

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE ENFERMAGEM**

GLÍCIA DE FÁTIMA SOUZA

Projeto de Intervenção: Capacitação dos trabalhadores do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da Regional Leste da Prefeitura de Belo Horizonte/MG acerca dos procedimentos de acolhida dos usuários

**CORINTO
2015**

GLÍCIA DE FÁTIMA SOUZA

Projeto de Intervenção: Capacitação dos trabalhadores do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da Regional Leste da Prefeitura de Belo Horizonte/MG acerca dos procedimentos de acolhida dos usuários

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Especialização em Formação Pedagógica para Profissionais de Saúde – CEFPEPS –, da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de especialista.

Orientadora: Prof. Dra. Lívia Cozer Montenegro

CORINTO

2015

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFMG

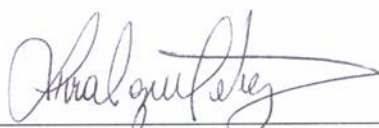
SOUZA, GLÍCIA DE FÁTIMA
Projeto de Intervenção: Capacitação dos trabalhadores do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da Regional Leste da Prefeitura de Belo Horizonte/MG acerca dos procedimentos de acolhida dos usuários [manuscrito] / GLÍCIA DE FÁTIMA SOUZA. - 2015.
23 f.
Orientador: Livia Cozer Montenegro.
Monografia apresentada ao curso de Especialização em Formação de Educadores em Saúde - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Enfermagem, para obtenção do título de Especialista em Formação Pedagógica para Profissionais de Saúde.
1.Capacitação. 2.CREAS. 3.Estagiários. I.Montenegro, Livia Cozer. II.Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Enfermagem. III.Título.

Glícia de Fátima Souza

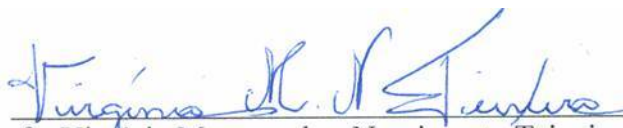
**PROJETO DE INTERVENÇÃO: CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES DO
CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS)
DA REGIONAL LESTE DA PREFEITURA DE BELO HORIZONTE/MG ACERCA DOS
PROCEDIMENTOS DE ACOlhIDA DOS USUÁRIOS**

Trabalho apresentado ao Curso de Especialização de Formação Pedagógica para Profissionais de Saúde da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do Certificado de Especialista.

BANCA EXAMINADORA:



Profa. Livia Cozer Montenegro



Profa. Virginia Mascarenhas Nascimento Teixeira

Data de aprovação: **04/07/2015**

RESUMO

Trata-se de um projeto de intervenção que teve como objetivo central capacitar os estagiários de nível médio que realizam o acolhimento dos usuários na recepção do CREAS Leste, visando promover o aperfeiçoamento da acolhida às famílias e indivíduos, para que sejam atendidos com respeito à dignidade, conforme as normativas da Política Nacional de Assistência Social. O projeto será realizado no CREAS Leste da Prefeitura de Belo Horizonte/MG, com os estagiários de nível médio. Será desenvolvida uma capacitação com duração de 4 semanas, tendo como conteúdo programático documentos que tratam sobre a política de assistência social e os serviços ofertados no CREAS. A capacitação abordará os entraves vivenciados pelos estagiários durante a acolhida dos usuários na recepção, por meio da explanação do conteúdo programático, para então vislumbrar técnicas efetivas de acolhimento. Espera-se que com a capacitação os estagiários possam aperfeiçoar suas atividades na recepção, refletindo assim no acompanhamento social dos indivíduos e famílias.

Palavras-chave: Capacitação. CREAS. Estagiários.

ABSTRACT

It is an intervention project that had as main objective to train mid-level trainees undergoing the reception of users in East CREAS reception, to promote the improvement of welcoming to families and individuals, to be met with respect for the dignity , according to the regulations of the National Social assistance Policy. The project will be held at CREAS East Hall of Belo Horizonte / MG, with mid-level trainees. A 4-week duration with training will be undertaken with the curriculum documents that deal with social welfare policy and services offered in CREAS. The training will address the barriers experienced by trainees during the reception of users at the reception, through the explanation of the program content, and then envision effective techniques host. It is hoped that by training the trainees can improve their activities at the reception, reflecting the social support of individuals and families.

Keywords: Training. CREAS. Trainees.

LISTA DE SIGLAS

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

MSE – Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade

PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PBH – Prefeitura de Belo Horizonte

PNC/SUAS – Política Nacional de Capacitação do Sistema Único de Assistência Social

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

SEAS – Serviço Especializado em Abordagem Social

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	06
1.1 Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS.....	06
1.2 CREAS/Regional Leste/PBH: Diagnóstico Situacional.....	07
2 PROBLEMA.....	10
3 JUSTIFICATIVA.....	12
4 OBJETIVOS.....	13
4.1 Objetivo Geral.....	13
4.2 Objetivos Específicos.....	13
5 PLANO DE AÇÃO.....	14
6 METODOLOGIA.....	15
7 AVALIAÇÃO.....	17
8 RESULTADOS ESPERADOS.....	18
REFERÊNCIAS.....	19
APÊNDICE.....	20

1 INTRODUÇÃO

O *Projeto de Intervenção: Capacitação dos trabalhadores do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da Regional Leste da Prefeitura de Belo Horizonte/MG acerca dos procedimentos de acolhida dos usuários* visa o desenvolvimento de uma capacitação voltada para os trabalhadores que estão na recepção do CREAS/Regional Leste/PBH.

Inicialmente será realizada uma descrição generalizada do CREAS, enquanto equipamento público, a fim de contextualizá-lo. Em seguida especificará o CREAS/Regional Leste/PBH, apresentando um diagnóstico situacional e demais etapas do projeto de intervenção.

1.1 Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS

O CREAS é a unidade pública estatal, que tem como papel constituir-se em locus de referência, nos territórios, da oferta de serviços especializados no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (BRASIL, 2011a).

A função do CREAS e as competências decorrentes estão consubstanciados em um conjunto de leis e normativas que embasam e determinam a política de assistência social e regulam o SUAS. Portanto, devem ser compreendidos a partir da definição do escopo da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), qual seja, garantir seguranças socioassistenciais, na perspectiva da proteção social, seguindo os princípios e diretrizes preconizados por esta política (BRASIL, 2011a).

Os serviços de proteção social especial de média complexidade ofertam atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos. Nesta perspectiva, exigem uma estruturação técnico-operacional e atenção especializada maior e mais individualizada e/ou de acompanhamento continuado, monitorado e articulado com a rede. O CREAS trabalha em articulação com a rede socioassistencial, visando viabilizar o acesso dos usuários a outros serviços, programas, projetos e benefícios do SUAS (BRASIL, 2011a).

A realização do trabalho social pelos Serviços do CREAS implica em uma escuta qualificada e compreensão da situação vivenciada por cada família/indivíduo,

considerando seu contexto de vida familiar, social, histórico, econômico e cultural. A constituição de projetos de vida e de novas possibilidades de relacionamento, para a elaboração do Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar, deve se nortear pela superação das situações adversas vivenciadas; perspectiva do trabalho em rede a atenção integral e o acesso a direitos; desenvolvimento de potencialidades; e ressignificação de vivências. A construção do Plano junto com as famílias e indivíduos é essencial para orientar o trabalho social no CREAS, assim como para planejar, junto aos usuários, a construção de novas perspectivas de vida (BRASIL, 2011a).

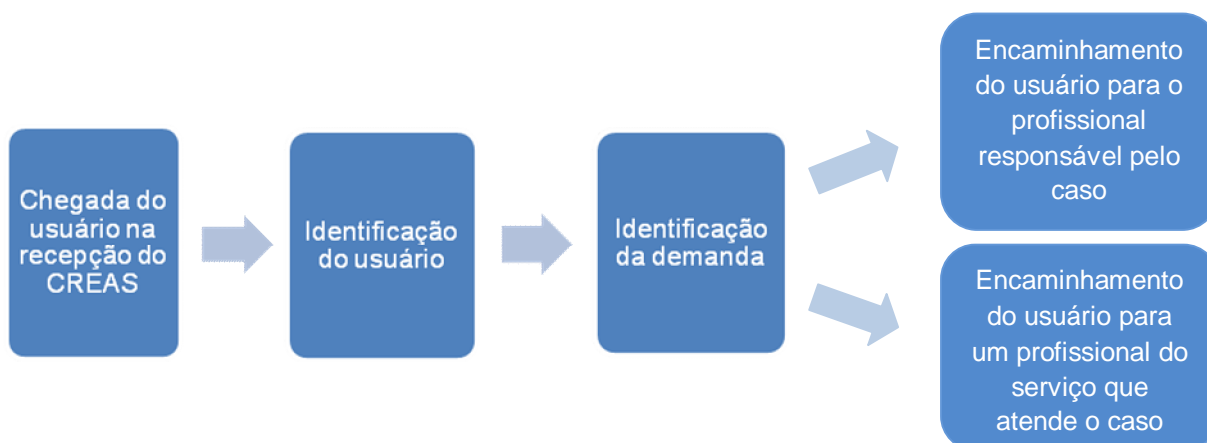
1.2 CREAS/Regional Leste/PBH: Diagnóstico Situacional

O CREAS está regulamentado pelo SUAS, seguindo as normas e orientações do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). No município de Belo Horizonte/MG sua abrangência é regionalizada, de modo que a Prefeitura de Belo Horizonte (PBH) mantém nove unidades, sendo o CREAS da regional Leste o foco deste trabalho.

Os serviços ofertados neste equipamento de proteção social especial de média complexidade são especializados de caráter continuado, compreendendo assim o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade (MSE) e o Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS). Os serviços são orientados pela Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009 do Conselho Nacional de Assistência Social.

A equipe de trabalho é composta por profissionais da Psicologia, do Serviço Social, da Sociologia, da Filosofia, auxiliar administrativo e estagiários de nível médio e superior, totalizando 39 trabalhadores, sendo 25 servidores públicos concursados, 5 funcionários contratados e 9 trabalhadores terceirizados.

Cada Serviço do CREAS/Regional Leste/PBH apresenta um fluxo de chegada dos casos, as portas de entrada variam conforme o serviço, mas no geral o fluxo para atendimento do usuário que chega ao órgão pode ser visualizado da seguinte forma:



Caso o fluxo apresentado não for seguido ou se for realizado de forma incorreta pela recepção o usuário pode ir embora sem atendimento. O usuário iniciará o acompanhamento social assim que for encaminhado ao profissional do serviço.

A infraestrutura é um relevante componente para a organização do CREAS, que deve ser considerado pelos gestores, como destaca o manual *Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS*.

Os espaços do CREAS devem ser organizados de forma a favorecer a acolhida, a expressão e o diálogo entre equipe e usuários, bem como garantir atendimento em condições de privacidade, sigilo e dignidade. Esses espaços devem, ainda, estar adaptados para atendimento a usuários nos diferentes ciclos de vida, e oferecer acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida, a exemplo de pessoas com deficiência, idosos e gestantes. Para isso, a Unidade deve contar com espaços com acessibilidade que permitam a circulação com segurança, além de mobiliários e materiais próprios e específicos para promover o atendimento, considerando as particularidades e necessidades dos usuários. (BRASIL, 2011a, p.86).

Quanto aos recursos, o CREAS/Regional Leste/PBH não possui sede física própria, funciona atualmente em uma sede Regional Administrativa da Prefeitura, em imóvel alugado. Apresenta insuficiência de recursos materiais, como mobiliário, computadores, salas, dentre outros. Os recursos financeiros para provimento da instituição advêm do orçamento municipal, recurso estadual e federal.

A fotografia a seguir representa a recepção do CREAS/Regional Leste/PBH, registrada pela autora do projeto e autorizada pela coordenação do órgão, conforme apêndice.



Figura 1 – Fotografia da recepção do CREAS/Regional Leste/PBH

A ausência de uma educação permanente para todos os trabalhadores é outro entrave detectado no CREAS/Regional Leste/PBH, fato que manifesta suas consequências no desenvolvimento do trabalho, desde o acolhimento até o acompanhamento.

2 PROBLEMA

O acolhimento realizado na recepção do CREAS é o primeiro contato do usuário com o serviço, ou seja, é a porta de entrada, assim a escuta atenciosa e cuidadosa é um elemento importantíssimo na recepção do usuário que chega com uma demanda. No CREAS/Regional Leste/PBH os profissionais de nível superior, que realizam o acompanhamento social, têm percebido que a forma de acolhimento da recepção aos usuários reflete nos atendimentos e/ou acompanhamentos, fato que tem sido notado por meio de relatos dos usuários e, ainda dos estagiários. Frequentemente este acolhimento é realizado de forma inadequada ocasionando situações contraproducentes para o desenvolvimento do trabalho social, ou seja, não há uma escuta acurada da demanda apresentada pelo usuário. Tal escuta dificilmente será realizada de forma adequada, visto que essa não é uma competência dos estagiários de nível médio, no entanto em muitos serviços no órgão público eles que tem assumido essa função de acolher os usuários. De acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (2006) o profissional responsável pela abordagem dos usuários na recepção do CREAS deve ser de nível superior completo ou nível médio completo. A Norma prevê ainda, a capacitação para todos os trabalhadores do SUAS, porém na prática fica restrita a um pequeno número de trabalhadores.

A capacitação no âmbito do SUAS deve destinar-se a todos os atores da área da Assistência Social – gestores, trabalhadores, técnicos e administrativos, dos setores governamentais e não governamentais integrantes da rede socioassistencial, e conselheiros. (BRASIL, 2006, p.18).

Outro aspecto que vale destacar é o fato do trabalhador que está na função de recepcionar não estar preparado para realizar o acolhimento, devido à falta de capacitação, já que a política destinada à capacitação não vem sendo cumprida pelo poder público conforme previsto nas regulamentações. Ou seja, a ausência de capacitação para esses trabalhadores caracteriza um nó crítico no CREAS/Regional Leste/PBH.

Os trabalhadores responsáveis pelo acolhimento na recepção do CREAS/Regional Leste/PBH são estagiários de nível médio, ou seja, estudantes cursando o ensino médio. Ao atender um usuário, os estagiários perguntam o que

deseja, quando o usuário apresenta de forma clara e específica sua demanda, geralmente o estagiário não tem problema em direcionar ao serviço procurado. No entanto, quando o usuário tem dificuldade em precisar sua demanda, o estagiário às vezes busca o auxílio de um técnico de nível superior ou então passa uma orientação errada. A longa espera de alguns usuários devido à falta de comunicação ao técnico responsável pelo caso é outra questão problemática que se apresenta no CREAS/Regional Leste/PBH.

A organização do CREAS deve se ater a determinadas especificações para o desenvolvimento de um trabalho de qualidade, assim, por exemplo, a recepção é um elemento de grande relevância neste contexto. De acordo com o guia *Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS*,

Recepção: é o ambiente destinado à acolhida das famílias e indivíduos. É onde, geralmente, se dará o primeiro contato das famílias com a equipe e a Unidade. Deve possuir uma organização que favoreça contato de forma respeitosa, evitando exposições desnecessárias. (BRASIL, 2011a, p.88).

Uma vez que na chegada do usuário na recepção do CREAS/Regional Leste/PBH o acolhimento é realizado sem supervisão e conhecimento o usuário pode ser identificado e encaminhado de maneira equivocada, gerando o desgaste dos profissionais e mau aproveitamento dos serviços oferecidos. Assim, nota-se a falta de preparo dos estagiários de nível médio para lidar com o tipo de trabalho e com a subjetividade dos usuários que buscam atendimento no CREAS/Regional Leste/PBH.

3 JUSTIFICATIVA

A acolhida, enquanto importante dimensão essencial ao trabalho social nos serviços do CREAS, deve ser visualizada sob dois aspectos, a acolhida inicial das famílias/indivíduos e a postura acolhedora, indispensável no decorrer do acompanhamento. O caráter acolhedor e não discriminativo, por exemplo, são características que devem estar presentes no trabalho do CREAS, desde os momentos iniciais até a finalização do acompanhamento das famílias e indivíduos, assim preconiza o documento norteador, *Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS*.

A postura acolhedora, de respeito à dignidade e não discriminação deve permear todo o trabalho social desenvolvido no CREAS, desde os momentos iniciais até o desligamento das famílias e indivíduos. Assim, é importante compreender que a acolhida se materializa também por meio da organização de um ambiente receptivo que expresse respeito e atitude ética dos profissionais. Nesse sentido, a equipe precisa estar preparada para acolher os usuários considerando a complexidade de cada situação, suas singularidades e demandas. (BRASIL, 2011a, p.59).

Tendo em vista que a recepção é o primeiro local de contato do usuário com o serviço, essa posição deve ser ocupada por trabalhadores qualificados a receber este público.

O impacto deste projeto no CREAS/Regional Leste/PBH está no aprimoramento da acolhida, que refletirá no aperfeiçoamento da prestação dos serviços socioassistenciais, ou seja, no atendimento e/ou acompanhamento realizado pelos profissionais, beneficiando diretamente o usuário.

Portanto, é relevante compreender que a acolhida se materializa também por meio da disposição de um ambiente receptivo que transmita respeito e comportamento ético. Deste modo, a equipe necessita estar preparada para acolher os usuários ponderando a complexidade de cada situação, suas singularidades e demandas. Assim, a capacitação dos trabalhadores que estão na recepção do CREAS/Regional Leste/PBH pode ser o meio para o alcance dessas pretensões.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo Geral

Capacitar os estagiários de nível médio que desenvolvem a função de acolhimento dos usuários na recepção, promovendo o aperfeiçoamento do acolhimento às famílias e indivíduos na recepção do CREAS/Regional Leste/PBH, para que sejam acolhidos com respeito à dignidade, conforme as normativas da política nacional de assistência social.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar os entraves na realização do acolhimento da recepção do CREAS/Regional Leste/PBH.
- Divulgar a política nacional de assistência social para os estagiários do CREAS/Regional Leste/PBH.

5 PLANO DE AÇÃO

Tendo em vista o problema apresentando faz-se necessário realizar uma capacitação em grupo com os estagiários de nível médio, a fim de orientar acerca dos procedimentos para a realização do acolhimento na recepção.

A educação permanente, de acordo com a Política Nacional de Capacitação do SUAS (PNC/SUAS), deve ofertar condições para uma reconfiguração constante e qualificada dos processos de trabalho, de maneira que os trabalhadores se impliquem enquanto protagonistas deste processo de mudança. Assim, de acordo com a Política Nacional de Capacitação do SUAS (2011b, p.17):

A capacitação, na perspectiva da educação permanente, deve convergir às necessidades da educação e do trabalho nos espaços coletivos de implementação do SUAS, considerando-os como locais de aprendizagem e ensino permanentes. Ela parte da reflexão sobre a realidade do serviço e das necessidades existentes na perspectiva de contribuir com o aprimoramento da gestão do sistema e com a qualidade do serviço. Dessa forma, as ações de formação trabalham com conteúdos vinculados ao processo de trabalho, permitindo a reflexão crítica sobre as práticas concretas realizadas na gestão, nos serviços, benefícios e no controle social. (BRASIL, 2011b, p.17).

O conteúdo programático para a capacitação dos estagiários de nível médio pretende abordar os princípios e diretrizes que regem a política nacional de assistência social, a fim de situar o contexto de trabalho, dando destaque aos serviços ofertados pelo CREAS – PAEFI, MSE e SEAS –, o perfil do público atendido em cada serviço e suas especificidades, com enfoque no acolhimento na recepção do CREAS da Regional Leste. Desta maneira, será utilizada como referencia bibliográfica para a capacitação: a PNAS; a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistências; e o documento *Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS*.

Dessa forma, a educação permanente não se confunde com as formas tradicionais de apartar “os que pensam” daqueles “que produzem”, nem tão pouco com a simples transmissão de conteúdos, que em geral legitimam visões conservadoras e repostas técnicas imediatistas. Supõe produção de conhecimentos e saberes que analisam e interpelam a realidade social e institucional, com atitude investigativa e propositiva, considerando as conquistas no campo dos direitos e a direção ético-política da assistência social. (BRASIL, 2011a, p.17).

6 METODOLOGIA

A intervenção será realizada no CREAS Leste, tendo como público-alvo os estagiários de nível médio que estão alocados na recepção. A pretensão é realizar uma capacitação em grupo com os estagiários, a fim de orientar acerca dos procedimentos para a realização do acolhimento na recepção.

A atividade proposta será realizada durante o expediente de trabalho, pelos próprios técnicos de nível superior do CREAS, um profissional de cada serviço. Os encontros com o grupo serão realizados semanalmente, com duração de aproximadamente 60 minutos, no período de um mês, caracterizando 4 encontros. Cada encontro será conduzido por um representante de um dos serviços. A capacitação será desenvolvida no formato de roda de conversa, tendo como proposta as seguintes atividades: dinâmicas e discussões acerca da política de assistência social e seus serviços, e da condução do trabalho na realização do acolhimento dos usuários, orientando, identificando as dificuldades dos estagiários e esclarecendo dúvidas. Ao final da capacitação será realizada uma avaliação e autoavaliação pelos participantes.

Quadro 1 – Cronograma das atividades desenvolvidas por semana

Data	Plano	Ação	Como	Resultados esperados
1ª Semana	Roda de conversa	Dinâmica	Desenvolver uma dinâmica de grupo voltada para o trabalho em equipe	Interação e comunicação entre os trabalhadores
		Discussão	Os estagiários irão expor os entraves na realização do acolhimento	Identificar os pontos negativos
		Apresentação da PNAS	Discutir acerca dos princípios e diretrizes da política	Espera-se que os estagiários conheçam a política em que estão trabalhando
2ª Semana	Roda de conversa	Apresentação do Serviço PAEFI	Um técnico do serviço irá apresentar alguns aspectos	Espera-se que os estagiários compreendam o serviço
		Discussão	Perguntas e respostas acerca do conteúdo	Sanar as dúvidas
3ª Semana	Roda de conversa	Apresentação do Serviço MSE	Um técnico do serviço irá apresentar alguns aspectos	Espera-se que os estagiários compreendam o serviço

		Discussão	Perguntas e respostas acerca do conteúdo	Sanar as dúvidas
4ª Semana	Roda de conversa	Apresentação do Serviço SEAS	Um técnico do serviço irá apresentar alguns aspectos	Espera-se que os estagiários compreendam o serviço
		Discussão	Perguntas e respostas acerca do conteúdo	Sanar as dúvidas
			Pensar o que pode ser melhorado no cotidiano da recepção	Espera-se vislumbrar possibilidades para um melhor acolhimento
	Encerramento	Avaliação e autoavaliação	Os participantes irão avaliar os pontos positivos e negativos da capacitação e seu aproveitamento	Identificar a opinião do público capacitado quanto a ação educativa

7 AVALIAÇÃO PÓS-CAPACITAÇÃO

A avaliação compreenderá uma análise da transformação do processo de trabalho, de modo a identificar se houve uma melhoria na qualidade do acolhimento realizado no CREAS/Regional Leste/PBH. De acordo com Política Nacional de Capacitação do SUAS-PNC/SUAS (2011b, p. 30), “O monitoramento do desenvolvimento dos patamares formativos tem por objetivo acompanhar a efetivação dos objetivos previstos visando as adequações necessárias ao seu aprimoramento”.

A avaliação abarcará dois momentos, o primeiro consiste na observação do cotidiano da recepção, na qual um profissional de nível superior acompanhará o acolhimento realizado pelos estagiários, verificando a forma de tratamento da população atendida, as informações prestadas e o direcionamento final do usuário. Tal acompanhamento será realizado 2 vezes por semana, 1 dia no turno matutino e no outro vespertino, pelo período de 1 mês. Os dados coletados serão consolidados numa planilha conforme os itens observados, de modo a subsidiar a identificação da efetividade da capacitação e futuras ações educativas.

O segundo momento compreende a avaliação do acolhimento pelo usuário, por meio de entrevistas semi-estruturadas, em que o profissional de nível superior irá indagá-lo acerca dos aspectos positivos e negativos do acolhimento pelo qual passou na recepção. Segundo Mattos e Lincoln (2005), na entrevista semi-estruturada, o investigador tem um roteiro de questões para serem respondidas, as quais não precisam ser seguidas linearmente e poderão surgir novas indagações no transcorrer da entrevista, conforme as respostas dos entrevistados. As entrevistas também serão realizadas pelo período de 1 mês, durante os atendimentos dos profissionais de nível superior, de acordo com o interesse de cada usuário em participar da pesquisa.

8 RESULTADOS ESPERADOS

Ao final da capacitação os estagiários apresentarão domínio e responsabilidade sobre o seu trabalho, aperfeiçoando o acolhimento realizado na recepção do CREAS Leste, o que acarretará na melhoria da qualidade e efetivação dos serviços prestados por este equipamento. A expectativa é que com a capacitação os estagiários possam aperfeiçoar suas atividades na recepção, refletindo assim no acompanhamento social dos indivíduos e famílias.

Espera-se que o público atendido no CREAS Leste seja acolhido de forma satisfatória e suas demandas bem recebidas, para serem direcionadas de maneira correta, assim os usuários estarão mais bem informados. A perspectiva da capacitação é organizar mais o processo de trabalho quanto ao fluxo de acolhimento ao usuário na recepção do CREAS Leste.

A relevância da realização deste projeto de intervenção está no processo de reflexão e construção, a partir da identificação do problema até a elaboração de uma ação que alcançasse a questão. O diálogo dos técnicos de nível superior com os estagiários, no intuito de melhor identificar as falhas no acolhimento, caracterizou um importante instrumento para a construção do projeto. Os equívocos e as dificuldades localizadas no acolhimento realizado na recepção são, em grande parte, originados da ausência de conhecimento, não obstante o interesse em desenvolver um trabalho de qualidade e o desejo em aprender foi um aspecto importantíssimo identificado nos estagiários. O processo de aprendizado inicia-se no interior do sujeito, que primeiro se abre para o aprender, e então é provocado a refletir e construir novos saberes, originando assim as mudanças no seu contexto.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Diário Oficial, Brasília, DF, 25 nov. 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS**. Brasília, 2006, 44p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social**. Brasília, 2011, 120p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Capacitação do SUAS-PNC/SUAS**. Brasília, 2011, 60p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional Assistência Social**. Brasília, 2005, 67p.

MATTOS, Pedro Lincoln, C. L. de. A entrevista não-estruturada como forma de conversação: razões e sugestões para sua análise. Revista Administração Pública, n. 39(4), p. 823-847, jul./ago. 2005.

APÊNDICE

AUTORIZAÇÃO

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) da Regional Leste da Prefeitura de Belo Horizonte/MG, pelo presente instrumento, autoriza a servidora pública Glicia de Fátima Souza, MG-13879333, lotada neste órgão, a publicar fotografia da recepção da instituição, em seu Trabalho de Conclusão de Curso, da Especialização em Formação Pedagógica para Profissionais de Saúde, da Universidade Federal de Minas Gerais.

Belo Horizonte, 8 de junho de 2015



RENATA SILVA DANIEL CALDEIRA
Coordenadora de CREAS

