

Curso Violência e Proteção Social Especial



Este curso de **Violência e Proteção Social Especial** oferece uma formação técnica avançada para profissionais que buscam especialização no atendimento a indivíduos e famílias em situação de risco social e violação de direitos. O conteúdo aborda profundamente as diretrizes da **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)** e do **Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**, focando na atuação prática dentro do **CREAS** e em serviços de acolhimento. Ao longo dos módulos, o aluno desenvolverá competências para a identificação de diferentes formas de violência, manejo de crises, elaboração de prontuários técnicos e articulação da rede de proteção. Trata-se de uma capacitação essencial para assistentes sociais, psicólogos, advogados e gestores públicos que visam aprimorar a qualidade do atendimento socioassistencial e garantir a proteção integral prevista no ordenamento jurídico brasileiro.

O QUE VOU APRENDER

- Fundamentos teóricos e normativos da Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.
- Tipologias de violência: física, psicológica, sexual, institucional e negligência.
- Protocolos de atendimento e acompanhamento especializado a famílias e indivíduos (PAEFI).
- Funcionamento da rede de garantia de direitos e fluxos de intersetorialidade.
- Técnicas de elaboração de relatórios, laudos e pareceres técnicos para o sistema de justiça.

- Estratégias de intervenção em situações de abuso sexual contra crianças e adolescentes.
 - Manejo de situações envolvendo violência contra a mulher e a pessoa idosa.
 - Metodologias de trabalho em serviços de acolhimento institucional e familiar.
-

PÚBLICO ALVO

- Assistentes Sociais, Psicólogos e Pedagogos que atuam ou desejam atuar no SUAS.
 - Estudantes de graduação em áreas de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas.
 - Conselheiros Tutelares e membros de Conselhos de Direitos.
 - Advogados atuantes no Direito de Família e na Infância e Juventude.
 - Gestores públicos e trabalhadores da rede de saúde e educação.
-

Módulo 1: Fundamentos da Proteção Social Especial

Aula 1.1: Evolução Histórica e Conceitual da Proteção Especial no Brasil

A compreensão da Proteção Social Especial exige um resgate histórico sobre como o Estado brasileiro lidou com a marginalidade e a violência ao longo das décadas. Inicialmente pautada em uma lógica higienista e meramente repressiva, a assistência social evoluiu para uma política de direito com a Constituição Federal de 1988. A transição do modelo de

caridade para o modelo de seguridade social permitiu que a violência deixasse de ser vista apenas como um desvio de conduta individual para ser compreendida como um fenômeno estrutural e complexo. A Proteção Social Especial (PSE) surge nesse cenário para atender especificamente os cidadãos cujos direitos já foram violados, diferenciando-se da Proteção Social Básica que atua na prevenção.

No contexto atual, a PSE é subdividida em Média e Alta Complexidade. A Média Complexidade refere-se aos serviços prestados a famílias que mantêm os vínculos familiares, embora estes estejam fragilizados por situações como o trabalho infantil ou a violência doméstica. Já a Alta Complexidade destina-se ao acolhimento integral quando o vínculo familiar foi rompido ou se encontra em risco iminente. Para o profissional que atua nesta área, é fundamental dominar a **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**, que padroniza as ofertas em todo o território nacional. A análise técnica deve considerar que a proteção não é apenas o fornecimento de benefícios materiais, mas a reconstrução da autonomia e da dignidade da pessoa assistida através de um acompanhamento psicossocial contínuo e técnico.

O arcabouço normativo que sustenta essas ações inclui a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e a NOB-SUAS. Estas normas estabelecem que a gestão da PSE deve ser descentralizada e participativa, exigindo que o técnico saiba navegar entre as responsabilidades municipais, estaduais e federais. A violência, dentro deste espectro, é analisada sob a ótica da vulnerabilidade acrescida. O trabalho exige uma postura ética rigorosa, pautada no sigilo profissional e na não revitimização do sujeito. O domínio desses conceitos iniciais é o que permite ao trabalhador do SUAS realizar diagnósticos socioterritoriais precisos, identificando onde a violência se manifesta com maior frequência e quais são os recursos

comunitários disponíveis para o enfrentamento sistemático dessas problemáticas no cotidiano operacional.

Aula 1.2: O Sistema Único de Assistência Social e a Média Complexidade

O foco da Média Complexidade no SUAS é o atendimento às famílias e indivíduos com direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários ainda não foram rompidos. O equipamento centralizador desta modalidade é o **Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)**. Diferente do CRAS, o CREAS lida com demandas complexas que exigem um nível de especialização técnica maior por parte da equipe, que deve ser obrigatoriamente multidisciplinar. O objetivo central é o fortalecimento da função protetiva da família, oferecendo suporte para que o grupo familiar consiga superar a situação de violência sem que seja necessário o afastamento do convívio doméstico.

Dentro da Média Complexidade, destaca-se o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). Este serviço é o núcleo do trabalho social no CREAS e envolve o acolhimento, a escuta qualificada, a orientação e o acompanhamento sistemático. O profissional deve ter habilidade para realizar visitas domiciliares com fins terapêuticos e avaliativos, além de organizar grupos de apoio que facilitem a ressignificação da experiência de violência. É imprescindível compreender que o atendimento no CREAS não é pontual; ele pressupõe a construção de um Plano de Acompanhamento Individual ou Familiar, onde são pactuadas metas e estratégias para a cessação da violência e o acesso a outras políticas setoriais, como saúde e justiça.

A articulação com a rede de proteção é outro pilar fundamental da Média Complexidade. O técnico da PSE deve atuar como um articulador, garantindo que o usuário tenha acesso imediato a exames periciais, atendimento psicológico clínico, assistência jurídica e suporte educacional. A fragmentação do atendimento é um dos maiores obstáculos para a superação da violência; por isso, a gestão de caso torna-se a ferramenta metodológica principal. É necessário que o profissional compreenda os fluxos de encaminhamento e saiba preencher corretamente os relatórios de acompanhamento, que servirão de base para decisões judiciais importantes. A atuação técnica deve ser pautada na horizontalidade, evitando posturas judicativas que possam afastar o usuário do serviço e comprometer a eficácia da proteção social.

Aula 1.3: Alta Complexidade e o Serviço de Acolhimento Institucional

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade é acionada quando todas as tentativas de manutenção dos vínculos familiares falharam ou quando a permanência no ambiente de origem representa um risco direto à integridade física ou psíquica do indivíduo. Os serviços de acolhimento incluem abrigos institucionais, casas-lares, repúblicas e o serviço de família acolhedora. O acolhimento é uma medida excepcional e provisória, devendo o foco do trabalho técnico ser sempre a viabilização do retorno à família de origem ou, na impossibilidade desta, o encaminhamento para família substituta ou a preparação para a vida autônoma. A gestão dessas unidades exige um olhar atento para a garantia de um ambiente que se assemelhe a uma residência, evitando o caráter asilar ou punitivo.

No trabalho com crianças e adolescentes, o acolhimento deve respeitar rigorosamente as diretrizes do **Estatuto da Criança e do Adolescente**

(ECA) e as Orientações Técnicas para os Serviços de Acolhimento. Cada acolhido deve possuir um Plano Individual de Atendimento (PIA), elaborado de forma participativa e revisado periodicamente. O PIA é o instrumento que detalha os passos para a superação dos motivos que levaram ao acolhimento. Para os profissionais da Alta Complexidade, o desafio é lidar com o luto da separação familiar e com os traumas decorrentes da violência sofrida, exigindo uma sensibilidade aguçada para identificar sinais de sofrimento emocional e comportamental que podem surgir durante o período de institucionalização.

Para adultos em situação de rua ou mulheres vítimas de violência, a Alta Complexidade oferece unidades de passagem e abrigos sigilosos. Nestes casos, o trabalho foca na proteção imediata e na reconstrução da autonomia financeira e social. A segurança das informações e a integridade física dos usuários são prioridades absolutas. O técnico deve estar preparado para mediar conflitos internos nas unidades e para realizar o manejo de crises de ansiedade ou abstinência, comuns nestes contextos. O desligamento do serviço deve ser planejado com cautela, garantindo que o indivíduo possua uma rede de apoio sólida fora da instituição. A integração com o mercado de trabalho e o acesso à habitação social são metas constantes no planejamento da alta complexidade assistencial.

Aula 1.4: Ética e Atuação Profissional na Proteção Especial

A atuação na Proteção Social Especial exige que o profissional navegue por dilemas éticos profundos, onde os limites entre o dever legal e o compromisso humano muitas vezes se cruzam. O Código de Ética Profissional do Assistente Social e do Psicólogo fornece a base para essa

conduta, enfatizando a defesa intransigente dos direitos humanos e o repúdio a qualquer forma de preconceito. Na prática cotidiana, isso significa tratar o agressor e a vítima dentro da legalidade, mantendo a neutralidade técnica necessária para a avaliação objetiva dos fatos, sem deixar de garantir a segurança da parte mais vulnerável. O profissional deve ter clareza de que seu papel não é o de juiz, mas o de facilitador de processos de proteção e garantia de direitos.

O sigilo profissional é um dos pontos mais sensíveis. Em situações de violência, muitas vezes há o dever de notificar órgãos competentes, como o Conselho Tutelar ou o Ministério Público. É essencial saber distinguir o que é informação confidencial da esfera privada e o que é dado essencial para a proteção da vida. A comunicação entre os técnicos da rede de proteção deve ser pautada no princípio da necessidade: compartilha-se apenas o que for estritamente necessário para o avanço do atendimento. A documentação técnica, como prontuários e diários de campo, deve ser redigida de forma ética, evitando termos pejorativos, rótulos ou descrições que exponham desnecessariamente o usuário. A escrita técnica é uma ferramenta de defesa do direito e não uma arma contra o sujeito atendido.

Além disso, a saúde mental do trabalhador da PSE deve ser considerada um aspecto ético da gestão. O contato contínuo com relatos de abuso, negligência e sofrimento extremo pode levar ao esgotamento profissional ou ao trauma secundário. A supervisão técnica e o apoio institucional são direitos do trabalhador para garantir que a qualidade do atendimento não seja comprometida por desgastes pessoais. O compromisso ético também envolve a educação permanente; o profissional deve manter-se atualizado sobre novas legislações e metodologias de intervenção. Atuar na proteção especial é, acima de tudo, um exercício de resistência política e técnica para assegurar que o Estado cumpra sua função de proteção social de

forma eficaz e humana, combatendo a invisibilidade das vítimas de violência.

Módulo 2: Ciclos de Vida e Violências Específicas

Aula 2.1: Violência contra Crianças e Adolescentes: Tipologias e Sinais

A violência contra crianças e adolescentes é um fenômeno multicausal que exige uma análise técnica criteriosa para sua identificação precoce. As tipologias clássicas incluem a violência física, caracterizada pelo uso da força que resulta em danos corporais; a violência psicológica, manifestada por humilhações, ameaças e rejeição crônica; e a negligência, que é a omissão persistente dos cuidados básicos de alimentação, higiene e saúde. No entanto, o profissional deve estar atento à violência sexual, que é uma das formas mais complexas de intervenção devido ao tabu social e ao fato de ocorrer, em sua maioria, no ambiente doméstico por pessoas de confiança da vítima.

A identificação dos sinais de violência requer que o técnico observe não apenas marcas físicas, mas também mudanças comportamentais significativas. Crianças vítimas de abuso podem apresentar regressão de marcos do desenvolvimento, comportamento sexualizado inadequado para a idade, isolamento social súbito ou agressividade excessiva. O desempenho escolar costuma sofrer quedas bruscas e o medo de retornar para casa é um indicador crítico. O profissional deve ser capacitado em escuta especializada, seguindo os protocolos da Lei 13.431/2017, garantindo que o relato da criança seja colhido em ambiente acolhedor e sem perguntas indutivas que possam comprometer a veracidade dos fatos ou causar sofrimento adicional.

O trabalho no âmbito do SUAS nestes casos foca no fortalecimento da rede familiar capaz de proteger a criança e no encaminhamento para o tratamento de saúde necessário. Quando o agressor reside na mesma casa, a proteção especial deve atuar na articulação com o sistema de justiça para medidas protetivas de afastamento do agressor, priorizando a permanência da criança no seu ambiente familiar original sempre que seguro. É fundamental compreender o ciclo da violência doméstica para entender por que, muitas vezes, o cuidador não consegue proteger a criança imediatamente. A intervenção deve ser empática mas assertiva, visando a interrupção imediata do ciclo de abusos e a garantia do direito fundamental à convivência familiar saudável e segura.

Aula 2.2: Violência contra a Mulher e Relações de Gênero

A violência contra a mulher na proteção social especial é abordada sob a perspectiva das relações de gênero e da desigualdade estrutural. A Lei Maria da Penha define cinco formas de violência: física, psicológica, sexual, patrimonial e moral. O atendimento no CREAS ou em Centros de Referência da Mulher deve considerar que a vítima muitas vezes está inserida em um ciclo de violência composto por fases de tensão, explosão e a "lua de mel". O papel do técnico é auxiliar a mulher a reconhecer esse ciclo e fortalecer sua autonomia para que ela possa romper com a situação de abuso. O acolhimento deve ser isento de julgamentos, reconhecendo a dificuldade emocional e financeira envolvida na decisão de denunciar.

O aspecto patrimonial da violência é frequentemente negligenciado, mas é um dos principais fatores que impedem a mulher de sair do relacionamento abusivo. O controle de documentos, salários, bens e a destruição de instrumentos de trabalho são táticas de dominação. Na

Proteção Especial, é essencial articular com programas de transferência de renda e cursos de capacitação profissional para garantir a independência econômica. Além disso, a segurança física da mulher e de seus filhos é prioridade. Em casos de risco de morte, o encaminhamento para casas-abrigo de local sigiloso deve ser imediato. O acompanhamento psicossocial deve focar na reconstrução da autoestima e na compreensão de que a responsabilidade pela violência é exclusivamente do agressor.

A intersetorialidade é a chave para o sucesso no atendimento a mulheres vítimas de violência. A equipe técnica deve trabalhar em conjunto com a Delegacia da Mulher, o Juizado de Violência Doméstica e a rede de saúde. A notificação compulsória em serviços de saúde é um instrumento importante para gerar dados e desencadear a proteção. O plano de acompanhamento deve ser flexível e respeitar o tempo da mulher, oferecendo suporte jurídico para o divórcio, guarda de filhos e medidas protetivas de urgência. O objetivo final é que a mulher deixe de ser vista apenas como vítima e passe a ser protagonista de sua própria história, exercendo plenamente sua cidadania em um ambiente livre de opressão e medo.

Aula 2.3: Violência contra a Pessoa Idosa e o Envelhecimento Ativo

O envelhecimento populacional traz desafios específicos para a Proteção Social Especial, especialmente no combate à violência contra a pessoa idosa. Esta violência manifesta-se frequentemente através da negligência por parte dos cuidadores, abusos financeiros como a apropriação de benefícios e pensões, e violência psicológica através do isolamento forçado. O Estatuto do Idoso é a base legal que fundamenta a proteção, estabelecendo a responsabilidade da família, da sociedade e do Estado.

No CREAS, o atendimento busca reestabelecer os vínculos familiares e garantir que o idoso receba os cuidados necessários à sua saúde e bem-estar, monitorando de perto a qualidade do cuidado oferecido no domicílio.

Muitas vezes, a violência contra o idoso é fruto de um estresse do cuidador ou de uma dinâmica familiar historicamente conflituosa. O técnico deve ser capaz de avaliar se a situação requer uma intervenção educativa com a família ou uma medida de proteção mais severa. A violência financeira é particularmente comum, onde familiares utilizam o cartão do benefício do idoso para despesas que não o beneficiam diretamente. Nestes casos, a articulação com o Ministério Público é necessária para a regularização da curatela ou para a responsabilização criminal. O acompanhamento social deve incentivar o idoso a participar de grupos de convivência e fortalecer sua rede social para evitar o isolamento, que é um fator de risco para abusos.

Em situações onde a família não possui condições de cuidar ou onde a violência é persistente e grave, o acolhimento em Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI) pode ser necessário. Contudo, a política de assistência social preconiza o envelhecimento no lar. O serviço de Cuidador em Domicílio e o Centro-Dia são alternativas que a Proteção Especial deve buscar para evitar a institucionalização precoce. O profissional deve ter um olhar atento para sinais de desidratação, desnutrição, falta de higiene e lesões por pressão, que são indicadores de negligência grave. Respeitar a vontade e a autonomia do idoso, mesmo em situações de vulnerabilidade, é um imperativo ético e técnico fundamental na proteção especial.

Aula 2.4: Violência contra Pessoas com Deficiência e Grupos Vulneráveis

Pessoas com deficiência enfrentam vulnerabilidades acrescidas devido a barreiras arquitetônicas, comunicacionais e sociais que facilitam a ocorrência de violências silenciosas. A violência contra esse público muitas vezes é invisibilizada por ser praticada por cuidadores de quem a pessoa depende totalmente. O isolamento social e a falta de acesso a meios de denúncia tornam esse grupo especialmente vulnerável a abusos físicos e sexuais. Na Proteção Social Especial, o trabalho deve ser guiado pela Lei Brasileira de Inclusão (LBI), garantindo que os serviços sejam acessíveis e que a comunicação ocorra de forma a respeitar as especificidades de cada indivíduo, como o uso de Libras ou comunicação alternativa.

A intervenção técnica deve focar no empoderamento da pessoa com deficiência e na orientação da família sobre cuidados adequados e direitos garantidos. A negligência é a forma mais recorrente de violação, traduzindo-se na negação de acesso a tratamentos de reabilitação, órteses e próteses, ou na exclusão do convívio social. O técnico do CREAS deve realizar visitas domiciliares periódicas para observar a dinâmica de cuidado e verificar se a pessoa com deficiência tem controle sobre seu próprio Benefício de Prestação Continuada (BPC). A proteção especial também atua em situações de exploração do trabalho da pessoa com deficiência e em casos de institucionalização indevida ou em condições precárias.

Além das pessoas com deficiência, outros grupos vulneráveis como a população LGBTQIA+ e comunidades tradicionais exigem uma abordagem diferenciada. A violência motivada por intolerância e preconceito requer uma atuação firme na defesa dos direitos civis e no

acesso a políticas afirmativas. O profissional deve estar livre de preconceitos e capacitado para lidar com as especificidades de cada grupo, entendendo como o estigma social potencializa a violação de direitos. O objetivo da proteção social é garantir que todos os indivíduos, independentemente de suas características pessoais, tenham sua integridade protegida e seus vínculos sociais fortalecidos, promovendo uma sociedade mais justa e inclusiva.

Módulo 3: O Trabalho Social no CREAS

Aula 3.1: O Protocolo de Acolhimento e a Escuta Qualificada

O acolhimento no CREAS é o primeiro contato do usuário com o serviço de Proteção Especial e define o tom de todo o acompanhamento posterior. Não se trata apenas de uma triagem burocrática, mas de um ato técnico intencional que visa estabelecer um vínculo de confiança entre o profissional e a pessoa que teve seu direito violado. A escuta qualificada é a ferramenta principal neste momento; ela exige que o técnico esteja presente não apenas fisicamente, mas emocionalmente, oferecendo um espaço seguro onde o usuário possa relatar sua história sem o medo de ser julgado ou revitimizado. O ambiente deve ser privado e confortável, garantindo o sigilo absoluto das informações compartilhadas.

Durante a escuta qualificada, o profissional deve ser capaz de ler as entrelinhas, observando a linguagem não verbal e as pausas no discurso. É fundamental evitar perguntas diretas e invasivas no primeiro momento, permitindo que o usuário fale conforme seu tempo e prontidão. O objetivo é colher elementos para a compreensão do fenômeno da violência e para a avaliação do risco imediato. O técnico deve demonstrar empatia e validar os sentimentos do usuário, deixando claro que a violência sofrida não é

culpa dele e que o serviço está ali para oferecer proteção e suporte. Este processo de escuta já possui um caráter terapêutico e interventivo, iniciando a desconstrução do trauma e a mobilização para a mudança.

Após o acolhimento inicial, os dados colhidos servem para subsidiar o estudo de caso pela equipe multidisciplinar. É neste estágio que se define se a situação se enquadra nos critérios da Proteção Especial e qual será o fluxo de atendimento. Se houver risco iminente à vida, providências imediatas como acionamento de autoridades policiais ou serviços de saúde devem ser tomadas ainda durante o acolhimento. O profissional deve ter clareza sobre os limites de sua atuação e sobre a necessidade de informar ao usuário os próximos passos, as potencialidades do serviço e as limitações do sistema, mantendo uma relação de transparência e respeito desde o primeiro minuto de atendimento.

Aula 3.2: Elaboração do Plano de Acompanhamento Individual e Familiar (PAIF/PAEFI)

O Plano de Acompanhamento Individual e Familiar (PAEFI) é o instrumento metodológico central do trabalho no CREAS. Ele materializa o planejamento da intervenção técnica e deve ser construído de forma colaborativa com a família ou o indivíduo atendido. Um plano eficiente não é uma imposição de regras, mas um pacto de responsabilidades que visa a superação das condições de vulnerabilidade e a cessação da violência. O PAEFI deve conter objetivos claros, metas de curto, médio e longo prazo, além da descrição das ações que serão realizadas tanto pela equipe técnica quanto pelos usuários. Ele serve como um guia para o acompanhamento e um parâmetro para avaliar o progresso do caso.

Para elaborar um PAEFI de qualidade, o técnico deve realizar um diagnóstico multidimensional que considere os aspectos socioeconômicos, psicológicos, afetivos e de rede social da família. É necessário identificar as potencialidades e fragilidades do grupo familiar. As metas devem ser realistas e alcançáveis, como a regularização de documentos, a matrícula escolar, a participação em grupos terapêuticos ou a inserção em programas de capacitação. O plano deve prever revisões periódicas, pois a dinâmica familiar é fluida e novas necessidades podem surgir durante o processo. A transparência na pactuação das metas aumenta o engajamento do usuário e fortalece sua autonomia, evitando a dependência excessiva do serviço.

No contexto da Proteção Especial, o PAEFI também deve incluir as articulações com a rede setorial. Se há uma situação de abuso de substâncias na família que contribui para a violência, o encaminhamento e o acompanhamento no CAPS devem constar no plano. Se há questões judiciais pendentes, o suporte jurídico deve ser previsto. A escrita do plano deve ser acessível para que o usuário compreenda integralmente o que foi pactuado. O sucesso do acompanhamento no CREAS é medido pela capacidade da família de retomar sua função protetiva ou pelo indivíduo de reconstruir sua vida com segurança. O PAEFI é, portanto, o roteiro técnico que transforma a intenção de proteção em ações concretas e monitoráveis.

Aula 3.3: Gestão de Casos Complexos e Visitas Domiciliares

A gestão de casos na Proteção Especial lida com situações onde múltiplas violações de direitos ocorrem simultaneamente, exigindo uma coordenação intensiva entre diferentes políticas públicas. Casos

complexos são aqueles que envolvem, por exemplo, transtornos mentais graves, uso abusivo de drogas, pobreza extrema e violência recorrente em um mesmo núcleo familiar. O técnico do CREAS atua como o gestor de caso, organizando reuniões de rede para evitar que as intervenções sejam contraditórias ou redundantes. A gestão de caso requer uma visão sistêmica e a capacidade de mediar conflitos entre profissionais de diferentes áreas que podem ter perspectivas distintas sobre a mesma situação familiar.

A visita domiciliar é uma das técnicas mais ricas e complexas da gestão de casos. Ela permite que o profissional conheça a realidade "in loco", observando a dinâmica familiar no seu ambiente natural, a organização do espaço, o relacionamento entre os membros e a integração com a vizinhança. A visita não deve ter um caráter fiscalizatório, mas sim de aproximação e apoio. É uma oportunidade para identificar riscos que não foram relatados no ambiente do consultório ou escritório. O planejamento da visita é essencial: o técnico deve saber o que pretende observar e como abordar temas sensíveis em um ambiente onde o agressor pode estar presente. A segurança da equipe deve ser sempre avaliada antes de visitas em territórios de alto risco.

Ao realizar a gestão de casos e as visitas, o registro técnico é fundamental. Cada visita deve gerar uma evolução no prontuário, destacando as mudanças observadas e os novos desafios identificados. A gestão de casos exige persistência, pois os resultados na Proteção Especial muitas vezes são lentos e marcados por retrocessos. O profissional precisa ter resiliência e capacidade de reestratégia constante. A utilização de ferramentas como o genograma e o ecomapa ajuda a visualizar graficamente as relações familiares e o suporte comunitário, facilitando a

identificação de novos parceiros de rede que possam contribuir para a resolução das complexidades apresentadas pelo caso.

Aula 3.4: O Papel da Equipe Multidisciplinar e a Interdisciplinaridade

A complexidade das situações de violência exige que o atendimento no CREAS seja realizado por uma equipe multidisciplinar, geralmente composta por assistentes sociais, psicólogos e advogados. A interdisciplinaridade vai além da simples soma de profissionais de diferentes áreas; ela pressupõe o diálogo constante e a construção de um saber comum que integre as diversas perspectivas sobre o fenômeno da violência. Enquanto o assistente social foca nas determinações sociais e no acesso a direitos, o psicólogo debruça-se sobre os processos subjetivos e emocionais, e o advogado garante o suporte normativo e legal. A integração dessas visões permite uma compreensão integral do usuário e uma intervenção muito mais eficaz.

As reuniões de equipe são o espaço por excelência para o exercício da interdisciplinaridade. Nelas, os casos são discutidos coletivamente, permitindo que diferentes olhares revelem facetas do problema que um único profissional poderia ignorar. Por exemplo, um comportamento agressivo pode ser interpretado pelo psicólogo como um mecanismo de defesa traumático, enquanto o assistente social pode identificar que esse comportamento é agravado pela falta de segurança alimentar ou moradia precária. A construção de relatórios conjuntos é uma prática recomendada, pois apresenta uma visão coesa para o sistema de justiça, evitando contradições que poderiam prejudicar o processo de proteção ao usuário.

Contudo, trabalhar em equipe interdisciplinar apresenta desafios, como a necessidade de superar a hierarquia entre os saberes e o respeito aos limites éticos de cada profissão. O compartilhamento de informações deve ser cuidadoso para não ferir o sigilo profissional de cada categoria. O técnico deve desenvolver habilidades de comunicação assertiva e abertura para o aprendizado contínuo com os colegas de outras áreas. O foco deve ser sempre o bem-estar do usuário e a eficácia da proteção social. Uma equipe coesa e bem articulada transmite segurança para as famílias atendidas e possui maior força política para reivindicar recursos e melhorias na rede de atendimento local.

Módulo 4: Violência Sexual e Escuta Especializada

Aula 4.1: Dinâmica da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes

A violência sexual contra crianças e adolescentes é uma violação de direitos extrema que ocorre, na vasta maioria das vezes, dentro do círculo de confiança da vítima. Compreender a dinâmica dessa violência é essencial para os profissionais do SUAS. Geralmente, o agressor utiliza-se de estratégias de sedução, manipulação, segredos e ameaças para garantir o silêncio da criança. Diferente da violência física, o abuso sexual muitas vezes não deixa marcas visíveis, o que torna a identificação dependente da observação de sintomas psicossomáticos e comportamentais. O conceito de "grooming" ou preparação da vítima é fundamental para entender como o agressor quebra as resistências da criança ao longo do tempo.

O profissional deve ter clareza sobre a diferença entre abuso sexual e exploração sexual comercial. Enquanto o abuso ocorre geralmente em

relações de poder desiguais sem necessariamente envolver troca financeira, a exploração sexual envolve a mercantilização do corpo da criança ou adolescente por terceiros. Ambas as situações exigem intervenções específicas da Proteção Especial. Na exploração sexual, a articulação com a segurança pública e o combate ao tráfico de pessoas são vitais. No abuso intrafamiliar, o foco é a proteção da vítima e o manejo da crise familiar que se instala com a revelação do fato, muitas vezes marcada pela negação de outros membros da família que dependem emocional ou financeiramente do agressor.

O impacto traumático da violência sexual é profundo e pode perdurar por toda a vida se não houver intervenção adequada. Os sentimentos de culpa e vergonha são avassaladores para a vítima, que muitas vezes sente que "permitiu" o ato ou que é responsável pela desestruturação da família caso denuncie. No CREAS, o atendimento deve priorizar a desresponsabilização da criança e o suporte psicológico intensivo. A equipe deve estar preparada para lidar com a "revelação espontânea" e saber como acolher esse relato sem realizar interrogatórios. O conhecimento sobre a anatomia do trauma ajuda o técnico a entender reações como o congelamento, a dissociação e a dificuldade da vítima em fornecer relatos lineares e coerentes.

Aula 4.2: Marco Legal: A Lei 13.431/2017 e o Sistema de Garantia de Direitos

A Lei 13.431/2017 estabeleceu o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência, introduzindo conceitos fundamentais como a Escuta Especializada e o Depoimento Especial. Para o profissional do SUAS, é imperativo compreender essas

distinções. A **Escuta Especializada** é o procedimento de entrevista sobre situação de violência com criança ou adolescente perante órgão da rede de proteção (como o CREAS), limitado ao estritamente necessário para o cumprimento de sua finalidade de proteção social. Já o Depoimento Especial é realizado perante a autoridade judicial ou policial, com fins de produção de prova para o processo criminal.

A lei visa acabar com a revitimização, que ocorre quando a criança é obrigada a repetir seu relato traumático diversas vezes para diferentes profissionais (policiais, médicos, assistentes sociais, juízes). A Proteção Especial deve trabalhar para que o fluxo de atendimento seja integrado e fluido. A notificação de suspeita ou confirmação de violência sexual é obrigatória e deve ser feita ao Conselho Tutelar de forma imediata. O técnico do SUAS não deve realizar o papel de investigador; sua função na escuta especializada é colher informações que ajudem a elaborar o plano de proteção e não a busca de provas para incriminar o agressor, o que compete às instâncias policiais e judiciárias.

Além disso, a lei reforça a necessidade de espaços adequados para o atendimento, garantindo a privacidade e o conforto da criança. O profissional deve ser capacitado especificamente para essa função, dominando técnicas de entrevista que não sejam sugestivas ou coercitivas. A articulação intersetorial torna-se obrigatória por lei, exigindo que os municípios criem fluxos e protocolos unificados. O descumprimento das normas da Lei 13.431 pode gerar responsabilização administrativa e judicial para o profissional e para a gestão pública. Dominar esse marco legal é a garantia de que o atendimento técnico será seguro tanto para a criança quanto para o trabalhador do sistema de garantias.

Aula 4.3: Metodologia de Atendimento em Casos de Abuso Sexual

O atendimento a casos de abuso sexual exige uma metodologia rigorosa para garantir a eficácia da proteção. Após a identificação ou denúncia, o primeiro passo é o acolhimento imediato da criança e do cuidador não-agressor. É essencial avaliar o grau de proteção que este cuidador pode oferecer; se o cuidador se alia ao agressor ou minimiza o fato, a criança permanece em risco e o acolhimento institucional pode se tornar a única alternativa de segurança. O técnico deve conduzir a entrevista de forma a permitir que a criança se sinta no controle da situação, oferecendo materiais lúdicos (desenhos, brinquedos) que possam auxiliar na expressão de sentimentos que as palavras ainda não alcançam.

Uma etapa crucial é o encaminhamento para a rede de saúde para profilaxia de Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs) e atendimento de emergência, que deve ocorrer idealmente nas primeiras 72 horas após o abuso. O acompanhamento psicossocial no CREAS deve ser semanal e focado na estabilização emocional. A equipe deve trabalhar a reorganização da rotina familiar, que costuma ser severamente abalada. Grupos de apoio para cuidadores não-agressores são ferramentas valiosas para fortalecer a capacidade de proteção da família. O profissional deve documentar cada passo do atendimento, focando nas necessidades de proteção e nos encaminhamentos realizados, sempre com cautela na descrição dos detalhes do abuso.

A intervenção também envolve a orientação jurídica para a família, explicando o funcionamento do processo criminal e a importância das medidas protetivas, como o afastamento do agressor do lar. O técnico deve estar preparado para lidar com a ambivalência da vítima, que pode alternar entre o desejo de punição e o afeto pelo agressor. O foco da metodologia no SUAS é o cuidado e a reparação do dano social e

emocional. É um trabalho de longo prazo, que exige paciência e supervisão constante. O sucesso da intervenção é verificado quando a criança retoma o curso normal de seu desenvolvimento, sente-se segura em seu ambiente e consegue ressignificar a experiência de violência sem que esta defina sua identidade.

Aula 4.4: Relatórios Técnicos e Depoimento Especial

A produção de relatórios técnicos em casos de violência sexual é uma das tarefas mais delicadas do profissional da Proteção Especial. Estes documentos serão lidos por juízes, promotores e advogados de defesa, exercendo influência direta no destino da criança e do agressor. O relatório deve ser objetivo, técnico e pautado em evidências colhidas durante o acompanhamento. É fundamental evitar juízos de valor ou termos subjetivos como "acho" ou "parece". O foco deve estar na descrição da vulnerabilidade, na análise da rede de proteção familiar e no impacto da violência no cotidiano da vítima. Devem constar todas as providências tomadas pelo serviço e as recomendações para a continuidade da proteção.

O profissional deve ter cuidado para não transcrever o relato detalhado do abuso no relatório, a menos que seja estritamente necessário para justificar uma medida de proteção urgente. O excesso de detalhes pode expor a criança a novas situações de constrangimento durante o processo judicial. O relatório deve enfatizar se a família está aderindo ao acompanhamento e se houve mudanças no ambiente que garantam a segurança da vítima. É importante lembrar que o relatório técnico não é um laudo pericial criminal, mas uma peça de acompanhamento social e

psicológico que subsidia a rede de garantia de direitos com informações sobre a situação de proteção da criança.

Quanto ao Depoimento Especial, o profissional do SUAS pode ser convocado para atuar como facilitador da entrevista no tribunal, caso possua a capacitação exigida pela lei. Nessa função, ele atua como uma ponte entre o sistema de justiça e a criança, traduzindo as perguntas do juiz para uma linguagem acessível e garantindo que o ambiente da sala de audiência não seja hostil. No entanto, há uma discussão ética sobre o acúmulo de funções: o técnico que acompanha a criança no CREAS não deve ser o mesmo que realiza o depoimento especial no tribunal, para não confundir os papéis de cuidador e auxiliar da justiça. A clareza sobre essas funções protege a integridade do vínculo terapêutico e a imparcialidade do processo legal.

Módulo 5: Violência contra Mulher e Redes de Atendimento

Aula 5.1: Femicídio e a Rota Crítica do Atendimento

O feminicídio representa o ápice da violência contra a mulher, sendo o assassinato motivado pelo ódio ao gênero ou pelo sentimento de posse. Na Proteção Social Especial, o trabalho técnico visa justamente interromper o ciclo de violência antes que ele atinja esse desfecho fatal. A compreensão da "Rota Crítica" é fundamental: trata-se do caminho percorrido pela mulher desde o momento em que decide buscar ajuda até a resolução do conflito. Muitas vezes, essa rota é repleta de obstáculos institucionais, como o atendimento precário em delegacias, a falta de abrigo ou a descrença das autoridades. O papel do CREAS é facilitar essa jornada, atuando como um porto seguro e um articulador de direitos.

O acompanhamento técnico deve identificar os fatores de risco elevado para o feminicídio, como o acesso do agressor a armas de fogo, histórico de ameaças de morte, episódios de estrangulamento ou ciúme patológico extremo. Nesses casos, a intervenção não pode ser lenta. A elaboração de um plano de segurança com a mulher é vital: com quem ela pode contar em uma emergência, onde estão seus documentos, quais são os sinais de alerta de que o agressor está prestes a explodir. A Proteção Especial deve garantir que a mulher não se sinta sozinha e que ela tenha opções reais de saída, incluindo o acolhimento em unidades sigilosas se o risco for iminente e insuperável no ambiente doméstico.

Além do atendimento à vítima direta, a PSE deve lidar com as consequências do feminicídio quando este ocorre, atendendo os "órfãos do feminicídio". Essas crianças e adolescentes sofrem um trauma duplo: a perda da mãe e, muitas vezes, a prisão ou suicídio do pai. O trabalho técnico envolve a reconstrução desses vínculos com a família extensa e o suporte psicológico de longo prazo. A luta contra o feminicídio na assistência social também passa pela educação e reflexão em grupos de homens autores de violência, buscando desconstruir o machismo estrutural. O foco é sempre a preservação da vida e a garantia de que nenhuma mulher seja invisibilizada pelo sistema que deveria protegê-la.

Aula 5.2: Medidas Protetivas de Urgência e o Papel do Judiciário

As Medidas Protetivas de Urgência (MPUs) são instrumentos fundamentais previstos na Lei Maria da Penha para garantir a segurança física e patrimonial da mulher. Elas podem incluir o afastamento do agressor do lar, a proibição de contato e aproximação, e a suspensão da posse de armas. O profissional da Proteção Especial tem o dever de

orientar a mulher sobre como solicitar essas medidas e, principalmente, sobre como monitorar seu cumprimento. O descumprimento de uma MPU é crime e deve ser reportado imediatamente. O técnico do CREAS serve como elo entre a mulher e o Judiciário, auxiliando na coleta de informações que comprovem a necessidade da manutenção ou ampliação das medidas protetivas.

É importante que o profissional entenda que a Medida Protetiva não é uma solução mágica, mas uma ferramenta de redução de riscos. Muitos agressores ignoram a ordem judicial, o que exige que o serviço social esteja articulado com a Patrulha Maria da Penha ou guardas municipais que realizam rondas de verificação. No âmbito do acompanhamento social, o técnico ajuda a mulher a lidar com a pressão familiar e social para "perdoar" o agressor e retirar a medida. O suporte psicossocial é o que dá a força necessária para que a mulher sustente sua decisão perante o sistema de justiça, garantindo que o processo legal siga seu curso sem que ela sofra novas retaliações.

O diálogo com o Ministério Público e com as Varas de Violência Doméstica deve ser constante. Relatórios técnicos enviados pelo CREAS podem fornecer ao juiz elementos sobre a dinâmica familiar que as petições jurídicas nem sempre captam. Por exemplo, informações sobre a situação dos filhos ou sobre a dependência econômica da vítima são cruciais para decisões sobre pensão alimentícia provisória ou guarda. A atuação do SUAS na proteção à mulher é indissociável da atuação jurídica; a garantia da proteção social depende da eficácia da proteção legal, e vice-versa. O técnico deve ser um conhecedor profundo dos trâmites legais para evitar que a mulher se perca na burocracia do sistema.

Aula 5.3: Autonomia Econômica e Programas de Geração de Renda

A dependência econômica é uma das principais "âncoras" que mantém mulheres em relacionamentos violentos. Muitas não possuem renda própria ou tiveram sua carreira sabotada pelo agressor como forma de controle (violência patrimonial). Na Proteção Social Especial, o trabalho técnico deve transcender o acolhimento emocional e focar na construção de alternativas concretas de sobrevivência financeira. Isso envolve a articulação com a Secretaria de Trabalho, cursos de capacitação profissional, fomento ao empreendedorismo feminino e inclusão prioritária em programas de transferência de renda como o Bolsa Família. Sem autonomia financeira, a probabilidade de retorno ao agressor aumenta significativamente.

O profissional do CREAS deve realizar um levantamento das habilidades e escolaridade da mulher, incentivando-a a retomar os estudos ou buscar formação técnica. O acompanhamento deve abordar a gestão do orçamento doméstico e o acesso a microcrédito. Em alguns municípios, existem programas de auxílio-aluguel para mulheres vítimas de violência, que são fundamentais para garantir a moradia digna após a saída do lar compartilhado com o agressor. A autonomia econômica não é apenas sobre dinheiro, mas sobre o resgate da cidadania e da capacidade de tomar decisões sobre a própria vida. É um processo de empoderamento que fortalece a autoestima e a segurança da mulher.

Além disso, a rede de proteção deve envolver o setor privado e o terceiro setor na criação de vagas de emprego específicas ou programas de acolhimento profissional para essas mulheres. O técnico social deve atuar como um mediador, sensibilizando as empresas sobre a importância da responsabilidade social no combate à violência doméstica. O trabalho digno e a renda estável permitem que a mulher visualize um futuro livre da

violência para si e para seus filhos. A intervenção técnica na Proteção Especial é incompleta se não tratar da base material da existência, garantindo que o "romper o silêncio" seja acompanhado da capacidade real de "sustentar a vida" de forma independente.

Aula 5.4: Grupos de Reflexão para Homens Autores de Violência

Uma abordagem moderna e eficaz da Proteção Social Especial no combate à violência contra a mulher inclui o trabalho com os homens autores de violência. O objetivo desses grupos de reflexão não é a punição — que cabe ao sistema penal — mas a reeducação e a desconstrução de padrões comportamentais machistas e agressivos. Através de metodologias de grupo, os homens são levados a refletir sobre sua responsabilidade nos atos de violência, a identificar gatilhos de agressividade e a aprender formas saudáveis de lidar com frustrações e conflitos. A participação nesses grupos muitas vezes é determinada pela justiça como condição para a suspensão da pena ou como parte do processo de reabilitação.

O trabalho com homens exige profissionais preparados para lidar com a resistência, a negação e a vitimização por parte dos participantes. O facilitador do grupo deve manter uma postura firme e ética, não aceitando justificativas para a violência, mas criando um ambiente propício para a mudança subjetiva. Estudos mostram que os índices de reincidência caem drasticamente entre homens que passam por esses processos reflexivos. Na estrutura do SUAS, esses grupos podem ser organizados pelo CREAS ou por parcerias com ONGs especializadas. É uma estratégia de prevenção secundária vital: proteger a mulher atual e evitar que esse homem vitimize outras mulheres no futuro.

A integração desses grupos na rede de proteção permite uma visão mais completa do fenômeno. Enquanto o serviço atende a mulher e os filhos em um espaço, o grupo trabalha com o agressor em outro, garantindo a segurança de todos. O conteúdo dos encontros costuma abordar temas como paternidade responsável, comunicação assertiva, sexualidade, gênero e as consequências legais da violência. Ao tratar a raiz do problema no comportamento masculino, a assistência social contribui para a transformação cultural necessária para uma sociedade menos violenta. É uma frente de trabalho técnica que exige coragem, habilidade de mediação e um compromisso profundo com a mudança social de longo prazo.

Módulo 6: Proteção à Pessoa Idosa e Deficiente

Aula 6.1: Vigilância Socioassistencial e Identificação de Riscos

A vigilância socioassistencial é uma função essencial do SUAS que permite identificar, territorialmente, a incidência de violências contra pessoas idosas e com deficiência. Na Proteção Social Especial, a vigilância fornece dados preciosos para o planejamento das ações do CREAS. Identificar bairros com alta concentração de denúncias de negligência ou isolamento social permite que as equipes realizem buscas ativas e intervenções preventivas antes que a situação se agrave para o risco de morte. A vigilância utiliza dados do Cadastro Único, notificações de saúde e registros do Disque 100 para mapear a vulnerabilidade e direcionar os recursos de forma estratégica.

Para o profissional de campo, identificar riscos em domicílios com idosos ou deficientes requer um olhar treinado para sinais sutis de opressão. O risco não está apenas na agressão física direta, mas na falta de ventilação

do quarto, na restrição de mobilidade imposta pelo cuidador, na falta de acesso a medicamentos controlados ou na administração indevida das finanças pelo familiar. A dependência de cuidados torna esses sujeitos alvos fáceis para a violência silenciosa. A vigilância técnica deve observar se a pessoa possui autonomia básica, se participa de atividades comunitárias ou se vive em regime de cárcere privado disfarçado de proteção.

O monitoramento deve ser contínuo. Situações de extrema pobreza agravam o risco de negligência, mas a violência ocorre em todas as classes sociais, muitas vezes ocultada pelo prestígio da família. O técnico social deve trabalhar em parceria com os agentes comunitários de saúde, que entram nos domicílios com maior frequência, para criar um sistema de alerta precoce. A produção de mapas de risco e o cruzamento de informações entre saúde e assistência social são as ferramentas que transformam a vigilância em proteção efetiva. Prevenir a institucionalização e garantir a dignidade no ambiente familiar são os objetivos centrais dessa vigilância ativa no território.

Aula 6.2: Abuso Financeiro e Patrimonial contra Vulneráveis

O abuso financeiro é uma das violações mais frequentes e menos denunciadas contra idosos e pessoas com deficiência. Manifesta-se pela apropriação indébita de pensões, benefícios como o BPC, uso de cartões bancários sem autorização, realização de empréstimos consignados que comprometem a subsistência do indivíduo e a venda de bens sem consentimento. Na Proteção Especial, esse fenômeno é tratado como uma forma de violência que gera profunda insegurança e perda de autonomia. Muitas vezes, o idoso percebe o abuso, mas cala-se por medo de ser

abandonado pela família ou por vergonha de expor o filho ou neto que pratica a infração.

A intervenção técnica no CREAS envolve o levantamento detalhado da situação econômica do usuário. O profissional deve orientar sobre a segurança bancária e, se necessário, auxiliar no bloqueio de empréstimos abusivos. A articulação com o Ministério Público é crucial para solicitar a prestação de contas dos curadores ou para a nomeação de um novo curador quando se comprova a má-fé do atual. O acompanhamento social deve trabalhar o empoderamento do idoso ou da pessoa com deficiência para que eles retomem, dentro de suas possibilidades cognitivas, o controle sobre seus recursos. A educação financeira voltada para esse público também é uma estratégia de proteção importante.

Além das medidas legais, é preciso tratar o aspecto emocional desse abuso. A traição da confiança por um familiar próximo causa sofrimento psíquico intenso. O psicólogo da equipe deve atuar na elaboração desse luto e no fortalecimento da autoestima do usuário. O trabalho social com a família também é necessário para entender se o abuso financeiro é fruto de uma dificuldade econômica sistêmica do grupo familiar ou se é uma conduta exploratória deliberada. A Proteção Especial busca garantir que o recurso financeiro destinado ao vulnerável seja efetivamente utilizado para sua saúde, bem-estar e qualidade de vida, combatendo a exploração patrimonial de forma rigorosa.

Aula 6.3: O Desafio do Cuidado e o Estresse do Cuidador

Grande parte das negligências contra idosos e pessoas com deficiência ocorre devido ao esgotamento do cuidador principal, fenômeno conhecido como "Estresse do Cuidador" ou Síndrome de Burden. Muitas vezes, um

único familiar é responsável por cuidados intensivos 24 horas por dia, sem suporte de outros parentes ou do Estado. Na Proteção Social Especial, a análise técnica deve distinguir a negligência intencional (maus-tratos) da negligência gerada pela incapacidade de cuidar devido ao cansaço extremo ou falta de recursos. O foco da intervenção deve ser o suporte a esse cuidador, evitando que a situação de vulnerabilidade se transforme em violência grave.

A equipe do CREAS deve buscar estratégias de compartilhamento do cuidado. Isso pode incluir a articulação para o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio, a inserção do idoso em Centros-Dia (Média Complexidade) para que o cuidador tenha períodos de descanso, ou a mobilização de outros membros da família para uma divisão de tarefas mais justa. Grupos de apoio para cuidadores são fundamentais para que eles possam compartilhar angústias, aprender técnicas de manejo (como higiene e transferência) e receber suporte psicológico. O profissional deve sensibilizar a família de que cuidar é uma tarefa coletiva e que o cuidador também possui direitos à saúde e ao lazer.

Quando o estresse do cuidador evolui para agressividade, a proteção especial deve ser mais assertiva. A prioridade é a segurança da pessoa cuidada. Em casos extremos, pode ser recomendada a mudança do cuidador principal ou o acolhimento institucional provisório. No entanto, o SUAS preconiza que o fortalecimento da rede de apoio domiciliar é sempre a melhor opção para preservar a história e os vínculos do indivíduo. O técnico deve ser capaz de realizar uma escuta empática com o cuidador, identificando sinais de depressão e fadiga, e ao mesmo tempo monitorar rigidamente a integridade física do idoso ou deficiente, mantendo o equilíbrio entre o apoio à família e a proteção do sujeito vulnerável.

Aula 6.4: Institucionalização e Fiscalização de Entidades (ILPI e Residências)

O acolhimento institucional para idosos (ILPI) e pessoas com deficiência (Residências Inclusivas) é uma medida de proteção de Alta Complexidade que deve ser utilizada apenas quando a convivência familiar é impossível ou perigosa. O profissional da Proteção Especial tem um papel fundamental tanto no encaminhamento quanto na fiscalização dessas entidades. As instituições devem oferecer um ambiente humanizado, respeitando a autonomia, a privacidade e a individualidade dos residentes. É proibido o caráter asilar, de privação de liberdade ou de punição. O técnico deve garantir que o acolhido mantenha, sempre que possível, o contato com o mundo externo e com seus vínculos comunitários.

A fiscalização técnica envolve observar se a entidade cumpre as normas da ANVISA e as resoluções do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Devem ser verificadas a qualidade da alimentação, a higiene das instalações, a adequação da equipe técnica (presença de enfermeiros, cuidadores, assistentes sociais) e, principalmente, a existência de um plano individual de atendimento para cada residente. Situações de contenção física indevida, sedação excessiva ou falta de atividades recreativas são formas de violência institucional que devem ser reportadas e combatidas. O conselho municipal de assistência social e o conselho de direitos devem ser parceiros constantes nessa vigilância.

O trabalho do técnico não termina com o acolhimento. É necessário acompanhar a adaptação do indivíduo e continuar buscando alternativas para o retorno ao convívio familiar, se viável. Para as Residências Inclusivas, voltadas a jovens e adultos com deficiência em situação de dependência, o foco deve ser o desenvolvimento de habilidades de vida independente e a inclusão social. A desinstitucionalização é uma meta

constante, buscando modelos de moradia mais flexíveis e menos segregadores. A proteção especial garante que, mesmo dentro de uma instituição, o cidadão tenha seus direitos plenamente respeitados e que sua voz seja ouvida nos processos de decisão que afetam sua vida.

Módulo 7: Violência Institucional e Sistema de Justiça

Aula 7.1: Compreendendo a Violência Institucional no SUAS

A violência institucional ocorre quando o próprio Estado ou as organizações prestadoras de serviços públicos violam os direitos dos cidadãos através de omissões, atendimentos precários, negligência burocrática ou atitudes discriminatórias dos seus agentes. No âmbito do SUAS, isso pode se manifestar pela falta de oferta de serviços necessários, pela imposição de barreiras ao acesso de benefícios, por atendimentos que julgam e estigmatizam os usuários ou pela precarização das unidades de atendimento. O profissional da Proteção Especial deve estar atento para não reproduzir essa violência em sua prática diária e para denunciá-la quando identificada na rede de serviços.

Um exemplo comum de violência institucional é a revitimização no atendimento: quando o usuário é forçado a relatar sua experiência traumática diversas vezes para profissionais diferentes que não se comunicam entre si. Outro exemplo é o "peregrinar" por diversas secretarias sem que o problema seja resolvido. O racismo institucional, a LGBTfobia e o preconceito contra a população em situação de rua são formas graves dessa violência. A Proteção Especial deve ser um espaço de resistência contra essas práticas, garantindo um atendimento técnico pautado no Direito e na Humanização. A ética profissional exige que o

técnico seja um crítico permanente dos processos institucionais que geram exclusão.

Para combater a violência institucional, é necessário investir em educação permanente para as equipes e na melhoria das condições de trabalho. Unidades de atendimento deterioradas ou com falta de recursos básicos transmitem ao usuário a mensagem de que seu direito não tem valor. A transparência nos fluxos de atendimento e a criação de canais de ouvidoria são instrumentos de controle social fundamentais. O técnico deve atuar como um defensor do usuário dentro da máquina burocrática, garantindo que a política de assistência social cumpra sua função de prover proteção e não se torne mais uma fonte de sofrimento para quem já vive em situação de violação de direitos.

Aula 7.2: Articulação com o Ministério Público e Defensoria Pública

A Proteção Social Especial trabalha em estreita colaboração com o Sistema de Justiça, especialmente com o Ministério Público (MP) e a Defensoria Pública. O MP é o guardião da lei e dos interesses sociais, sendo o órgão responsável por ajuizar ações civis públicas para garantir a oferta de serviços ou para aplicar medidas de proteção em casos individuais de violência grave. O técnico do CREAS fornece o subsídio técnico para a atuação do promotor através de relatórios e requisições de informações. Essa parceria é o que dá força jurídica às intervenções sociais, garantindo que ordens de afastamento de agressores ou vagas em serviços especializados sejam efetivadas.

Já a Defensoria Pública é essencial para garantir o acesso à justiça das pessoas em situação de vulnerabilidade. O profissional da PSE deve encaminhar usuários para a Defensoria em casos de necessidade de

divórcio, regulamentação de guarda, pleito de pensão alimentícia, defesa em processos criminais ou ações contra o Estado. A articulação deve ser fluida e despida de burocracias excessivas. Muitas vezes, a Defensoria possui núcleos especializados (como o NUDEM, para mulheres) que oferecem um atendimento interdisciplinar complementar ao trabalho do SUAS. O técnico social deve saber orientar o usuário sobre como se preparar para o atendimento jurídico, quais documentos levar e o que esperar do processo.

Essa relação com o sistema de justiça exige que o profissional do SUAS mantenha sua autonomia técnica. Embora o MP possa requisitar relatórios, o conteúdo desses documentos deve ser pautado pela ciência profissional e não pela conveniência jurídica. O diálogo técnico entre assistentes sociais/psicólogos do SUAS e os peritos do Judiciário é enriquecedor e evita interpretações equivocadas sobre a realidade das famílias. A construção de protocolos conjuntos de atuação entre assistência social e justiça otimiza o tempo de resposta às violências e garante que a proteção social chegue a quem precisa com o respaldo legal necessário para ser inquestionável.

Aula 7.3: O Papel do Conselho Tutelar e dos Conselhos de Direitos

O Conselho Tutelar (CT) é um órgão autônomo, não jurisdicional, encarregado de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente. Na Proteção Social Especial, o CT é um dos principais parceiros e, ao mesmo tempo, um dos maiores demandantes de serviços. A relação entre CREAS e Conselho Tutelar deve ser pautada pela cooperação e pela delimitação clara de funções. O CT aplica a medida de proteção (como a matrícula escolar ou a requisição de tratamento médico),

enquanto o CREAS executa o acompanhamento socioassistencial da família. O técnico do SUAS deve compreender que o CT não é seu superior hierárquico, mas um órgão de garantia com o qual deve haver constante diálogo técnico.

Conflitos entre CREAS e Conselho Tutelar geralmente surgem de interpretações divergentes sobre a gravidade de um caso ou sobre quem deve realizar determinada tarefa. Para evitar isso, o estabelecimento de fluxos de atendimento locais é essencial. O profissional da PSE deve reportar ao CT qualquer suspeita de violência contra menores e, inversamente, deve dar retorno ao CT sobre a evolução dos casos que foram por ele encaminhados. O trabalho conjunto potencializa a proteção: enquanto o conselheiro tem o poder de requisição e autoridade legal imediata, o técnico do CREAS possui o saber metodológico para promover a mudança na dinâmica familiar a longo prazo.

Além do Conselho Tutelar, os Conselhos de Direitos (da Criança, do Idoso, da Mulher, etc.) e o Conselho de Assistência Social exercem o controle social da política pública. Eles formulam as diretrizes e fiscalizam a execução dos serviços de Proteção Especial. O técnico deve estar atento às resoluções desses conselhos, que muitas vezes definem parâmetros de atendimento e prioridades orçamentárias. A participação dos profissionais em reuniões de conselhos é importante para levar as demandas da prática cotidiana para o nível da gestão e do planejamento político. Um sistema de garantias forte depende de conselhos ativos e de uma rede de proteção que trabalhe de forma coesa e estratégica.

Aula 7.4: Notificação Compulsória e Vigilância Epidemiológica

A notificação compulsória é um dever legal de todos os profissionais de saúde, educação e assistência social que identifiquem suspeita ou confirmação de violência, especialmente contra crianças, adolescentes, mulheres e idosos. Na Proteção Social Especial, a notificação cumpre duas funções: a proteção imediata da vítima e a alimentação dos sistemas de vigilância epidemiológica (como o SINAN - Sistema de Informação de Agravos de Notificação). Os dados colhidos através das notificações permitem ao Estado dimensionar a magnitude da violência, identificar os perfis das vítimas e agressores e formular políticas públicas de prevenção e enfrentamento baseadas em evidências reais.

O profissional não deve ter medo de notificar. A notificação não é uma denúncia policial, embora possa gerar desdobramentos protetivos; ela é um ato de cuidado em saúde e assistência social. O sigilo do notificador é garantido por lei. É fundamental preencher as fichas de notificação com o máximo de precisão, pois esses dados servem para o diagnóstico socioterritorial do município. A omissão da notificação pode gerar sanções éticas e legais para o profissional. O técnico do CREAS deve ser um multiplicador dessa cultura de notificação na rede de proteção, sensibilizando colegas de outras áreas sobre a importância desse registro para a quebra da invisibilidade da violência.

A vigilância epidemiológica da violência permite observar tendências, como o aumento de casos de violência sexual em determinadas faixas etárias ou o crescimento de agressões contra mulheres em períodos específicos. Com esses dados, a Proteção Especial pode planejar campanhas educativas, capacitar equipes em territórios críticos e otimizar a distribuição de equipamentos de atendimento. A integração entre a vigilância socioassistencial do SUAS e a vigilância epidemiológica do SUS é um dos pilares da intersetorialidade, permitindo uma resposta

governamental integrada e robusta frente aos desafios impostos pela violência estrutural na sociedade brasileira.

Módulo 8: Metodologias de Intervenção e Autocuidado

Aula 8.1: Mediação de Conflitos e Comunicação Não-Violenta (CNV)

Na Proteção Social Especial, o profissional lida diariamente com conflitos acalorados, hostilidade e comunicação agressiva. A técnica de Mediação de Conflitos e os princípios da Comunicação Não-Violenta (CNV) são ferramentas indispensáveis para o manejo dessas situações. A CNV baseia-se em quatro pilares: observação (sem julgamento), sentimento (identificar o que se sente), necessidade (identificar a necessidade por trás do sentimento) e pedido (expressar um pedido claro e positivo). Ao aplicar a CNV, o técnico consegue desarmar comportamentos defensivos dos usuários, facilitando o diálogo mesmo em situações de alta tensão emocional.

A mediação de conflitos no CREAS foca em ajudar as partes a encontrar soluções para suas divergências sem recorrer à violência. O profissional atua como um terceiro imparcial que facilita a escuta mútua. É especialmente útil em conflitos familiares, brigas de vizinhança ou disputas de guarda, desde que não haja risco iminente à integridade física de uma das partes. Aprender a diferenciar a "raiva" (sentimento legítimo) da "agressão" (ação violenta) permite ao técnico validar a dor do usuário enquanto impõe limites claros ao seu comportamento. A comunicação assertiva fortalece a autoridade técnica sem ser autoritária, promovendo um ambiente de respeito mútuo.

O uso dessas técnicas também deve ocorrer entre a própria equipe e com os demais órgãos da rede. Muitas vezes, a "violência" manifesta-se em

reuniões de rede onde os profissionais se acusam mutuamente pela falha no atendimento. A CNV permite focar na solução e nas necessidades dos usuários, deixando de lado as disputas de ego institucional. O domínio dessas habilidades de comunicação aumenta a eficácia das visitas domiciliares e das reuniões familiares, transformando o espaço do atendimento em um modelo de convivência democrática e pacífica. É uma competência técnica que exige prática constante e autoconhecimento por parte do trabalhador do SUAS.

Aula 8.2: Trabalho com Grupos e Oficinas Socioeducativas

O trabalho em grupo é uma estratégia metodológica potente na Proteção Social Especial para romper o isolamento das vítimas de violência e promover a ressignificação coletiva de traumas. Ao encontrar outras pessoas que passaram por situações semelhantes, o usuário percebe que não está sozinho e que sua dor não é individual, mas fruto de questões sociais mais amplas. O técnico social deve planejar oficinas que estimulem a expressão criativa, a reflexão crítica e o fortalecimento de vínculos. As oficinas podem utilizar ferramentas como teatro, artes plásticas, literatura ou cine-debate para abordar temas sensíveis de forma menos direta e invasiva.

As oficinas socioeducativas no CREAS devem ter objetivos claros, vinculados ao plano de acompanhamento das famílias. Para mulheres vítimas de violência, os grupos podem focar em autoestima e direitos; para adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas, o foco pode ser o projeto de vida e cidadania; para idosos, o foco pode ser a autonomia e a convivência. O papel do técnico é o de facilitador, garantindo que todos tenham voz e que o ambiente seja de apoio e não de julgamento. A

dinâmica de grupo permite observar comportamentos sociais que o atendimento individual não revela, fornecendo novos elementos para a compreensão do caso.

A avaliação do trabalho em grupo deve ser contínua. É necessário observar se os participantes estão desenvolvendo maior capacidade de empatia, se estão fortalecendo suas redes de apoio e se as mudanças discutidas no grupo estão sendo aplicadas no cotidiano. O registro das atividades em diários de campo ajuda a monitorar a evolução do coletivo. O trabalho com grupos exige que o profissional tenha habilidade em manejo de dinâmicas, sensibilidade para identificar lideranças positivas e negativas, e capacidade de conter crises emocionais que possam surgir durante as atividades. É uma das formas mais eficazes de promover a emancipação social preconizada pelo SUAS.

Aula 8.3: Elaboração de Projetos e Captação de Recursos na PSE

Para que a Proteção Social Especial funcione com qualidade, é necessário que as unidades (CREAS, Abrigos) possuam infraestrutura e recursos adequados. O profissional técnico muitas vezes precisa atuar na elaboração de projetos para captação de recursos extras, seja através de fundos municipais (como o FIA ou o Fundo do Idoso), editais do governo federal ou parcerias com o setor privado. Elaborar um projeto técnico exige clareza metodológica: definição de justificativa (baseada em dados da vigilância socioassistencial), objetivos (gerais e específicos), público-alvo, cronograma de atividades e orçamento detalhado. Saber transformar a demanda do cotidiano em um projeto estruturado é uma habilidade de gestão essencial.

A captação de recursos permite a aquisição de materiais pedagógicos, a reforma de espaços de atendimento, a contratação de cursos de capacitação para os usuários ou a realização de eventos de mobilização comunitária. O técnico deve conhecer as fontes de financiamento do SUAS e as regras de prestação de contas. Projetos bem redigidos, com indicadores de resultados claros, têm maior probabilidade de serem aprovados. Além disso, o profissional deve estar atento à articulação com as emendas parlamentares e com as políticas de responsabilidade social de empresas locais, que podem ser parceiras em projetos de inserção produtiva ou melhoria das unidades de acolhimento.

A elaboração de projetos também serve para organizar o trabalho interno da equipe. Criar um projeto de "Atendimento a Crianças Vítimas de Abuso" dentro do CREAS ajuda a sistematizar o fluxo, definir responsabilidades e estabelecer metas de qualidade. O domínio da escrita técnica e da lógica de projetos retira o serviço da esfera do improviso e o coloca no campo do planejamento estratégico. Isso aumenta a visibilidade e a credibilidade do serviço perante a gestão pública e a sociedade civil. O técnico do SUAS deve ser, portanto, um profissional multifacetado, capaz de aliar o atendimento direto à capacidade de gestão e sustentabilidade financeira das ações de proteção.

Aula 8.4: Autocuidado e Prevenção da Síndrome de Burnout

Trabalhar na linha de frente da Proteção Social Especial significa estar exposto diariamente a relatos de violência extrema, dor, sofrimento e injustiça. Esse cenário gera um fenômeno conhecido como "Traumatização Secundária" ou fadiga por compaixão. Se o profissional não cuidar de sua própria saúde mental, corre o risco de desenvolver a

Síndrome de Burnout, caracterizada pelo esgotamento físico e emocional, despersonalização (tratar o usuário com frieza ou cinismo) e baixa realização profissional. O autocuidado não é um luxo, mas uma necessidade ética e técnica para garantir a continuidade e a qualidade do serviço prestado.

As instituições têm a responsabilidade de oferecer supervisão técnica externa periódica, onde a equipe possa discutir seus sentimentos e as dificuldades dos casos sem o peso da hierarquia administrativa. Espaços de escuta para o trabalhador e a garantia de condições dignas de trabalho (ventilação, iluminação, segurança, remuneração justa) são fundamentais. Individualmente, o profissional deve estabelecer limites claros entre o trabalho e a vida pessoal, buscar lazer, praticar atividades físicas e, se necessário, realizar psicoterapia. Reconhecer os próprios limites e saber o momento de pedir ajuda ou de se afastar temporariamente de casos excessivamente pesados é um sinal de maturidade profissional.

O autocuidado coletivo também é importante. Uma equipe que se apoia, que compartilha as cargas emocionais e que celebra as pequenas vitórias consegue manter-se resiliente por mais tempo. O profissional deve cultivar a "esperança técnica": a crença de que, apesar das dificuldades estruturais, o trabalho social faz diferença na vida das pessoas. Combater o pessimismo paralisante e a burocratização da dor é um exercício diário. Um trabalhador saudável é capaz de oferecer um acolhimento mais humano, uma escuta mais atenta e uma proteção mais efetiva. Cuidar de quem cuida é a base para que o sistema de proteção social seja verdadeiramente transformador e sustentável.

FONTES DE REFERÊNCIA SUGERIDAS

- **Brasil.** Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília, DF.
- **Brasil.** Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. *Estatuto da Criança e do Adolescente*. Brasília, DF.
- **Brasil.** Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. *Lei Maria da Penha*. Brasília, DF.
- **Brasil.** Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. *Estatuto do Idoso*. Brasília, DF.
- **Brasil.** Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017. *Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência*. Brasília, DF.
- **CNAS.** *Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS)*.
- **Faleiros, Vicente de Paula.** *Violência contra a pessoa idosa: ocorrências, vítimas e agressores*. Editora Cortez.
- **Saffioti, Heleieth.** *Gênero, Patriarcado, Violência*. Editora Expressão Popular.
- **Cadernos de Orientações Técnicas do PAEFI** – Ministério da Cidadania.