

ORIENTAÇÃO SOCIAL

 Curso Livres



Práticas e Estratégias de Atuação

Técnicas de escuta e abordagem

O trabalho social exige, para além do domínio técnico, uma postura ética e relacional baseada no respeito, na escuta e na comunicação humanizada. No contexto da assistência social, em especial nas ações conduzidas por orientadores sociais, assistentes sociais, psicólogos e outros profissionais da rede, o desenvolvimento de técnicas de escuta e abordagem é fundamental para o acolhimento qualificado de indivíduos e grupos em situação de vulnerabilidade.

Essas técnicas não são apenas recursos operacionais, mas práticas que promovem vínculos de confiança, reconhecimento da subjetividade do outro e estímulo à autonomia. Este texto apresenta os principais fundamentos e estratégias relacionados à escuta ativa, ao acolhimento sem julgamento, à comunicação empática e à abordagem ética e efetiva com usuários dos serviços socioassistenciais.

Escuta ativa e acolhimento sem julgamento

A escuta ativa é uma técnica essencial no trabalho social e parte do princípio de que ouvir vai além da audição. Trata-se de uma escuta comprometida, atenta e sensível, na qual o profissional não apenas registra as palavras do interlocutor, mas também compreende seus sentimentos, contextos e necessidades implícitas.

Segundo Carl Rogers (1983), um dos principais teóricos da Abordagem Centrada na Pessoa, a escuta ativa envolve atitudes como empatia, congruência e aceitação incondicional. Isso significa que o profissional deve:

- Estar verdadeiramente presente no momento da escuta, suspendendo julgamentos e interpretações apressadas;
- Demonstrar por meio da linguagem corporal (olhar, postura, gestos) que está disponível para o outro;
- Validar os sentimentos expressos, ainda que não concorde com os posicionamentos;
- Aguardar o tempo do usuário, respeitando suas pausas, silêncios e resistências.

O acolhimento, por sua vez, é mais do que uma recepção formal. É uma postura ética e política que reconhece o outro como sujeito de direitos. No contexto do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o acolhimento é um dos princípios que orienta o atendimento nas unidades de proteção social básica e especial. De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social (BRASIL, 2013), acolher significa "criar condições para que as pessoas se sintam reconhecidas e compreendidas em suas demandas, trajetórias e sofrimentos".

Portanto, escutar ativamente e acolher sem julgamento são práticas indissociáveis da intervenção social qualificada, e constituem as bases para a construção de vínculos de confiança entre profissional e usuário.

Estratégias de aproximação com indivíduos e grupos

A abordagem inicial com os usuários é um momento sensível, especialmente em contextos marcados por exclusão, estigmatização e violação de direitos. A forma como o profissional se apresenta, se comunica e organiza os espaços de interação pode facilitar ou bloquear o desenvolvimento de vínculos.

Entre as principais estratégias de aproximação com indivíduos e grupos, destacam-se:

- **Abordagem respeitosa e transparente:** apresentar-se com clareza, explicar os objetivos da conversa ou atividade e garantir que a participação do usuário é voluntária. Isso contribui para reduzir resistências e desconfianças iniciais.
- **Observação sensível do ambiente e do comportamento:** muitas vezes, o comportamento do usuário revela mais do que suas palavras. Observar expressões faciais, postura corporal, tom de voz e reações emocionais é fundamental para adaptar a abordagem à realidade vivida pelo sujeito.
- **Uso de linguagem acessível e não técnica:** o vocabulário utilizado deve respeitar o nível de compreensão do grupo, evitando termos técnicos, jurídicos ou acadêmicos que possam causar constrangimento ou distanciamento.

- **Criação de espaços seguros de fala:** especialmente em atividades coletivas, é importante estabelecer combinados de respeito, escuta e sigilo, garantindo que todos se sintam à vontade para se expressar sem medo de julgamentos ou punições.
- **Valorização dos saberes e experiências dos usuários:** reconhecer que os sujeitos atendidos possuem conhecimentos e histórias valiosas contribui para a construção de uma relação horizontal, não hierárquica.

Tais estratégias devem ser adaptadas às especificidades de cada público atendido – crianças, adolescentes, mulheres, idosos, população em situação de rua, entre outros –, respeitando suas singularidades e trajetórias.

Comunicação empática e assertiva

A comunicação, no campo da orientação e acompanhamento social, é mais do que um meio de transmissão de informações. É um instrumento de construção de sentido, de expressão de reconhecimento e de mediação de conflitos. Para que a comunicação seja eficaz e transformadora, ela deve ser, ao mesmo tempo, empática e assertiva.

A **empatia** é a capacidade de colocar-se no lugar do outro, compreendendo seus sentimentos e pontos de vista sem necessariamente concordar com eles. De acordo com Goleman (2001), a empatia é uma das habilidades centrais da inteligência emocional e está diretamente associada à capacidade de estabelecer relações saudáveis e significativas.

Na prática profissional, comunicar-se com empatia significa:

- Demonstrar genuína preocupação com o que o outro está vivendo;
- Evitar interrupções e conselhos prematuros;

- Validar os sentimentos expressos (“Entendo que isso tenha sido difícil para você”);
- Utilizar um tom de voz calmo e respeitoso, mesmo diante de situações tensas.

A **assertividade**, por outro lado, refere-se à capacidade de expressar pensamentos, sentimentos e necessidades de forma clara, direta e respeitosa, sem agressividade e sem passividade. Ser assertivo implica respeitar o direito do outro de se expressar, mas também garantir o próprio direito de comunicar limites, expectativas e orientações técnicas.

No trabalho social, a comunicação assertiva é fundamental para:

- Orientar usuários sobre limites e regras do serviço de forma clara, sem autoritarismo;
- Negociar soluções diante de conflitos entre membros da família ou entre usuários e profissionais;
- Posicionar-se diante de situações de violação de direitos ou condutas inadequadas.

A combinação entre empatia e assertividade favorece relações profissionais equilibradas, fundamentadas no diálogo, no respeito mútuo e na corresponsabilidade.

Considerações finais

As técnicas de escuta e abordagem no trabalho social não são ferramentas mecânicas, mas práticas relacionais que envolvem sensibilidade, ética e compromisso com o outro. A escuta ativa, o acolhimento sem julgamento, as estratégias de aproximação e a comunicação empática e assertiva constituem pilares de uma atuação profissional humanizada e eficiente.

Mais do que transmitir informações ou realizar atendimentos protocolares, escutar e se comunicar de forma qualificada significa reconhecer a dignidade dos sujeitos atendidos e criar espaços de diálogo que favoreçam a construção de autonomia e cidadania. É essa dimensão relacional que transforma o trabalho técnico em trabalho social.

Referências bibliográficas

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Caderno de Orientações Técnicas: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF*. Brasília: MDS, 2013.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

ROGERS, Carl R. *Tornar-se pessoa*. São Paulo: Martins Fontes, 1983.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. *Código de Ética do Assistente Social*. Brasília: CFESS, 1993.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 2009.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e colaboradores. *A Política Social no Brasil: organização e base legal*. São Paulo: Veras, 2005.

Atendimento Individual e em Grupo no Contexto da Assistência Social

O atendimento aos usuários dos serviços socioassistenciais pode se realizar de forma individualizada ou coletiva, a depender da natureza da demanda, do tipo de serviço ofertado e das estratégias de intervenção adotadas pela equipe técnica. Ambas as formas de atendimento – individual e em grupo – desempenham papel essencial na construção de vínculos, no acesso a direitos e na promoção da autonomia dos sujeitos em situação de vulnerabilidade social.

O atendimento individual possibilita uma escuta mais aprofundada, focalizada nas especificidades da história e das necessidades de cada pessoa ou família. Já os atendimentos em grupo, por meio de atividades coletivas como rodas de conversa, oficinas e grupos socioeducativos, estimulam o fortalecimento dos vínculos comunitários, a troca de experiências e a construção de soluções compartilhadas. Em ambos os casos, o uso de metodologias participativas e o registro adequado das informações são fundamentais para a efetividade da ação profissional.

Roteiros de atendimento e registro de informações

O atendimento individual é um momento privilegiado de escuta, acolhimento e orientação. Sua condução requer preparo técnico, sensibilidade ética e clareza quanto aos objetivos da ação. Para isso, o uso de **roteiros de atendimento** pode auxiliar o profissional a organizar o diálogo, garantir a coleta de informações relevantes e conduzir o processo de forma respeitosa e eficiente.

Um roteiro básico pode incluir os seguintes elementos:

- Apresentação do profissional e do serviço;
- Explicitação da finalidade do atendimento e das garantias de sigilo;
- Levantamento das informações pessoais e familiares relevantes;
- Escuta das demandas, queixas e expectativas do usuário;
- Identificação de direitos violados ou ameaçados;
- Avaliação conjunta de estratégias de enfrentamento;
- Encaminhamentos e agendamento de novos atendimentos, se necessário.

O **registro das informações** obtidas durante o atendimento deve ser feito com objetividade, clareza e respeito à dignidade da pessoa atendida. Os registros não devem conter juízos de valor, estigmatizações ou interpretações moralizantes. Além de subsidiar o trabalho técnico, os registros são instrumentos fundamentais para o monitoramento, avaliação e continuidade do acompanhamento. Segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2014), os registros devem compor o prontuário do usuário e estar acessíveis à equipe técnica, respeitando os princípios do sigilo e da privacidade.

Grupos socioeducativos e rodas de conversa

Os **atendimentos em grupo** são práticas amplamente utilizadas na assistência social e visam promover o fortalecimento dos vínculos comunitários, a construção de conhecimentos coletivos e a superação de situações de isolamento e vulnerabilidade.

Entre as formas mais comuns de atividades coletivas estão os **grupos socioeducativos** e as **rodas de conversa**.

Os grupos socioeducativos têm como foco a informação, a formação cidadã e a troca de experiências entre os participantes. São espaços de construção coletiva de saberes e de problematização de temas como direitos sociais, violência, parentalidade, relações de gênero, trabalho, racismo, drogas, entre outros. Já as rodas de conversa são formatos mais flexíveis, com ênfase na escuta mútua, no compartilhamento de vivências e no estímulo à empatia.

Para que essas atividades sejam efetivas, é necessário:

- Planejar com antecedência os temas, objetivos, métodos e materiais;
- Adequar a linguagem e as abordagens à realidade do público-alvo;
- Estimular a participação de todos, sem imposições ou constrangimentos;
- Criar um ambiente acolhedor, de respeito mútuo e escuta ativa;
- Avaliar os encontros ao final, com participação dos usuários, e ajustar estratégias conforme necessário.

De acordo com Yamamoto (2007), os grupos são espaços de subjetivação coletiva e de construção de identidades sociais. O trabalho em grupo não substitui o atendimento individual, mas o complementa, criando novas possibilidades de intervenção e de empoderamento dos sujeitos.

Metodologias participativas

O uso de **metodologias participativas** é essencial tanto no atendimento individual quanto no coletivo. Essas metodologias valorizam o protagonismo dos usuários, reconhecendo-os como sujeitos ativos do processo de transformação social. Ao invés de assumir uma postura vertical e prescritiva, o profissional adota um posicionamento horizontal, mediando processos de aprendizagem, diálogo e ação coletiva.

As metodologias participativas têm suas raízes em práticas pedagógicas críticas, como as propostas por Paulo Freire (1987), que defendem a educação como prática de liberdade. Elas partem da realidade concreta dos sujeitos e utilizam recursos como:

- Mapas falados e desenhos temáticos;
- Relatos de vida e dinâmicas de grupo;
- Jogos cooperativos e dramatizações;
- Oficinas de arte, música ou escrita;
- Projetos de intervenção comunitária.

A participação ativa dos usuários contribui para o fortalecimento da autoestima, da capacidade de análise crítica e da organização coletiva. No contexto da assistência social, essas metodologias permitem trabalhar de forma integrada as dimensões subjetiva, relacional e social da vulnerabilidade.

É importante lembrar que a escolha da metodologia deve considerar o perfil do público, os recursos disponíveis e os objetivos do atendimento. Além disso, é fundamental que o profissional esteja disposto a escutar, aprender com o grupo e adaptar o planejamento às emergências que surgem no processo.

Considerações finais

O atendimento individual e em grupo são práticas complementares no trabalho social e devem ser planejadas, executadas e avaliadas com base em princípios éticos, técnicos e pedagógicos. O atendimento individual permite acolher de forma singular a trajetória dos usuários, enquanto os grupos promovem pertencimento, solidariedade e construção coletiva de saberes.

Para ambos, é essencial garantir registros adequados, metodologias participativas e uma postura profissional comprometida com a escuta, o diálogo e a promoção da cidadania. A qualidade do atendimento não depende apenas de recursos materiais, mas do modo como os profissionais se posicionam diante dos sujeitos atendidos: com respeito, sensibilidade e compromisso com a transformação social.

Referências bibliográficas

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília: MDS, 2014.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Caderno de Orientações Técnicas: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF*. Brasília: MDS, 2013.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. *Trabalho com Grupos: um enfoque psicossocial*. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

SILVA, Maria Ozanira da Silva et al. *A política social no Brasil: organização e base legal*. São Paulo: Veras, 2005.

Acompanhamento e Encaminhamentos na Assistência Social

O acompanhamento social e os encaminhamentos são práticas fundamentais na operacionalização da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e no funcionamento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Esses processos constituem o eixo central da intervenção profissional nas unidades da proteção básica e especial, como os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), e visam assegurar o acesso contínuo dos usuários aos seus direitos, promovendo autonomia, superação de vulnerabilidades e fortalecimento de vínculos.

Este texto discute os elementos essenciais do acompanhamento social, a importância dos encaminhamentos qualificados à rede de proteção, e os processos de monitoramento e avaliação que subsidiam a efetividade das ações.

Elaboração de planos de acompanhamento

A elaboração de **planos de acompanhamento familiar ou individual** é um instrumento metodológico que organiza e orienta a intervenção técnica nos serviços socioassistenciais. Esse plano deve ser construído com base em diagnóstico social inicial, escuta qualificada dos usuários e definição compartilhada de metas e estratégias. Ele constitui o roteiro que direciona os objetivos da intervenção e os meios para atingi-los.

De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social (BRASIL, 2013), o plano deve considerar:

- As necessidades e potencialidades da família ou indivíduo;
- As situações de risco, vulnerabilidade ou violação de direitos identificadas;
- Os serviços, programas, benefícios e recursos disponíveis no território;
- As prioridades estabelecidas conjuntamente entre a equipe e o usuário.

A construção do plano de acompanhamento exige o reconhecimento da família ou indivíduo como sujeito ativo do processo. Não se trata de impor metas externas, mas de mediar a identificação de possibilidades reais de mudança e emancipação. O plano pode ser revisto periodicamente, considerando as mudanças na trajetória do usuário e os resultados alcançados.

No contexto da proteção especial, os planos de acompanhamento assumem maior complexidade e especificidade, especialmente em situações de violência, negligência, abandono ou rompimento de vínculos. Nesses casos, a articulação com o sistema de justiça e a rede intersetorial é fundamental para garantir proteção integral.

Encaminhamentos à rede de proteção social (CRAS, CREAS, saúde, educação)

Os **encaminhamentos** são instrumentos de articulação entre os serviços da assistência social e outras políticas públicas, como saúde, educação, habitação, trabalho, justiça e cultura. Seu objetivo é garantir que o usuário tenha acesso aos serviços necessários para a superação de suas vulnerabilidades, ampliando sua rede de proteção.

Os encaminhamentos não devem ser entendidos como ações meramente burocráticas ou formais. Eles precisam ser **fundamentados tecnicamente**, construídos em diálogo com os usuários e articulados com os profissionais das instituições receptoras. Um encaminhamento qualificado inclui:

- Justificativa clara da necessidade do encaminhamento;
- Orientação precisa ao usuário sobre o serviço de destino;
- Comunicação prévia ou articulação direta com o serviço receptor, quando possível;
- Acompanhamento posterior para verificar se o atendimento foi realizado e seus desdobramentos.

No SUAS, o **CRAS** é o principal ponto de acesso à proteção básica, sendo responsável pela oferta de serviços como o PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família). Já o **CREAS** responde pelas demandas da proteção especial de média complexidade, como atendimento a situações de violência, abuso, exploração sexual e violações de direitos. O encaminhamento entre essas unidades deve respeitar o fluxo estabelecido na rede socioassistencial local, conforme previsto nos Planos Municipais de Assistência Social e nas orientações técnicas.

A articulação com a **saúde** é necessária, por exemplo, em casos que envolvam dependência química, transtornos mentais ou cuidados com a saúde física. Com a **educação**, os encaminhamentos são fundamentais em situações de evasão escolar, negligência educativa ou violência no ambiente escolar. A **intersetorialidade** é, portanto, uma condição indispensável para um atendimento integral.

Monitoramento e avaliação do progresso dos usuários

O **monitoramento** consiste no acompanhamento contínuo das ações desenvolvidas e dos resultados alcançados no processo de intervenção. Já a **avaliação** permite verificar a efetividade do plano de acompanhamento, a adequação das estratégias adotadas e a necessidade de ajustes ou redirecionamentos.

No SUAS, o monitoramento deve considerar tanto os aspectos **quantitativos** (como número de atendimentos, encaminhamentos e participações em atividades) quanto **qualitativos** (como mudanças percebidas nos vínculos familiares, no acesso a direitos e na autonomia dos usuários). O acompanhamento não se resume à frequência dos atendimentos, mas à análise crítica da evolução da situação da família ou indivíduo.

Entre os instrumentos que auxiliam nesse processo, destacam-se:

- Fichas de acompanhamento e relatórios técnicos;
- Registros de atividades coletivas;
- Reuniões de equipe para discussão de casos;
- Escuta dos usuários sobre o processo vivenciado.

A avaliação do progresso deve ser feita em conjunto com os usuários, respeitando sua percepção sobre as mudanças ocorridas, suas resistências e suas propostas de continuidade. A corresponsabilização é um dos princípios da assistência social e deve estar presente em todas as etapas do acompanhamento.

Além disso, o monitoramento e avaliação geram informações que subsidiam a **gestão e o planejamento dos serviços**, permitindo identificar demandas recorrentes, fragilidades da rede e necessidades de capacitação da equipe.

Considerações finais

O acompanhamento e os encaminhamentos são práticas centrais no trabalho social com famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade. Eles exigem compromisso ético, planejamento técnico, articulação em rede e escuta qualificada. Quando bem executados, contribuem significativamente para a proteção social, a autonomia dos sujeitos e o fortalecimento das políticas públicas.

O plano de acompanhamento deve ser mais do que um instrumento formal: deve ser um guia ético e político da intervenção, pautado pelo respeito à dignidade humana e pela corresponsabilidade entre Estado, profissional e usuário. Os encaminhamentos, por sua vez, devem ser baseados na confiança entre serviços e na clareza de objetivos. E o monitoramento deve ser permanente, garantindo que o processo não se perca na rotina ou no formalismo burocrático.

A assistência social, como política de direitos, só se efetiva plenamente quando suas ações se transformam em resultados concretos na vida das pessoas. O acompanhamento social é o caminho para que isso aconteça de forma planejada, participativa e humanizada.

Referências bibliográficas

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Caderno de Orientações Técnicas: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF*. Brasília: MDS, 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. *Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais*. Brasília: MDS, 2014.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. *Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social*. Brasília: CFESS, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e colaboradores. *A Política Social no Brasil: organização e base legal*. São Paulo: Veras, 2005.

YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. *Trabalho com Grupos: um enfoque psicossocial*. São Paulo: Cortez, 2007.