

ORIENTAÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO PLANO DE AÇÃO DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS - SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL

APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo orientar as entidades e organizações da sociedade civil no preenchimento do Plano de Ação de Serviços, instrumento fundamental para a manutenção da inscrição no Conselho Municipal de Assistência Social.

O Plano de Ação é um documento técnico que expressa o compromisso da entidade com a qualidade e a transparência na execução dos serviços socioassistenciais. Por meio dele, a organização apresenta ao Conselho Municipal de Assistência Social como pretende desenvolver suas atividades, detalhando objetivos, metodologia, recursos e formas de participação dos usuários.

Um preenchimento cuidadoso e detalhado demonstra o amadurecimento institucional da entidade e sua compreensão acerca do papel que desempenha na garantia de direitos socioassistenciais.

1. O QUE SÃO OS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DO SUAS

Os serviços socioassistenciais compõem a oferta da Política Nacional de Assistência Social e estão organizados no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) conforme níveis de complexidade:

Proteção Social Básica

Destinada à prevenção de situações de vulnerabilidade e risco social por meio do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania. Os serviços ofertados neste nível são:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)
- Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas

Proteção Social Especial de Média Complexidade

Ofertada a famílias e indivíduos com direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. Requer acompanhamento especializado e, muitas vezes, articulação com o Sistema de Garantia de Direitos. Compreende:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)
- Serviço Especializado em Abordagem Social
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa (LA e PSC)
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias

- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua

Proteção Social Especial de Alta Complexidade

Garante acolhimento integral a indivíduos e famílias com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, em situação de abandono ou ameaça. Assegura proteção integral em diferentes modalidades de acolhimento:

- Serviço de Acolhimento Institucional (em suas diversas modalidades: Abrigo Institucional, Casa-Lar, Casa de Passagem, Residência Inclusiva)
- Serviço de Acolhimento em República
- Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora
- Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências

Os seguintes serviços são de oferta obrigatória e exclusiva do poder público municipal, não podendo ser executados por entidades ou organizações da sociedade civil:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF);
- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC).

No município de Belo Horizonte, esses serviços são ofertados exclusivamente pela Prefeitura, por meio da rede socioassistencial pública, em equipamentos como CRAS e CREAS.

2. A IMPORTÂNCIA DO PLANO DE AÇÃO

O Plano de Ação não é mera formalidade burocrática. Trata-se de um instrumento de gestão que orienta o trabalho da entidade durante todo o ano, estabelecendo direcionamentos claros para a equipe técnica e para os usuários. Além disso, é por meio dele que o Conselho Municipal de Assistência Social conhece, reconhece e autoriza o funcionamento da entidade no âmbito do SUAS.

Um Plano de Ação bem elaborado:

- Evidencia a intencionalidade educativa e protetiva do trabalho social
- Demonstra o alinhamento da entidade com as normativas nacionais (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, NOB-SUAS, NOB-RH)
- Favorece o monitoramento e a avaliação das ações
- Subsidia o planejamento orçamentário e a captação de recursos
- Fortalece a transparência e o controle social

3. ATENÇÃO ESPECIAL À METODOLOGIA

Dentre todas as seções do Plano de Ação, a metodologia merece atenção redobrada. É nela que a entidade descreve, de forma detalhada e sequencial, COMO transforma sua intenção em ação concreta que produz resultados na vida dos usuários e suas famílias.

O que deve conter uma boa descrição metodológica?

a) Acolhida e inserção no serviço: Descreva como os usuários são recebidos, como se dá o primeiro contato, quais informações são compartilhadas, como são apresentadas as regras de convivência e como se estabelece o vínculo inicial com a equipe técnica.

b) Processo de conhecimento da realidade: Explique como a equipe realiza o estudo social, as entrevistas, as visitas domiciliares e outros procedimentos que permitem conhecer a história, as potencialidades e as necessidades de cada usuário ou família.

c) Construção de planos de acompanhamento: Detalhe como são construídos os planos individuais e/ou familiares, quem participa desse processo, como são definidas as metas e de que forma o usuário é corresponsável pelo seu percurso.

d) Desenvolvimento das atividades: Descreva como as atividades grupais, oficinas, rodas de conversa, atendimentos individuais e outras ações são organizadas no cotidiano. É fundamental explicar a articulação entre as atividades e como cada uma contribui para os objetivos do serviço.

e) Articulação com a rede: Demonstre como o serviço se conecta com o CRAS, CREAS, unidades de saúde, escolas, Conselho Tutelar, Sistema de Justiça e demais equipamentos do território, estabelecendo fluxos de encaminhamento e trabalho conjunto.

f) Acompanhamento e avaliação: Esclareça como é feito o monitoramento da evolução dos usuários, quais instrumentos são utilizados (prontuários, relatórios, registros), com que frequência ocorrem as reuniões de equipe para estudo de casos e como os usuários participam da avaliação do serviço.

g) Desligamento e encaminhamentos: Descreva os critérios e o processo de desligamento dos usuários, as orientações realizadas e os encaminhamentos para continuidade da proteção social, quando necessário.

Exemplo prático:

Em vez de escrever apenas: *"Realizamos atendimentos individuais e grupos de convivência"*, uma metodologia bem detalhada descreveria: *(Exemplo para orientação):*

"O acolhimento inicial é realizado por um técnico de nível superior, que apresenta o serviço, seus objetivos e regras, realiza escuta qualificada da demanda e agenda entrevista individual para aprofundamento. A partir dessa entrevista, são identificadas as potencialidades e vulnerabilidades, construindo-se, em conjunto com o usuário, o Plano de Acompanhamento Individual com metas de curto, médio e longo prazo. Paralelamente, o usuário é inserido nos grupos de convivência, que ocorrem semanalmente com duração de três horas, coordenados por educadores sociais. Nos grupos, são desenvolvidas atividades temáticas sobre direitos, cidadania e protagonismo, intercaladas com vivências culturais e esportivas. A cada trimestre, realiza-se reunião de equipe para avaliação dos planos individuais e, quando necessário, são agendadas visitas domiciliares para aproximação com a família. O caso é discutido mensalmente com a equipe do CRAS de referência, garantindo fluxo de contrarreferência e continuidade do acompanhamento."

4. DICAS PARA UM PREENCHIMENTO DE QUALIDADE:

- a) Seja fiel à realidade:** descreva o que de fato é realizado ou o que se planeja realizar concretamente, evitando textos genéricos ou copiados de outras fontes.
- b) Seja específico:** utilize exemplos, detalhe etapas, nomeie os instrumentos utilizados (prontuário, PIA, relatórios, etc.).
- c) Articule teoria e prática:** demonstre como as ações desenvolvidas estão em conformidade com a Tipificação Nacional e demais normativas.
- d) Evidencie a participação dos usuários:** destaque como eles são ouvidos, como participam das decisões e como são estimulados ao protagonismo.
- e) Mantenha coerência interna:** assegure que os objetivos, a metodologia, os recursos e as formas de avaliação estejam alinhados entre si.
- f) Revise com atenção:** após o preenchimento, faça uma leitura crítica do documento como se fosse um avaliador externo, verificando se todas as informações estão claras e completas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação é a identidade do serviço que sua entidade oferece à comunidade. Por meio dele, o Conselho Municipal de Assistência Social poderá compreender a relevância social do trabalho desenvolvido e a seriedade com que a organização assume seu papel na garantia de direitos.

Um preenchimento atencioso e detalhado reflete o compromisso da entidade com a transparência, a qualidade técnica e o respeito aos usuários da política de assistência social.

Contamos com sua dedicação na elaboração deste importante instrumento e colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais.

ROTEIRO DE METODOLOGIA - SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL

1. A CHEGADA DO USUÁRIO/FAMÍLIA: ACOLHIDA E INSERÇÃO NO SERVIÇO

Como o usuário ou família chega ao serviço de acolhimento? (determinação judicial, requisição do conselho tutelar, encaminhamento do CREAS, da abordagem social, demanda espontânea em situações de emergência, etc.)

Qual é o primeiro contato realizado e como é garantido o acolhimento imediato em qualquer horário do dia ou da noite?

Como é garantida a ambiência acolhedora e o caráter residencial desde o momento da chegada, respeitando a privacidade, a identidade e a história de vida do usuário?

Como é realizada a recepção do usuário, considerando seu estado emocional, as circunstâncias da chegada e suas especificidades (criança, adolescente, jovem, adulto, idoso, pessoa com deficiência, mulher em situação de violência)?

De que forma são preservados os vínculos com a família de origem desde o momento da chegada, salvo determinação judicial em contrário?

Como é garantido o sigilo e a segurança nos casos que exigem (mulheres em situação de violência, testemunhas protegidas, etc.)?

Quais atividades do serviço são aplicadas nesta fase? (Exemplo para orientação):

O usuário chega ao serviço por diferentes formas de acesso, e a equipe realiza o acolhimento imediato em ambiente preparado para recebê-lo com dignidade e respeito, independentemente do horário. A ambiência acolhedora é garantida por meio de espaço com características residenciais, limpo, organizado, com privacidade e que transmita segurança. No momento da chegada, apresentamos o espaço, as regras de convivência construídas coletivamente, a equipe de referência e os demais residentes, de forma a integrá-lo ao ambiente. Respeitamos a identidade e história de vida do usuário, garantindo a guarda de pertences pessoais e a preservação de sua individualidade. Nos casos de crianças e adolescentes, priorizamos a manutenção dos vínculos com a família de origem (quando não há impedimento judicial), realizando contatos iniciais e orientando sobre a importância da preservação desses vínculos. Para mulheres em situação de violência, garantimos o sigilo da localização e a segurança da usuária e de seus filhos. Nesta fase, iniciamos a escuta qualificada e a coleta de informações preliminares para subsidiar a construção do plano de atendimento.

2. O DIAGNÓSTICO E A CONSTRUÇÃO DO PLANO INDIVIDUAL/FAMILIAR DE ATENDIMENTO

Como a equipe técnica aprofunda o conhecimento sobre a história de vida do usuário, sua trajetória, os motivos do acolhimento, os vínculos familiares e comunitários existentes e suas potencialidades?

Quais instrumentos técnicos são utilizados para essa compreensão aprofundada (estudo social, entrevistas, visitas institucionais, contato com a família de origem, etc.)?

De que forma o usuário participa da análise de sua situação e da construção do plano individual e/ou familiar de atendimento?

Como é garantida a participação da família de origem na construção do plano, sempre que possível e quando não há impedimento judicial?

Como são definidos os objetivos e metas do plano, considerando o restabelecimento de vínculos, a superação das situações que levaram ao acolhimento e o desenvolvimento da autonomia?

Como são consideradas as especificidades do usuário (deficiência, ciclo de vida, questões de gênero, raça/etnia, orientação sexual) na construção do plano?

Quais atividades do serviço são aplicadas nesta fase? (Exemplo para orientação):

Realizamos o estudo social aprofundado, por meio de entrevistas com o usuário, contatos com a família de origem (quando pertinente), articulação com o serviço de origem (CREAS, PAEFI, conselho tutelar, etc.) e, quando necessário, visitas institucionais a outros equipamentos. Para crianças e adolescentes, utilizamos técnicas lúdicas e observação participante para compreender suas necessidades e desejos. O usuário participa ativamente da construção do plano individual e/ou familiar de atendimento, que define os objetivos a serem alcançados, as ações necessárias, os prazos e as responsabilidades de cada um (equipe, usuário, família, rede). O plano contempla: metas para o restabelecimento de vínculos familiares e comunitários, acesso a direitos e serviços (saúde, educação, documentação), desenvolvimento de autonomia e autocuidado, preparação para o desligamento, entre outros. Nos casos de crianças e adolescentes, o plano é construído em articulação com a Vara da Infância e Juventude e com o Ministério Público. Para adultos e famílias, o plano inclui metas relacionadas à qualificação profissional, inserção no mundo do trabalho e autonomia financeira. Para pessoas com deficiência, o plano contempla ações para o desenvolvimento de capacidades adaptativas e inclusão social.)

3. A VIDA COTIDIANA NO ACOLHIMENTO: AMBIÊNCIA, CONVIVÊNCIA E DESENVOLVIMENTO DA AUTONOMIA

Como é organizada a rotina diária no serviço, garantindo equilíbrio entre atividades coletivas, momentos de privacidade, cuidados pessoais, lazer, estudo e participação social?

Como é garantido o caráter residencial e a ambiência acolhedora no cotidiano, com espaços que favoreçam a convivência, a privacidade e a personalização?

De que forma são construídas as regras de convivência de forma participativa e coletiva, respeitando a autonomia e as especificidades dos usuários?

Como são desenvolvidas as atividades de convívio e organização da vida cotidiana, incluindo cuidados pessoais, alimentação, organização dos espaços, lazer e cultura?

Como é garantido o acesso à educação, saúde, cultura, esporte e lazer na comunidade, conforme as necessidades e interesses dos usuários?

Como são desenvolvidas ações para o desenvolvimento da autonomia e do autocuidado, considerando o ciclo de vida e as capacidades de cada usuário?

Como é realizada a articulação com a rede de serviços para garantir o acesso a políticas públicas e a inclusão social?

Como são preservados e fortalecidos os vínculos familiares e comunitários durante o período de acolhimento (visitas, saídas, contatos telefônicos, participação em atividades comunitárias)?

Quais atividades do serviço são aplicadas nesta fase? (Exemplo para orientação):

A rotina diária é organizada de forma flexível e participativa, com horários para refeições, cuidados pessoais, estudo, lazer, atividades culturais e momentos de convivência, sempre respeitando as necessidades e desejos dos usuários. A ambiência acolhedora é mantida por meio de espaços limpos, organizados, personalizáveis (com fotos, objetos pessoais) e que favoreçam a privacidade e o convívio. As regras de convivência são construídas coletivamente em assembleias ou reuniões periódicas, promovendo o protagonismo e a corresponsabilidade. Desenvolvemos atividades de organização da vida cotidiana que envolvem os usuários nas tarefas domésticas (preparação de refeições, organização dos espaços, cuidados com horta, etc.), adequadas ao ciclo de vida e às capacidades de cada um, como forma de desenvolver autonomia e responsabilidade. Garantimos o acesso à educação (matrícula em escolas próximas, acompanhamento escolar), saúde (agendamento de consultas, acompanhamento de tratamentos), cultura, esporte e lazer (inserção em atividades na comunidade, passeios, acesso a equipamentos culturais). Desenvolvemos ações específicas para o desenvolvimento da autonomia: para crianças, estímulo à independência em atividades básicas; para adolescentes e jovens, preparação para a vida adulta, incluindo gestão de finanças, busca por qualificação profissional e inserção no mundo do trabalho; para adultos, fortalecimento da autossuficiência e planejamento para o desligamento; para idosos, estímulo ao autocuidado e à participação social. Realizamos articulação com a rede de serviços (CRAS, CREAS, saúde, educação, trabalho) para garantir a integralidade do atendimento. A preservação de vínculos familiares e comunitários é prioridade: organizamos visitas familiares (na unidade ou na casa da família), saídas para convívio comunitário, participação em eventos locais, contatos telefônicos e mediação de conflitos quando necessário, sempre em conformidade com as determinações judiciais e as orientações técnicas.)

4. O ACOMPANHAMENTO TÉCNICO E A ARTICULAÇÃO PARA O DESLIGAMENTO

Como é realizado o acompanhamento sistemático do plano individual e/ou familiar de atendimento?

Quais são as principais ações de orientação e encaminhamentos realizadas para garantir o acesso a direitos e a preparação para o desligamento?

Como é feita a articulação com a família de origem para viabilizar o retorno familiar, sempre que possível e quando não há impedimento?

Como é realizada a articulação com o Poder Judiciário, Ministério Público e demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos para os encaminhamentos necessários?

Como são desenvolvidas ações de preparação para o desligamento, considerando as especificidades de cada usuário (reintegração familiar, colocação em família substituta, autonomia para vida independente)?

Como é garantido o acesso à documentação civil e a inserção em programas e benefícios que assegurem a sustentabilidade pós-desligamento?

Quais atividades do serviço são aplicadas nesta fase? (Exemplo para orientação):

Realizamos o acompanhamento sistemático por meio de atendimentos individuais e familiares periódicos, reuniões de equipe para discussão de casos e avaliações contínuas do plano de atendimento. Oferecemos orientação e encaminhamentos para acesso a documentação civil, benefícios assistenciais (BPC, benefícios eventuais), programas de transferência de renda, serviços de saúde, educação, qualificação profissional e inserção no mundo do trabalho. Mantemos articulação constante com a família de origem por meio de visitas, contatos telefônicos, reuniões de mediação e atendimentos conjuntos, visando preparar o retorno familiar quando esta é a melhor alternativa. Para crianças e adolescentes com impossibilidade de retorno à família de origem, articulamos com o Poder Judiciário e a equipe técnica da Vara da Infância e Juventude os encaminhamentos para colocação em família substituta (adoção, guarda, tutela). Para jovens em processo de desligamento por maioria de idade, desenvolvemos ações específicas de preparação para a vida autônoma, incluindo orientação para moradia, inserção profissional, gestão de finanças e fortalecimento de redes de apoio. Para adultos e famílias, trabalhamos o fortalecimento da autonomia e a inserção em programas habitacionais, de geração de trabalho e renda e de acompanhamento pós-desligamento. Garantimos que todos os usuários saiam do acolhimento com documentação civil regularizada e inseridos em benefícios e programas para os quais têm direito.)

5. A AVALIAÇÃO E O DESLIGAMENTO

Como é realizada a avaliação final conjunta com o usuário e, quando pertinente, com sua família?

Quais critérios indicam que o usuário está preparado para o desligamento e que os objetivos do plano foram alcançados?

Como é organizada a saída do usuário do serviço, garantindo um processo gradual e respeitoso?

Que tipo de encaminhamentos pós-desligamento são oferecidos para garantir a continuidade da proteção social e o acompanhamento na rede?

Como é realizado o acompanhamento pós-desligamento (follow-up) para verificar a sustentabilidade dos resultados?

Como são registradas e sistematizadas as informações sobre a trajetória do usuário no serviço?

Quais atividades do serviço são aplicadas nesta fase? (Exemplo para orientação):

Realizamos uma avaliação final conjunta com o usuário e sua família (quando pertinente), analisando os resultados alcançados frente aos objetivos pactuados no plano individual/familiar de atendimento. Os critérios de desligamento variam conforme a situação: reintegração familiar bem-sucedida, com condições de cuidado e proteção restabelecidas; colocação em família substituta definitiva; alcance da maioridade com condições de autonomia e vida independente; superação da situação de emergência que motivou o acolhimento (para adultos e famílias). A saída do usuário é organizada de forma gradual e respeitosa, com preparação emocional, orientações sobre a nova etapa e, quando possível, visitas de transição. Garantimos encaminhamentos pós-desligamento para a rede socioassistencial (CRAS, PAEFI, serviços de convivência) e para políticas setoriais (saúde, educação, trabalho), assegurando a continuidade do acompanhamento. Realizamos o acompanhamento pós-desligamento (follow-up) por meio de contatos periódicos (telefone, visitas) para verificar a adaptação e a sustentabilidade dos resultados, oferecendo suporte pontual quando necessário. Todas as informações são registradas por meio da elaboração de relatórios e/ou prontuários detalhados, que sistematizam a trajetória do usuário no serviço e subsidiam a articulação com a rede e o Poder Judiciário.)

6. A ARTICULAÇÃO COM A REDE E O SISTEMA DE GARANTIA DE DIREITOS (EIXO TRANSVERSAL)

Como é realizada a articulação com a rede socioassistencial (CRAS, CREAS, PAEFI, serviços de convivência) para garantir a integralidade do atendimento e a continuidade do acompanhamento pós-desligamento?

Como é feita a articulação com as políticas setoriais (saúde, educação, trabalho, habitação, cultura) para assegurar o acesso dos usuários a seus direitos?

Como é realizada a articulação com o Sistema de Garantia de Direitos (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselho Tutelar) para o acompanhamento dos casos e as deliberações sobre o futuro dos usuários?

Como o serviço participa de espaços de discussão e pactuação da rede (fóruns, comitês, reuniões intersetoriais)?

Como são garantidos os fluxos de referência e contrarreferência com os demais serviços? (Exemplo para orientação):

Mantemos articulação sistemática com a rede socioassistencial por meio de reuniões periódicas, discussão de casos, visitas institucionais e fluxos formalizados de referência e contrarreferência, garantindo a integralidade do atendimento e a continuidade do acompanhamento pós-desligamento. Estabelecemos parcerias com políticas setoriais: com a saúde para atendimentos especializados, reabilitação e saúde mental; com a educação para matrícula, acompanhamento escolar e acesso à EJA; com o trabalho para programas de aprendizagem, qualificação profissional e intermediação de mão de obra; com a habitação para inserção em programas habitacionais; com a cultura, esporte e lazer para inclusão social e comunitária. Realizamos articulação constante com o Sistema de Garantia de Direitos: envio de relatórios ao Poder Judiciário e Ministério Público; participação

em audiências e reuniões de acompanhamento; contato com conselhos tutelares para casos de crianças e adolescentes; acionamento da Defensoria Pública para garantia de direitos. Participamos ativamente de espaços de discussão e pactuação da rede, como fóruns da infância e juventude, comitês de enfrentamento às violências, redes de proteção social e reuniões intersetoriais, contribuindo para a qualificação das políticas públicas e a construção coletiva de estratégias de proteção social.)

PRINCIPAIS NOÇÕES DA NORMA OPERACIONAL BÁSICA DE RECURSOS HUMANOS DO SUAS (NOB-RH/SUAS)

1. A GESTÃO DO TRABALHO COMO DIMENSÃO ESTRATÉGICA DO SUAS

A NOB-RH/SUAS estabelece que a gestão do trabalho é um dos eixos estruturantes para a consolidação do Sistema Único de Assistência Social. Isso significa que a qualidade dos serviços socioassistenciais ofertados à população depende diretamente da estruturação do trabalho, da qualificação e da valorização dos trabalhadores que atuam no SUAS.

A gestão do trabalho no SUAS compreende:

- A organização dos processos de trabalho;
- A educação permanente dos trabalhadores;
- A despreciação dos vínculos trabalhistas;
- A adequação dos perfis profissionais às necessidades do sistema;
- A criação de espaços de negociação e participação dos trabalhadores.

2. PRINCÍPIOS ÉTICOS PARA OS TRABALHADORES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

A NOB-RH/SUAS estabelece princípios éticos fundamentais que devem orientar a intervenção dos profissionais da assistência social:

Princípio	Descrição
Defesa intransigente dos direitos socioassistenciais	Compromisso com a garantia e ampliação dos direitos dos usuários, superando práticas de tutela e subalternidade.
Compromisso com a qualidade dos serviços	Ofertar serviços, programas e projetos que garantam oportunidades de convívio, fortalecimento de laços familiares e sociais, e desenvolvimento da autonomia.
Promoção do acesso à informação	Garantir que os usuários conheçam o nome e a credencial de quem os atende, bem como tenham acesso às informações sobre seus direitos e sobre os serviços prestados.
Proteção da privacidade e sigilo profissional	Resguardar as informações dos usuários, observando os códigos de ética de cada profissão e definindo coletivamente os limites do que é necessário compartilhar entre a equipe.

Garantia de atenção profissional para construção de projetos pessoais e sociais	Atuar na perspectiva de promover a autonomia, a sustentabilidade e o protagonismo dos usuários.
Reconhecimento do direito dos usuários ao acesso a benefícios, renda e programas de oportunidades	Compreender que os serviços socioassistenciais e os programas de transferência de renda são direitos complementares e não excludentes.
Incentivo à participação social	Estimular os usuários a participarem de fóruns, conselhos, movimentos sociais e outras formas de organização coletiva.
Não discriminação	Garantir o acesso da população à política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, deficiência, etc.).
Devolução das informações aos usuários	Compartilhar com os usuários os resultados de estudos e pesquisas, para que possam usá-los no fortalecimento de seus interesses.
Desburocratização da relação com os usuários	Agilizar e melhorar os serviços prestados, simplificando procedimentos e garantindo o acesso à informação.

3. A IMPORTÂNCIA DE PROFISSIONAIS CONTRATADOS E NÃO VOLUNTÁRIOS

A NOB-RH/SUAS é clara ao afirmar que a assistência social, como política pública de direito, não pode ser executada exclusivamente por voluntários. Isso se fundamenta nos seguintes aspectos:

3.1. Natureza pública e continuada dos serviços

Os serviços socioassistenciais têm caráter continuado e planejado, exigindo a presença de profissionais estáveis e qualificados para garantir a regularidade e a qualidade do atendimento. O voluntariado, por sua natureza eventual e não vinculada, não pode assumir a responsabilidade pela oferta de serviços públicos.

3.2. Responsabilidade técnica e ética

As ações da assistência social envolvem intervenções técnicas complexas, que exigem formação específica, registro profissional e compromisso com os códigos de ética de cada categoria. Profissionais contratados respondem técnica, ética e legalmente por suas ações, o que não ocorre com voluntários.

3.3. Vínculo e continuidade do trabalho social

O trabalho social com famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade requer a construção de vínculos de confiança entre profissionais e usuários. A rotatividade de voluntários compromete esse processo e pode causar danos aos usuários, que dependem de referências estáveis.

3.4. Direitos trabalhistas e previdenciários

A contratação formal assegura aos trabalhadores o acesso a direitos como:

- Remuneração justa;
- Férias, 13º salário e descanso semanal remunerado;
- Contribuição previdenciária;
- Proteção contra desemprego e acidentes de trabalho.

Esses direitos são fundamentais para a dignidade dos trabalhadores e para a qualidade dos serviços prestados.

3.5. O que a NOB-RH/SUAS diz sobre voluntariado

A NOB-RH/SUAS não veda a participação de voluntários em atividades complementares, mas estabelece que as equipes de referência responsáveis pela organização e oferta das ações socioassistenciais devem ser compostas por profissionais contratados com vínculos formais.

O artigo 8º, §2º da Resolução CNAS/MDS nº 182/2025 (que atualiza a NOB-RH) é ainda mais explícito: "É vedado que os serviços, programas e projetos de assessoramento, defesa e garantia de direitos, no âmbito do SUAS, sejam realizados exclusivamente por voluntárias(os), mesmo que sejam profissionais com formação de ensino superior."

Isso significa que, mesmo que um profissional qualificado atue como voluntário, ele não pode ser o único responsável pela execução de serviços, programas ou projetos. A presença de equipes contratadas é indispensável para garantir a natureza pública e a continuidade das ações.

CRITÉRIOS DE INSCRIÇÃO DE ENTIDADES NO CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (com anotações comentadas)

CRITÉRIOS CUMULATIVOS PARA A INSCRIÇÃO (Art. 8º da Resolução CMAS-BH nº 032/2016 c/c Art. 6º da Resolução CNAS nº 14/2014)

1. SER PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO, DEVIDAMENTE CONSTITUÍDA

O que diz a norma: A entidade deve comprovar sua existência legal como pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos.

Anotação comentada: A pessoa jurídica passa a ter existência legal a partir do registro dos seus atos constitutivos (Estatuto Social e Ata de Constituição) em cartório, conforme art. 45 do Código Civil. A inscrição no CNPJ é consequência desse registro, mas não substitui a comprovação da constituição formal. O estatuto deve estar registrado e com todas as alterações posteriores devidamente averbadas. Além disso, o CNPJ deve ter alguma CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE) relacionado à área da assistência social.

2. PREVER EM ESTATUTO A APLICAÇÃO INTEGRAL DE RENDAS E RECURSOS NO TERRITÓRIO NACIONAL E NA MANUTENÇÃO DOS OBJETIVOS INSTITUCIONAIS

O que diz a norma: O estatuto social deve conter dispositivo explícito determinando que todas as rendas, recursos e eventuais resultados sejam integralmente aplicados no território nacional e na manutenção e desenvolvimento dos objetivos institucionais da entidade.

Anotação comentada: Os Conselhos de Assistência Social devem verificar se consta do estatuto apresentado pela entidade algum dispositivo que explicita o cumprimento desse requisito. Isso garante que a entidade não distribui lucros ou dividendos e que seus recursos são integralmente reinvestidos em suas finalidades, conforme o princípio da não lucratividade da assistência social.

3. EXECUTAR AÇÕES DE CARÁTER CONTINUADO, PERMANENTE E PLANEJADO

O que diz a norma: As ações ofertadas devem ter natureza continuada, permanente e planejada, não se caracterizando como eventos isolados ou atividades esporádicas.

Anotação comentada: Entende-se por:

- **Planejada:** a ação que atende às normativas de planejamento, contendo no mínimo dados de identificação, objetivos, metodologia, atividades com frequência definida, recursos humanos, materiais e financeiros, e mecanismos de monitoramento e avaliação.
- **Continuada:** a ação acontece sem interrupção ao longo dos anos, atendendo à especificidade de sua oferta (seja serviço, programa ou projeto).

- **Permanente:** é a ação que responde a uma demanda social duradoura, sem data para acabar, de forma definitiva e constante.

Destaque: Apenas o fato de a entidade estar em funcionamento diário não qualifica automaticamente o caráter continuado. É necessário considerar a existência de equipe técnica contratada (não apenas voluntários) e infraestrutura mínima para o desenvolvimento das atividades.

4. ASSEGURAR QUE OS SERVIÇOS SEJAM OFERTADOS NA PERSPECTIVA DA AUTONOMIA E GARANTIA DE DIREITOS DOS USUÁRIOS

O que diz a norma: As ofertas socioassistenciais devem respeitar a autonomia dos usuários e ser pautadas na garantia de direitos, vedadas práticas assistencialistas, clientelistas ou vexatórias.

Anotação comentada: Conforme previsto no art. 204 da Constituição Federal, no art. 4º da LOAS e nas demais regulações, a prestação de ofertas socioassistenciais deve:

- Respeitar a pluralidade e diversidade cultural, socioeconômica, política e religiosa dos usuários;
- Proteger a privacidade dos usuários (sigilo profissional);
- Garantir acolhida digna, atenciosa, equitativa, com qualidade e continuidade;
- Recusar práticas de caráter clientelista, vexatório ou com intuito de benesse ou ajuda.

5. GARANTIR A GRATUIDADE E A UNIVERSALIDADE EM TODOS OS SERVIÇOS, PROGRAMAS, PROJETOS E BENEFÍCIOS SOCIOASSISTENCIAIS

O que diz a norma: Todos os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais devem ser ofertados de forma gratuita e com universalidade de acesso.

Anotação comentada: A gratuidade é princípio normativo do SUAS, previsto na Constituição Federal (arts. 203 e 204), na LOAS (art. 1º) e no Decreto nº 6.308/2007. A assistência social é política de seguridade social não contributiva, devendo ser prestada sem exigência de contrapartida dos usuários.

Exceção prevista em lei: O art. 35 do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) faculta a participação da pessoa idosa no custeio de Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI), limitada a 70% do valor do benefício previdenciário ou de assistência social percebido. Essa é a única excepcionalidade ao princípio da gratuidade.

A universalidade significa que todos têm direito à proteção socioassistencial, prestada a quem dela necessitar, sem discriminação ou comprovação vexatória da condição de vulnerabilidade.

6. GARANTIR A EXISTÊNCIA DE PROCESSOS PARTICIPATIVOS DOS USUÁRIOS

O que diz a norma: A entidade deve demonstrar como garante a participação dos usuários em todas as etapas: elaboração, execução, monitoramento e avaliação de seus serviços, programas e projetos.

Anotação comentada: Garantir processos participativos é um princípio ético e está previsto no art. 6º da NOB-SUAS/2012: "garantia incondicional do exercício do direito à participação democrática dos usuários, com incentivo e apoio à organização de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares, potencializando práticas participativas".

No plano de ação e no relatório de atividades, a entidade deve descrever como fomentará (ou fomentou) a participação dos usuários, incluindo estratégias concretas como:

- Assembleias ou reuniões com usuários;
- Espaços de escuta e sugestões;
- Participação em conselhos gestores;
- Avaliações coletivas dos serviços;
- Outros mecanismos que garantam voz e protagonismo aos usuários.

Além disso, a entidade deve descrever em quais espaços de participação popular e controle social fomentará (ou fomentou) a participação dos usuários, tais como:

- Comissões Locais e Conselhos Regionais de Assistência Social;
- Conferências Municipais de Assistência Social e de outras políticas públicas;
- Fórum Municipal de Usuários(os) do SUAS;
- Associações de Bairro;
- etc.