

### TEXTO 3

## TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS NO CONTEXTO DE ENFRENTAMENTO ÀS SITUAÇÕES SOCIOEMERGENCIAIS

### 1. Aquisições dos usuários: segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais e segurança de acolhida

O trabalho social com famílias no âmbito da Política de Assistência Social compreende um conjunto de procedimentos efetuados com a finalidade de contribuir para a convivência, para o reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ ou de solidariedade – que se constitui em um espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário, a partir do seu reconhecimento como sujeito de direitos. (BRASIL, 2012).

Trata-se de um trabalho reflexivo, metódico e sistemático realizados por meio da construção de conhecimentos e compreensão da realidade. Estes conhecimentos precisam estar ancorados em saberes profissionais, longe de ações instintivas, personalistas e inspiradas no senso comum. O trabalho social com famílias deve refletir a responsabilidade estatal na proteção às famílias. À medida em que o nível de complexidade do serviço aumenta, os níveis de exigência de um trabalho articulado e estruturados em bases técnico operativas sólidas, também aumentam. Quando da ocorrência de situações geradoras de emergência sociais, as equipes de Assistência Social e Defesa Social, normalmente, são as primeiras a se aproximarem das famílias. Estes eventos exigem ações de resposta que sejam rápidas e eficazes, por estarmos tratando de questões que remetem a sobrevivência das pessoas numa situação marcada por incertezas e imprevisibilidade.

O trabalho socioassistencial a ser desenvolvido com as famílias, comunidades e indivíduos ultrapassa a dimensão primeira do atendimento imediato nessas circunstâncias, devendo ir além e focar na garantia das seguranças socioassistenciais, a partir da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios nos territórios. A partir destes objetivos, podemos afiançar aos usuários

afetados por este tipo de situação as seguintes seguranças sociais: segurança social de acolhida, segurança social de convívio ou vivência familiar e segurança social de apoio e auxílio.

SEGURANÇAS SOCIAIS		
ACOLHIDA	CONVÍVIO OU VIVÊNCIA FAMILIAR	APOIO E AUXÍLIO
Condições de recepção, escuta profissional qualificada, informação, referência, concessão de benefícios, aquisições materiais e sociais, abordagem em territórios de incidência de situações de risco; oferta de uma rede de serviços e de locais de permanência de indivíduos e famílias sob curta, média e longa permanência.	Exige a oferta pública de rede continuada de serviços que garantam oportunidades e ação profissional para a construção, restauração e o fortalecimento de laços de pertencimento, de natureza geracional, intergeracional, familiar, de vizinhança e interesses comuns e societários;  O exercício capacitador e qualificador de vínculos sociais e de projetos pessoais e sociais de vida em sociedade.	Quando sob riscos circunstanciais, exige a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia, em caráter transitório, denominados de benefícios eventuais para as famílias, seus membros e indivíduos.

O Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências promove apoio e proteção à população atingida por situações de emergência e calamidade pública, com a oferta de alojamentos provisórios, atenções e provisões materiais, conforme as necessidades detectadas. Deve assegurar a realização de articulações e a participação em ações conjuntas de caráter intersetorial para a minimização dos danos ocasionados e o provimento das necessidades verificadas. Entre os principais objetivos do serviço, podemos listar:

- Assegurar acolhimento imediato em condições dignas e de segurança;
- Manter alojamentos provisórios, quando necessário;
- Identificar perdas e danos ocorridos e cadastrar a população atingida;
- Articular a rede de políticas públicas e redes sociais de apoio para prover as necessidades detectadas;
- Promover a inserção na rede socioassistencial e o acesso a benefícios eventuais.

Importante considerar que no momento da emergência os municípios devem mobilizar recursos financeiros e solicitar o cofinanciamento federal e/ou estadual, quando necessário, conforme legislação vigente, atentando-se para as alterações que venham a ocorrer nos normativos relacionados ao assunto<sup>1</sup>.

## **2. Diretrizes para execução do trabalho social essencial ao serviço:**

A execução do trabalho técnico social tem centralidade na família e no território, reconhecendo as famílias e seus membros como sujeitos de direitos e tendo por foco as potencialidades e vulnerabilidades presentes no território de vivência. Atende as necessidades dos usuários através de dois níveis de proteções: a proteção social básica e a proteção social especial, visando à provisão de serviços, programas, projetos e benefícios e integrando as ações das demais políticas setoriais, e também por outras organizações da sociedade civil.

No módulo anterior, trabalhamos diversos aspectos relacionados a necessidade de ações preventivas, elaboração de planos de contingência, gestão de riscos e demais ações relacionadas a etapa pré-emergência. Consideramos que num momento de emergência, são necessárias respostas rápidas, articuladas que visam ao socorro e à assistência à população afetada.

Entre os principais elementos que compõem o trabalho essencial ao serviço podemos especificar: proteção social proativa, escuta, orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais, orientação sociofamiliar, referência e contrarreferência, informação, comunicação e defesa de direitos, acesso à documentação pessoal, articulação da rede de serviços socioassistenciais, articulação com os serviços de políticas públicas setoriais e de defesa de direitos; mobilização de família extensa ou ampliada, mobilização para o exercício da cidadania, atividades de convívio e de organização da vida cotidiana, diagnóstico socioeconômico e provisão de benefícios eventuais.

---

<sup>1</sup> Informações disponíveis nas Diretrizes para a atuação da Política de Assistência Social em contextos de Emergência Socioassistencial. Brasília: SNAS, 2020 (pág. 109);

De acordo com as Diretrizes para a atuação da Política de Assistência Social em contextos de Emergência Socioassistencial, são diretrizes da atuação da Assistência Social em contextos de emergência socioassistencial:

- **Primazia da coordenação do poder público-estatal:** é dever do Estado assegurar a efetivação de ações socioassistenciais que visem à garantia dos direitos e o acesso da população afetada a meios de sobrevivência e reorganização da vida. As organizações da sociedade civil têm grande importância e responsabilidade neste momento, sob a coordenação das ações de responsabilidade estatal;
- **Ações coordenadas e fortalecimento das capacidades locais:** todas as ações devem ser definidas considerando as demandas específicas do território afetado e pressupõem integração entre os entes federados visando fortalecer as capacidades locais e respostas coordenadas às consequências dos contextos de emergência. Quase sempre, as rotinas precisarão ser flexibilizadas e incrementadas a curto, médio ou longo prazo;
- **Garantia dos direitos, prevenção e combate à violência e violação de direitos:** necessário fortalecimento dos direitos humanos fundamentais e superação das situações de violação e violência, garantidas por meio das seguranças socioassistenciais de sobrevivência (de rendimentos e de autonomia), acolhida e convívio ou vivência familiar que expressem a proteção social necessária nas distintas fases da vida, diversidade sexual e de gênero, e raça/etnia, prevenindo a recorrência e agravamento de processos que gerem ou acentuam situações de violência, vulnerabilidades sociais, situação de risco pessoal e social e violação de direitos, em face de contextos de emergência. É importante frisar que a flexibilização de rotinas, métodos e atenção não deve ensejar discursos e práticas de flexibilização de direitos sociais e humanos;
- **Fortalecimento da participação e do controle social e respeito à cultura local:** é responsabilidade da Assistência Social reconhecer seu/sua usuário/a e, neste caso, a população afetada como ator central na reconstrução da sua história de vida e da comunidade. Portanto, a Assistência Social deve sempre primar pela vocalização e autonomia da população, considerando os saberes locais, a organização comunitária e a participação das famílias nos processos decisórios. É importante incentivar a participação dos/das usuários/as em espaços de discussão e decisões relacionadas aos contextos de

emergência (conselhos, organizações da sociedade civil, com representação em 16 gabinetes/comitês/grupos de crise, ou outros). Igualmente relevante é a atuação dos conselhos de assistência social no acompanhamento das ações socioassistenciais diante destes contextos;

- **Atuação intersetorial:** reconhecimento da importância da atuação em rede, como parte de um sistema integrado de resposta à emergência, envolvendo diversos setores e atores sociais, como, por exemplo, a sociedade civil e aqueles que compõem o Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil, de forma a atender os direitos individuais e coletivos, bem como minimizar os danos advindos dos contextos de emergência socioassistencial.

A proteção aos direitos humanos de pessoas afetadas por situações de calamidades e demais emergências sociais compreende o cuidado com a emissão de documentação civil básica, devendo ser adotadas as medidas adequadas logo que possível, mesmo durante a etapa de emergência, para recuperar os documentos pessoais perdidos ou destruídos para isso, promovendo articulação com as instituições responsáveis pela emissão de documentos (Receita Federal, Polícia Civil, cartórios, entre outros).

A oferta de ações socioassistenciais, de forma integrada e complementar a ações intersetoriais e articuladas com órgãos de proteção e defesa civil e com as demais políticas públicas, órgãos de defesa de direitos, sociedade civil organizada, agências de cooperação, conselhos de defesa civil e núcleos de defesa civil comunitários, onde houver, entre outros, conforme a necessidades são os principais elementos à minimização dos danos ocasionados e provimento das necessidades verificadas.

### **3. Abrigamento provisório**

Entre as principais orientações técnicas dos organismos envolvidos nas ações de resposta às pessoas afetadas por uma diversidade de situações socioemergenciais está a estruturação de um alojamento provisório. Para a Política de Assistência Social, um local para repouso e restabelecimento pessoal, com condições de salubridade, instalações sanitárias para banho e higiene pessoal, com privacidade individual e/ou familiar; espaço para realização de refeições; espaço para estar e convívio, com acessibilidade em todos seus ambientes, de acordo com as

normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. Ressaltamos que este espaço estará disponível para todas as pessoas cuja habitação foi afetada por dano ou ameaça de dano e que necessita de abrigo. Conforme classificação da Política Nacional de Proteção e Defesa Civil apresentada no Módulo I, deste curso:

**Desabrigado** - pessoa cuja habitação foi afetada por dano ou ameaça de dano e que necessita de abrigo;

**Desalojado** - Pessoa que foi obrigada a abandonar temporária ou definitivamente sua habitação, em função de evacuações preventivas, destruição ou avaria grave, decorrentes do desastre, e que, não necessariamente, carece de abrigo.

Assim, devemos considerar que uma das principais características destas famílias e indivíduos é o desprovimento das coisas e de suas relações, indicando uma situação coletiva de stress, com ruptura de funcionamento de um grupo em sua base territorial.

Segundo as Diretrizes Técnicas para atuação da Assistência Social neste contexto, o acolhimento emergencial não se constitui em uma oferta permanente. As estratégias emergenciais de proteção devem ser gradualmente substituídas por serviços continuados, caso necessário, a serem garantidos pelas políticas públicas de proteção social, em especial a política pública de habitação.

Para além do acolhimento em caráter emergencial, os contextos de emergência podem suscitar a necessidade de reorganização dos Serviços de Acolhimento já existentes no território ou a criação de novos espaços que garantam as provisões desse serviço específico. A atenção, nesse caso, deve estar focada nas situações que podem ser agravadas pelo risco de convívio de muitas pessoas em um mesmo ambiente ou por outras circunstâncias em que seja identificado indício de que as características ou a forma de oferta do serviço representem ameaça à segurança ou à saúde das pessoas acolhidas, sendo necessário, por exemplo, estar atento se há crianças ou adolescentes desacompanhados que devem ser encaminhados para acolhimento específicos para o seu ciclo de vida.

O Acolhimento deve ser realizado em articulação com a Defesa Civil, de forma imediata e contemplando a utilização do Formulário Nacional para Registro de Informações de Famílias e

Indivíduos em Situações de Emergência Social e Calamidade Pública no SUAS<sup>2</sup> para cadastramento da população afetada e identificação dos agravos ocorridos. É possível, garantir esta oferta a partir de algumas modalidades:

a) Acolhimento emergencial na rede hoteleira: locação temporária pelo poder público, por meio de contrato de hospedagem (hotéis, pousadas, dentre outros) para serem utilizados como moradia provisória;

b) Acolhimento emergencial em moradia provisória: locação temporária pelo poder público de moradia para cada grupo familiar, desde que tenha total pertinência com o serviço e por tempo determinado;

c) Acolhimento emergencial em alojamento provisório: por meio da utilização de locais disponíveis na rede: clubes, igrejas, escolas, associações, entre outros.

Nestes espaços, as famílias precisam ter acesso a toda infraestrutura adequada como: água potável e encanada, energia elétrica e ventilação adequada; espaço para estruturar a cozinha, preparar e realizar as refeições, espaço de convívio, condições para a higienização do vestuário de uso pessoal, com a instalação de lavanderias destinando espaço para a secagem de roupas e por fim, chuveiros, sanitários e pias em quantidade suficiente para o quantitativo de pessoas acolhidas. Também é recomendável a instalação de guarda pertences para os acolhidos e de espaços apropriados para animais de estimação, em especial aqueles que dão suporte emocional às famílias.

Sobre o trabalho técnico realizado nestes espaços, é importante considerar:

- ✚ Local para atendimento das famílias;
- ✚ Espaço administrativo para guarda de documentos e materiais de trabalho da equipe;
- ✚ Ambiente lúdico para realização de atividades;
- ✚ Estabelecer canais de comunicação e tratamento de denúncias;
- ✚ Permitir o uso do espaço para oferta de outras políticas.

---

<sup>2</sup> Disponível em <http://blog.mds.gov.br/redesuas/formulario-nacional-para-registro-de-informacoes-de-familias-e-individuos-em-situacoes-de-emergencia-e-calamidade-publica-no-suas/>

Para um melhor funcionamento dos abrigos temporários é recomendável a construção coletiva de regras de convivência com as pessoas acolhidas mantendo regras claras de convivência e de mediação de conflitos e a observação de alguns aspectos que podem melhorar os aspectos de convivência como:

- a) Organizar o espaço físico do alojamento provisório de forma a manter os núcleos familiares unidos, respeitando a individualidade dos seus membros e o direito à convivência familiar e comunitária e, sempre que possível, as especificidades das famílias e indivíduos (Ex: no caso de algumas etnias indígenas, organizar redários);
- b) Garantir a preservação das ações próprias da vida cotidiana existentes antes do contexto de emergência, sempre que possível, dentro do alojamento provisório (como o preparo do próprio alimento, a lavagem de roupas), buscando preservar o sentimento de individualidade;
- c) Organizar o espaço respeitando diferenças geracionais e de gênero (homens adultos desacompanhados separados de mulheres, crianças\adolescentes e famílias), de modo a prevenir possíveis violações de direitos;
- d) Respeitar as manifestações identitárias dos usuários na organização de seu próprio espaço, exemplo: uso de redes por algumas etnias indígenas; adaptação dos materiais de orientação para estrangeiros e pessoas com deficiência (linguagem e acessibilidade); espaço de manifestação de credo respeitando a laicidade do equipamento; respeito ao uso de vestimentas tradicionais; observação às restrições alimentares culturais ou religiosas; respeito à identidade de gênero ou aos diferentes arranjos familiares, etc.

Para a realização do trabalho técnico social nestes espaços, pode ser necessária a convocação de profissionais que já atuam na rede socioassistencial municipal, cessão de outras políticas setoriais e/ou contratações temporárias para atuação juntos às famílias e indivíduos que estão desalojados ou desabrigados, incluindo uma coordenação geral. Este trabalho deve contemplar atendimento técnico especializado e personalizado incluindo a apresentação de fluxos e objetivos do serviço.

O direito ao alojamento provisório deverá ser entendido como o direito a viver em segurança, paz e dignidade. Esses critérios deverão ser utilizados como pontos de referência no planejamento e na execução destas atividades, considerando as distintas circunstâncias durante as fases anteriores e posteriores da etapa de emergência. O sucesso e a qualidade desta oferta vai depender da etapa de planejamento, da capacitação da equipe técnica melhorando a capacidade de resposta do município às necessidades das pessoas que foram afetadas.

#### **4. Atuação junto ao público prioritário: crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, gestantes e nutrizes:**

As emergências e as situações de inseguranças sociais que delas decorrem, incidem de maneira diferente sobre a capacidade das famílias e indivíduos em superar danos, vencer preconceitos e estigmas, recuperar modos de vida e de subsistência. Ao lidar com o estresse, violações e rupturas ocasionadas por eventos involuntários, as populações demandam, ainda, atenção diferenciada e adequada para ampliar e fortalecer sua capacidade de enfrentar os agravos, as dificuldades, recompor laços sociais e traçar projetos futuros de vida. Em um contexto de emergência é necessário um olhar cuidadoso e minucioso para identificação do público afetado, e à priorização do atendimento, de acordo com cada situação, a fim de se viabilizar o acompanhamento destas pessoas.

O principal objetivo é priorizar o atendimento a famílias e indivíduos que mais necessitam de proteção e suporte específico e a pessoas que mais necessitam de cuidados, mais expostas a situações de violação de direitos e violência, crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência, gestantes e nutrizes, povos e comunidades tradicionais, migrantes e refugiados, pessoas em situação de rua, pessoas vítimas de abuso e exploração sexual, trabalho infantil e outros. É impossível conceber que pessoas que já estão sofrendo com as situações que as situações de calamidade e emergências sociais tenham que ainda vivenciar violências e/ou violações de direito nos espaços que deveriam funcionar sem estas problemáticas.

Medidas como manter família unidas, mas distinguir espaço entre casais e filhos também são descritas, bem como a divisão do abrigo de forma a inibir a violência sexual e outras formas de violência, facilitando a vigilância pelos responsáveis. Recomendamos a leitura, também de

documentos complementares como o Protocolo Nacional Conjunto para a Proteção Integral a Crianças e Adolescentes, Pessoas Idosas e Pessoas com Deficiência em Situação de Riscos e Desastres<sup>3</sup>.

O histórico de atuações da Política de Assistência Social nestes eventos tem exigido qualificação técnica específica e normativas técnicas que ainda são escassas. A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais apresenta os principais elementos e as Diretrizes Técnicas, aqui apresentadas, ainda é um documento em fase preliminar, embora contenha importante aparato formativo e informativo para os profissionais. O importante é que as equipes, através de seus trabalhos possam garantir proteção social a estas famílias e indivíduos, minimizando danos e possibilitando a reconstrução de vida familiar e comunitária. Este, não deve ser um trabalho único e exclusivo das equipes de Assistência Social. Quando sinalizamos a garantia de proteção social, enquanto alternativa principal de superação das condições advindas de emergenciais sociais, estamos referindo-nos a um trabalho articulado com competências específicas para as demais políticas públicas setoriais.

---

<sup>3</sup> Disponível em:

[https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/sdh/protocolo\\_nacional\\_conjunto\\_protecao\\_integral\\_riscos\\_e\\_desastres\\_sdh\\_2013.pdf](https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/sdh/protocolo_nacional_conjunto_protecao_integral_riscos_e_desastres_sdh_2013.pdf)



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

\_\_\_\_\_. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Brasília: MDS, 2004

\_\_\_\_\_. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS) Brasília: MDS, 2012;

\_\_\_\_\_. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH/SUAS) Brasília: MDS, 2007;

\_\_\_\_\_. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – Resolução CNAS nº 109 de 11/11/2009. Brasília: CNAS, 2009;

\_\_\_\_\_. Orientações Técnicas sobre Benefícios Eventuais no Sistema Único de Assistência Social. Brasília: SNAS, 2018;

\_\_\_\_\_. Diretrizes para a atuação da Política de Assistência Social em contextos de Emergência Socioassistencial. Brasília: SNAS, 2020;

\_\_\_\_\_. Orientações Técnicas sobre Benefícios Eventuais no Sistema Único de Assistência Social. Brasília: SNAS, 2018;

\_\_\_\_\_. Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: Trabalho Social com Famílias. Brasília: SNAS, 2012.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA. **Portaria Nº 58 de 15 de abril de 2020**. Aprova a Nota Técnica nº 20/2020, que traz orientações gerais acerca da regulamentação, gestão e oferta de benefícios eventuais no contexto de enfrentamento aos impactos da pandemia da COVID-19, causada pelo novo coronavírus, no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 abr. 2020;

DUTRA, Adriana Soares. **Gestão de Desastres e Serviço Social: o Trabalho de Assistentes Sociais Junto aos Órgãos Municipais de Proteção e Defesa Civil**. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Departamento de Serviço Social, 2017;

VALÊNCIO, Norma. **Sociologia do Desastre**. São Carlos: RiMA Editora, 2009.

FURTADO, Janaína Rocha e SILVA, Marcela Souza (org.) Universidade Federal de Santa Catarina. Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres. **Proteção aos direitos humanos das pessoas afetadas por desastres**. Florianópolis: CEPED UFSC, 2014.

SIENA, Mariana. **A Política de Assistência Social em cenário de desastres relacionados às chuvas**. Disponível em <https://www.gesuas.com.br/blog/atendimento-emergencia-e-calamidade-publica/>

**Conteudista: Cyntia Medeiros**

TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS NO CONTEXTO DE ENFRENTAMENTO ÀS SITUAÇÕES SOCIOEMERGENCIAIS



SIENA, Mariana. **A Dimensão de Gênero na Análise Sociológica de Desastres: conflitos entre desabrigadas e gestoras de abrigos temporários.** 2009. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal de São Carlos, 2009.

**Conteudista: Cyntia Medeiros**

TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS NO CONTEXTO DE ENFRENTAMENTO ÀS SITUAÇÕES SOCIOEMERGENCIAIS