

SUMÁRIO EXECUTIVO

ESTUDO SOBRE A GESTÃO, ORGANIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DESENVOLVIDOS NOS CREAS.

Fundação Euclides da Cunha (FEC), por meio do Núcleo de Pesquisas, Informações e Políticas Públicas da Universidade Federal Fluminense (DataUFF)

Brasília, julho de 2014

SECRETARIA DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME

Sumário executivo

Estudo sobre a gestão, organização e implementação dos serviços socioassistenciais PAEFI (Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos), o serviço especializado em abordagem social e o serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas (Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade) desenvolvidos nos CREAS.

APRESENTAÇÃO

Este sumário executivo apresenta uma síntese dos principais resultados obtidos no “Estudo sobre a gestão, organização e a implementação dos serviços socioassistenciais desenvolvidos nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS)”, realizado, entre julho de 2013 e junho de 2014, pela Fundação Euclides da Cunha por meio do Núcleo de Pesquisas, Informações e Políticas Públicas da Universidade Federal Fluminense – DataUFF, contratada por meio do Pregão eletrônico nº 39/2012. A pesquisa foi executada no âmbito do Contrato Administrativo nº 007/2013, Processo nº 71000.008839/2012-86.

OBJETIVOS

O estudo teve por objetivo levantar, sistematizar e analisar informações sobre a gestão, a organização e implementação dos serviços socioassistenciais desenvolvidos nos CREAS, especialmente o PAEFI, o serviço especializado em abordagem social (SEAS) e o serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas (MSE) de liberdade assistida (LA) e prestação de serviços à comunidade (PSC). Seus objetivos específicos foram identificar e analisar:

- Estrutura administrativa municipal
- Organização e gestão dos serviços do CREAS
- Relação entre o CREAS (serviços ofertados) e o órgão gestor municipal da política de assistência social
- Provisões (estrutura física, recursos materiais e socioeducativos)
- Recursos Humanos disponíveis para os serviços
- Metodologias utilizadas nos atendimentos e acompanhamentos realizados (PAEFI, Abordagem Social e MSE)
- Perfil das famílias e indivíduos atendidos e acompanhados

- Principais dificuldades e potencialidades relacionadas à implementação dos serviços
- Percepção dos técnicos e usuários sobre serviços prestados e sobre as aquisições dos usuários a partir das ações desenvolvidas nos serviços;
- Relação dos CREAS com outros atores (rede socioassistencial, órgãos de defesa de direitos e responsabilização, órgãos das demais políticas setoriais)
- Implantação efetiva dos serviços ofertados nos CREAS a partir das normatizações existentes.

METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos esperados, realizou-se um estudo qualitativo baseado em análise de ambiência e coleta de dados junto a atores-chave responsáveis pela organização e oferta dos serviços nas unidades do CREAS e junto aos usuários desses serviços, utilizando-se da realização de entrevistas em profundidade e de grupos focais.

A amostra foi selecionada com vistas a contemplar todas as Regiões e portes municipais. Garantida a diversidade regional e de porte, a seleção obedeceu aos seguintes critérios: média dos casos (indivíduos e famílias) assistidos pelo PAEFI em 2010; execução dos três serviços (PAEFI, MSE e SEAS); tempo de implantação do equipamento, buscando contemplar municípios que implantaram o Programa Sentinela até 2005 e municípios que implantaram o CREAS após esse período. Destes critérios resultou a seleção de 10 municípios, conforme quadro 1 abaixo.

Quadro 1. Referência dos municípios selecionados e efetivamente estudados

Grande Região	Porte populacional com maior média de casos atendidos no PAEFI pelas unidades em 2010	Municípios estudados	No de CREAS	No de casos atendidos no PAEFI	Municípios com Serviço Sentinela antes da expansão de 2005
Norte	Médio	Tabatinga – AM	1	1170	Sim
	Pequeno Porte I	Pacaraima – RR	1	1327	Sim
Nordeste	Médio	Santa Cruz do Capibaribe – PE	2	3744	Sim
	Metrópole	Fortaleza – CE	2	4952	Sim

Sudeste	Grande	Itaquaquecetuba - SP	1	1435	Não
	Metrópole	Rio de Janeiro - RJ	9	11584	Sim
Sul	Pequeno Porte I	Nova Tebas - PR	1	1076	Não
	Metrópole	Curitiba - PR	10	11691	Sim
Centro-Oeste	Pequeno Porte II	Paranaíba - MS	1	1268	Não
	Grande	Cuiabá - MT	1	2968	Não

Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

A pesquisa de campo foi executada entre os meses de agosto e outubro de 2013. Foram realizadas, em todos os 10 municípios, entrevistas em profundidade com gestores, coordenadores e técnicos das unidades que buscaram mapear a situação atual dos CREAS no que se refere à organização, gestão, implementação dos serviços ofertados e relações existentes com a Rede Socioassistencial e Políticas Setoriais. Também realizaram-se entrevistas individuais com jovens em cumprimento de MSE e Grupos Focais formados por usuários do PAEFI e/ou Abordagem Social escolhidos aleatoriamente a partir dos registros de atendimento, totalizando 62 profissionais e 111 usuários entrevistados. Devido à diversidade de situações observadas em campo o número de entrevistas por município sofreu pequena variação, conforme resumido no quadro 2 abaixo.

Quadro 2. Quadro síntese - Número de entrevistas e grupos focais por município

Entrevistado	Tabatinga - AM	Pacaraíma - RR	Santa Cruz do Capibaribe - PE	Fortaleza - CE	Itaquaquecetuba - SP	Rio de Janeiro - RJ	Nova Tebas - PR	Curitiba - PR	Paranaíba - MS	Cuiabá - MT
Responsável Municipal pela Proteção Social Especial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Coordenador do CREAS	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1
Assistente Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Psicólogo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Advogado	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1

Profissional responsável pela abordagem social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Profissional responsável por LA e PSC	1	1	0	2	1	1	1	1	0	1
Usuários PAEFI e abordagem social (em grupo focal)	8	10	6	5	9	9	11	7	7	0
Usuários LA e PSC	2	3	3	6	5	5	3	5	2	5

Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Complementarmente, foram realizadas 40 horas de análise de ambiência em cada um dos equipamentos que compõem a amostra. Por meio desta técnica foram elaborados “diários de campo” com as impressões obtidas por meio de conversa ou observações sobre o dia-a-dia da execução dos serviços. Para garantir maior objetividade, as entrevistas e a ambiência obedeceram a roteiros pré-definidos, construídos conjuntamente pela DataUFF e as equipes da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI).

Como resultado das atividades de organização, tratamento e interpretação dos dados, foram produzidos 10 estudos de caso (um por município) e um estudo de casos múltiplos ou informe final, no qual se descreve o que os 10 casos têm de comum e aquilo que os diferencia no que refere à gestão e execução dos serviços PAEFI, SEAS e MSE, com o objetivo de fornecer informações que possam subsidiar o aperfeiçoamento das normas, diretrizes e orientações metodológicas e operacionais desses serviços. O tratamento dos dados obtidos seguiu os seguintes passos: (i) primeira leitura por ator para identificação, organização e codificação de temas e relações comuns; (ii) reorganização dos dados em blocos temáticos que se vinculam aos objetivos específicos da pesquisa. Além disso, aqueles dados possíveis de serem quantificados, tais como perfil dos entrevistados (sexo, escolaridade, vínculo, etc), elementos estruturais das secretarias e equipamentos (existência de Plano Municipal de Assistência Social-PMAS, de diagnóstico e de vigilância socioassistencial, etc), entre outros, foram compilados em uma matriz do programa estatístico SPSS® para posterior verificação de frequências. Ressalta-se que o tratamento estatístico não permite construir interpretações probabilísticas extrapoláveis. A interpretação dos dados foi realizada de forma triangulada, isto

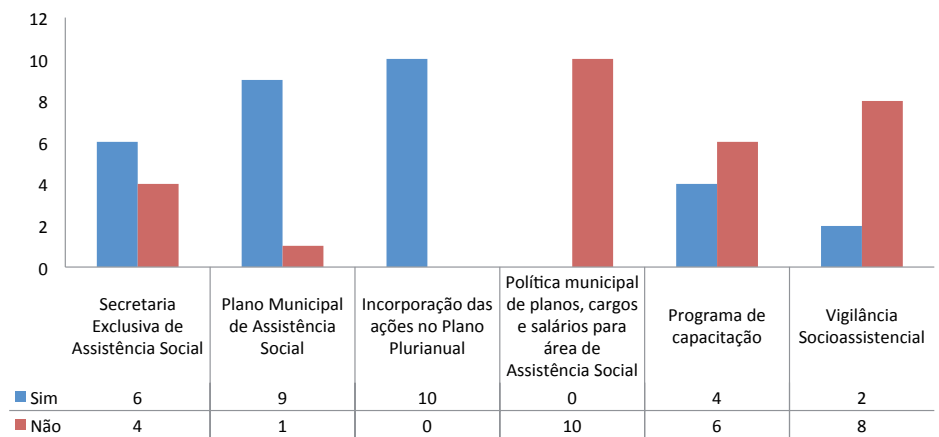
é, a partir do cruzamento das diferentes informações disponíveis (conteúdo das entrevistas e Grupos Focais compilados e categorizados, frequências obtidas pelo SPSS e, também, análise de conteúdo dos Grupos Focais com o apoio do programa Atlas.ti).

RESULTADOS

Assistência Social nos municípios

Em termos institucionais, os CREAS analisados estão inseridos em um ambiente no qual o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é uma realidade conhecida; no entanto, os avanços propostos em seu bojo ainda não foram satisfatoriamente incorporados. Em consonância com o incipiente cenário observado no Censo SUAS 2012 no que diz respeito à área de Gestão do Trabalho (apenas 26,3% de formalização por meio de subdivisão administrativa), praticamente não há, nos municípios investigados, uma política municipal de planos, cargos e salários e um programa de capacitação para área de Assistência Social – temas regulamentados pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), como sintetizado no gráfico abaixo:

GRÁFICO 1: SÍNTESE ESTRUTURA ASSISTÊNCIA SOCIAL NOS MUNICÍPIOS



Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Mais de 50% dos municípios estudados possui uma pasta exclusiva da Assistência Social, dado que corrobora a tendência positiva observada no Censo SUAS 2012 quanto ao fortalecimento da área de assistência, e quase todos têm Plano Municipal de Assistência Social com ações incorporadas ao Plano PluriAnual (PPA). Constata-se, portanto, que tais secretarias respondem às exigências básicas da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Entretanto, as três variáveis

seguintes indicam que essas Secretarias não apresentam avanços significativos nos elementos incorporados a esta política nos últimos anos (Plano de carreira, Capacitação¹ e Vigilância Socioassistencial).

Embora nove dos dez municípios pesquisados indicassem a existência do PMAS, foi verificado que para alguns municípios não há acompanhamento e nem uma periodicidade para a sua realização. Não há, via de regra, produção e sistematização de informações territorializadas sobre as situações de vulnerabilidade e risco que incidem sobre famílias e indivíduos, de maneira a propiciar uma atuação proativa ou mesmo preventiva dos serviços. Nos municípios de pequeno e médio porte identifica-se, na verdade, certo desconhecimento acerca da área de vigilância social.

Com efeito, o entendimento da vigilância e o seu desenvolvimento foi verificado basicamente nas metrópoles investigadas, enquanto nos municípios de menor porte o tema apresentou-se de forma bastante embrionária, quando não inexistente. Há o registro das informações acerca da vulnerabilidade e dos riscos dos indivíduos de maneira informal, não sistematizada, a partir dos próprios atendimentos que chegam ao equipamento, com base nos quais os técnicos vão concluindo em qual região há maior incidência de determinadas situações de risco. Essa prática configura uma gestão que se baseia na síntese pela experiência. Não foi observada análise estratégica e proativa, que contribuiria para a vigilância dos padrões e serviços, indicando as necessidades de proteção da população e as características e distribuição da rede de proteção social instalada para a oferta de serviços. Considerando a vigilância como uma área de gestão da informação dedicada a apoiar as atividades de planejamento, supervisão e execução dos serviços socioassistenciais, a elaboração do planejamento da assistência social no município vê-se prejudicado por esta carência diagnóstica.

Nesse sentido, é necessário fazer a distinção entre o planejamento mais geral, estratégico da política de assistência social municipal, que leva em consideração um diagnóstico socioterritorial e os insumos da vigilância realizada no território, e o planejamento mais cotidiano, dos profissionais, que se organizam de maneira a atender a demanda no equipamento. Fica claro que o entendimento do planejamento é certamente influenciado pelo lócus de atuação do profissional. Quando indagados, normalmente os coordenadores da Proteção Social Especial (PSE) entenderam o planejamento como mais amplo, estratégico, enquanto os coordenadores do CREAS e principalmente os técnicos tratam o planejamento como um plano de ação para atendimento no curto prazo das demandas do equipamento, o qual nem sempre se revela de forma proativa.

1 A variável “existência de programa de capacitação” foi interpretada de forma bastante flexível pelos/as entrevistados e, portanto, pode significar tanto a existência de uma subárea específica de formação de profissional quanto uma decisão institucional de se apoiar os processos de capacitação, facilitando a participação de seus técnicos em eventos realizados pelo governo do estado ou outros atores.

Ainda, o que se verificou é que o Coordenador da PSE e/ou o Coordenador do CREAS nos municípios, pelo fato de possuírem maior contato com o órgão gestor da Assistência Social, conhecem o diagnóstico socioterritorial ou o planejamento da política, quando existentes, ao passo que, à medida em que se distancia dos cargos de coordenação, e se aproxima dos profissionais, técnicos dos equipamentos, esse conhecimento se perde, configurando uma situação de assimetria de informação. Na maioria das vezes, os técnicos do CREAS não participam do planejamento mais amplo da Assistência Social, sendo envolvidos apenas no planejamento mais cotidiano da atuação no equipamento.

Há a percepção generalizada entre os entrevistados de que a demanda é grande e que os equipamentos são em pouca quantidade. Entretanto, dado que tal percepção está baseada na experiência cotidiana e não contempla uma avaliação de demanda baseada em indicadores mais sólidos, não se pode depreender estimativas do número de equipamentos e profissionais necessários para atender a demanda no território por serviços de proteção social especial de média complexidade, resultando num enfraquecimento técnico dos pleitos orçamentários da área de assistência social.

Relatos apontam que a falta de planejamento correlaciona-se à sobrecarga das equipes e ao descompasso entre o Plano Plurianual 2009-2013, elaborado pela gestão anterior, e as prioridades da nova gestão municipal.

Em relação ao planejamento da utilização dos recursos financeiros a situação é ainda mais incipiente. As equipes, incluindo os coordenadores, têm pouco conhecimento do orçamento, em algumas situações participaram da sua elaboração, mas não acompanham a sua execução e nem entendem muito bem como os recursos podem ser utilizados. Foram relatadas dificuldades na utilização dos recursos do Fundo Municipal de Assistência Social.

Relações entre CREAS e órgão gestor

É rara a existência de uma relação de proximidade entre o órgão gestor e o CREAS. Há consenso em todos os municípios investigados quanto ao insuficiente suporte técnico e de materiais recebido. Um depoimento significativo aponta para a falta de acompanhamento, monitoramento e apoio para ajudar a decidir encaminhamentos.

Foi citado por um profissional do CREAS que o que há de suporte técnico é apenas a lei, que não há discussão e, em suas palavras, não há “apropriação desses instrumentais”. Nenhum dos entrevistados citou algum processo de monitoramento ou supervisão que seja realizado pelo órgão gestor que sirva de apoio ou suporte à execução dos serviços. Na maioria dos casos, a relação entre o CREAS e o órgão gestor municipal da assistência social é formal, obedecendo a hierarquias e mediada pelo coordenador do equipamento, com pouca ou nenhuma

participação da equipe técnica. Faltam também reuniões regulares entre o órgão gestor e a equipe do CREAS. Os profissionais que atuam diretamente com as MSE são os que mais claramente se queixam desta falta de apoio institucional e técnico por parte do órgão gestor.

O porte do município pode ser considerado um dos elementos que influencia no padrão de relação – mas não como elemento determinante. Isto porque em municípios menores, a própria estrutura aproxima gestores e técnicos. Entretanto, esta proximidade não garante eficácia e eficiência do trabalho, ou mesmo a satisfação das equipes. O que aparece nos discursos como fundamental é que o órgão gestor ofereça acompanhamento técnico, recursos materiais necessários e, sobretudo, retaguarda institucional nas articulações e/ou para decisões necessárias para a garantia dos direitos socioassistenciais dos usuários.

Estrutura Física

Os dados acerca das provisões dos CREAS foram captados sobretudo dos relatos de ambiência e dos discursos dos profissionais, que estavam interessados em relatar o que faltava. Praticamente todos os equipamentos necessitam de ajustes para se adequar ao exigido pela Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais no que se refere, principalmente, às normas de acessibilidade conforme Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), aos recursos materiais e aos materiais socioeducativos.

A grande maioria dos CREAS visitados possui placa de sinalização na entrada. Por outro lado, na maioria dos casos a recepção dos equipamentos é inadequada às necessidades da política pensada para o CREAS, tendendo estes ambientes a não garantirem a privacidade e a não serem acolhedores.

Na maior parte dos casos, faltavam banheiros em boas condições estruturais e de limpeza para uso dos beneficiários, bem como bebedouro higiênico com copos. O número de salas de atendimento é por vezes insuficiente e suas condições, precárias (e.g. salas separadas apenas por divisórias), afetando principalmente a possibilidade de sigilo e privacidade nos atendimentos. A reclamação dos usuários, no entanto, não apontou para a falta de privacidade, centrando-se na localização dos equipamentos e dificuldades de deslocamento. Em alguns casos, o CREAS divide seu espaço com o Conselho Tutelar, o que, na visão de uns, facilita o trabalho e as articulações e, na visão de outros, confunde o usuário quanto às funções de cada órgão. Na maioria dos equipamentos há falta de material informático, como computadores e Internet, bem como materiais socioeducativos. Ainda, os carros disponíveis são insuficientes para a demanda, seja porque compartilhados com outro serviço municipal, seja porque há limite de quilometragem mensal.

Gestão dos CREAS

Os CREAS analisados se caracterizam pela debilidade nos processos de planejamento, monitoramento, avaliação e sistematização da execução. A avaliação, tal qual o planejamento, caracteriza-se como um processo caseiro, informal e pontual.

Há um organizado sistema de registro de casos e atividades em todas as cidades visitadas – independente do instrumento que se utilize. Contudo, embora todos reconheçam a importância de se contar com instrumentos completos e digam que os dados auxiliam no planejamento das ações, não se verificou em nenhum município tratamento desses dados e, conseqüentemente, produção de informação. Os dados permanecem em prontuários individuais guardados em pastas e, em poucos casos, também são digitalizados. Auxiliam, por certo, no processo de atendimento, mas não se encontraram evidências de que sejam explorados para além disso. Com efeito, não foi identificada qualquer prática que possa ser classificada como um esforço de monitoramento – compreendido como processo contínuo que acompanha a execução de um serviço e se utiliza dos dados administrativos coletados para informar e orientar a implementação do mesmo, verificando o desempenho com relação aos resultados previstos, comparando e analisando as tendências ao longo do tempo.

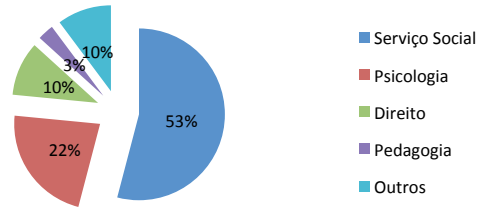
Há falta de compreensão sobre o que venha a ser um diagnóstico socioterritorial. Em muitas das entrevistas verifica-se uma confusão entre este e o cadastramento das pessoas que são atendidas. Além disso, há casos em que se defende o conhecimento de campo como diagnóstico suficiente para orientar as ações.

Em resumo, o cenário aponta dificuldades comuns a serviços como os realizados pelos CREAS: com altas demandas de risco e vulnerabilidades, parece ser difícil encontrar momentos para se “parar” a execução. As “urgências” do dia-a-dia tendem a tomar todo o tempo de trabalho e momentos como de planejar, monitorar e avaliar são entendidos, muitas vezes, como questões burocráticas concorrentes à execução dos serviços. E estes não podem esperar. Conclui-se que, nos municípios pesquisados, em especial nos de menor porte, a gestão do CREAS está centrada no atendimento urgente das demandas, e que o planejamento é voltado principalmente para o curto prazo, de maneira a organizar a atuação dos profissionais frente à demanda do equipamento. Não há, de maneira geral, uma reflexão estratégica a partir de um diagnóstico socioterritorial e das ações de vigilância, que norteiem a atuação no médio e longo prazos.

Recursos Humanos e demandas de capacitação

Constata-se que atualmente os CREAS contam com quadros formados majoritariamente por mulheres (83%) e altamente qualificados do ponto de vista acadêmico: todas as pessoas entrevistadas tinham curso superior, e destas, 50% tinham curso de pós-graduação.

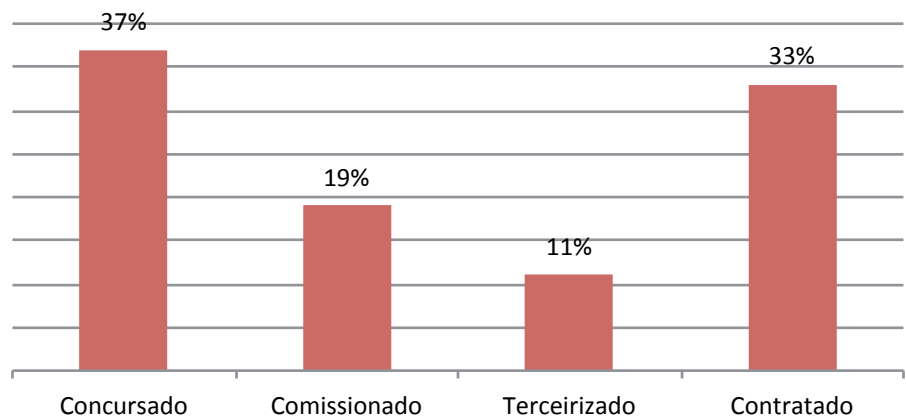
GRÁFICO 2: PROFISSIONAIS CREAS: FORMAÇÃO UNIVERSITÁRIA



Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Com respeito ao vínculo empregatício, o quadro de profissionais que atuam nos CREAS é formado primeiramente por concursados (37%), seguido por contratados (33%) e comissionados (19%).

GRÁFICO 3: PROFISSIONAIS CREAS: VÍNCULO EMPREGATÍCIO



Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Somando-se os valores das categorias que se caracterizam pela “instabilidade” de vínculo (contratados, terceirizados e comissionados), tem-se um total de 63%, isto é, mais da metade dos profissionais que atualmente trabalham nos CREAS investigados. Cabe ressaltar que a alta rotatividade dos profissionais do CREAS, problema frequentemente citado nas entrevistas e correlacionado com a fragilidade dos vínculos trabalhistas, prejudica o processo de capacitação – outro ponto problemático, que será abordado a seguir.

Considerando o nível de escolaridade e o número de profissionais existentes em cada CREAS visitado, constata-se que os CREAS visitados respondem bem ao perfil exigido pela NOB-RH/SUAS, não obstante observar-se em campo, principalmente em municípios de pequeno porte, a dificuldade do CREAS contar com profissionais de direito e o acúmulo das funções de coordenador da PSE.

Vale ressaltar que diversos relatos apontaram para o fato do número de profissionais do equipamento não ser suficiente para suprir a demanda.

Além disso, estes profissionais muitas vezes não tinham clareza sobre o papel desempenhado por cada um. Ademais, nem sempre a formação acadêmica dos profissionais garantia o bom atendimento, uma vez que a formação universitária não os prepara para enfrentar a realidade que se apresenta no CREAS e que, frequentemente, encontra-se defasada frente às novas concepções e normativas da assistência social, cabendo um processo de capacitação para que os serviços tipificados sejam ofertados em conformidade com o ordenamento vigente.

Nesse contexto, verifica-se que falta capacitação aos técnicos. Suas demandas por capacitação giram entorno de diversos temas, entre os quais se destacam a política de assistência social e o papel do CREAS no âmbito do SUAS e de cada profissional no âmbito do CREAS; temáticas específicas enfrentadas pelos profissionais no seu trabalho diário, tais como drogadição e exploração sexual; formas de abordagem para públicos específicos (mulheres, crianças e adolescentes, idosos etc.); e aspectos normativos, administrativos e de planejamento. Foi citada ainda a necessidade de que outras equipes que trabalham em conjunto com a assistência social, como saúde e educação, também sejam capacitadas. Foram demandadas capacitações contínuas, para atualização constante acerca das políticas. Foi feita sugestão de se apresentar casos para exemplificar durante as capacitações, haja vista dificuldade de aplicar as capacitações aos casos que vivenciam no dia-a-dia do CREAS.

Organização dos serviços

A partir da amostra deste estudo se constata basicamente três tipos de organização dos serviços no CREAS:

1. CREAS em que existe a divisão de equipes por serviço: PAEFI, MSE e Abordagem Social;
2. CREAS em que a equipe das MSE é independente dos demais profissionais que realizam os serviços PAEFI e Abordagem Social;
3. CREAS em que a equipe realiza todos os três serviços.

Esta divisão é aparentemente influenciada pelo porte do município e pelo tamanho da equipe, mas há outros elementos que podem influenciar. Uma metrópole, por exemplo, optou por não dividir a equipe em programas com o intuito de não fragmentá-la. Ainda sobre a organização geral dos serviços, nota-se que os CREAS visitados da região Norte não contam com o apoio de unidades de acolhimento e que em um município ainda não se realizou a integração da MSE ao CREAS. O serviço está alocado no espaço físico do CREAS, mas é executado por uma entidade conveniada.

PAEFI

Em todos os municípios, a demanda do PAEFI é formada, sobretudo, por violações de direitos da criança e adolescente e do idoso: citadas pelos técnicos entrevistados como “abandono e negligência ao idoso”, “negligência e abandono de incapaz”, “violência e negligência contra criança e adolescente”, “maus tratos” etc. E, em menor grau, por conflitos familiares em decorrência do uso de álcool e drogas por algum de seus membros. Esta demanda chega, na maioria dos casos, através de encaminhamentos realizados pelo Conselho Tutelar, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias, Juizados ou canais de denúncia, tais como o disque 100. Também foram mencionados encaminhamentos realizados pelos CRAS, Conselhos e secretarias setoriais, principalmente de saúde, e a demanda espontânea. A busca ativa não foi mencionada como meio usual de recebimento da demanda.

O fluxo usual de trabalho no PAEFI se divide nas seguintes etapas, com variações a depender do equipamento:

- acolhida e escuta, a partir das quais se verifica quais serão os tipos de atendimento realizados e por quais profissionais;
- atendimento (individual ou em grupo);
- visitas domiciliares para acompanhamento ou para verificação de denúncias;
- encaminhamento para outros serviços da rede socioassistencial, em especial para o CRAS, para o sistema de garantia de direitos (Conselho Tutelar, Juizado da Infância e da Juventude, para o Juizado da Mulher, para a Promotoria do Idoso e da Pessoa com Deficiência) ou de outras políticas setoriais (principalmente saúde, educação e habitação);
- elaboração de relatórios.

Os registros são realizados por meio de ficha de acolhimento, ficha de acompanhamento, relatórios, normalmente mantidos em arquivos físicos. Apesar da precariedade existente em alguns equipamentos, é frequente a cooperação entre a equipe, tanto para análise dos casos, como para compartilhamento de informações, divisão de trabalho e planejamento para atendimento dos casos. Os encaminhamentos são realizados, mas há pouca menção ao acompanhamento dos mesmos. Em muitas situações, os profissionais dos serviços se organizam por dia, por exemplo, dia para atendimento, dia para visita domiciliar e dia para elaboração de relatórios. As atividades para cada um desses dias preenche todo o tempo disponível de maneira que não há um momento para acompanhamento dos atendimentos e encaminhamentos já realizados. O acompanhamento se dá normalmente no próximo atendimento agendado, quando, muitas vezes o profissional é surpreendido com a informação de que o usuário não teve o devido

atendimento na instituição para a qual foi encaminhado. Nesse caso, o tempo decorrido prejudica o atendimento eficaz ao usuário. O fluxo para saída do usuário do serviço se verifica quando há superação da violação do direito, constatado pelos profissionais envolvidos no acompanhamento do caso, ou quando não há comparecimento ao atendimento, o que leva os profissionais a realizarem visita domiciliar para verificar a razão do não comparecimento. Caso haja reincidência no não comparecimento, normalmente o profissional encaminha o caso ao sistema de garantia de direitos, para providências cabíveis.

O quadro abaixo sintetiza as estratégias e ferramentas utilizadas pelos CREAS pesquisados na execução do PAEFI:

QUADRO 3: SÍNTESE DE ATIVIDADES PAEFI

QUADRO SÍNTESE PAEFI	
Trabalho social	Situação observada nos 10 casos
Estudo social	Realizado em todos os casos
Busca ativa	Realizado em aproximadamente 50% dos casos, mas, sobretudo, para verificação de denúncia
Visitas domiciliares	Realizadas em todos os casos
Atendimento psicossocial familiar	Realizado em todos os casos
Atendimento psicossocial individual	Realizado em todos os casos
Orientação jurídica	Apenas 6 municípios contam com profissional do direito, portanto, não realizada em 4 casos
Acesso à documentação pessoal	Realizado em todos os casos
Atividades em grupo	Apenas 3 municípios contam com atividades coletivas específicas para o PAEFI e nem sempre estão adequadas aos objetivos do PAEFI.
Referência e Contrarreferência para Rede	7 casos confirmaram a realização sistemática de referência e contrarreferência. Poucos/as usuários/as confirmaram terem sido encaminhados para CRAS
Encaminhamentos para políticas setoriais	Considerando as informações dadas pelos profissionais, todos os casos realizam encaminhamentos. Entretanto, poucos/as usuários/as afirmaram terem sido encaminhados

Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Conforme quadro apresentado, o PAEFI está relativamente adequado às exigências postas pela Tipificação. Entretanto, a análise dos casos identificou em campo alguns desafios tais como: a falta de profissionais de direito; a não padronização e o não consensuamento do fluxo de atendimentos com a Rede Socioassistencial e demais parceiros; a ausência de avaliação das estratégias de execução do serviço com melhor cotejamento do perfil de seus usuários em potencial e suas necessidades; e o melhor acompanhamento dos encaminhamentos realizados.

Abordagem Social (SEAS)

Este serviço não era ofertado regularmente por todos os CREAS visitados. Nas cidades menores, além de esporádico, o SEAS não tem um público definido, dirigindo-se ao mesmo grupo atendido pelo PAEFI e se desenvolvendo mais a partir de verificação de denúncia do que por busca ativa, seja pelo número limitado da equipe técnica, pela falta de veículo ou mesmo pela concepção que se tem do serviço.

Nos municípios maiores, o serviço atua em paralelo, às vezes complementarmente, aos Centros de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centros Pop) existentes – realidade que alterou a forma de atuação dos CREAS e não pôde ser melhor observado devido à não inclusão dos Centros POP entre os equipamentos investigados. O SEAS ofertado como serviço diário se organiza usualmente em forma de escalas por educadores e componentes da equipe. Apenas excepcionalmente o profissional de direito acompanha o atendimento. É feita a abordagem de rua, de carro, e ao final, alguns usuários voluntariamente acompanham os técnicos do CREAS até o equipamento.

Entretanto, em especial nos municípios de médio e pequeno porte, a concepção do SEAS por vezes se distancia das diretrizes nacionais. Há casos em que não se compreende, por exemplo, que o CREAS tem o papel de trabalhar com a população de rua, sobretudo porque esta seria formada por usuários de drogas. Também se verifica um discurso corrente que nega a existência de trabalho infantil nos territórios de referência. Como consequência, a abordagem se compreende como atividade realizada em conjunto com o Conselho Tutelar e a Polícia Militar na verificação de denúncias ou busca de situações como prostituição em bares e outros locais públicos. Este SEAS “esporádico”, observado em diversos municípios, atua a partir de denúncias feitas pela população ou advindas dos órgãos do sistema de garantia de direitos. Muitos casos estão relacionados ao alcoolismo, a problemas de saúde mental e a adolescentes que fogem de suas famílias. Além disso, foram citados casos de abordagem envolvendo tratamento para pessoas com uso de entorpecente e solicitação de documentos.

Na maioria dos casos, não há equipe específica para a realização do serviço de abordagem, e ele é realizado por todos os profissionais do equipamento. Independente do porte municipal, o SEAS não está orientado por um diagnóstico

socioterritorial. Em muitos casos, defende-se que o conhecimento de campo é suficiente para definir os locais de atuação – o que significa que o serviço pode se tornar refém de “verdades” construídas pelo senso comum e reforçar estigmas. O quadro abaixo apresenta a síntese do serviço tal qual observado em campo:

QUADRO 4: SÍNTESE ABORDAGEM SOCIAL

QUADRO SÍNTESE ABORDAGEM SOCIAL	
Trabalho social	Situação observada nos 10 casos
Estudo social do território	Informal
Abordagem e Busca ativa - pessoas em situação de rua	4 casos realizam de forma sistemática; 6 casos realizam apenas de forma esporádica, por denúncia
Abordagem e Busca ativa - trabalho infantil	Esporádica ou por denúncia em todos os casos
Abordagem e Busca ativa - exploração sexual comercial	Esporádica e ou por denúncia em todos os casos
Trabalho conjunto/definido com Centro Pop quando exista tal equipamento	Existe fluxo entre dois serviços em todos os casos em que se tem Centro Pop. Entretanto, não apareceu nos discursos como um parceiro forte.
Encaminhamentos ao PAEFI	Realizados em todos os casos
Encaminhamentos a políticas setoriais	Realizados em todos os casos, sobretudo, para saúde
Encaminhamentos para sistema de justiça	Realizados em todos os casos quando necessário
Encaminhamentos a serviços de acolhimento institucional/república/família acolhedora	Apenas 5 casos contam com serviço de acolhimento institucional no município

Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Serviço MSE

Este serviço foi recentemente incorporado nos CREAS pesquisados, sendo que em dois casos o processo ainda não se completou. Além dos problemas comuns a processos de transição, o fato de ser um serviço que atua estreitamente ligado às demandas do Poder Judiciário faz com que sua integração ao CREAS tenha maiores dificuldades para se consolidar.

Por mais que as equipes do CREAS interajam cotidianamente nos espaços comuns, as pessoas envolvidas com as MSE tendem a trabalhar de forma isolada. Esse

isolamento influencia inclusive a articulação entre os serviços. Foram poucos os relatos de encaminhamento, por exemplo, de adolescentes em meio aberto ou de algum familiar para os serviços do PAEFI, ao contrário do que se verifica com a Abordagem Social.

A análise constata que o serviço de MSE parece estar se estruturando de forma adequada às exigências da Tipificação. De um modo geral, as equipes demonstram conhecimento sobre os serviços, sendo que alguns municípios contam com profissionais que têm trajetória antiga na militância das causas da juventude em conflito com a lei, isto é, têm perfil adequado para trabalhar com temas tão delicados. Quanto ao desenvolvimento do serviço, em todas as cidades o processo é similar: o jovem é acolhido, elabora-se o Plano Individual de Acompanhamento (PIA) em conjunto com os envolvidos (jovem e responsável) e inicia-se o acompanhamento – que em algumas cidades é individual, em outras, em grupo e ainda em algumas nas duas modalidades. A diferença está apenas no foco do acompanhamento em decorrência da medida aplicada: acompanhamento escolar (LA) e prestação de serviço à comunidade (PSC).

Há dois principais desafios para o serviço de MSE. O primeiro é institucional: dada a característica peculiar do serviço, cuja demanda por atendimento e formato de acompanhamento é fortemente regulada pelo judiciário local, o espaço de protagonismo da assistência social na prestação de serviço de proteção social de alta complexidade conforme suas competências se vê contraposto a um modelo de atendimento que torna o CREAS balcão de serviços do Poder Judiciário. O segundo tem relação com a qualidade do atendimento, em especial no que se refere ao acompanhamento mais próximo do cumprimento da medida, das situações que dificultam o cumprimento da mesma, e do encaminhamento para outros serviços/políticas setoriais, a partir de cada situação analisada. Observou-se em campo o trabalho de conscientização e abordagem, mas sem que se estabeleça acompanhamento mais qualificado da medida. Os relatos mais frequentes foram de encaminhamento à área de saúde no caso de drogadição ou de reinserção à escola. No caso de descumprimento da medida normalmente há elaboração de relatório a ser encaminhado ao Juizado para providências cabíveis. O quadro abaixo apresenta síntese do serviço tal qual observado em campo.

QUADRO 5: SÍNTESE MSE

QUADRO SÍNTESE MSE	
Trabalho social	Situação observada nos 10 casos
Acolhida dos jovens em espaços do Poder Judiciário	Apenas 1 caso
Acolhida dos jovens no CREAS	Realizada em todos os casos

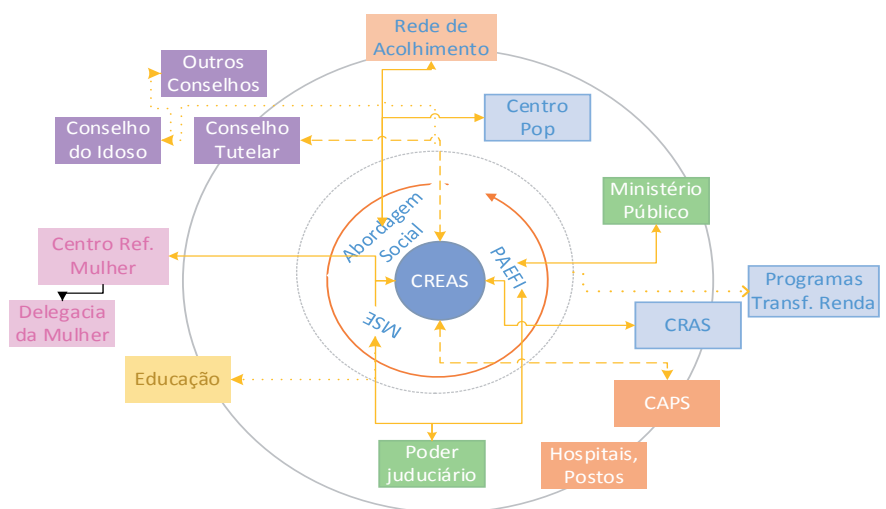
Elaboração do PIA em conjunto com jovem em cumprimento de medida	Realizada em todos os casos
Atendimento/acompanhamento Individual	Realizada em todos os casos , com distinção de periodicidade para LA e PSC
Atendimento/ acompanhamento Familiar	Profissionais afirmam realizar; maioria de usuários diz não ter atendimento familiar
Atendimento em grupo	Em aproximadamente 50% dos casos
Encaminhamentos às políticas setoriais	Profissionais afirmam realizar; maioria de usuários diz não ter sido encaminhado
Encaminhamento e acompanhamento do PSC	Realizada em todos os casos , mas o formato de acompanhamento é distinto.

Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Relações com a rede e políticas setoriais

Os CREAS participam de cenário composto por diferentes atores e formas de relacionamento. Classificando as informações colhidas, verifica-se que mais próximos dos CREAS estão os CRAS, os Conselhos Tutelares e outros órgãos de Justiça (Ministério Público, Defensoria, Poder Judiciário). Em seguida, há um grande fluxo com a Saúde e, em menor grau, com a Educação. Dialoga-se com outros tantos parceiros, mas com uma intensidade que dependerá de caso a caso, do perfil de usuários em cada cidade e até mesmo da estrutura institucional.

FIGURA 1: REDE DE PARCERIAS CREAS



Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Sobre o tema das articulações, a análise destaca que as ferramentas tradicionais para a realização de encaminhamento (relatórios, ofícios, contato telefônico, visitas à entidade, reuniões com profissionais) são compreendidas como ferramentas de articulação em todos os municípios pesquisados. Na maior parte dos casos é a demanda quem “força” os processos de articulação. Isto significa que não há um planejamento desse processo, embora tanto gestores quanto técnicos reconheçam a importância e necessidade da articulação e intersetorialidade em todos os espaços de atuação. Da mesma forma, não há acompanhamento fino dos encaminhamentos realizados: os profissionais entendem a relevância do acompanhamento, mas são suplantados pelas demandas diárias do equipamento.

Existe uma incompreensão quanto aos limites do trabalho do CREAS, em algumas situações inclusive por parte dos profissionais do próprio equipamento ou da rede socioassistencial, e por isso este recebe demandas que extrapolam suas atribuições. Esta insuficiente compreensão quanto ao papel do CREAS, somada à ausência de articulações fortes e às dificuldades de se receber retorno quanto aos encaminhamentos realizados geram um sentimento pessimista com relação ao trabalho em rede – visto como complexo, difícil, frágil e distante. Em muitos casos, verificou-se ainda a influência da “pessoalidade” e “intimidade” (nos termos da cordialidade de Sergio Buarque de Holanda) no sucesso ou fracasso dos processos de articulação e relação entre os atores. Isto significa que quando se tem algum conhecido no espaço, a articulação acontece de forma mais fácil.

Em suma, o trabalho intersetorial e em rede ainda não funciona como deveria, formalizado e compreendido como dever da coisa pública com o objetivo de garantir um atendimento de qualidade aos usuários. Quando identificados, os avanços são considerados como resultados da insistência em se trabalhar articulado: respostas imediatas em alguns casos, relações mais favoráveis, retornos positivos e processos que apontam para um maior reconhecimento das competências de cada um dos atores envolvidos no processo.

Percepção sobre a qualidade dos serviços e aquisições dos usuários

As avaliações acerca do CREAS e seus serviços possui, como não poderia deixar de ser, conteúdos e ênfases diversos quando se comparam os discursos dos profissionais e dos usuários. Não obstante, a avaliação geral é positiva e as dificuldades são apontadas dentro deste contexto geral de aprovação do equipamento e das atividades ali proporcionadas.

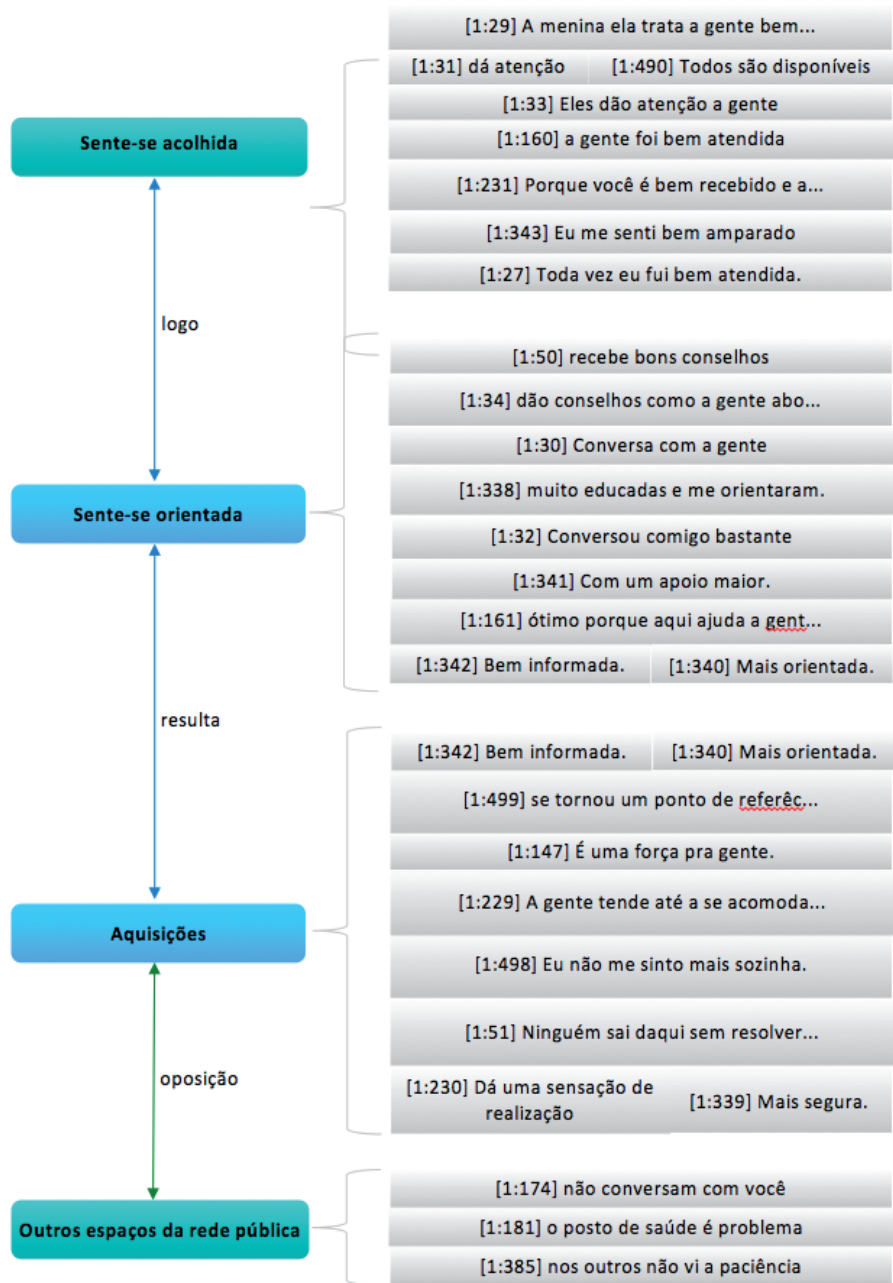
A percepção dos técnicos sobre a qualidade dos serviços sugere um bom nível de aprovação, mas sempre acompanhado de ressalvas que indicam que “fazem o melhor dentro do possível” e que “necessitam de capacitações” para alcançarem melhores resultados. O CREAS foi mencionado em diversos momentos como um espaço importante de diálogo e de escuta, como fonte de informações sobre direitos e deveres dos cidadãos e de orientações acerca de temas diversos como

drogadição e controle de natalidade. Os encaminhamentos dados no CREAS, que possibilitam acesso a serviços de saúde, a benefícios e ao poder judiciário foram citados como aquisições importantes proporcionadas pelo equipamento.

Foi citado pelos profissionais como aquisição proporcionada pelo PAEFI aos seus usuários um relacionamento mais harmonioso com a família e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; o empoderamento dos usuários; e a conquista da autonomia graças ao retorno ao mercado de trabalho. No caso do serviço de abordagem social, foi citado o resgate da cidadania por meio da emissão de documentos e da retirada da rua como local de moradia e a sua saída de uma situação de violação de direitos. Levar o usuário do serviço de abordagem social de volta à sua cidade de origem também apareceu como uma aquisição proporcionada por esse serviço. Em um caso relatado, foi mais fácil pontuar aquisições dos usuários do PAEFI e das MSE do que da abordagem, pois a situação de rua envolve a dependência química, que é vista como algo mais difícil de sanar. Apesar disso, o abandono de vícios também figura como um resultado possível dos serviços nas falas dos profissionais do equipamento. No que tange às aquisições dos usuários das MSE, os profissionais entrevistados foram quase unânimes em dizer que as principais são a volta para a escola, a inserção em cursos técnicos e no próprio mercado de trabalho, bem como a melhoria da relação entre pais e filhos e com a família e a sociedade de um modo geral. Citaram também o fato de pararem de cometerem atos infracionais.

Já os usuários do PAEFI e da Abordagem, participantes dos Grupos Focais, avaliaram bem os serviços recebidos em todas as localidades visitadas, indicando os CREAS como locais de referência para se encontrar “apoio”, “atenção”, “conselhos” e “resolver seus problemas”. Como consequência, compreendem que mudanças significativas são obtidas no processo de acompanhamento. Estas não são apenas no sentido material (embora alguns tenham citado a obtenção de algum benefício ou a recuperação de benefício cortado), mas dizem respeito também ao fortalecimento da autoestima, da confiança em si mesmo. Em geral, dizem gostar dos serviços principalmente porque podem desabafar e são bem atendidos, independentemente de classe social. Às vezes acham distante a localização e que faltam atividades (como esportes para as crianças e encaminhamentos a cursos profissionalizantes para os adultos). Como aquisições, foram citadas amenização de conflitos familiares; informações sobre encaminhamentos legais (e.g. guarda dos filhos); mitigação de problemas ligados ao uso abusivo do álcool e outras drogas e a distúrbios emocionais; bem como melhoria das notas escolares. A figura abaixo resume esta avaliação:

FIGURA 2. AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS



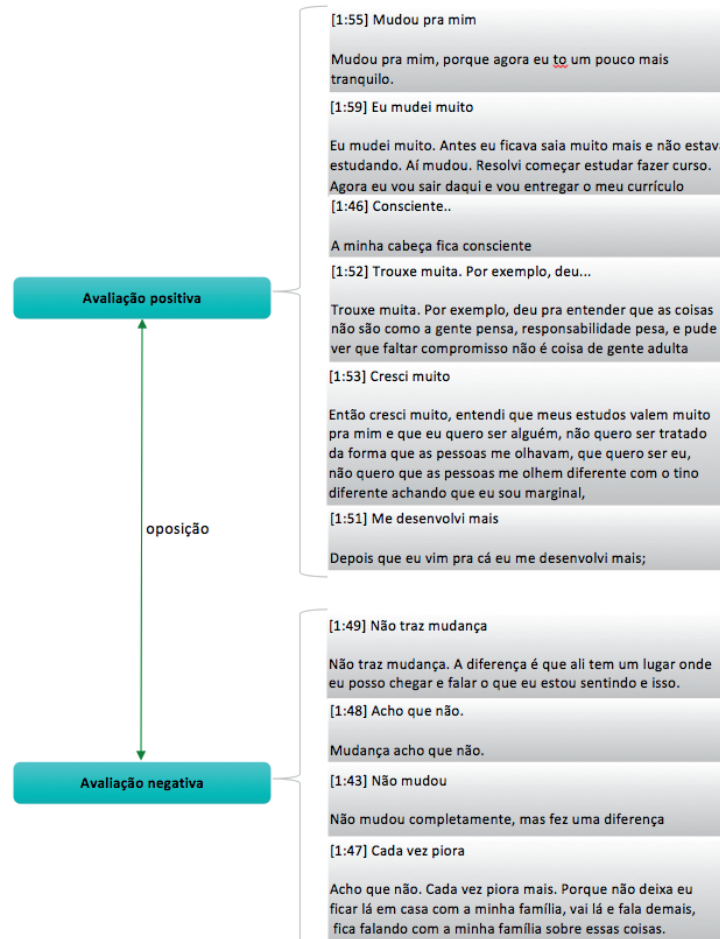
Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Muitas usuárias disseram se sentirem mais seguras e menos culpadas quando as coisas “saem do rumo”. Elas são ouvidas e aconselhadas e têm sentimento de realização e de que irão resolver os seus problemas. Com os filhos frequentando atividades nos CREAS, as mães disseram se sentir mais sossegadas por saber que não estão na rua e com as atividades os filhos ficam mais “dóceis”. Sentem-se mais tranquilas e mais amparadas, conseguiram solucionar casos de violência doméstica. Avaliaram bem o serviço por conseguirem ajuda para acessar documentos e advogado e porque acham que os técnicos são educados e bem informados. Deve-se ressaltar que a avaliação positiva dos serviços de Abordagem e do PAEFI apareceu diversas vezes nos discursos dos participantes dos grupos focais tendo como elemento de comparação o atendimento recebido em outros equipamentos públicos, de saúde e de educação, que é visto como frio e ineficiente.

A maior parte de sugestões diz respeito à divulgação dos serviços. A ideia central captada indica que tudo está muito bem, mas que parece haver pouca gente dos municípios que sabe da existência do CREAS. Como observam os participantes, eles próprios somente souberam da existência do CREAS por conta de alguma denúncia. E considerando que há alta demanda social pelos temas tratados nos equipamentos, estes devem ser divulgados. Outras sugestões: que as salas fossem mais reservadas; que houvesse mais profissionais de outras áreas, como psicopedagogo, fonoaudiólogo e psiquiatra; que fossem ofertados cursos profissionalizantes (corte e costura) e mais eventos.

Os adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas MSE atendidos no CREAS avaliaram de maneira positiva os serviços dos quais são usuários. A relação com os profissionais do Centro foram em geral muito bem avaliadas, especialmente porque eles sentem não ser vistos com preconceito pelo ato que cometeram, ao contrário do que ocorre em outros ambientes, que acabam os estigmatizando. Os adolescentes veem os técnicos como pessoas que estão tentando ajudar e dizem que o serviço é importante, especialmente como orientação. Em discurso significativo, um adolescente valoriza a “conversa” de um tipo ausente dentro da família - isto é, com alguém que “saiba conversar”, pois os pais não “nem ler sabem”. A maior parte diz receber atendimentos individuais; em um dos equipamentos foi citado atendimento em grupo em que se realizavam atividades de pintura e de circo, tendo sido a de pintura muito bem avaliada. Segundo um usuário, essa atividade exige concentração e eles aprendem assim a ficar mais quietos e sossegados. De modo geral, as principais aquisições citadas pelos usuários das MSE foram as mudanças comportamentais, pois declararam estar mais tranquilos, menos “bagunceiros”, mais estudiosos e em relação mais harmoniosa com a família, passando agora menos tempo na rua e mais tempo em casa. Além disso, foram quase unânimes em afirmar a importância do serviço para eles e para outros adolescentes refletirem acerca do que “fizeram de errado”. O quadro abaixo traz alguns dos discursos dos usuários das MSE nos CREAS

FIGURA 3: AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DE MSE



Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014.

Fonte: DataUFF/ fevereiro de 2014

Entretanto, muitos associam ir ao CREAS como “cumprir um dever” e pela ótica de que devem pagar ou serem castigados pelo erro que cometeram, não compreendendo o serviço para além da alternativa à privação de liberdade condicionada aos deveres impostos pelos profissionais que os acompanham. Em diversas entrevistas foi possível perceber que não havia um plano de atividades e acompanhamento dos usuários que fosse claro aos usuários, que, além de não saberem o que é o Plano Individual de Atendimento, pareciam desconhecer os objetivos das medidas para além de citações vagas de “reintegração à sociedade”. Algumas entrevistas apontaram o que, na percepção dos usuários, seriam limites do serviço: falta de acompanhamento ao usuário e à sua família; insuficiência da PSC para mudar a cabeça do jovem e afastá-

lo do crime; inutilidade da PSC à vida do adolescente, causando perda de tempo que poderia ser utilizado para se qualificar profissionalmente, trabalhar e/ou estar em casa; piora nas “cobranças” familiares. De fato, muitos usuários mostraram-se também angustiados com a dificuldade em se conciliar o trabalho com o comparecimento ao CREAS e sugeriram a adequação dos horários das MSE com os horários individuais deles, de escola e trabalho, bem como um número maior de atividades para que não “fiquem de boqueira” - de preferência algo que possa lhes ser útil no mercado de trabalho ou que proporcione acesso à cultura e ao lazer.

RECOMENDAÇÕES

Gestão:

- Fortalecer o apoio técnico aos municípios para a compreensão e estruturação da área de Vigilância Socioassistencial. Parte considerável dos profissionais não apenas não a põem em prática como também não compreendem o conceito e sua importância para a estruturação das ações de Assistência Social no Município.
- Disseminar as orientações técnicas existentes para elaboração de diagnósticos socioterritoriais no âmbito da política de assistência, a exemplo do Caderno de Informações produzido pela SAGI: “Diagnóstico para Gestão Municipal”.
- Fortalecer a oferta sistemática e continuada de ações de educação permanente para os trabalhadores da política de assistência social nos termos previstos pela NOB-RH/SUAS, observando a diversidade de demandas e conteúdos (capacitação inicial, temas específicos, atualização avançada).
- Promover capacitação dos profissionais do CREAS em temas como política de assistência social e o papel do CREAS no âmbito do SUAS; o papel de cada profissional no âmbito do CREAS; temáticas específicas enfrentadas pelos profissionais no seu trabalho diário, tais como drogadição e exploração sexual; formas de abordagem para públicos específicos (mulheres, crianças e adolescentes, idosos etc.); aspectos normativos, administrativos e de planejamento; e temas fundamentais à execução dos serviços, em especial, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, as normativas do Sistema nacional de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente em Conflito com a Lei (SINASE) e demais resoluções ou cadernos técnicos relevantes.
- Estabelecer e/ou aprimorar instrumentos e espaços de planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços com a participação dos profissionais do CREAS.

- Consensuar os fluxos de referência e contrarreferência entre as unidades e serviços da Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.
- Aprimorar a integração das medidas socioeducativas ao CREAS, apoiando institucionalmente as equipes no diálogo com o Poder Judiciário e assumindo o papel de protagonista na execução do serviço para que este não se torne balcão de serviços do Poder Judiciário.

Execução:

- Fortalecer e aprimorar o trabalho de acompanhamento dos encaminhamentos realizados no âmbito dos serviços.
- Trabalhar com a Rede e demais parceiros para definir e compartilhar um fluxo padronizado, clareando o papel de cada um no processo de atendimento.
- Buscar estratégias de comunicação dirigidas para os públicos de influência e de interesse do CREAS que divulguem o papel do CREAS junto aos parceiros com o objetivo de diminuir os equívocos com respeito às suas competências.
- Refletir junto às equipes sobre os públicos prioritários do PAEFI e do SEAS, para que se possa avançar em estratégias para ofertá-los aos públicos vulneráveis que eventualmente não surgem como demanda, a exemplo das crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil ou de pessoas com direitos violados por questões de orientação sexual.
- Realizar o Serviço de Abordagem Social sob a orientação de estudos e dados de contexto social, combinando-os com o conhecimento de campo na hora da definição dos públicos e locais a serem priorizados.
- Aprimorar as formas de atendimento realizadas, fortalecendo as atividades de grupo, observando os objetivos e público específicos do CREAS para que não se torne uma atividade sobreposta aos grupos de convivência e fortalecimento de vínculos já existentes nos CRAS.
- Esclarecer os usuários sobre as diferenças existentes entre CREAS e CRAS.
- Garantir privacidade dos atendimentos por meio de salas mais reservadas.
- Evitar que os horários de cumprimento das MSE conflitem com os horários de estudo e trabalho dos adolescentes e que sejam esclarecidos os motivos do encaminhamento às medidas, bem como sejam realizadas atividades que agreguem à vida dos usuários, especialmente no que tange à conquista de um emprego.

Ficha Técnica

Execução

Fundação Euclides da Cunha (FEC),
por meio do Núcleo de Pesquisas,
Informações e Políticas Públicas da
Universidade Federal Fluminense
(DataUFF)

Pesquisadores

Cristina Gladys Mingarelli Nogueira
Marco Aurélio Alcântara
Mariângela Ribeiro de Almeida
Salette Da Dalt (coordenadora)

Unidades Responsáveis

Secretária de Avaliação e Gestão da Informação

Paulo de Martino Jannuzzi

Diretora de Avaliação

Júnia Valéria Quiroga da Cunha

Coordenador Geral de Resultados e de Impacto

Marco Antonio Carvalho Natalino

Equipe de acompanhamento da pesquisa

Bruno Cabral França
Cecilia Ishikawa Lariu
Elizabeth Bonavigo
Juliana França Varella
Marco Antonio Carvalho Natalino
Marta Battaglia Custódio
Renata Mirandola Bichir
Ricardo Dutra

Secretária Nacional de Assistência Social

Denise Colin

Diretora de Proteção Social Especial

Telma Maranhão Gomes

Coordenador-Geral de Apoio à Execução de Projetos e Serviços

Fábio Moassab Bruni

Coordenador-Geral de Serviços Especializados a Famílias e Indivíduos

Jadir de Assis

Colaboradores:

Suzana Yuriko Ywata
Luciana de Fátima Vidal
Maria de Jesus Bonfim de Carvalho
Kelvia de Assunção Ferreira Barros
Juliana Maria Fernandes Pereira
Telma Maranhão Gomes
Francisco Antônio de Souza Brito
Adrianna Figueiredo Soares Silva
Eduardo Monteiro Martins
Raianne Xavier de Alcântara

Coordenadora Geral de Publicações Técnicas/SAGI

Katia Ozório

Digramação

Tarcísio Silva

Revisão

Cecilia Ishikawa Lariú
Juliana França Varella
Marco Antônio Carvalho Natalino

Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

Esplanada dos Ministérios | Bloco A | Sala 323

CEP: 70.054-906 Brasília | DF

Fone: 61 3433-1509 | Fax: 3433-1529

www.mds.gov.br/sagi