

PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA
Secretaria de Assistência Social
Gerência de Atenção à Família

**A ORGANIZAÇÃO DA METODOLOGIA DO ACOMPANHAMENTO FAMILIAR
NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA NO
MUNICÍPIO DE VITÓRIA-ES**

Andréa Santos de Ataíde Almeida
Christiane Mercês Vasconcelos
Roseane Pimentel Rhodes Gonçalves Fernandes

Vitória – ES
2018

A ORGANIZAÇÃO DA METODOLOGIA DO ACOMPANHAMENTO FAMILIAR NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA NO MUNICÍPIO DE VITÓRIA-ES

Apresentação

O presente artigo se propõe a realizar um relato a respeito da organização da metodologia do acompanhamento ofertado às famílias atendidas pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – Paif, desenvolvido nos 12 territórios socioassistenciais de Vitória, por meio dos Centros de Referência da Assistência Social – Cras.

Justificativa

De acordo com o guia de Orientações Técnicas para os Cras: “O CRAS é uma Unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivos prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais nos territórios [...] (BRASIL, 2009)”. O Cras oferta de forma exclusiva e obrigatória o Paif, além de realizar a gestão territorial (BRASIL, 2009). O Paif é descrito na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009) enquanto um **trabalho social com famílias**, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a sua função protetiva, prevenindo a ruptura dos seus vínculos, promovendo acesso a direitos e contribuindo na melhoria da qualidade de vida. Ao avançar para compreensão do trabalho social realizado com as famílias no âmbito do Paif, encontramos a seguinte conceituação:

Conjunto de procedimentos efetuados a partir de pressupostos éticos, conhecimento teórico-metodológico e técnico-operativo, com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e /ou de solidariedade [...] (BRASIL, 2012a).

O desenvolvimento desse trabalho pode ocorrer por meio de dois processos distintos, mas complementares: por meio de atendimentos e/ou acompanhamento pelo Paif, sendo que o segundo:

[...] consiste em um conjunto de intervenções, desenvolvidas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais, que pressupõem a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar (BRASIL, 2012b).

Em meados de 2014, as equipe atuantes nos CRAS de Vitória estavam organizadas de forma que os mesmos técnicos de nível superior realizavam atividades relacionadas ao atendimento e ao acompanhamento do Paif. Por meio de discussões coletivas e estudos dos Cadernos de Orientações Técnicas do Paif Volumes 1 e 2, esses trabalhadores passaram a se

organizar em duas frentes de trabalho distintas: Acompanhamento Familiar e Acolhida (posteriormente renomeada para Atendimento Social).

Objetivos

Essa nova organização teve como objetivo a qualificação das intervenções e, com o amadurecimento das discussões, foi observada a necessidade de aprimorar a metodologia, resultando na formação do Grupo de Trabalho Acompanhamento Familiar Paif, constituído por técnicos e coordenadores dos CRAS, que se reuniu durante os anos de 2016 e 2017 para dar continuidade à discussão e ao aprimoramento dessa metodologia.

Metodologia do Acompanhamento familiar: instrumentos norteadores, inserção e desligamento

O “Formulário de Encaminhamento para Acompanhamento Familiar” se constitui em um instrumento que visa orientar o técnico quanto ao perfil das famílias para inserção no acompanhamento Paif, apresentando as principais informações coletadas sobre a família no atendimento. A utilização desse instrumento resulta em uma maior organização do fluxo e faz com que a decisão pela inclusão ou não da família no acompanhamento seja coletiva (equipe técnica Paif) e não apenas de um técnico como anteriormente.

Uma vez que a equipe técnica identifica o perfil para o acompanhamento, a família é convidada para um novo atendimento no qual lhe é apresentada a proposta de acompanhamento e ocorre o convite para fazer parte desse processo. Havendo aceitação, a família recebe a “Carteirinha da Família Acompanhada”.

A “carteirinha” registra, além do nome da família, os atendimentos e ações agendadas para sua participação. Percebe-se entre as famílias um sentimento de apropriação do serviço prestado no Cras como um direito a partir de falas como “eu sou família acompanhada, tenho Carteirinha”. Insta destacar que esse instrumento foi definido como estratégia de tornar mais palpável para a família o pertencimento a um processo continuado de intervenções, além de facilitar a organização e lembrá-la quanto aos compromissos assumidos. A partir desse ponto, os atendimentos subsequentes prosseguirão com o preenchimento do “Plano de Acompanhamento Familiar – PAF” e do “Plano de Metas”.

Sobre o “Plano de Acompanhamento Familiar – PAF”, antes da reorganização metodológica relatada, havia entendimentos diferentes sobre o seu formato e sua importância, sendo um instrumento para orientar o trabalho do técnico, porém ainda desconhecido pela família e por isso, muitas vezes caía em desuso pela falta de alimentação de dados e clareza sobre sua importância. Com a revisão metodológica, foi construído um modelo único de PAF,

com a orientação da importância do seu preenchimento em conjunto com a família e como parte fundamental no direcionamento das intervenções no processo de acompanhamento.

Para facilitar a interlocução com a família, foi proposto o “Plano de Metas”, um instrumento de caráter lúdico e anexo ao PAF. Em cada avaliação realizada, as metas construídas em conjunto (técnico do Cras e responsável familiar), são sinalizadas com cores diferentes, permitindo a visualização da evolução do acompanhamento e proporcionando, tanto ao técnico quanto à família, o reconhecimento de que não é possível caminhar sozinhos, um depende do outro. Sob essa perspectiva, as famílias conseguem diferenciar o processo de acompanhamento dos atendimentos pontuais, além de identificar questões que instigam a sua participação. Por exemplo: se a demanda da família para avançar no acompanhamento familiar é uma intervenção na área da saúde, a família é encaminhada e orientada quanto ao fluxo para acesso a esse direito e nos atendimentos seguintes, se forem relatadas dificuldades ou impossibilidade do acesso, o técnico do Cras juntamente com a família, procurará os meios de reivindicação desse direito, orientando a participação em conselhos locais, comissões, associações, etc.

Em função da dinamicidade das questões que perpassam o cotidiano das famílias acompanhadas, o “PAF” e o “Plano de Metas” são instrumentos que não serão finalizados enquanto perdurar o processo de acompanhamento.

Quanto ao processo de inserção no acompanhamento familiar, antes das mudanças metodológicas propostas pelo GT Acompanhamento Paif, se constituía por uma análise e avaliação individual de cada técnico atuante no Paif, de maneira que uma mesma família poderia ser ou não incluída em acompanhamento a depender do profissional que fizesse o primeiro atendimento, o que poderia resultar na não utilização de critérios objetivos para a elegibilidade da prestação do serviço Paif. Com esse formato, era possível perceber que a vinculação maior da família era com o profissional que a atendia e não com o Cras/Paif.

Da mesma forma, o desligamento obedecia a diferentes critérios a depender do profissional ou do território, na medida em que alguns entendiam que o desligamento deveria se dar após determinado período, independente dos possíveis avanços ou retrocessos da família, e outros entendiam que o acompanhamento familiar poderia se estender por tempo indefinido até que a família alcançasse todos os objetivos listados para melhorar suas condições de subsistência. Havia também aqueles que entendiam que o processo de desligamento do acompanhamento familiar deveria ser gradativo, à medida que a família apresentasse sinais de maior autonomia.

Após os debates realizados, ocorreu a compreensão de que a inserção e o desligamento no acompanhamento prescindiam de critérios objetivos e deveriam se basear em decisões da equipe técnica do Cras e não de um trabalhador apenas. Nesse sentido, o “Formulário de Encaminhamento para Acompanhamento Familiar”, contribuiu para organizar um fluxo interno que previsse a realização de estudo de caso antes da inserção no acompanhamento ou do desligamento, embora não tenha sido construído formulário para desligamento.

Outra pactuação importante se refere ao procedimento de transferência da família acompanhada, seja para outro território de Cras ou para outro município: quando uma família muda de endereço, o contato com o Cras de referência do bairro de destino deve ser realizado, além do encaminhamento do PAF da família. O objetivo desse procedimento é oferecer à família a possibilidade de continuidade no seu processo de acompanhamento, fornecendo ao Cras de destino informações que subsidiem as intervenções, evitando duplicidade de encaminhamentos ou que a família tenha que relatar novamente os processos pelos quais já passou.

Resultados Alcançados

Anteriormente à implantação da nova metodologia, o acompanhamento familiar parecia se resumir à obrigatoriedade de realização de atendimentos mensais, sendo muitas vezes atrelados à concessão de algum benefício, em especial a cesta de alimentos. O fluxo para acesso a esse e outros benefícios se tornava mais fácil para as famílias que estavam em acompanhamento, uma vez que elas tinham a garantia de um atendimento agendado mensalmente.

Outro resultado da revisão metodológica foi garantir o espaço no qual os técnicos da frente de acompanhamento familiar se reúnem para discutir os casos e pensar as intervenções de forma coletiva, o que ocorre semanalmente em reuniões independentes das reuniões de equipe do Cras, nas quais são discutidos fluxos e informações gerais.

Entre os avanços alcançados com as discussões metodológicas podemos apontar também o fortalecimento da percepção de que o espaço coletivo traz vantagens para equipe técnica, entendimento que vai ao encontro dos Guias de Orientação Técnicas, trazendo um direcionamento para o fortalecimento das ações coletivas, com grande influência dos métodos de educação popular. Apesar de ainda se registrar grupos com pequeno número de pessoas presentes, as atividades coletivas têm se mostrado cada vez mais ricas em função dessa proposta metodológica, além da possibilidade de acompanhamento em grupo, gerando a produção de um planejamento coletivo com várias famílias com demandas semelhantes.

Outro aspecto relevante, diz respeito à centralidade do responsável familiar (RF) no processo de acompanhamento, com reflexões que fortalecem a ideia de que o vínculo do Paif deve ser ampliado pra toda a família. Por ser a pessoa que geralmente acessa ao Cras e responde às propostas de intervenção, o RF muitas vezes era o único a partilhar as questões de sua família com o técnico e também o único a assumir as responsabilidades frente aos encaminhamentos. Percebendo a necessidade de evitar essa sobrecarga/responsabilização do RF, as equipes passaram a dedicar tempo para os outros membros do grupo familiar. Essa ampliação de horizontes foi estimulada, em grande medida, pelo próprio “PAF” e “Plano de Metas” que direcionou todos (família e equipe técnica) a pensarem nas ações e intervenções para cada membro.

Por fim, avalia-se que, após a reformulação metodológica, houve uma qualificação do processo de acompanhamento familiar que passou a ser melhor compreendido, tanto pelos usuários quanto pelos técnicos do Paif, o que reafirma o papel da Assistência Social enquanto política de garantia de direitos. Cabe ressaltar que esse processo de qualificação do serviço Paif é constante, ou seja, sempre haverá a necessidade de avaliar e aprimorar as metodologias pactuadas.

Referências Bibliográficas

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Orientações Técnicas:** Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, Brasília, 2012a.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009), Brasília, 2009.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, Brasília, 2012b.

Registro fotográfico



Reunião de construção de metodologia com técnicos e Coordenadores de CRAS.