz assumida pelos gestores das diferentes políticas, com investimento de recursos e criação de condições para que ela aconteça na prática.

## **O orientador social como artesão da rede: tecendo laços, promovendo encontros**

Nesse complexo cenário, o orientador social se destaca como um profissional com um potencial imenso para ser um **artesão da rede**. Ele está na ponta, no contato direto com os usuários e com as demandas do território. Sua capacidade de:

- **Comunicar-se de forma clara e assertiva.**
- **Negociar e mediar conflitos.**
- **Ser proativo e criativo na busca por soluções.**

- **Ter uma visão sistêmica e ampliada dos problemas e das potencialidades.**
- **Construir relações de confiança e respeito com os parceiros da rede.**
- **Mobilizar pessoas e recursos.**

...são habilidades essenciais para fazer a rede funcionar. Não se trata de uma tarefa fácil, pois exige persistência, paciência e, muitas vezes, a capacidade de "nadar contra a corrente" da fragmentação. No entanto, é um trabalho fundamental e gratificante, pois é através da força da rede e da intersectorialidade que se pode construir uma proteção social verdadeiramente integral, efetiva e transformadora para os cidadãos e cidadãs que mais precisam. O orientador social, ao assumir esse papel de articulador, contribui não apenas para resolver casos individuais, mas para fortalecer o próprio tecido social e a democracia.