

PROPOSTA INTERVENTIVA DE ACOLHIDA INICIAL NO ÂMBITO DO CREAS/CRIDAD DE PRESIDENTE PRUDENTE-SP

Silvia Helena Manfrin¹
Maria Eduarda Costa FERRI²

RESUMO: A presente pesquisa é resultado dos estudos realizados durante o período de estágio supervisionado obrigatório – módulo IV relacionado à disciplina Supervisão Acadêmica IV que compõe a grade curricular do oitavo termo do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente, São Paulo, na qual se apresenta como requisito de avaliação final. Tem como objetivo apresentar uma proposta interventiva de acolhida inicial no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS: Serviço de Proteção e Atendimento às Famílias com Crianças e Adolescentes em Situação de Violência. Para concretizá-lo utilizou-se pesquisa bibliográfica, eletrônica e documental. Já o método empregado foi o materialista histórico dialético.

Palavras-chave: CREAS. Criança e Adolescente. Acolhida.

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa é fruto dos estudos realizadas durante o período de estágio supervisionado obrigatório – módulo IV relacionado à disciplina Supervisão Acadêmica IV que compõe a grade curricular do oitavo termo do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente/São Paulo, na qual se apresenta como quesito de avaliação final.

Neste sentido, há a necessidade de ressaltar que o estágio supervisionado durante o curso de Serviço Social é uma etapa que permite ao graduando relacionar as matérias que compõem a grade curricular do curso – conteúdo teórico - com a atuação do profissional. Além disso, possibilita ao aluno vivenciar, de forma ampla, o trabalho assistente social em diversos locais socioocupacionais e, com isso, fomentar a construção de um perfil profissional crítico.

¹ Assistente Social. Mestre em Serviço Social e Política Social pela UEL. Docente do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. silviamanfrin@unitoledo.br. Orientadora do Trabalho.

² Discente do 4º ano do curso de Serviço Social do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. dudacostaf@hotmail.com. Bolsista do Programa de Iniciação Científica.

A escolha por este tema parte da uma inquietação desta graduanda em aprofundar a discussão em relação a maneira como acontece a acolhida inicial em meu local de estágio. Justifica-se escrever sobre este tema pois o primeiro atendimento à população que tem acesso ao serviço é de extrema importância, a maneira como acolhe este usuário pode determinar nos demais atendimentos. Ainda, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS atua frente a situações de violações de direitos que demandam percepção e receptividade.

Esta pesquisa tem como objetivo central discorrer de maneira fundamentada sobre uma proposta interventiva de acolhida inicial que é executada no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS/Equipe de Referência à Criança e ao Adolescente: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias com Crianças e Adolescentes em Situação de Violência.

Para materializar este objetivo, utilizou-se pesquisa bibliográfica e eletrônica pertinentes ao tema. O método utilizado foi o materialista histórico dialético, portanto, a teoria crítica.

Este texto foi organizado em cinco (5) itens: O primeiro é a introdução como forma de expor a estrutura desta pesquisa. O segundo abordou a Proteção Social Especial. Já o terceiro discutiu sobre o serviço no qual eu realizo o estágio supervisionado obrigatório – módulo IV, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social/Equipe de Referência da Criança e do Adolescente – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias com Crianças e Adolescentes em Situação de Violência. O quarto discorreu sobre a acolhida e trouxe a proposta interventiva de acolhida inicial no CREAS/CRIAD. E o texto se encerra com os aspectos conclusivos da autora.

2 PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

A Constituição Federal de 1988 instituiu-se o tripé da seguridade social como forma de assegurar a proteção social, sendo composto por: Assistência Social, Saúde e Previdência Social. A previdência social faz parte da proteção contributiva, já a saúde e a assistência social não são contributivas. No que diz respeito à

Assistência Social é válido ressaltar que “será prestada a quem dela necessitar (...)” (Constituição Federal 1988, Art. 203 – Seção IV). Portanto, trata-se de um direito à todos os indivíduos.

A autora Aldaíza Sposati (2009, s.p.) afirma que o aspecto não-contributivo caracteriza a Assistência Social significa que resulta para o Brasil “não só de implantação de novos programas do governo, mas de mudança mais incisiva que exige do gestor público assumir um novo papel baseado na noção de cidadão usuário (e não de carente ou assistido) de seus direitos” Deste modo, deixa explícita o dever do Estado em prover a proteção social entendendo que os sujeitos são cidadãos de direitos.

Ainda, Muniz et al. (2007, s.p.) afirma que a política de assistência social age “na proteção às vulnerabilidades próprias do ciclo da vida, proteção às fragilidades de convivência familiar, proteção à dignidade humana e combate às violações.”

Em 1993, foi aprovada a Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS, que ressalta:

Art. 1 “A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. ”

Neste sentido, a assistência social se materializa através de ações desenvolvidas a fim de garantir as necessidades básicas, requisitos para que famílias e indivíduos possam viver com dignidade.

A proteção social, de acordo com a Política Nacional de Assistência Social, instituída em 2004, organiza-se em dois tipos: a básica e a especial. A proteção social básica é um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social que visa a prevenir situações de vulnerabilidade e risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Atua no território, no contexto familiar e social e organiza a rede de serviços locais. É executada de forma direta, através dos CRAS – Centro de Referência de Assistência Social.

A proteção social especial, segundo a Política Nacional de Assistência Social (2004, p. 37):

é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras.

Nesta perspectiva, atua frente situações de violações de direitos que acarretam em risco pessoal e/ou social que podem vir a comprometer o desenvolvimento dos indivíduos. Ainda, “os serviços de proteção social especial têm estreita interface com o sistema de garantia de direito”. (2004, p. 37) Portanto, orienta-se pelo princípio da completude em rede, o que lhe exige articulações intersetoriais e envolvimento com o sistema de garantia de direitos. A Proteção Social Especial é executada de forma direta através dos CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social, foco do próximo item.

3 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS: SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

O CREAS abrange a proteção social especial – média complexidade, sendo caracterizado, segundo o Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social (2011, p. 23) enquanto uma “unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em locus de referência, nos territórios, de oferta de trabalho social”, instituída no âmbito o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), destinada à prestação de serviços a indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência e que demandam intervenções especializadas.

Todas as ações realizadas pelo serviço de proteção social especial – média complexidade, estão especificadas na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. O nome do serviço que abrange o Serviço de Proteção Social Especial – Média Complexidade é: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

Definido, no documento, como:

serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetivas das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social. (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2009, p.19)

Neste sentido, o PAEFI orienta as ações do CREAS, com o intuito de fortalecer não só o ambiente no qual criança e o adolescente está inserido, tanto familiar quanto comunitário, como também o próprio sujeito enquanto cidadão.

No que tange a população infanto-juvenil o serviço recebe o nome de: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias com Crianças e Adolescentes em Situação de Violência. Possui como direcionamento ofertar atendimento especializado às crianças e adolescentes, bem como, suas famílias, em situação de violações de direitos através de manifestações dos diversos tipos (doméstica, intrafamiliar e extrafamiliar) e formas (física, psicológica, sexual e negligência) da violência. Para atuar frente esta violação de direitos, o serviço executa diversas funções, dentre elas, a acolhida inicial.

4 REFLEXÕES ACERCA DA ACOLHIDA INICIAL

A acolhida inicial é uma técnica de aproximação com a família que será atendida no serviço e com os órgãos das políticas sociais disponíveis no município. Esta função é executada de diversas formas e através de vários procedimentos de atendimento, e está especificado na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais no âmbito do PAEFI enquanto um trabalho social essencial para ser desenvolvido pelo CREAS/CRIAD.

No intuito de ofertar serviços especializados, o CREAS “deve orientar-se pela garantia das seguranças sociais, conforme previsto na PNAS e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais” (Orientações Técnicas: CREAS, 2011, p. 24). Neste sentido, para ofertar a Segurança da Acolhida, o CREAS deve:

dispor de infraestrutura física adequada e equipe com capacidade técnica para a recepção e escuta profissional qualificada, orientada pela ética e sigilo e pela postura de respeito à dignidade, diversidade e não discriminação. A acolhida pressupõe conhecer cada família e indivíduo em sua singularidade, demandas e potencialidades e proporcionar informações relativas ao trabalho social e a direitos que possam acessar, assegurando-lhes ambiência favorecedora da expressão e do diálogo. Finalmente, a oferta de serviços pelo CREAS deve ter consonância com as situações identificadas no território, para que as famílias e indivíduos possam encontrar a acolhida necessária às suas demandas. (Orientações Técnicas: CREAS, 2011, p. 24)

Nesta perspectiva, no primeiro contato da família com o serviço a acolhida inicial deve desvelar as demandas imediatas trazidas pelos membros desta família, bem como, propiciar um momento de diálogo desprovido de preconceitos, discriminação e culpabilização. A acolhida inicial não é apenas uma ação que visa atender a família de forma pontual e burocrática, é propositiva, permeada por sigilo, respeito, conhecimento técnico e teórico de maneira que contribua para a construção de vínculos com os membros desta família que está sendo atendida no serviço.

A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais aponta, dentro do PAEFI, três aquisições dos usuários: Segurança de Convívio ou Vivência Familiar, Comunitária e Social; Segurança de Desenvolvimento de Autonomia Individual, Familiar e Social e, a que é pertinente à esta pesquisa, a Segurança de Acolhida.

A Segurança de Acolhida significa:

Ser acolhido em condições de dignidade em ambiente favorecedor da expressão e do diálogo; Ser estimulado a expressar necessidades e interesses; Ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais; Ter sua identidade, integridade e história de vida preservada; Ser orientado e ter garantida efetividade nos encaminhamentos. (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2009, p. 21)

Portanto, a acolhida inicial deve propiciar um momento de escuta na qual favoreça o vínculo com a família. Cada serviço possui uma maneira de organizar e realizar os procedimentos metodológicos, inclusive a forma como ocorre a acolhida inicial. No próximo item, discorrerá sobre uma proposta interventiva de acolhida inicial dentro do CREAS/CRIAD no município de Presidente Prudente - SP.

4.1 Proposta Interventiva de Acolhida Inicial dentro do CREAS/Criança e Adolescente

Com o intuito de acolher a família, considerando suas necessidades básicas e promover a proteção social o mais rápido possível, o CREAS/Criança e Adolescente desenvolve a acolhida inicial por meio de uma equipe específica: um assistente social, uma orientadora jurídica e uma educadora social. Este processo iniciou-se no segundo semestre de 2013, visando atender as situações de maneira mais rápida e estruturada. Esta equipe conta ainda com outros profissionais do serviço e demais órgãos da rede de proteção.

No momento da acolhida inicial a equipe deverá discorrer de forma explicativa o que é o serviço, mencionar a importância e a responsabilidade da família no processo de atendimento, esclarecer o motivo no qual a família foi encaminhada para o serviço, de forma que não agrave as relações familiares e com o próprio serviço, pois o intuito é estabelecer vínculos.

E, ainda, destaca que as ações da acolhida inicial no CREAS/CRIAD são:

- Criar o prontuário referenciando a criança e/ou o adolescente para identificação no próprio serviço. Este prontuário deve conter os respectivos instrumentais: Ficha de identificação, Plano Individual de Atendimento (PIA), Fichas de Relatos, Ofícios, Boletim de Ocorrência (caso tenha) e as fichas de evolução que possuem as informações que os profissionais julgam necessários.
- A ficha de identificação deve ser preenchida impreterivelmente, principalmente sobre os documentos pessoais de cada membro da família. Após o preenchimento da ficha de identificação, a equipe da acolhida inicial conta com a atuação da extensionista do serviço que é responsável em verificar se a família possui cadastro único (CAD-Único) do Governo Federal, para obtenção do Número de Identificação Social (NIS) e o preenchimento das informações no banco de dados do serviço.
- A equipe da acolhida inicial deve ainda identificar as demandas imediatas e sociais da família para que seja possível inserir as

informações no PIA e, a partir disso, planejar e desenvolver ações com estas crianças e adolescentes, bem como, suas famílias.

- Inserção da família e de seus membros em serviços ofertados, como por exemplo o Grupo de Auto Proteção (GAP) para crianças e adolescentes, oficinas disponíveis, dentre outras.

Após o primeiro atendimento ocorrido com a família, a equipe da acolhida inicial realiza a articulação com a rede de proteção e, em específico, com os serviços necessários para atender as demandas apresentadas pela família visando a proteção da criança e do adolescente.

Depois que a equipe da acolhida inicial realiza todas as atribuições e desvela indicadores de que há situação de violência instalada, esta deve discutir a situação com a equipe psicossocial que irá atender esta família e, também, identificar as articulações necessárias para a resolutividade da mesma.

5 ASPECTOS CONCLUSIVOS

Através da vivência do estágio supervisionado é possível apreender a atuação do profissional de serviço social no local sócioocupacional, ainda, incorporar os conteúdos contidos nas disciplinas do curso com a prática profissional.

Por meio da pesquisa realizada foi possível compreender que a acolhida é uma função preconizada Política Nacional de Assistência Social, no Caderno de Orientações Técnicas do Centro de Referência Especializada de Assistência Social e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, portanto, deve ser executada no CREAS/Criança e Adolescente.

Ainda, foi possível entender que a acolhida havia sendo desenvolvida de uma determinada forma no serviço, contudo, houve a possibilidade e foi necessário se alterar o modo como esta função era executada, fazendo com que tivesse uma estrutura e se tornasse mais específica.

Esta forma de materializar a acolhida inicial no CREAS/Criança e Adolescente proporcionou atender mais rápido as situações de violência que são encaminhadas para o serviço, sendo possível identificar reais situações que caracterizam demandas para o CREAS, ou seja, famílias com crianças e

adolescentes em situação de violência. Possibilita também, identificar quais situações não há a necessidade de intervenção do serviço.

Considero, também, que, as metodologias e procedimentos para desenvolver as funções devem se alterar constantemente pois, é preciso cada vez mais melhorar qualitativamente sua execução. Deste modo, a forma como a acolhida inicial está sendo desenvolvida possui uma estrutura, mas não no sentido de ser rígida, é apenas uma maneira organizacional pois, esta estrutura, pode se alterar de acordo com as necessidades advindas das demandas.

A equipe da acolhida inicial possui profissionais de diferentes formações sendo um aspecto positivo pois permite apreender a realidade e a situação através de olhares que se complementam. Entretanto, acredito que há a necessidade um profissional de psicologia para compor esta equipe pois, seu conhecimento contribuirá para interpretar melhor a situação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARIES, Philippe. **História social da criança e da família**. 2. ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1981. 279 p

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

BRASIL. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990.

BRASIL. Ministério da Previdência e Assistência Social. Secretaria de Estado de Assistência Social. **LOAS**: lei orgânica da assistência social. Brasília: Ministério da Previdência e Assistência Social, Secretaria de Estado de Assistência Social, 1999.

BRASIL, **POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – PNAS**, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social por intermédio da Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004, e publicada no Diário Oficial da União – DOU do dia 28 de outubro de 2004.

BRASIL, **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS**. Resolução/CNAS n.º 33, de 12 de dezembro de 2012.

BRASIL, **Tipificação Nacional de Serviços Assistenciais** – Texto da RESOLUÇÃO Nº 109, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009. Publicada no Diário Oficial

da União em 25 de novembro de 2009. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. 2009.

CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS: **Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Brasília, 2011.

FACULDADES INTEGRADAS “ANTONIO EUFRÁSIO DE TOLEDO”. **Normalização de apresentação de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. 2007 – Presidente Prudente, 2007, 110p.

FALEIROS, Vicente de Paula; FALEIROS, Eva Teresinha Silveira (Coords.). **Circuito e curtos-circuitos**: atendimento. Defesa e responsabilização do abuso sexual contra crianças e adolescentes. São Paulo: Veras, 2006.

SERVIÇOS de proteção familiar. São Paulo: Instituto de Estudos Especiais da PUC-SP, Centro Brasileiro para a Infância e Adolescência, Ministério da Ação Social, 1994. 42 p. (Caderno de ação; 5) Maria do Carmo Brant de Carvalho; Adolfo Ignacio Calderón; Dulce Maria T. Baptista; Maria Luiza Mestriner.

SPOSATI, Aldaíza, et. al. **A Assistência na Trajetória das Políticas Sociais Brasileiras**: Uma questão em análise. 9. ed. São Paulo. Cortez, 2007.

SPOSATI, Aldaíza. **Modelo Brasileiro de Proteção Social não Contributiva**: concepções fundantes. In: Concepção e gestão da Proteção Social não contributiva no Brasil, 2009.