

PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
“ CRAS MARIA DA GLÓRIA MONTEIRO ALVES”
REGIÃO JUCUTUQUARA

CAMILA DOS SANTOS RANGEL
CREMILDA VIANA POSTES ASTORGA
JULIANA ANDRADE ALMEIDA
SÂNDRA REGINA NEVES

EQUIPE DE ATENDIMENTO PAIF: UMA EXPERIÊNCIA DE ABORDAGEM
COLETIVA COM FAMÍLIAS CADASTRADAS NO CRAS JUCUTUQUARA

VITÓRIA
OUTUBRO DE 2018

EQUIPE DE ATENDIMENTO PAIF: UMA EXPERIÊNCIA DE ABORDAGEM COLETIVA COM FAMÍLIAS CADASTRADAS NO CRAS JUCUTUQUARA

A experiência relatada vem sendo executada no CRAS - região Jucutuquara, que compõe uma das 12 unidades situadas nas regiões socioassistenciais do município de Vitória/ES.

Nesse equipamento são atendidas famílias residentes nos bairros Cruzamento, Forte São João, Fradinhos, Jucutuquara e Romão, onde segundo a divisão administrativa do município, este território socioassistencial compõe a região 3. Em análise quantitativa recente nota-se que do total de 10.327 habitantes do território, 9.017 estão cadastradas no CRAS por meio do SIGAF. Como unidade pública estatal descentralizada, o CRAS é responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Assim, além do trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF e desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de Proteção Básica no seu território de abrangência, também pode ofertar serviços de caráter preventivo, protetivo e proativo, bem como os benefícios eventuais, desde que disponha de espaço físico e equipe compatível.

Dessa forma, no ano de 2014 as equipes dos CRAS de Vitória foram reorganizadas, assim como a Metodologia de Trabalho sendo estabelecido que a partir de então funcionariam com parte dos Técnicos atuando nas Ações de Acolhimento e Particularizadas (atualmente Equipe de Atendimento PAIF) e a outra parte com Acompanhamento Familiar, Oficinas e Atividades Coletivas (Equipe de Acompanhamento).

Tal reorganização foi instituída de forma que as ações fossem realizadas com maior qualidade visando ainda o fortalecimento do PAIF que conforme cita a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais consiste no trabalho social com famílias, de forma contínua, com o objetivo de fortalecer a função protetiva dessas. Pressupõe ainda o desenvolvimento de potencialidades, aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Assim, abordaremos a seguir a Prática desenvolvida por Equipe de Atendimento PAIF realizada nesse equipamento, com o intuito de contribuir e compartilhar os resultados alcançados desde a sua implantação.

O presente projeto, surgiu da necessidade de refletir sobre a forma de atendimento aos munícipes que acessam o CRAS Jucutuquara e também por observarmos ser necessário qualificar e sistematizar o trabalho desenvolvido. Entendemos que além da sistematização, é importante promover o que preconiza o PAIF (Proteção social, vínculo familiar, entre outros). Assim, acreditamos que o Projeto se faz relevante para facilitar o acesso aos serviços /

benefícios ofertados no CRAS, proporcionando a segurança de ser acolhido e qualificar o atendimento realizado pela equipe de referência.

Possibilita que os participantes das ações de atendimento coletivo se transformem em multiplicadores de informações no seu território e mais famílias se aproximem do Serviço de Proteção Social. Permite ainda o compartilhar de experiências que contribuam para estabelecer e fortalecer os vínculos comunitários e o acesso a serviços de qualidade, conforme demandas e necessidades apresentadas (Tipificação, 2009).

Outro fator que é importante ser destacado, é que a partir do Atendimento Coletivo há a possibilidade dos munícipes vivenciarem experiências que potencializem a participação cidadã, sendo um espaço de livre expressão de opiniões, de reivindicação e avaliação das ações ofertadas. Propicia ainda à equipe executora a possibilidade de compreender e observar os processos subjetivos que podem gerar ou contribuir para a incidência de vulnerabilidade e risco social, valorizando os aspectos saudáveis presentes nos sujeitos e nas famílias.

O PAIF é a Pedra fundamental de Sustentação do Trabalho com Famílias que deverá ser implementado no CRAS. Dessa forma, a partir das ações realizadas no referido projeto, iniciamos o processo para atingir um dos principais objetivos do PAIF que é proporcionar vínculo ao serviço e proteção social. Vínculo esse que acreditamos ser de extrema importância para que o usuário se sinta participante do processo de discussão para a melhoria da Política de Assistência Social.

Os principais objetivos estabelecidos para o desenvolvimento da prática em questão são: a) estimular a reflexão coletiva acerca das demandas apresentadas; b) promover a participação Social, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades; c) garantir a segurança de acolhida; d) proporcionar o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários; e) oportunizar esclarecimento e acesso aos serviços ofertados no CRAS; f) contribuir e favorecer à prevenção de situações que possam gerar a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, promovendo a Proteção Social, através do desenvolvimento das potencialidades.

De acordo com Orientações Técnicas para o PAIF, o processo de acolhida de modo coletivo é aquele realizado com duas ou mais famílias. Assim podem ser utilizados como instrumentos a formação de pequenos grupos; repasse de informações gerais sobre o Serviço; escuta das demandas das famílias; compreensão dos impactos do território sobre tais demandas, publicização e discussão de assuntos de interesse de um grande número de famílias ou da comunidade.

Por ter uma característica coletiva, permite a organização do processo de acolhida no Serviço, em especial quando há um grande número de famílias envolvidas, de forma que dinamize e agilize o processo de atendimento, otimizando assim o repasse de informações e esclarecimentos de dúvidas. Além disto, ressalta-se que o compartilhamento de expectativas e demandas entre as famílias contribui para não individualizar a problemática enfrentada pelas famílias do território e favorece a efetividade das adesões às ações do PAIF, na medida em que as famílias participantes poderão ter maior clareza do que procuram e do que lhes é oferecido.

Até Novembro de 2016, antes da implantação da experiência de Atendimento Coletivo, executávamos o acolhimento na forma particularizada, porém sem agendamento prévio e com limite de vagas (em média 10 por técnico da Equipe de Atendimento PAIF). Assim, os atendimentos aconteciam em dois dias na semana (segundas e quartas-feiras) onde os munícipes compareciam ao CRAS para pleitear um atendimento.

Observamos que por ter limites de vagas e não haver necessidade de agendamento com antecedência para atendimento, iniciou-se a formação de filas no dia anterior (percorrendo a madrugada), onde a partir de relatos dos munícipes era a única possibilidade de serem atendidos dentro das vagas disponíveis.

Verificamos que tal situação passou a gerar tanto na equipe quanto nos munícipes uma inquietação, comprometendo assim a qualidade no processo de acolhimento/atendimento. A partir desse contexto, fomos estimulados a refletir sobre essa prática e vislumbrarmos outras possibilidades.

Dessa forma, em Dezembro de 2016 iniciamos a experiência de atendimento na forma coletiva, através de grupos reflexivos, com equipe psicossocial, com vistas a proporcionar aos munícipes um ambiente de reflexão da realidade vivenciada e das demandas apresentadas. Tal procedimento permite ainda o acolhimento para a troca de experiências ofertando um espaço de participação no debate para a melhoria na qualidade da Política de Assistência Social.

É importante destacar que temos o cuidado de garantir o que Costa, 2013 cita pois: o grupo de reflexão tem como finalidade a operação, não é um grupo terapêutico. Assim, o coordenador deve cuidar para não permitir que o trabalho com o grupo se transfira para uma situação que está muito próxima (Pivetta, 2011). Tais grupos não possuem um tema pré - fixado, o que possibilita projeções e a construção dos temas pelos próprios participantes (Costa, 2013). E garantem ainda a segurança de ser acolhido, de ser ouvido, mesmo antes do atendimento particularizado.

Atualmente são realizados 08 encontros mensais, com duração de 1 hora e 30 minutos e capacidade para 15 participantes, tendo como facilitadores 02 técnicos de Serviço Social e 01 de Psicologia que se revezam entre os grupos e atendimentos particularizados. Dessa forma, são 02 encontros semanais (às segundas e quintas-feiras) direcionados por 02 técnicos cada (o de Psicologia e um de Serviço Social), sendo que o 3º profissional está em atendimento particularizado em horário simultâneo aos grupos, ressaltando que também realizamos atendimentos em outros dias da semana, com horários diversificados. Nos encontros participam munícipes já atendidos no serviço e aqueles que estão acessando o CRAS pela primeira vez.

A partir de abril de 2018, iniciou-se no CRAS Região Jucutuquara, como proposta piloto, o agendamento para os grupos na forma online com a opção “Atendimento Coletivo”. Assim, os munícipes acessam o site da Prefeitura Municipal de Vitória e agendam para participação nos grupos. Anterior a implantação da referida proposta, o agendamento era realizado na recepção do CRAS. Atualmente, os grupos são realizados da seguinte forma: disponibilizamos um espaço para esclarecimento de dúvidas, orientações diversas, escuta breve da demanda, para os casos dos munícipes que sentirem à vontade para tal, e identificada a necessidade, os técnicos agendam atendimento particularizado ao final dos grupos. Os encontros são realizados com demandas diversas, a saber: benefícios eventuais, BPC, orientações referentes ao Cadastro Único e demais programas e projetos.

Como esses agendamentos para atendimento particularizado são realizados antecipadamente, os munícipes são orientados sobre os serviços existentes e documentos necessários para cada demanda no próprio grupo, reduzindo assim a necessidade de reagendamento por falta de documentos. Há ainda situações em que os munícipes são orientados no próprio grupo não havendo necessidade de agendar atendimento particularizado.

Observamos no decorrer da implantação da experiência de Atendimento Coletivo, que em tais grupos, participam munícipes com demandas variadas o que possibilita assim, o conhecimento de outros serviços e benefícios, para além do que vieram buscar, sendo multiplicadores no território e contribuindo para que outras famílias sejam motivadas a acessar o CRAS.

Outra consideração relevante a se fazer, é que a metodologia utilizada proporcionou melhoria na acessibilidade ao serviço permitindo a garantia de acolhimento/ atendimento. Identificamos que a participação de munícipes já atendidos no serviço junto aos que estão acessando o CRAS pela primeira vez auxilia os facilitadores na condução do grupo, tendo em vista que os

mesmos já possuem conhecimento do serviço.

Ao longo da realização da experiência apresentada foi possível observar qualitativamente, através dos relatos dos munícipes, um processo de autorreflexão contínua referente às demandas apresentadas, provocando assim um novo olhar sobre o serviço e o fortalecimento de vínculo com a equipe. Observamos ainda que através da abordagem utilizada os munícipes desenvolvem um sentimento de pertencimento e coletividade permitindo assim, a compreensão da realidade apresentada estimulando o protagonismo social através do desenvolvimento das potencialidades. Entendemos que o atendimento coletivo no âmbito da Política de Proteção Social ainda se configura como um desafio e temos muito a percorrer. Nesse sentido se faz necessário um contínuo processo em busca pela garantia do que preconiza o PAIF, que é o fortalecimento da função protetiva das famílias e a prevenção da ruptura dos seus vínculos, sejam esses familiares ou comunitários, contribuindo assim para a melhoria da qualidade de vida no território.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ESPÍRITO SANTO, Projeto de Intervenção: Território do Cras Jucutuquara. Um lugar de Possibilidades para além das vulnerabilidades. Vitória, 2018.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. TIPIFICAÇÃO NACIONAL DOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS. Brasília, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (Cras), 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Orientações Técnicas sobre o PAIF. Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento PAIF. Brasília, 2012.

COSTA, Thaise da, Psicologia dos grupos, grupos de reflexão, 2013, consulta em 01/10/2018, site Comunidade ADM <http://www.administradores.com.br/artigos>.

PIVETTA, Edionéia Maria Foletto, O grupo reflexivo como dispositivo de Aprendizagem Docente na Educação Superior, 2011.

REGISTROS FOTOGRÁFICOS

