

PERGUNTAS E RESPOSTAS:

# SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL



SUAS E POPULAÇÃO  
EM SITUAÇÃO DE RUA

VOLUME IV  
2013

## **EXPEDIENTE**

Presidenta da República Federativa do Brasil | Dilma Roussef  
Vice-Presidente da República Federativa do Brasil | Michel Temer  
Ministra do Desenvolvimento Social e Combate à Fome | Tereza Campello  
Secretário Executivo Interino | Marcelo Cardona  
Secretária Nacional de Assistência Social | Denise Colin  
Secretária Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional | Arnaldo de Campos  
Secretário Nacional de Renda de Cidadania | Luis Henrique de Paiva  
Secretário de Avaliação e Gestão da Informação | Paulo Jannuzzi  
Secretário Extraordinário de Superação da Extrema Pobreza | Tiago Falcão

## **SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Secretária Adjunta | Valéria Gonelli  
Diretora de Gestão do Sistema Único de Assistência Social | Simone Albuquerque  
Diretora de Proteção Social Básica | Lea Lúcia Cecilio Braga  
Diretora de Proteção Social Especial | Telma Maranhão Gomes  
Diretora de Benefícios Assistenciais | Maria José de Freitas  
Diretora da Rede Socioassistencial Privada do SUAS | Carolina Gabas Stuchi  
Diretor Executivo do Fundo Nacional de Assistência Social | Antonio Jose Goncalves Henriques

## **ELABORAÇÃO/REDAÇÃO**

Juliana Maria Fernandes Pereira  
Kelvia de Assunção Ferreira Barros  
Maria de Jesus Bonfim de Carvalho

## **COLABORAÇÃO TÉCNICA**

Fábio Moassab Bruni  
Luciana de Fatima Vidal  
Adriana Antônia Alves do Nascimento | Consultora  
Fernanda Flaviana de Souza Martins | Consultora

## **APOIO TÉCNICO**

Andréia Meneguci Barcelos  
Armenia Cutrim  
Clarissa Rangel  
Deusina Lopes  
Glair Nogueira  
Hamilton Paiva  
Izildinha Nunes  
Luanna Shirley de Jesus Sousa  
Zora Yonara

## **REVISÃO**

Jadir de Assis  
Cláudio Emanuel Machado Lage De Melo  
Marcela Alcântara Noman

## **DIAGRAMAÇÃO/PROJETO GRÁFICO**

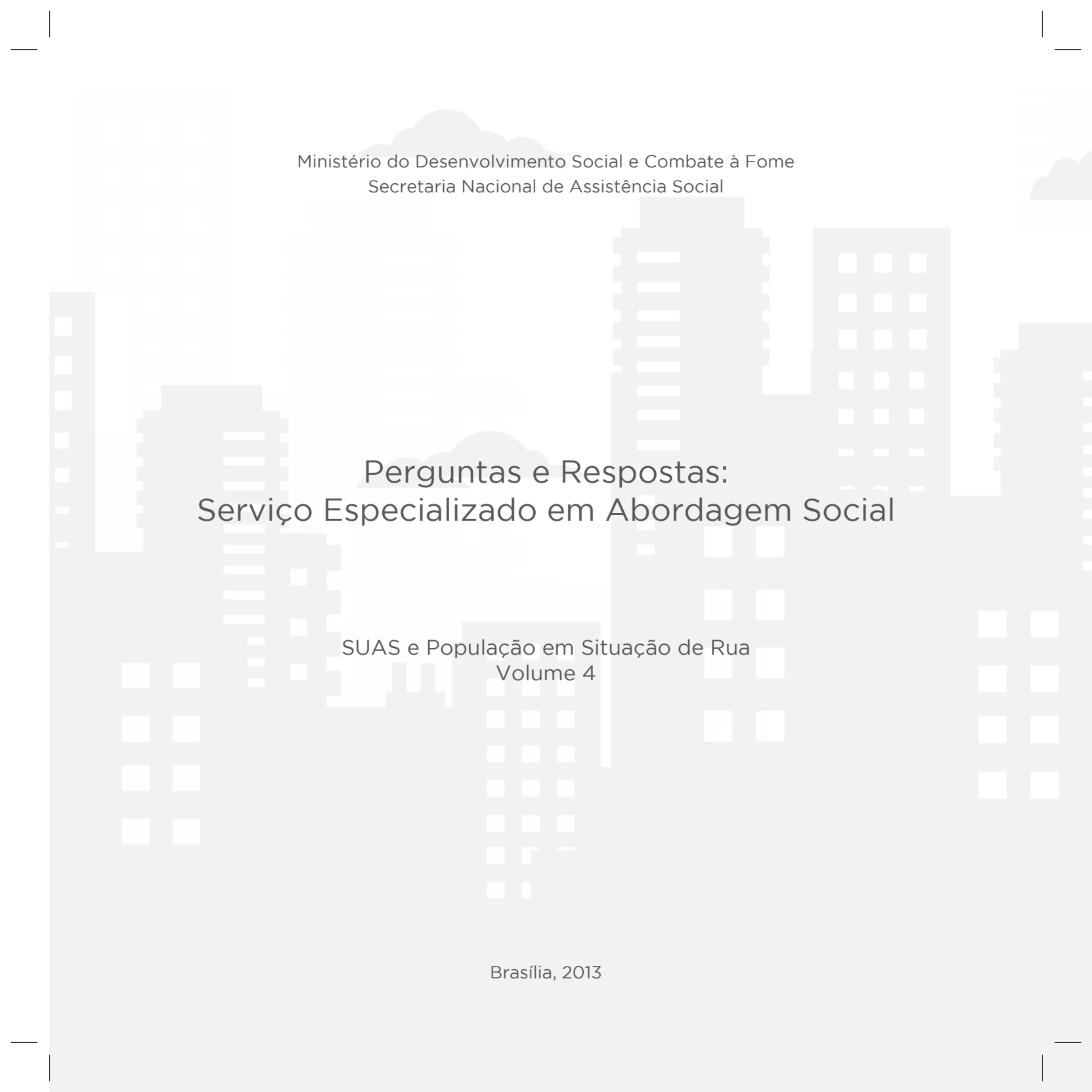
Rafael Lampert Zart

## **COORDENAÇÃO-GERAL**

Jadir de Assis

## **COORDENAÇÃO DA PUBLICAÇÃO**

Departamento de Proteção Social Especial/SNAS/MDS



Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome  
Secretaria Nacional de Assistência Social

# Perguntas e Respostas: Serviço Especializado em Abordagem Social

SUAS e População em Situação de Rua  
Volume 4

Brasília, 2013



## **APRESENTAÇÃO**

Estas orientações, organizadas em formato didático de perguntas e respostas, têm como propósitos fundamentais orientar e apoiar os Estados, os Municípios e o Distrito Federal no planejamento, implantação, coordenação e acompanhamento do Serviço Especializado em Abordagem Social. Destinam-se, portanto, a gestores e equipes técnicas da Proteção Social Especial (PSE), bem como a órgãos de controle social e demais atores envolvidos na promoção, garantia e defesa dos direitos das pessoas em situação de rua.

**Denise Ratmann Arruda Colin**

Secretária Nacional de Assistência Social

**Telma Maranhão Gomes**

Diretora do Departamento de Proteção Social Especial



## **SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL PERGUNTAS E REPOSTAS**

Este documento, com orientações construídas e organizadas em formato didático de perguntas e respostas, tem como finalidade orientar e apoiar Estados, Municípios e Distrito Federal no que se refere à implantação, planejamento, execução, acompanhamento, monitoramento e gestão do Serviço Especializado em Abordagem Social.

Estas orientações destinam-se, portanto, a gestores, órgãos de controle social e equipes técnicas, bem como demais atores parceiros, órgãos e entidades de Assistência Social e de outras políticas públicas, bem como órgãos de defesa de direitos.

### **1. O QUE É O SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), o Serviço Especializado em Abordagem Social é ofertado de forma continuada e programada com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, como: trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, uso abusivo de crack e outras drogas, dentre outras.

O serviço configura-se como um importante canal de identificação de situação de risco pessoal e social que podem, em determinadas situações, associar-se ao uso abusivo ou dependência de drogas. Ofertado no âmbito da Proteção Social Especial de Média Complexidade, o Serviço de Abordagem Social deve garantir atenção às ne-



cessidades mais imediatas das famílias e dos indivíduos atendidos, buscando promover o acesso à rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia de direitos. O serviço deve atuar com a perspectiva de elaboração de novos projetos de vida. Para tanto, a equipe deve buscar a construção gradativa de vínculos de confiança que favoreça o desenvolvimento do trabalho social continuado com as pessoas atendidas.

A abordagem social constitui-se em processo de trabalho planejado de aproximação, escuta qualificada e construção de vínculo de confiança com pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos para atender, acompanhar e mediar acesso à rede de proteção social.

## **2. QUAIS ESPAÇOS DEVEM SER CONSIDERADOS PARA A ATUAÇÃO DO SERVIÇO? EM QUAIS ESPAÇOS O SERVIÇO ATUARÁ?**

Devem ser considerados os diversos locais onde se observe incidência ou concentração de situações de risco pessoal e social, por violação de direitos.

Assim, podem constituir espaços de intervenção e trabalho social do serviço: ruas, praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizam atividades laborais (por exemplo: feiras e mercados), locais de intensa circulação de pessoas e existência de comércio, terminais de ônibus e rodoviárias, trens, metrô, prédios abandonados, lixões, praias, semáforos, entre outros locais a depender das características de cada região e localidade.



A definição dos locais de intervenção do serviço deve ser baseada em um planejamento coordenado pelo órgão gestor de assistência social, envolvendo as unidades de oferta do Serviço (CREAS, unidade referenciada ao CREAS ou Centro POP). As equipes profissionais que desenvolvem o Serviço de Abordagem Social nas ruas devem ter participação proativa nesse processo, a partir da vivência nos territórios.

No processo de planejamento é preciso considerar que, assim como a vinculação com os usuários, o vínculo de confiança dos profissionais do serviço com os territórios também é construído de modo gradativo. Por este motivo, a atuação em territórios com incidência de situações mais complexas, como, por exemplo, violência urbana, usos e tráfico de drogas, exigirá planejamento mais minucioso e cuidadoso em relação à segurança dos usuários e profissionais.

As informações de diagnósticos socioterritoriais são fundamentais para a definição dos locais de trabalho em que o serviço deverá atuar. Esses diagnósticos devem ser realizados em conjunto com a área da vigilância socioassistencial.

### **3. QUEM SÃO OS USUÁRIOS DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.





#### **4. QUAIS SÃO OS OBJETIVOS DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), as ações desenvolvidas no Serviço devem ser orientadas pelos seguintes objetivos:

- identificar famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedência, projetos de vida e relações estabelecidas com as instituições;
- construir o processo de saídas das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais;
- promover ações para a reinserção familiar e comunitária;
- promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estabelecimento de parcerias.



## 5. QUAIS SÃO OS EIXOS NORTEADORES DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?

### • **Proteção social proativa**

Caracteriza-se a partir da presença, continuada e ativa de profissionais nos espaços públicos, para identificar e conhecer as reais demandas e necessidades das pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos.

Por definição, a proatividade diz respeito a uma postura de alerta, amparada por capacidade técnica para responder, antecipadamente, às mudanças que se avizinham ou até mesmo para criar a mudança de forma deliberada.

Proatividade requer capacidade de prontidão, de agilidade nas iniciativas e providências, de estar atento, cotidianamente, ao contexto das situações e a dinâmica dos territórios, de maneira a prever novos cenários e antecipar-se, com o planejamento necessário, a cada situação. Requer do Serviço e sua equipe autonomia e capacidade técnica e humana de intervenção diante de situações emergenciais, imprevisíveis e/ou daquelas que podem decorrer do agravamento das situações de risco pessoal e social vivenciadas pelos indivíduos e famílias.

Considerando que os usuários do Serviço de Abordagem Social, por vezes, encontram-se fragilizados física, mental e moralmente pelas condições de vida a que estão submetidos, cabe ao Serviço ir ao encontro dessas pessoas, antecipando-se à procura espontânea ou às costumeiras comunicações/chamadas ou até denúncias de morado-



res ou pessoas da comunidade. O objetivo é proporcionar um atendimento intensivo e qualificado com vistas a oportunizar o acesso à devida proteção social e prevenir o agravamento das situações.

- **Ética e respeito à dignidade, diversidade e não discriminação**

O conceito de ética preciso diz respeito à capacidade que todo ser humano tem de agir baseado nos valores universalizantes do respeito ao outro, da solidariedade e da cooperação. A ética não é uma abstração e nem deve ser idealizada, ela se concretiza no cotidiano das relações sociais.

Agir eticamente implica em respeitar à dignidade humana, compreendida como conjunto de elementos físicos e psicológicos do indivíduo. É importante lembrar que a conduta ética do profissional e/ou da equipe sempre terá repercussão sobre os usuários do serviço. Ressalta-se ainda que, como preconiza a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB/RH/SUAS, 2006), o profissional do serviço deve promover aos usuários o acesso à informação, garantindo a estes conhecer seu nome e dados funcionais. O respeito à diversidade implica reconhecer as diferenças, a pluralidade e a heterogeneidade dos territórios e as singularidades de cada usuário nesse contexto. Significa, também, superar atitudes e comportamentos de preconceitos e estigmas que levam à discriminação e à consequente marginalização e exclusão social.

Os efeitos do preconceito e dos estigmas podem imprimir marcas profundas, na alma, na autoestima, no comportamento e no modo de viver das pessoas, com impactos tão sérios quanto aos decorrentes das situações objetivas de vulnerabilidade e risco social. O serviço deve buscar, continuamente, a superação de estigmas discriminatórios de raça, cor, expressão estética e diversidade de gênero, na afirmação permanente dos direitos às expressões sociais e o respeito às diferentes formas de ser e estar no mundo.



### • **Acesso a direitos socioassistenciais e construção de autonomia**

Os direitos socioassistenciais estão inscritos na Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004). Esses direitos balizam as ofertas do SUAS e, portanto, orientam o trabalho social desenvolvido no Serviço de Abordagem Social. São eles:

- direito a um atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos;
- direito ao tempo, ou seja, reduzida espera ao acessar a rede de serviços, de acordo com as necessidades;
- direito à informação, sobretudo às pessoas com vivência de barreiras culturais, de leitura e comunicação de limitações físicas e mobilidade reduzida;
- direito ao protagonismo e manifestação dos seus interesses;
- direito à oferta qualificada do serviço;
- direito de convivência familiar e comunitária.

Esses direitos estão ancorados na premissa constitucional da Política de Assistência Social como direito do cidadão e dever do Estado. Isto impõe que o Serviço de Abordagem Social deve ser prestado de maneira qualificada e focada no cidadão e cidadã e não na centralidade endógena dos processos institucionais.

No contexto do serviço, ter os direitos socioassistenciais como horizonte implica:

- equipe capacitada e em quantidade necessária, com condições adequadas para a prestação de um serviço com qualidade;
- reconhecer os usuários como sujeitos de direitos e deveres;
- respeitar o protagonismo das pessoas nas decisões e repostas às situações que vivem;
- compreender que a construção da autonomia não é um processo linear. A proposição de mudanças pressupõe uma intencionalidade de transformação que cabe aos usuários aceitarem ou não;
- considerar que o tempo e o ritmo das mudanças diferenciam-se de pessoa para pessoa.



- compreender que os fatores de risco e de proteção estão implicados em todos os domínios da vida, nos próprios indivíduos, em suas famílias, nas comunidades e em qualquer nível de convivência. Compreender que esses fatores estão em contínuo movimento com considerável transversalidade e variabilidade de influências entre si.

- **Construção gradativa de vínculo de confiança com os sujeitos, a rede e o território**

Na realização do trabalho de abordagem social faz-se indispensável a criação de vínculos de confiança com as pessoas que se encontram nos espaços públicos. Contudo, isso ocorre processualmente.

A construção gradativa de vínculos deve acontecer com cautela, respeitando os códigos que regem os grupos e deixando sempre claro os objetivos e valores que regulam as ações do Serviço.

Os profissionais da abordagem social podem representar pessoas de referência no processo de (re)construção de projetos de vida dos indivíduos que são acompanhados. Essa referência precisa ser, cuidadosamente, compartilhada com profissionais que atuam em outros espaços da rede para os quais os usuários são encaminhados.

A equipe do Serviço precisa estabelecer alianças estratégicas e parcerias com outras instituições e profissionais que atuem com o mesmo público do Serviço. Isso evita constrangimentos, duplicação de trabalho e potencializa as intervenções realizadas na rede de atendimento. É importante que haja uma comunicação entre os profissionais que trabalham no território.

A comunidade local precisa ser informada e sensibilizada sobre o trabalho que está sendo realizado pela equipe do Serviço de Abordagem Social, podendo se constituir como uma importante parceira. Ao conhecer o Serviço e compreender as condições e necessidades das pessoas em situação de risco nos espaços públicos, é possível que a



comunidade dos territórios de atuação do Serviço desmistifique e supere concepções baseadas em procedimentos de “limpeza” e “higienização”, ou seja, com ações focadas somente na retirada das pessoas dos espaços públicos.

- **Respeito à singularidade e autonomia na reconstrução de trajetórias de vida**

Cada sujeito é único, singular. Em função das diferentes histórias de vida e dos diversos motivos que levam pessoas e famílias a estarem ou a buscarem nos espaços públicos meios de sobrevivência, cada situação precisa ser olhada particularmente. Os atendimentos realizados no Serviço de Abordagem Social precisam ser específicos, de modo a acolher as necessidades individuais, respeitando as escolhas e o momento em que cada sujeito encontra-se. A escuta e a participação das pessoas e famílias nas definições dos melhores encaminhamentos são procedimentos importantes a serem considerados pela equipe do serviço.

- **Trabalho em rede**

A concepção de trabalho em rede baseia-se em alguns princípios, tais como: a integralidade dos sujeitos e a incompletude institucional inerente às diversas políticas públicas.

A integralidade dos sujeitos remete a necessidade de uma abordagem integral dos indivíduos, frente aos contextos social, comunitário e familiar que influenciam sua vida, demandando, em alguns momentos, a atuação integrada de diferentes serviços. O princípio da incompletude institucional co-responsabiliza as instituições na compreensão de que um atendimento de qualidade e integral deve acontecer de modo compartilhado através de uma ação em rede. Esse princípio reafirma, também, a multidimensionalidade das situações de risco pessoal e social, rompendo com a visão de que uma instituição ou um serviço abarca todas as necessidades dos sujeitos.

Trabalho em rede pressupõe articulações e inter-relações entre instituições, serviços e atores implicados na promoção, proteção e defesa de direitos em um determinado território, com o compartilhamento de objetivos e propósitos comuns.



A sinergia e a dinâmica necessária a um trabalho realizado de forma complementar nos territórios requer um processo contínuo de circulação de informações, diálogos permanentes, trocas, compromisso com o fazer coletivo e postura de colaboração institucional e individual, por parte dos profissionais.

Para o bom desenvolvimento do trabalho em rede integrado, é importante que sejam estabelecidos alguns procedimentos pra facilitar a conexão entre os pares. Nessa direção, pode-se citar: conhecimento da missão de cada serviço/instituição; reuniões e encontros; contatos periódicos; discussão e pactuação de fluxos locais de atendimento; entre outros.

A gestão da política de Assistência Social, a coordenação das Unidades de oferta do Serviço e a coordenação do Serviço, quando existir, têm papel fundamental no fortalecimento do trabalho em rede nos territórios de atuação das equipes da abordagem social, de modo a garantir maior institucionalidade e melhores resultados.

#### • **Relação com a cidade e a realidade do território**

Os espaços públicos são os territórios de atuação das equipes da abordagem social. As realidades desses territórios são sua matéria-prima.

É importante considerar que os territórios são espaços dinâmicos, vivos e, muitas vezes, tensos. Sua posição geográfica na cidade, sua história e tradição, o modo como o território é pensado e vivido pelas pessoas que o habitam e nele trabalham, os períodos e horários que as pessoas o freqüentam, são aspectos a serem observados e compreendidos pelas equipes do Serviço de Abordagem Social. Dessa forma, conhecer os territórios de atuação e a relação que as pessoas mantêm com esses espaços, é condição para se aproximar dos sujeitos que lá estão e iniciar o trabalho social inerente ao serviço.

Identificar e mapear a localização, a permanência, os fluxos e os pontos de referência significativos para as dinâmicas dos locais de atuação representa uma ação estruturante desse serviço.



## 6. QUAIS SEGURANÇAS DEVEM SER AFIANÇADAS PELO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?

As seguranças afiançadas pela Política de Assistência Social orientam as aquisições a serem buscadas no escopo do trabalho social desenvolvido pelos serviços socioassistenciais. De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), constituem seguranças que o trabalho social no Serviço de Abordagem Social deve buscar:

### **Segurança de Acolhida:**

- ser acolhido nos serviços em condições de dignidade;
- ter reparados ou minimizados os danos decorrentes de vivências de violência e abusos;
- ter sua identidade, integridade e história de vida preservada.

### **Segurança de Convívio ou Vivência Familiar, Comunitária e Social**

- ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social;
- ter acesso a serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais, conforme necessidades.





## **7. EM QUAIS UNIDADES O SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL PODE SER OFERTADO?**

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), e a Resolução CNAS nº 09, de 18 de abril de 2013, o serviço poderá ser ofertado pelas seguintes unidades, conforme avaliação da gestão local:

- pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)
- por Unidade específica referenciada ao CREAS;
- pelo Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP).

A depender das demandas dos territórios e da realidade local, em um mesmo município pode-se ter a oferta do serviço concomitantemente por uma ou mais unidade CREAS, Centro POP e/ou unidade (s) específica (s) referenciada (s) ao CREAS.

Nos casos em que o Serviço de Abordagem Social for ofertado no (s) CREAS e/ou Centro(s) POP, o planejamento do órgão gestor local deverá considerar sua necessária articulação e complementaridade com os serviços obrigatoriamente ofertados em ambas as unidades (PAEFI e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, respectivamente), bem como o necessário redimensionamento da (s) equipe (s) e sua capacitação, de modo a assegurar a qualidade na oferta de todos os serviços.



## 8. O QUE É UMA UNIDADE ESPECÍFICA REFERENCIADA AO CREAS PARA A OFERTA DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?

Trata-se de uma unidade – um local específico para a oferta do Serviço de Abordagem Social – de **caráter público estatal**, quando vinculada diretamente ao órgão gestor de Assistência Social, ou **público não estatal**, quando vinculada à entidade e organização de Assistência Social abrangida pela LOAS, inscrita no Conselho de Assistência Social do município ou DF. Nesse último caso, o Serviço é executado por meio de parceria, cabendo ao órgão gestor de Assistência Social as providências legais para a realização da parceria, de acordo com as diretrizes do SUAS, da Lei Orgânica do Município ou do DF, ou outra legislação vigente sobre o assunto.

Considerando os princípios da legalidade, publicização e transparência dos atos públicos, a decisão pela execução indireta, em parceria com entidade e organização de assistência social, requer clareza no processo de seleção por meio de chamada pública, mesmo que simplificada, a partir de um edital contendo as exigências jurídicas e técnicas para a oferta do Serviço em parceria, a partir de critérios aprovados pelo Conselho de Assistência Social.

As unidades específicas para a oferta do Serviço de Abordagem Social, tanto de **caráter público** estatal quanto aquelas de **caráter público não estatal**, obrigatoriamente, devem ser referenciadas ao CREAS. Ser unidade referenciada não pressupõe vinculação e subordinação administrativa ao CREAS.



## **9. QUAL É A RELAÇÃO ESTABELECIDADA ENTRE O CREAS E A UNIDADE ESPECÍFICA DE OFERTA DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL REFERENCIADA AO CREAS?**

Quando o Serviço de Abordagem Social é ofertado em unidade específica referenciada ao CREAS, deve ser estabelecida uma relação de integração e complementaridade, visando à atenção especializada aos usuários, nos termos da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009).

Nessa direção, a unidade específica referenciada para a oferta do Serviço contará com suporte técnico do CREAS ao qual está referenciado na: organização técnica do Serviço, construção de estratégias metodológicas, realização de estudos de caso e vinculação de pessoas e famílias ao acompanhamento especializado no PAEFI.

Importante observar que o reconhecimento da unidade de oferta do Serviço de Abordagem Social como uma unidade referenciada ao CREAS, implica necessariamente em:

- alinhamento às normativas e aos parâmetros do SUAS;
- reconhecimento da centralidade na família, no trabalho social especializado;
- definição do papel, delimitação e distinção de competências das Unidades e Serviços;
- estabelecimento de compromissos, relações e procedimentos comuns e/ou complementares;



- definição de fluxos de encaminhamentos e troca de informações;
- apontamentos de trabalhos e atividades que possam ser desenvolvidas em parceria;
- definição de mecanismos e instrumentos para registros de atendimento e acompanhamento às famílias e indivíduos;
- compartilhamento de concepções que devem nortear a oferta da atenção.

## **10. COMO SE DEFINE A NECESSIDADE DE OFERTA DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

A definição sobre a (s) unidade (s) de oferta do serviço compete (m) ao órgão gestor da política de assistência social do município/DF.

A definição sobre a (s) unidade (s) de oferta do serviço deverá ser fundamentada em diagnóstico socioterritorial, considerando os locais com maior incidência de situações de risco pessoal e social e, conseqüentemente, a demanda de trabalho para o Serviço, bem como a localização e a organização das unidades CREAS e Centro POP nos territórios.



## 11. COMO ORGANIZAR A OFERTA DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL NOS MUNICÍPIOS OU DF?

O processo de organização do Serviço de Abordagem Social nos territórios, desde sua implantação, é orientado pelas normativas vigentes na política de Assistência Social. Para a organização do Serviço de Abordagem Social, destacam-se a seguir alguns aspectos a serem considerados pelo órgão gestor de Assistência Social:

- realizar mapeamento/diagnóstico socioterritorial da incidência de situações de risco pessoal e social no município/DF e da rede instalada nos territórios;
- definir a(s) unidade(s) de oferta do serviço, considerando o mapeamento/ diagnóstico e a rede instalada;
- definir os recursos humanos: perfil, composição e o número de profissionais, a partir da realidade local e promover a necessária capacitação;
- garantir o espaço físico institucional, base da organização e identidade do serviço; materiais permanentes, de consumo e didáticos, tais como veículos, computadores, mobiliários e telefones fixos e móveis, materiais para atividades recreativas e lúdicas, pranchetas, entre outros materiais que facilitem a relação e a vinculação da equipe com os usuários;
- elaborar e alimentar continuamente o projeto técnico-político do serviço que orientará o seu funcionamento e as intervenções profissionais;



- mobilizar a rede de articulação e definição de fluxos locais com os demais serviços socioassistenciais, serviços das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos;
- definir registros de atendimento padronizados que serão utilizados pela equipe no cotidiano profissional;
- estabelecer reuniões ou encontros periódicos para integração das equipes e alinhamento do trabalho social desenvolvido, no caso da oferta do serviço em mais de uma unidade (CREAS, Centro Pop e unidade específica referenciada);
- definir o CREAS a que cada uma estará referenciada e estabelecer reuniões e encontros periódicos entre as equipes para o devido suporte técnico, no caso de unidades referenciadas;
- planejar continuamente as ações desenvolvidas e garantir atuação continuada nos espaços públicos, com periodicidade definida, para a criação de vínculos de referência com os usuários;
- planejar capacitações e processos de educação permanente para a(s) equipe(s) do serviço;
- planejar procedimentos para monitoramento e avaliação das ações.



## **12. QUAIS SÃO AS CONDIÇÕES E AS FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

O acesso ao serviço se dá, principalmente, a partir da identificação de pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social pela equipe nos espaços públicos.

## **13. QUAL É O PERÍODO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

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



## 14. QUAL É O TRABALHO SOCIAL ESSENCIAL AO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?

O trabalho social desenvolvido no Serviço de Abordagem Social orienta-se por pressupostos éticos, conhecimentos teórico-metodológicos e técnicos operativos com a finalidade de levar a proteção social de Assistência Social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos.

De acordo com o disposto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), o trabalho social essencial ao serviço de abordagem engloba, especialmente:

- **Conhecimento do território**

Concretiza-se desde o momento de planejamento do serviço e definição das áreas de atuação da (s) equipe (s), áreas com incidência de situações de risco pessoal e social, identificadas e problematizadas, previamente, em/por diagnósticos socioterritoriais que norteiam as ações do Serviço. As situações de risco podem se expressar de diferentes formas, conforme os territórios, o período do ano e mesmo o período do dia, determinados eventos promovidos na localidade etc., exigindo dinamicidade e um processo contínuo de observação por parte da (s) equipe (s). Pressupõe olhares apurados e aproximações contínuas. Proporciona o planejamento e o desenvolvimento de ações de forma mais assertiva e constituidoras de vínculos com o lugar e as pessoas. Indica a necessária sensibilidade e compreensão das dinâmicas e contradições inerentes a cada território; as necessidades, trajetórias e relações estabelecidas entre os sujeitos que nos territórios convivem e transitam; as redes sociais instituídas etc. Abrange, igualmente, a ciência sobre





as ofertas existentes em cada território, incluindo a rede instalada de serviços, benefícios, programas de transferência de renda etc., que podem ser acessados a partir do perfil e das demandas de cada usuário.

Todo o planejamento da atuação da (s) equipe (s) do Serviço de Abordagem Social é direcionado pelas características e dinâmicas dos territórios.

#### • **Informação, comunicação e defesa de direitos**

Concretiza-se por meio de atividades e procedimentos técnicos desenvolvidos para promover o entendimento e a informação sobre os direitos individuais e sociais, as formas de violação, as garantias de sua efetivação, as respostas e recursos com os quais os indivíduos podem contar na rede socioassistencial e nas diversas políticas públicas. O acesso à defesa de direitos é garantido, por exemplo, a partir da disponibilização de orientações sobre os órgãos de defesa existentes no território, suas atuações, competências, meios e formas de acesso.

#### • **Escuta**

Representa procedimento técnico componente do trabalho social, de suma importância para iniciar a constituição de vínculos e estabelecer relações de confiança e segurança entre os profissionais do serviço e os usuários nos espaços públicos.

A abertura do profissional para a escuta e o diálogo constitui instrumento necessário a uma boa acolhida ao usuário e para o desenrolar das intervenções que se fizerem necessárias. Por isso, no desenvolvimento das ações deve-se contar com profissionais capacitados para acolher e compreender, com respeito, a história e trajetória de cada sujeito, bem como as necessidades e demandas apresentadas.

É necessário que os profissionais desenvolvam habilidades e sensibilidade que propiciem escutas qualificadas.



A escuta direciona-se, por exemplo, a ouvir, a identificar, a registrar as demandas e intervir com orientações, informações e encaminhamentos adequados.

- **Orientação e encaminhamento sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade**

Concretiza-se em informações e referências disponibilizadas pelos profissionais e construídas com/para os usuários, no que se refere aos serviços promovidos pela rede socioassistencial, de outras políticas públicas e órgãos de defesa de direitos. Os profissionais do Serviço de Abordagem Social têm a função de levar ao conhecimento dos sujeitos as ofertas disponibilizadas na rede, face às demandas de cada situação. Para isso, a(s) equipe(s) deve(m) conhecer bem estas ofertas, o que inclui: o endereço das instituições, serviços e órgãos; as competências e o trabalho desenvolvido por cada um; e as formas possíveis de acesso. Para promover encaminhamentos com resolutividade é necessário que os profissionais do serviço monitorem os encaminhamentos, a fim de garantir a concreta inserção dos sujeitos nos serviços e órgãos existentes.

- **Articulação da rede de serviços socioassistenciais**

Trabalho social que tem como finalidade promover a conexão, o acesso e a vinculação de famílias e indivíduos a serviços, programas e projetos ofertados diretamente pelo poder público ou por entidades e organizações no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Como integrante da rede socioassistencial, o serviço de abordagem tem papel importantíssimo, pois para muitas famílias e indivíduos com vivência de situações de risco pessoal e social representa a “porta de entrada” ou o primeiro contato com serviços públicos. Para se configurar como uma referência nos territórios e possibilitar reais condições de acesso à rede socioassistencial, os profissionais da abordagem precisam conhecer e manter estreita articulação especialmente com as unidades de referência do SUAS: CRAS,



CREAS e Centro POP, além das unidades de oferta de serviços de acolhimento para adultos e famílias.

Por representar referência para os usuários nos espaços públicos, muitas vezes a equipe do serviço precisará planejar ações de integração e transição do atendimento de famílias e indivíduos para os serviços ofertados nas unidades de referência, com a perspectiva da participação em atividades e nos acompanhamentos realizados no âmbito destas unidades.

A articulação na rede socioassistencial se traduz por meio de conexões entre as unidades e serviços do SUAS para que, de forma complementar e continuada, possam atender às demandas dos indivíduos e famílias. Nesse sentido, recomenda-se a definição de fluxos locais para o relacionamento entre essas unidades e serviços, com vistas ao atendimento integrado, evitando a fragmentação e/ou a sobreposição de ações.

O fomento à alimentação de fluxos contínuos de informação e interação entre os componentes da rede socioassistencial deve ser fortalecido pelo órgão gestor da política de Assistência Social. Tal fomento torna-se indispensável para a ampliação das relações de parceria e a constituição de uma rede articulada nos territórios.

Ao considerar e contribuir para o acesso de famílias e indivíduos a benefícios e programas de transferência de renda, o serviço também deve estar atento ao desempenho de ações de articulação para a integração entre serviços, benefício e transferência de renda no âmbito do SUAS. Frente a isto, destaca-se que devem ser efetivados os devidos encaminhamentos para inclusão no Cadastro Único para Programas Sociais, bem como para o acesso ao BPC, quando contemplado o perfil, sem prejuízo de acesso a outros benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda que possam ser viabilizados na realidade local, considerando as demandas identificadas.



### • **Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais**

Trabalho social que tem como finalidade promover a conexão, o acesso e a vinculação de famílias e indivíduos a serviços, programas e projetos desenvolvidos pelas demais políticas, preferencialmente nos territórios onde os sujeitos vivem e/ou transitam. Para uma boa articulação entre o serviço e as ações das outras políticas públicas, tais como Saúde, Educação, Trabalho e renda etc., é imprescindível que a (s) equipe (s) conheça (m) as ofertas existentes no território. Além disso, pressupõe definições e integração dos órgãos gestores das diversas políticas em âmbito local, de modo a instituir procedimentos e relações institucionalizadas, favorecendo a atuação dos profissionais nos serviços ofertados.

Um bom exemplo de articulação do serviço com ações de políticas públicas setoriais é a atuação conjunta da equipe da abordagem com a equipe dos consultórios na rua, vinculada a política de Saúde. Esta atuação é orientada, principalmente, nas situações em que se observem situações de risco pessoal e social associadas a usos de drogas nos espaços públicos. A atuação conjunta entre as políticas de Saúde e Assistência Social ultrapassa a fragmentação do atendimento, favorecendo, em vez disto, um atendimento mais integrado aos sujeitos, a partir das observâncias de necessidades sociais e de saúde.

O processo de construção da articulação intersetorial entre as diversas políticas públicas exige um contínuo diálogo entre as diferentes áreas e pactuações de caráter coletivo, que devem considerar a diversidade, as particularidades, os limites e as especificidades de cada área, visando estabelecer nexos de interdependência e complementaridade. Para tanto, é necessário criar espaços de comunicação, negociação, mediação e estratégias, no sentido de estabelecer convergência nas ações e nos resultados esperados. (Orientações Técnicas: CREAS, 2011)



- **Articulação interinstitucional com os órgãos do Sistema de Garantia de Direitos**

Trabalho social de interlocução com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos, especialmente os chamados órgãos de defesa de direitos, como por exemplo: Conselhos Tutelares; Defensoria Pública; Poder Judiciário; Ministério Público; serviços de assessoramento jurídico e assistência judiciária; ONGs que atuam com defesa de direitos; entre outros.

Os órgãos de defesa de direitos têm importante papel na garantia do acesso à justiça e a mecanismos jurídicos de proteção legal de direitos, tendo em vista assegurar a sua defesa e exigibilidade, bem como tomar as medidas relativas à responsabilização quando da violação de direitos. Em função das especificidades de suas competências, têm papel significativo na rede de atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos (Orientações Técnicas: CREAS, 2011).

A articulação interinstitucional com os órgãos e entidades que compõem o sistema de garantia de direitos, assim como os demais órgãos de políticas setoriais, é de competência do gestor da política de assistência social, que deverá estabelecer interfaces e parcerias, e definir estratégias para um trabalho articulado entre os órgãos e entidades, com o objetivo de fortalecer a rede e, por meio de ações intersetoriais, garantir atenção integral aos usuários.

A equipe de abordagem social, por sua vez, deverá articular com as equipes das unidades e dos serviços das demais políticas e órgãos de defesa de direitos, localizados em seu território de atuação, metodologias de atuação conjunta e/ou de encaminhamento, conforme a necessidade de cada caso.

Um importante papel da(s) equipe(s) do serviço é informar, aos indivíduos e famílias em situação de risco nos espaços públicos, quais órgãos podem ser acessados



a partir das especificidades de suas demandas, assim como promover os encaminhamentos necessários. Para tanto, a(s) equipe(s) deve(m) conhecer a localização desses órgãos, suas competências, procedimentos e rotinas de acesso.

#### • **Elaboração de Relatórios.**

Refere-se a procedimento de registro de informações, a ser adotado no Serviço de Abordagem Social para:

Instrumentalizar o órgão gestor com informações sobre as situações de riscos pessoas e sociais observadas e identificadas no território

De modo a atender essa expectativa, um conjunto de informações deve ser encaminhado pelo serviço com organização e periodicidade definido, tais como: situações de risco pessoal e social apresentadas no território; incidência de cada situação identificada (ex: situação de rua; exploração sexual de crianças e adolescentes; trabalho infantil, tráfico de pessoas e etc.); número de indivíduos e famílias sob atendimento; especificação dos encaminhamentos realizados à rede (serviço, programa, projeto, órgão etc.); especificação dos encaminhamentos para inclusão no Cadastro Único para Programas Sociais e para acesso ao BPC (Benefício de Prestação Continuada); dentre outras. Nos casos em que o município ofertar o serviço de abordagem em mais de uma unidade, o órgão gestor receberá as informações de todas as unidades e as sistematizará, considerando-as no planejamento, monitoramento e avaliação das ações do serviço.

Registrar informações sobre os atendimentos realizados a famílias e indivíduos nos espaços públicos

Nos registros com informações sobre os atendimentos é necessária a observância pela (s) equipe (s) do sigilo e da privacidade necessários, de modo a resguardar informações relatadas pelos usuários. Tais informações devem ser restritas à (s) equipe (s) do serviço que poderá (ão) avaliar a socialização de alguns de seus aspectos com profissionais de outros serviços ou órgãos para os quais se realizou encaminhamento, quando necessário.



## 15. QUAL A COMPOSIÇÃO E O PERFIL DA EQUIPE DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?

De acordo com a Resolução CNAS nº 09, de 18 de abril de 2013, em cada unidade de oferta do Serviço Especializado em Abordagem Social deverá ser assegurada equipe técnica de referência para a sua execução. Essa equipe deve ser composta por, no mínimo 3 (três) profissionais, sendo, pelo menos, 1 (um) desses de nível superior, tendo em vista o caráter especializado do serviço.

Em relação aos profissionais de nível superior faz-se necessário observar as disposições da Resolução CNAS nº 17, de 20 de junho de 2011. É importante ressaltar que a equipe técnica de referência mencionada acima poderá ser ampliada de acordo com as necessidades locais, observados: a incidência das situações de risco pessoal e social no município/DF; o tamanho dos territórios; a dispersão territorial das situações de risco; os dias e turnos de funcionamento do Serviço; entre outros aspectos.

No contexto de megaeventos (copa do mundo, olimpíadas etc.), festas populares (carnaval, festa junina etc.) e grandes obras, também deverão ser avaliadas a necessidade de ampliação da (s) equipe (s) do Serviço, temporária ou permanentemente, e dos seus horários de funcionamento, além da qualificação e capacitação para atendimento nessas situações específicas.

Em relação ao perfil, é preciso considerar que a (s) equipe (s) do Serviço de Abordagem Social disponha (m) de:



- conhecimento da legislação referente à política de Assistência Social, direitos socioassistenciais e direitos e legislações relacionadas a segmentos específicos da população (crianças e adolescentes, mulheres, idosos, pessoas em situação de rua, pessoas com deficiência, entre outros);
- conhecimento e desejável experiência de trabalho em equipe interdisciplinar e trabalho em rede;
- conhecimentos e habilidades para escuta qualificada de famílias e indivíduos;
- conhecimento da realidade do território e da rede de articulação socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos;
- desejável experiência no atendimento a famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social;
- habilidades para: trabalhar com imprevistos; ouvir e dialogar sem posturas de julgamento; se comunicar em linguagem acessível; construir vínculos de confiança e referência com pessoas e territórios; relacionar-se com a diversidade; perceber/identificar especificidades dos territórios; registrar informações; entre outras.





## 16. QUAIS NORMATIVOS E LEGISLAÇÕES OS PROFISSIONAIS DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL DEVEM CONHECER?

Para o melhor desenvolvimento de suas ações, destaca-se a seguir importantes normativos e legislações que os profissionais do Serviço de Abordagem Social precisam conhecer:

- Constituição da República Federativa do Brasil (1988)
- Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993)
- Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004).
- Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS (2005). Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS (2006).
- Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13 de julho de 1990 e suas alterações: Lei 11.829, de 25 de novembro de 2008).
- Política Nacional do Idoso (Lei 8.842 de 4 de janeiro de 1994).
- Política Nacional para a Inclusão da Pessoa com Deficiência, 1999.
- Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil, 2000.
- Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003).
- Plano Nacional de Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil e Proteção ao Trabalhador Adolescente, 2004.
- Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde – CIF. Organização Mundial de Saúde, 2004.
- Plano Nacional de Promoção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária, 2006.
- Lei Maria da Penha (Lei 11.340 de 2006).



- Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, 2006.
- Pacto Nacional pelo Enfrentamento à Violência contra a Mulher, 2007.
- Legislações referentes ao Benefício de Prestação Continuada (BPC): Decreto N° 6.214, de 26 de setembro de 2007; Decreto N° 6.564, de 12 de setembro de 2008 e Portaria MDS N° 44, de 25 de fevereiro de 2009.
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, 2008.
- Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Conselho Nacional de Assistência Social e Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. Brasília, 2009.
- SINASE – Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo, (Lei 12.594 de 2012).
- Protocolo de gestão integrada de serviços, benefícios e transferência de renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, 2009.
- Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução N° 109, de 11 de novembro de 2009.
- Plano Nacional de Promoção da Cidadania e Direitos Humanos de LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais), 2009.
- Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), 2009.
- Estatuto de Promoção da Igualdade Racial, 2010.
- Plano Integrado de Enfrentamento ao Crack e outras Drogas. Decreto n° 7.179, de 20 de maio de 2010.
- Legislações sobre o Cadastro Único para Programas Sociais e o Programa Bolsa Família;
- Instrução Operacional SENARC/SNAS N° 07, de 22 de novembro de 2010. Orientações aos municípios e ao DF para a inclusão de pessoas em situação de rua no Cadastro Único para Programas Sociais.
- Cadernos de orientação técnicas sobre o PETI – Gestão e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, 2010;



- “Lei do SUAS”. Lei Nº 12.435, de 6 de julho de 2011 que altera a LOAS e dispõe sobre a organização da Assistência Social.
- Resolução CNAS nº 09, de 18 de abril de 2013

## 17. COMO ATUAR COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES NOS ESPAÇOS PÚBLICOS?

Crianças e adolescentes submetidas a situações de risco pessoal e social nos espaços públicos devem ser observadas com prioridade pela (s) equipe (s) do Serviço de Abordagem Social. Essa ressalva justifica-se pela condição peculiar de seres em desenvolvimento e no disposto no Estatuto da Criança e do Adolescente, onde se afirma que nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (Artigo 5º, Lei nº 8.069/1990).

A abordagem social de crianças e adolescentes pressupõe a adoção de estratégias para a constituição de vínculos de confiança com a equipe, vislumbrando possibilidades de encaminhamento e vinculação a serviços no território. Essas estratégias começam com o esclarecimento sobre o papel de proteção e apoio do serviço e podem contemplar a realização de atividades nos espaços onde elas convivem/transitam, o que, possivelmente, exigirá trabalho persistente e criativo.

A escuta de crianças e adolescentes precisa ser atenta, apurada e qualificada. A postura profissional de acolhida e confiança nos seus relatos faz toda a diferença na constituição de referência com os profissionais que precisam estar despidos de julgamentos de valor e preconceitos. No processo de escuta faz-se importante captar os sentimentos expressos por crianças e adolescentes, e aspectos do mundo simbólico (signos, códigos), gestual (comunicação do corpo, não verbal) e mágico-lúdico infanto-juvenil.



A compreensão da história de vida de cada sujeito e dos motivos que levaram a exposição a situações de risco nos espaços públicos devem ser buscadas pelos profissionais, assim como a verificação dos vínculos que cada criança e adolescente apresenta com a família ou pessoa (s) de referência.

O grau do vínculo com a situação de rua precisa igualmente ser observado, pois é importante que o planejamento das ações esteja subsidiado pela conjuntura de cada um. Há casos que exigirão um caráter mais preventivo, de modo a evitar a vinculação mais intensa às ruas. Isso poderá ser observado, por exemplo, quando os vínculos familiares, escolares e comunitários ainda estão mantidos.

Nesse sentido, é importante que se busque trabalhar com intervenções precoces, uma vez que, quanto mais tempo a criança e o adolescente permanecerem na situação de risco, mais complexo poderá se mostrar a reversão deste processo.

Tendo em vista as considerações apresentadas, percebe-se que os procedimentos a serem adotados pelos profissionais do Serviço de Abordagem Social para a proteção de crianças e adolescentes podem se diferenciar, de acordo com a situação de cada um. Em todos os casos, todavia, há procedimentos essenciais, tais como a possibilidade de busca ativa de familiares ou pessoas de referência e a comunicação da situação ao Conselho Tutelar, tendo em vista a exposição a situações de risco. Cabe destacar que a busca ativa de familiares ou pessoas de referência deve considerar os registros de famílias que procuram por crianças/adolescentes desaparecidos.

O trabalho pela busca ativa da família da criança ou adolescente em situação de risco deve sempre considerar sua participação no processo, inclusive para analisar se há possibilidades de retorno ao convívio familiar ou se trata de demanda para encaminhamento a serviço de acolhimento, situação na qual a autoridade judiciária é comunicada, para avaliação da situação e providências relacionadas.



Quando da existência de familiares ou pessoas de referência, os profissionais realizarão ações que contribuam para a retomada do convívio e, assim, a construção do processo de saída da situação de risco nos espaços públicos, por exemplo. Nesses casos, os profissionais têm o papel de sensibilizar familiares e pessoas de referência para a inserção no CREAS, a partir do acompanhamento no PAEFI.

A abordagem social realizada com crianças/adolescentes em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos deve primar pela garantia dos seus direitos, em particular o direito à convivência familiar e comunitária. Nesse sentido, é necessário buscar, sempre que possível - e esta representar a melhor alternativa para a criança/adolescente - viabilizar seu retorno ao convívio familiar, acompanhado de suportes e apoios que possam se mostrar necessários para auxiliar a família no exercício do papel de cuidado e proteção<sup>1</sup>.

Nos casos em que não houver a possibilidade de retorno imediato ao convívio familiar, é necessário o acionamento do Conselho Tutelar e da autoridade judiciária para a aplicação de medidas protetivas cabíveis. Nessas situações, haverá a necessidade de os profissionais intervirem para a gradativa vinculação da criança/adolescente a serviço de acolhimento, onde sua segurança, direitos e proteção poderão ser melhor assegurados.

Somente a partir do conhecimento das histórias de vida, trajetórias e anseios de cada sujeito os profissionais poderão ter elementos para planejar intervenções mais adequadas e consistentes, possibilitando a vinculação de crianças, adolescentes e suas famílias a serviços e a superação da situação de risco a que estavam expostos (situação de rua, trabalho infantil, entre outras).

---

<sup>1</sup> Ex: encaminhamento da família para acompanhamento no PAEFI/CREAS; da criança ou adolescente para serviço de convivência e fortalecimento de vínculos da PSB; para atividades de esporte, cultura e lazer; retomada dos estudos; inclusão da família em programas de transferência de renda, se identificado perfil; além dos encaminhamentos para a saúde, seja para a criança/adolescente, seja para a família.



## 18. COMO ATUAR NA ABORDAGEM DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE TRABALHO INFANTIL?

Em resumo, nas situações de trabalho infantil, o serviço de abordagem articula-se com a coordenação ou pessoa de referência do PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil) para garantir a inclusão no Programa, o apoio especializado à família e a inserção das crianças/adolescentes no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e/ou em outras ações socioeducativas.

Quando da existência da família, esta deverá ser buscada e registrada de imediato no Cadastro Único (Bloco 10), sinalizando a situação de trabalho infantil para o ingresso no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI. Esta ação de vinculação ao PETI parte do pressuposto que toda criança e adolescente que está nas ruas exercendo atividade de sobrevivência deve ser caracterizada como trabalho infantil.

O acesso ao PETI permitirá, além das diversas ações que o compõem, a garantia da inclusão da criança e adolescente no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV.

A seguir, estratégias que os profissionais do Serviço de Abordagem Social podem lançar mão quando da identificação de situação de trabalho infantil:

- articulação com a rede de atendimento: educação (acesso à escola), saúde, entre outros;



- inclusão no SCFV articulado pelo PETI, propiciando a diminuição do tempo de exposição à rua, bem como a ampliação de trocas culturais e de vivências, o desenvolvimento do sentimento de pertença e de identidade, a socialização e a convivência comunitária;
- busca ativa da família para encaminhamento e vinculação ao acompanhamento no PAEFI/CREAS.

Nessas situações, quando a família não conseguir ser localizada, obrigatoriamente, o Conselho Tutelar deverá ser comunicado.

## **19. COMO A EQUIPE DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL DEVE ATUAR NOS TERRITÓRIOS COM INCIDÊNCIA DE SITUAÇÕES DE RISCO PESSOAL E SOCIAL ASSOCIADAS A USOS DE CRACK, ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS?**

O problema dos usos de crack, álcool e outras drogas podem ser acolhidos pelo Serviço de Abordagem Social. Todavia, deve-se estar atento para não confundir ou associar diretamente algumas situações, tais como a situação de rua aos usos de drogas. Nas ruas, encontram-se pessoas que têm problemas com o uso de álcool e outras drogas, pessoas que as usam de modo funcional e mesmo pessoas que não usam droga alguma.

Nas situações que envolvem usos de drogas, os processos de abordagem social e aproximação ao usuário deverão ser feitos com cautela para a garantia da segurança dos usuários, da equipe e para se garantir maior efetividade na ação, uma vez que os efeitos de determinadas drogas podem deixar os sujeitos depressivos, elétricos/agressivos ou com a atividade cerebral alterada. Confrontar os sujeitos ou insistir na aborda-



gem, nesses casos, não é uma boa estratégia. Se alguém não está disposto a falar sobre seus usos, não convém forçar a situação, sendo melhor investir na construção de vínculos de respeito e confiança, construindo possibilidades para uma escuta qualificada.

É preciso que os profissionais da abordagem social estejam atentos ao fato de que as demandas dos sujeitos estão para além de questões específicas e visíveis. O foco da intervenção, por isso, não deve estar na droga em si, mas nas potencialidades e capacidades dos sujeitos para o enfrentamento das situações de risco vivenciadas. Em muitos casos, poderá haver demandas e necessidades variadas, exigindo diversas parcerias e articulações intersetoriais que facilitem caminhos, ampliando a potência das intervenções.

A abordagem social de pessoas e famílias com problemas associados ao uso de drogas e em situação de risco social nos espaços públicos deve ser realizada, sempre que possível e de forma planejada, em conjunto com equipes de saúde, como, por exemplo, as equipes dos Consultórios na Rua. Muitas das situações encontradas nesses espaços exigem avaliação quanto à necessidade de encaminhamentos específicos na área da saúde.

Situações agudas demandam apoio de serviços de saúde de emergência que podem ser acessados em Hospitais Gerais, Unidades de Pronto Atendimento (UPA), Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) que se pode acionar pelo telefone 192, de acordo com a rede instalada no território.

Não cabe à política de assistência social fazer avaliação de condições de saúde e seus agravos. Nos casos em que se observarem sinais que indiquem a necessidade de internação na área da Saúde, é preciso acionar os serviços competentes. Além disso, faz-se necessário observar o que dispõe a Lei nº 10.216/2001.





Atuações articuladas e/ou conjuntas com profissionais da Segurança Pública devem ser avaliadas em cada contexto, considerando a necessidade de resguardar os vínculos já construídos no território entre as pessoas com as equipes de abordagem social e, também, a própria segurança de usuários e trabalhadores do Serviço. Se em determinadas situações a entrada em um determinado território representa risco para as equipes de abordagem, convém suspender as atividades in loco e esperar que a situação volte à normalidade, aguardando enquanto as equipes de segurança pública realizam seu trabalho.

## **20. COM QUAIS ÓRGÃOS OU INSTITUIÇÕES O SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL SE ARTICULA NOS TERRITÓRIOS?**

O alcance da integralidade da proteção social e do acesso a direitos exige a busca permanente do trabalho em rede, por meio da articulação intersetorial nos territórios. O trabalho em rede tem como objetivo a integração entre as ações das diversas políticas e órgãos de defesa de direitos, de modo a superar a fragmentação e potencializar recursos, exigindo a prática da intersetorialidade e o reconhecimento da incompletude institucional.

No desempenho de suas ações, os profissionais do Serviço de Abordagem Social, para além da resolução de necessidades imediatas, trabalham na perspectiva da promoção do acesso dos sujeitos a uma rede de proteção, por meio de encaminhamentos para serviços, programas, projetos, benefícios e órgãos de defesa de direitos existentes no território, a partir de suas demandas e seus perfis.



Tendo em vista essa perspectiva, a articulação com a rede compõe trabalho social essencial ao serviço de abordagem que, de acordo com o disposto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, precisa considerar:

- serviços Socioassistenciais de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial
- serviços de políticas públicas setoriais
- sociedade civil organizada
- e-mails órgãos do Sistema de Garantia de Direitos
- instituições de Ensino e Pesquisa
- serviços, programas e projetos de instituições não governamentais e comunitárias.

## **21. QUAIS AS COMPETÊNCIAS DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL NA INCLUSÃO DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA NO CADASTRO ÚNICO PARA PROGRAMAS SOCIAIS?**

Assim como os demais serviços socioassistenciais, o Serviço de Abordagem Social tem importante papel no encaminhamento das pessoas e famílias em situação de rua para os postos de cadastramento definidos no município/DF, onde poderá ser realizada a sua inclusão no Cadastro Único para Programas Sociais.

Para além disso, devido ao seu trabalho nos espaços públicos, os profissionais do Serviço poderão realizar o cadastramento nas ruas para aquelas pessoas em situação de rua que recusarem o encaminhamento ao posto de cadastramento, mas demonstrarem interesse na inclusão. Nesses casos, a entrevista e o preenchimento dos formulários do Cadastro Único serão realizados no espaço da rua. Nessas situações, a gestão do Cadastro Único em parceria com o órgão gestor de Assistência Social será responsável pela capacitação dos profissionais que realizarão o preenchimento do Cadastro Único.



Recomenda-se esforço por parte das equipes do Serviço de Abordagem Social para sensibilizar as pessoas em situação de rua sobre a importância dessa inclusão, que poderá proporcionar o acesso a benefícios e programas de transferência de renda.

## **22. COMO É FEITA A PARTILHA DE RECURSOS DO COFINANCIAMENTO FEDERAL PARA APOIO À OFERTA DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

A definição do cofinanciamento federal para apoio à oferta do Serviço de Abordagem Social, a exemplo dos demais serviços socioassistenciais, é, obrigatoriamente, pactuada no âmbito da Comissão Intergestores Tripartite (CIT) e aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS).

O cofinanciamento federal dos serviços socioassistenciais se efetua por meio de transferências regulares e automáticas do fundo nacional para os fundos municipais e do Distrito Federal de assistência social.

O cofinanciamento federal específico para o apoio à oferta do Serviço de Abordagem Social foi iniciado em 2012 e expandido em 2013.

Em 2012, à fim de assegurar a oferta e qualificação do Serviço de Abordagem Social, o Distrito Federal e os municípios com população superior a 200.000 (duzentos mil) habitantes receberam aporte adicional de recursos do Piso Fixo de Média Complexidade (PFMC) equivalente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mensais por unidade CRE-AS com oferta de serviços cofinanciada pelo MDS. Em 2012, não foi necessário que o gestor municipal/DF realizasse o aceite do cofinanciamento (Resolução CNAS nº 06, 14 de março de 2012).



Em 2013, houve uma expansão do cofinanciamento federal com alteração dos critérios adotados em 2012. Nessa expansão, foi assegurado o cofinanciamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) , considerando, além dos CREAS, os Centros POP implantados e cofinanciados pelo MDS, conforme critérios dispostos na Resolução CNAS nº 09 de 18 de abril de 2013. O valor de referência de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) corresponde à garantia de, no mínimo, uma equipe com, pelo menos, 3 profissionais para o Serviço de Abordagem Social, conforme a Resolução CNAS nº 09.

### **23. QUAIS OS CRITÉRIOS ADOTADOS EM 2013 PARA A EXPANSÃO DO COFINANCIAMENTO FEDERAL PARA APOIO À OFERTA DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

Os critérios adotados em 2013 consideraram o porte dos municípios, abrangendo, inclusive, regiões metropolitanas nos municípios de médio porte, e composição da equipes técnicas de referência (assistentes sociais e psicólogos) das unidades CREAS e Centros POP cofinanciadas e implantadas, de acordo com as informações registradas no Censo SUAS 2012. A seguir, destacam-se os critérios de partilha de recursos da expansão de 2013 para o Serviço de Abordagem Social, considerando sua intercomplementariedade.

- I. Municípios de médio porte (50.001 a 100.000 habitantes) das regiões metropolitanas que apresentaram na composição da equipe técnica, pelo menos, 1 (um) assistente social e 1(um) psicólogo
- II. Distrito Federal, municípios de grande porte (100.001 a 900.000 habitantes) e metrópoles (acima de 900.000 habitantes) que apresentaram na composição da equipe técnica, pelo menos, 2 (dois) assistentes sociais e 2 (dois) psicólogos.



Para aferição do quantitativo de profissionais foi observada a somatória do número de assistentes sociais e psicólogos que compõem as equipes técnicas de referência, considerando as unidades informadas no Censo SUAS/CREAS e Censo SUAS/Centro POP.

Para a definição do número de equipes do Serviço de Abordagem Social a serem cofinanciadas em cada município/DF, observou-se a divisão do somatório de profissionais (assistentes sociais e psicólogos que compõem as equipes técnicas de referência) pelo número de unidades CREAS e Centros POP cofinanciados e implantados no município/DF, conforme Censo SUAS 2012.

Nesse sentido, o número de equipes cofinanciadas para a abordagem social não será superior ao número de CREAS e Centros POP implantados e cofinanciados pelo MDS.

Ainda que atendam aos critérios dispostos acima, somente poderão receber recursos do cofinanciamento federal para a oferta do Serviço de Abordagem Social os municípios que tenham:

- I. CREAS e Centro POP implantados e identificados no Cadastro Nacional do Sistema Único de Assistência Social (CADSUAS) e cofinanciados pelo MDS; ou
- II. Realizado aceite por meio da Expansão dos Serviços Socioassistenciais 2012 e estejam em processo de implantação.

Esses critérios fundamentam-se na **integralidade da proteção social do SUAS**, tendo em vista assegurar a oferta de provisões socioassistenciais nos territórios em sua completude.

Para maiores informações, consultar a Resolução CNAS nº 09, de 18 de abril de 2013.



## **24. EXISTEM REQUISITOS, ALÉM DOS CRITÉRIOS DE PARTILHA ADOTADOS EM 2013, PARA O MUNICÍPIO/DF RECEBER O COFINANCIAMENTO FEDERAL PARA APOIO À OFERTA DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

Sim. Na expansão de 2013, constituem requisitos para o início do repasse de recursos federais:

- a realização do aceite por parte do gestor de Assistência Social do município/DF, tendo em vista o necessário comprometimento das diferentes esferas de governo com a oferta qualificada do Serviço.
- a habilitação nos níveis de gestão básica ou plena do SUAS.
- deliberação /aprovação pelo Conselho Municipal/DF de Assistência Social do aceite formal realizado pelo gestor, no prazo estabelecido pelo MDS no termo de aceite.

## **25. QUAL PRAZO O MUNICÍPIO/DF TERÁ PARA DEMONSTRAR A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

De acordo com a Resolução CIT nº 05, de 08 de junho de 2011, assim como os demais serviços socioassistenciais, os municípios e o Distrito Federal que realizarem o aceite da expansão de cofinanciamento federal deverão demonstrar a prestação do Serviço de Abordagem Social no prazo de 01 (um) ano, a contar do início do cofinanciamento, podendo ser prorrogado por igual período mediante apresentação de justificativa válida ao MDS por meio de ofício encaminhado à Secretaria Nacional de Assistência Social.



A demonstração da prestação do Serviço de Abordagem Social se dará por meio do preenchimento de sistemas eletrônicos disponibilizados pelo MDS, Cadastro Nacional do Sistema Único de Assistência Social – CadSUAS e Censo SUAS.

Caberá aos estados, quanto aos seus municípios, e ao MDS, em relação ao Distrito Federal, realizar o monitoramento da prestação do Serviço de Abordagem Social, devendo, inclusive, cientificá-los quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos.

## **26. EM QUE PODEM SER APLICADOS OS RECURSOS DO COFINANCIAMENTO FEDERAL PARA APOIO A OFERTA DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

Na execução dos recursos, o gestor deverá avaliar a relação direta da despesa com a finalidade e o cumprimento dos objetivos do Serviço de Abordagem Social, conforme dispõe a “Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”. Nessa direção, a aplicação dos recursos deverá:

- observar o disposto no §1º, do art. 12 da Lei 4.320/64, que dispõe:

“Art.12 (...) § 1º - Classificam-se como Despesas de Custeio as dotações para manutenção de serviços anteriormente criados, inclusive as destinadas a atender a obras de conservação e adaptação de bens imóveis.”

- ser executado em despesas de custeio na forma da Portaria STN nº 448/2010;
- na ausência de um Manual próprio de classificação da natureza das despesas, recorrer ao Manual Técnico de Orçamento -MTO publicado anualmen-



te pela Secretaria de Orçamento e Finanças – SOF disponível no endereço:  
**[www.portalsof.planejamento.gov.br](http://www.portalsof.planejamento.gov.br)**.

Os recursos da parcela do cofinanciamento federal não devem ser utilizados em despesas de capital como:

- aquisição de bens e materiais permanentes;
- construção ou ampliação de imóveis;
- reformas que modifiquem a estrutura da edificação; e
- em obras públicas ou na constituição de capital público ou privado.

## **DESPESAS DE PESSOAL**

Conforme dispõe o Art. 6º. – E da Lei no. 8.742, de 1993, incluído pela Lei no. 12.435, de 2011, e estabelecida pela Resolução no. 32/2011 do CNAS, os Estados, o Distrito Federal e os municípios poderão utilizar até 60% dos recursos oriundos do Fundo Nacional de Assistência Social, destinados a execução dos serviços socioassistenciais, no pagamento dos profissionais que integrem as equipes de referência do SUAS, definidas nas Resoluções CNAS nrs. 269, de 2006 e 17 de 2011.

Nesse sentido, os recursos poderão ser utilizados para o pagamento (inclusive encargos sociais, gratificações, complementação salarial, vale transporte e vale refeição, conforme o caso) de servidores concursados, de regime estatutário, celetista ou temporário, desde que integrem a equipe de referência, em consonância com a Norma Operacional de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS/2006), Resolução CNAS nº 17/2011 e Resolução CNAS nº 09, de 18 de abril de 2013, independente da data de ingresso no quadro de pessoal do ente federado.

**ATENÇÃO:** É vedado o pagamento de profissionais que não integrem as equipes de referência, responsáveis pela organização e oferta dos serviços, bem como rescisão trabalhista ou indenizações de qualquer natureza.





**ATENÇÃO:** O cálculo dos 60% deverá ser feito de acordo com cada nível de Proteção Social (Básica e Especial), exceto os recursos do PROJOVEM que é regulado por legislação específica (Art. 4º § 1º e § 6º da Lei nº 11.692, de 10 de junho de 2008 e Art. 36 Portaria nº 171/2009).

## **27. QUEM REALIZA O CONTROLE SOCIAL DA OFERTA DO SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL?**

O controle social do serviço é realizado pelos Conselhos de Assistência Social, sem prejuízo das atribuições pertinentes a órgãos de controle, a exemplo do Tribunal de Contas da União, Controladoria Geral da União e outras.

Os Conselhos de Assistência Social têm competência para acompanhar a execução da política de Assistência Social, apreciar e aprovar a proposta orçamentária, em consonância com as diretrizes das conferências nacionais, estaduais, distrital e municipais, de acordo com seu âmbito de atuação.

Cabe ao órgão da Administração Pública responsável pela coordenação da Política de Assistência Social nas 3 (três) esferas de governo gerir o Fundo de Assistência Social, sob orientação e controle dos respectivos Conselhos de Assistência Social.

Na expansão qualificada do cofinanciamento federal, os Conselhos de Assistência Social do município e do Distrito Federal têm importante papel na deliberação /aprovação do aceite formal realizado pelo gestor, no prazo estabelecido, bem como no acompanhamento da prestação continuada do Serviço com a devida qualidade.



A utilização dos recursos federais descentralizados para os fundos de assistência social dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal será declarada pelos entes recebedores ao ente transferidor, anualmente, mediante relatório de gestão submetido à apreciação do respectivo Conselho de Assistência Social, que comprove a execução das ações na forma de regulamento.



Distribuição Gratuita.  
Esta cartilha não pode ser vendida ou comercializada.  
0800 707 2003  
[www.mds.gov.br](http://www.mds.gov.br)