

**Ministério da Cidadania**

Secretaria Especial de Desenvolvimento Social

Secretaria Nacional de Assistência Social

**PARÂMETROS DE ATUAÇÃO DO SISTEMA  
ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS) NO  
SISTEMA DE GARANTIA DE DIREITOS DA  
CRIANÇA E DO ADOLESCENTE VÍTIMA OU  
TESTEMUNHA DE VIOLÊNCIA**

Brasília, agosto de 2019.

Presidente da República Federativa do Brasil | **Jair Messias Bolsonaro**  
Ministro da Cidadania | **Osmar Terra**  
Secretária Nacional de Assistência Social - Substituta | **Mariana de Sousa Machado Neris**  
Diretora do Departamento de Proteção Social Especial - Substituta | **Maria Yvelônia dos S. A. Barbosa**  
Diretora do Departamento de Proteção Social Básica - Substituta | **Heloiza de Almeida P. B. Egas**  
Diretor do Departamento de Gestão do SUAS - Substituto | **Marcos Maia Antunes**

## **CRÉDITOS**

### **COORDENAÇÃO**

Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS

### **ELABORAÇÃO PARA CONSULTA PÚBLICA**

#### **Redação**

Adrianna Figueiredo Soares Silva  
Barbara Cesar Cavalcante  
Luanna Shirley de Jesus Sousa  
Márcia Pádua Viana  
Natália da Silva Pessoa

#### **Supervisão**

Luanna Shirley de Jesus Sousa  
Márcia Pádua Viana

#### **Colaboração Técnica**

Andréia Meneguci Barcelos  
Deusina Lopes da Cruz  
Francisco Coullanges Xavier  
Késsia Oliveira da Silva  
Maria de Jesus Bonfim de Carvalho  
Marina Ramos Vasconcelos Rada  
Stefane Natália Ribeiro e Silva  
Viviane de Souza Ferro

### **ELABORAÇÃO PÓS CONSULTA PÚBLICA**

**Grupo de Trabalho de Revisão da Consulta Pública**

**Redação Final**

**Supervisão**

**Colaboração Técnica**

**Revisão Final**

**Revisão Final de Texto**

### **PARTICIPANTES DA CONSULTA PÚBLICA**

## **APRESENTAÇÃO**

O presente documento se constitui uma versão preliminar de parâmetros a serem adotados pela rede socioassistencial no atendimento à criança e à/ao adolescente vítima ou testemunha de violência e suas famílias, em cumprimento à Lei nº 13.431/2017 e ao Decreto nº 9.603/2018.

Versão Preliminar

## SUMÁRIO

<b>Apresentação.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Princípios.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Atendimento na rede socioassistencial de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Revelação espontânea.....</b>	<b>6</b>
I. Acolhida da revelação espontânea.....	7
II. Escuta do livre relato.....	8
III. Identificação de demandas de cuidados imediatos ou urgentes.....	8
IV. Relato imediato para a equipe de referência.....	8
V. Comunicação ao Conselho Tutelar.....	9
VI. Encaminhamento para acompanhamento especializado.....	9
VII. Encaminhamento para rede.....	9
<b>4. Identificação de sinais de violência ou suspeita pela/o profissional.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Escuta especializada no SUAS.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Escuta Especializada e Depoimento Especial.....</b>	<b>14</b>
<b>7. Ambiente da Escuta.....</b>	<b>14</b>
<b>8. Compartilhamento de informações.....</b>	<b>15</b>
<b>9. Capacitação.....</b>	<b>15</b>
<b>10. Gestão e Governança do SUAS no Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência.....</b>	<b>16</b>
<b>Glossário.....</b>	<b>18</b>

## 1. Princípios

Estes parâmetros se orientam pelos princípios previstos na Política Nacional de Assistência Social - PNAS, na Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS, no Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, na Lei nº 13.431/2017 e no Decreto nº 9.603/2018, sem prejuízo do estabelecido em outras normas nacionais e internacionais de proteção e defesa de direitos de crianças e adolescentes.

## 2. Atendimento na rede socioassistencial de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência

O Sistema Único de Assistência Social – SUAS considera que as famílias, independentemente dos seus arranjos e configurações – que variam conforme o contexto histórico e cultural – constituem espaço de proteção, socialização e referência para seus membros, ao mesmo tempo em que estão sujeitas a ocorrências de violências e violações de direitos. Deste modo, destacam-se aqui duas diretrizes estruturantes das ofertas do SUAS: a matricialidade sociofamiliar e a territorialização. Com isso, o atendimento socioassistencial **voltado à proteção da criança e da/do adolescente se estende, necessariamente, à sua família**, para que reúna ou amplie as condições e habilidades para cuidar e protegê-la, considerando as possibilidades de proteção social no local onde vivem.

Sobre o potencial protetivo das famílias, é necessário reconhecer que ele está diretamente relacionado aos contextos socioculturais e econômicos em que essas famílias estão inseridas, às redes de apoio e pertencimento das quais elas dispõem, bem como à oferta ou ausência de políticas públicas para esses contextos. Estes são elementos de análise fundamentais para não sobrecarregar e culpabilizar as famílias em maior situação de vulnerabilidade social, pois são as que justamente mais necessitam da proteção do Estado.

As ações e serviços<sup>1</sup> do SUAS são orientados para promover a proteção às famílias a fim de que elas tenham condições para exercer sua capacidade protetiva, considerando o objetivo da Proteção Social – previsto na Lei Orgânica de Assistência Social (Lei 8.742/1993 e atualizações) –, que compreende dois níveis de proteção: Básica e Especial.

A Proteção Social Básica visa proteger e promover o acesso de famílias e indivíduos a direitos e prevenir situações de risco social, violências e violação de direitos ou agravos de vulnerabilidades.

As ações ofertadas no âmbito da Proteção Social Especial, por sua vez, se destinam ao fortalecimento das famílias no desempenho da sua função protetiva, à

---

<sup>1</sup> A oferta de serviços no SUAS é padronizada pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, aprovada pela Resolução nº 109/2009 do Conselho Nacional de Assistência Social. Neste documento estão estabelecidos os nomes dos serviços, os usuários, objetivos, período de funcionamento e a unidade onde cada serviço deve ser realizado, dentre outras especificações a serem observadas.

reparação de danos decorrentes de violações de direitos, ao rompimento de padrões violadores, à restauração e preservação da integridade e, também, das condições de autonomia das famílias.

Assim, os serviços e ações socioassistenciais potencializam os recursos individuais, familiares e comunitários para a superação das situações de risco pessoal e social, bem como atuam na prevenção da reincidência ou agravamento das situações de violência, situação de rua, vivência de trabalho infantil, discriminação da orientação sexual, raça/cor e etnia e outros.

O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, como unidade de referência e gestão da Proteção Social Básica no território, é a unidade pública estatal que oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. **O PAIF** organiza e realiza o trabalho social com famílias nos territórios de abrangência de cada CRAS, realiza atendimento sob demanda e acompanhamento familiar às situações de vulnerabilidades mais complexas ou com trajetórias de agravos, mediado por um plano de acompanhamento combinado e planejado com a família. O PAIF atua com as famílias por meio de **ações individuais** (acolhida e atendimentos particularizados a pessoas e famílias, encaminhamentos à rede), **visitas domiciliares** (conforme indicação da equipe técnica), **ações coletivas** (acolhidas coletivas, oficinas com famílias), **ações comunitárias** (grupos temáticos ou de coletivização de demandas, rodas de conversas, encontros, palestras, campanhas educativas e temáticas, eventos comunitários), **busca ativa**, entre outras estratégias/metodologias, em acordo com o contexto familiar, territorial e especificidades regionais.

No CRAS é possível ofertar, ainda, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, que atua de modo complementar ao trabalho social com famílias realizado pelo PAIF e pelo Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI. Este serviço é organizado em grupos, segundo os ciclos de vida dos participantes: a) crianças até 6 anos; b) crianças e adolescentes de 6 a 15 anos; c) adolescentes de 15 a 17 anos; d) jovens de 18 a 29 anos; e) adultos de 30 a 59; e f) pessoas idosas. Possui caráter preventivo e proativo, sendo ofertado de modo a garantir as seguranças de acolhida e de convívio familiar e comunitário, além de estimular o desenvolvimento de competências pessoais e relacionais pelos usuários, com vistas ao fortalecimento de sua autonomia. Caracteriza-se por ser uma oferta continuada, sistemática e planejada, em acordo com o território e o ciclo de vida, sendo um serviço com grande potencial vinculante: participantes entre si e destes com orientador, bem como dos participantes com a família e a comunidade.

No que tange à Proteção Social Especial, o Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, é a unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, que tem como papel atuar enquanto lócus de referência nos territórios para a oferta do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI.

O atendimento ofertado pelo PAEFI compreende atendimentos continuados, segundo as demandas e especificidades de cada situação, podendo ser realizado por

meio de atendimentos individuais, familiares e em grupo, e envolve acolhida, escuta, estudo social, orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais, construção de plano individual e/ou familiar de atendimento, elaboração de relatórios e/ou prontuários, orientação sociofamiliar, orientação jurídico-social, mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio, entre outras atividades.

Tendo o CREAS como unidade de referência, pode-se ofertar o Serviço Especializado em Abordagem Social – SEAS, também de forma continuada e programada, que configura-se como um importante meio de identificação de situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, especialmente de casos de trabalho infantil e exploração sexual. Para seu desenvolvimento são necessárias ações de conhecimento dos territórios, escuta, orientação sobre direitos e a rede de serviços, encaminhamentos, entre outras.

Para as situações em que há o rompimento dos vínculos familiares ou necessidade de afastamento temporário da criança ou adolescente de sua família, por meio de medida protetiva, compete ao SUAS a oferta dos serviços de acolhimento. No desenvolvimento desse serviço deve ser realizado estudo diagnóstico, plano de atendimento individual e/ou familiar, acompanhamento da família de origem, dentre outras atividades com vistas ao fortalecimento da convivência familiar e comunitária, sempre que possível, e desenvolvimento da autonomia.

Diante das situações de violência e violação de direitos contra crianças e adolescentes, vítimas ou testemunhas, o SUAS disponibiliza todo o seu arcabouço de ofertas, tanto aquelas voltadas à prevenção, especialmente, por meio dos serviços da Proteção Social Básica, bem como dos serviços de Média e Alta Complexidade da Proteção Social Especial, para o enfrentamento das situações mais graves.

No que se refere à Lei nº 13.431/2017, o SUAS tem por objetivo realizar o atendimento e/ou acompanhamento da vítima ou da testemunha de violência e suas famílias, com vistas a evitar a repetição da violência, fornecer suporte para superação das consequências da violação sofrida e prevenir agravos, limitando-se ao cumprimento da sua finalidade de proteção social, definida pela LOAS.

### **3. Revelação espontânea**

No processo de atendimento ou acompanhamento socioassistencial, em qualquer unidade ou serviço, pode ocorrer a identificação de sinais físicos ou comportamentais da ocorrência de violência, associada ou não à revelação verbal espontânea de criança ou adolescente para profissional do SUAS sobre a vivência ou o testemunho de situação de violência. Nos casos de revelação espontânea, os seguintes procedimentos devem ser adotados, ressalvando-se que, observada a faixa etária e as condições psicológicas da criança e da/do adolescente, estas/es devem sempre ser informadas/os sobre os desdobramentos do atendimento a ser realizado, tanto em relação ao próprio serviço/unidade quanto pelos demais órgãos da rede de proteção e

responsabilização (próximos passos, repercussões da revelação, direitos assegurados, etc.), para que não sejam surpreendidas/os com as ações dos órgãos competentes e não se sintam traídas/os ou em conflito ético para com as/os profissionais que deveriam exercer o cuidado:

- I. **Acolhida da revelação espontânea:** A revelação espontânea pode ocorrer para qualquer trabalhador/a do SUAS, inclusive para aqueles/as que não estão previstos/as na NOB-RH/SUAS como componentes das equipes de referência das unidades e serviços, pois a revelação espontânea é realizada, geralmente, para quem as crianças ou as/os adolescentes possuem vínculos e sentem confiança. Portanto, todo/a trabalhador/a do SUAS deve estar preparado para observar sinais e acolher crianças e adolescentes que podem estar vivenciando situação de violência. Nesses casos, todo esforço deve ser empreendido no sentido de evitar a revitimização da criança ou da/do adolescente com escutas e procedimentos inadequados ou desnecessários. Para isso, é importante que a criança ou o/a adolescente seja acolhido/a com os seguintes objetivos:

- a) Criar um ambiente de confiança e proteção, caso a criança ou adolescente demonstre querer falar sobre a situação, respeitando seu próprio ritmo e vocabulário, sem interpretação, avaliação e julgamento de quem escuta. É fundamental assegurar privacidade, bem como evitar ansiedade ou curiosidades por informações e detalhes que o/a leve a se sentir pressionado/a à contar algo; identificar se já houve escuta, ou seja, se já comentou ou conversou sobre a situação com mais alguém, quais ações de proteção já foram tomadas ou se há situação de omissão/negligência; identificar possíveis responsáveis/pessoa de referência que podem exercer a proteção no âmbito familiar ou comunitário. Para alcançar tais objetivos pode-se utilizar a pergunta orientadora: *Você já falou sobre isso com alguém?*<sup>2</sup>
- b) Proporcionar a acolhida e escuta do relato espontâneo; estabelecer/reafirmar vínculo para proceder ao acompanhamento familiar; providenciar atenção e cuidados necessários mais urgentes, acionando a rede de proteção e de responsabilização, quando for o caso. Para alcançar tais objetivos, pode-se utilizar a pergunta orientadora: *Você quer falar sobre isso?*

---

<sup>2</sup> Considerar a necessidade de mapear pessoas adultas/responsáveis que já podem ter escutado a revelação espontânea e/ou o relato da criança ou da/do adolescente sobre a situação de violência.



II. **Escuta do livre relato:** Quando a criança ou a/o adolescente expressar interesse em falar sobre a situação de violência da qual foi vítima ou testemunha, a escuta deve permitir o livre relato da criança ou adolescente, respeitando o desejo de fala do sujeito, e também o seu silêncio, com o mínimo de interferência ao relato espontâneo, não sendo realizadas perguntas que possam constranger ou reprimir a criança ou a/o adolescente, induzir respostas ou, ainda, cujas informações a serem obtidas não sejam estritamente necessárias para a oferta da proteção social e encaminhamento para provisão de cuidados urgentes no âmbito da saúde ou a comunicação ao Conselho Tutelar ou a outra autoridade da rede de defesa e responsabilidade. Também não se deve colocar em dúvida o relato e nem submetê-lo a julgamentos morais e/ou discriminatórios.

a) No caso de a revelação ocorrer perante trabalhador/a que não compõe as equipes de referência previstas na NOB-RH/SUAS (ex: profissionais que exercem funções de nível fundamental de escolaridade), preferencialmente, essa escuta deve ser realizada em conjunto entre quem acolheu a revelação espontânea e a/o profissional da equipe de referência (nível médio ou superior). No entanto, tal situação pressupõe que seja possível atender à demanda imediatamente; caso contrário, a/o profissional que acolheu a revelação espontânea deve escutar o relato e posteriormente acionar a equipe de referência.

III. **Identificação de demandas de cuidados imediatos ou urgentes:** É necessário, durante o momento de escuta, identificar possíveis demandas de cuidados que requerem encaminhamento urgente para serviços de saúde, como situações de violência sexual ou lesões físicas graves, por exemplo.

a) Caso a/o profissional que tenha realizado essa identificação não seja componente da equipe de referência, esta deve ser imediatamente comunicada para realizar os devidos encaminhamentos.

IV. **Relato imediato para a equipe de referência:** A/O profissional do SUAS que realizou a escuta da revelação espontânea e do livre relato deve acionar a equipe de referência do serviço socioassistencial ao qual esteja vinculado ou referenciado para que seja realizado o atendimento

socioassistencial da criança ou adolescente e sua família, o comunicado ao Conselho Tutelar e à autoridade policial, quando for o caso.

- a) O meio pelo qual tal profissional acionará a equipe de referência deve ser definido em âmbito local, podendo ser utilizada comunicação oral, relato escrito, reunião de equipe, entre outros procedimentos, que devem considerar a celeridade do atendimento.

V. **Comunicação ao Conselho Tutelar:** A equipe de referência, tão logo tenha realizado a escuta da revelação espontânea e do livre relato, ou tenha sido acionada por outro/a profissional que realizou essa escuta, deve comunicar a situação ao Conselho Tutelar.

VI. **Encaminhamento para acompanhamento especializado:** Preferencialmente, as crianças e adolescentes em situação de violência e suas famílias serão encaminhadas para acompanhamento socioassistencial especializado no PAEFI/CREAS. Tal acompanhamento, entretanto, deve ocorrer em articulação com os demais serviços, programas e projetos do SUAS, especialmente na relação de referência e contra referência com o PAIF/CRAS, além de promover o acesso a benefícios socioassistenciais, de acordo com as demandas da família.

- a) Onde não há CREAS, a criança ou a/o adolescente e sua família deve ser encaminhada/o à/ao profissional de referência da Proteção Social Especial.

VII. **Encaminhamento para rede:** A equipe de referência do serviço ou da unidade socioassistencial na qual a criança ou a/o adolescente realizou a revelação espontânea, deve encaminhar a situação para outros órgãos do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e da/do Adolescente Vítima ou Testemunha de Violência, respeitando os fluxos estabelecidos localmente.

- a) O encaminhamento do caso deve ser acompanhado de relatório – ou outro documento – no qual conste o registro do atendimento realizado, o livre relato da criança ou adolescente, quando houver, e informações coletadas com a família ou acompanhante, que possam subsidiar a atuação da rede intersetorial sem que a vítima ou testemunha de violência necessite repetir o relato sobre os fatos vivenciados, evitando-se revitimização.

Destaca-se a necessidade de qualificação específica para o atendimento de crianças e adolescentes com deficiência em situação de violência, a fim de se romper barreiras de acessibilidade comunicacional e espacial e assegurar a proteção social desse público. Para isso, devem-se utilizar recursos de tecnologia assistiva<sup>3</sup>, como metodologias específicas de atendimento, intérprete de LIBRAS, entre outras, para proporcionar a plena acessibilidade no atendimento realizado.

Também é necessário adotar procedimentos específicos para o atendimento culturalmente adequado de crianças indígenas ou pertencentes aos demais povos e comunidades tradicionais<sup>4</sup>. Nesses casos, é imprescindível a articulação com a Coordenação Regional da FUNAI<sup>5</sup> e com o DSEI<sup>6</sup> para intermediar a relação com o povo indígena de origem e, quando for o caso, contribuir para romper as barreiras linguísticas. Da mesma forma, é indispensável a efetivação de consulta às lideranças e aos povos indígenas ou outros povos e comunidades tradicionais, para planejar o desenvolvimento do trabalho socioassistencial e definir os encaminhamentos a serem realizados.

Nos casos em que ocorra a revelação de situação de violência por outra pessoa, que não a criança ou adolescente vítima ou testemunha (por exemplo: familiares ou pessoas da comunidade), a/o profissional do SUAS deve realizar a acolhida e a escuta do relato e comunicar o fato ao conselho tutelar e aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos da Crianças e da/do Adolescente Vítima ou Testemunha de Violência, respeitando o fluxo local estabelecido. A/O profissional deve, ainda, informar à pessoa que revelou a situação sobre a possibilidade de ter sua identidade preservada, garantindo-se o sigilo profissional, e sobre os encaminhamentos que serão realizados.

#### **4. Identificação de sinais de violência ou suspeita pela/o profissional**

As/os profissionais devem estar atentas/os e qualificadas/os para identificarem sinais de violência ou suspeita de situação de violência, mesmo que não tenha ocorrido a revelação espontânea. Os sinais geralmente se revelam no corpo físico ou por meio de

---

<sup>3</sup> De acordo com a lei nº 13.146/2015, considera-se tecnologia assistiva: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

<sup>4</sup> De acordo com o decreto 6.040/2007, povos e comunidades tradicionais são grupos culturalmente diferenciados e que se reconhecem como tais, que possuem formas próprias de organização social, que ocupam e usam territórios e recursos naturais como condição para sua reprodução cultural, social, religiosa, ancestral e econômica, utilizando conhecimentos, inovações e práticas gerados e transmitidos pela tradição. São identificados como povos ou comunidades tradicionais: Povos Indígenas, Quilombolas, Seringueiros, Castanheiros, Quebradeiras de coco-de-babaçu, Comunidades de Fundo de Pasto, Faxinalenses, Pescadores Artesanais, Marisqueiras, Ribeirinhos, Varjeiros, Caiçaras, Praieiros, Sertanejos, Jangadeiros, Ciganos, Açorianos, Campeiros, Varzanteiros, Pantaneiros, Geraizeiros, Veredeiros, Caatingueiros, Retireiros do Araguaia, entre outros.

<sup>5</sup> Fundação Nacional do Índio.

<sup>6</sup> Distrito Sanitário Especial Indígena.

comportamentos que podem ser observados em conversas informais ou atendimentos sistemáticos nos serviços e programas.

Uma vez identificados sinais de situações de violência no decorrer de um atendimento ou acompanhamento socioassistencial, a/o profissional deverá comunicar o fato imediatamente ao Conselho Tutelar e aos outros órgãos que compõem o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e da/do Adolescente Vítima ou Testemunha de Violência, dependendo do fluxo estabelecido em âmbito local.

Esses casos não devem interromper o acompanhamento socioassistencial realizado com a família; pelo contrário, devem ser considerados para a adequação da continuidade do acompanhamento, inclusive como parte do processo de elaboração e revisão do Plano de Acompanhamento Familiar.

Também, nos casos da identificação de sinais/suspeitas, observada a faixa etária e as condições psicológicas da criança e da/do adolescente, estas/es devem sempre ser informadas/os sobre os desdobramentos do atendimento a ser realizado, tanto em relação ao próprio serviço/unidade quanto pelos demais órgãos da rede de proteção e responsabilização (próximos passos, repercussões da revelação, direitos assegurados, etc.) para que não sejam surpreendidas/os com as ações dos órgãos competentes e não se sintam traídas/os.

## 5. Escuta especializada no SUAS

A **escuta especializada** à que se refere a Lei 13.431 de 2017, é historicamente denominada no SUAS como **ESCUTA QUALIFICADA**. Sua aplicação nas ofertas do SUAS deve ser compreendida como uma provisão e um processo transversal, presente em todos os serviços e atribuição de todas/os as/os profissionais que compõem as equipes de referência. A escuta é qualificada porque as/os técnicas/os de referência da assistência social devem exercer ao longo de sua atuação a habilidade de ouvir com atenção e respeito e de compreender de maneira ampliada as demandas, as necessidades e as potencialidades das/dos usuárias/os e famílias atendidas/os, demonstrando para com eles compromisso e responsabilidade diante da situação vivenciada.

É preciso considerar que as pessoas podem estar em situação de extrema fragilidade de vínculos e desestabilidade emocional e que isso afeta sua forma de se expressar. Assim, a *escuta qualificada* se fundamenta na capacidade de interpretar para além do que foi dito, analisar e compreender as entrelinhas das falas e discursos, atentar para comportamentos e sinais que possam evidenciar a vivência de situações de violência. Nesse processo é preciso levar em consideração:

- a) a fragilidade emocional e social das/os usuárias/os;
- b) o agravamento das situações de risco;
- c) o surgimento de novos riscos;

- d) os entrelaçamentos de inúmeras violências que podem estar presentes nestas situações; e
- e) o desconhecimento dos meios para a sua proteção e/ou a descrença ou desconfiança inicial das/dos usuárias/os nas instituições.

O processo de *escuta qualificada no SUAS* implica o reconhecimento da multidimensionalidade das situações de vulnerabilidade, risco, violência e demais formas de violações de direitos, compreendendo como fatores pessoais, sociais, estruturais, comunitários, econômicos, culturais e territoriais compõem estas situações. Isso é fundamental para desnaturalizar as situações de violência, para que não haja a culpabilização da/do usuária/o pela situação em que está inserida/o e para que seja possível pensar em estratégias de enfrentamento coletivo dessas situações.

A *escuta qualificada* é uma dimensão essencial no desenvolvimento do Trabalho Socioassistencial, pois ela possibilita conhecer o conjunto das informações sobre a família e o seu contexto, constituindo-se, assim, como elemento distintivo para atuação do SUAS no enfrentamento e prevenção das situações de vulnerabilidade e risco sociais.

Nessa perspectiva, a *escuta especializada* no SUAS é parte do trabalho social realizado nos serviços, programas e projetos do SUAS e deve ser orientada pelos objetivos da Assistência Social previstos na Lei Orgânica de Assistência Social, quais sejam:

I – a proteção social, que visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos;

II – a vigilância socioassistencial, que visa analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos; e

III – a defesa de direitos, que visa garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais.

O principal objetivo da *escuta* é garantir o acesso aos cuidados, à proteção e aos direitos, não devendo enveredar para questionamento em torno de detalhes ou da veracidade da violência narrada pelas crianças e adolescentes. Assim, a *escuta* deve visar à compreensão das vulnerabilidades e riscos sociais a serem enfrentados e das potencialidades a serem desenvolvidas, a fim de ofertar a proteção social aos sujeitos. No âmbito do SUAS, a *escuta* é um procedimento técnico-profissional, utilizado em diversas ações e atividades dos serviços socioassistenciais, a partir de pressupostos éticos, com corresponsabilidade e resolutividade, respaldada pelo sigilo profissional.

A *escuta* realizada pelas equipes de referência da Assistência Social tem a finalidade de promover a acolhida, *escuta qualificada* e a proteção da criança, adolescente e suas famílias, não tendo por função a investigação criminal e averiguação do caso. Deve primar pela não revitimização da criança e da/do adolescente e, por isso,

não deve ser orientada por perguntas desnecessárias e invasivas<sup>7</sup> que não contribuirão no atendimento e acompanhamento a ser realizado.

Assim, a *escuta especializada* no SUAS deve ser realizada de modo a proporcionar:

- a) a acolhida da criança ou da/do adolescente e sua família; e
- b) a compreensão das possibilidades de prevenção, proteção e a interrupção e enfrentamento da situação de violência ou violação de direitos, através da identificação de redes de apoio familiares, comunitárias, de serviços, de acesso a benefícios, etc.

É importante destacar que o sigilo e a privacidade da criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência devem ser preservados ao longo de todo esse processo. Por isso os procedimentos para registro e os fluxos para compartilhamento das informações devem ser definidos e articulados com todos os órgãos do Sistema de Garantia de Direitos de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, a fim de que cada órgão se implique no processo de corresponsabilidade para a proteção integral dessas crianças e adolescentes e respeite a horizontalidade na relação entre os órgãos.

Nos casos em que a revelação espontânea ocorra em órgão de outra política da rede de proteção, este deve encaminhar as informações já registradas a partir da escuta especializada que realizou. Nesse cenário, o acompanhamento no SUAS se dará a partir dessas informações e das obtidas no atendimento socioassistencial da família.

A proteção em face da revitimização não significa que a criança ou a/o adolescente não receberá o devido atendimento socioassistencial das equipes de referência, mas que ela não será requisitada a falar novamente sobre a situação de violência vivida ou testemunhada. No entanto, caso a criança/adolescente expresse desejo em falar sobre a situação, a escuta deve ser realizada, considerado os princípios e diretrizes estabelecidos. É importante compreender que a fala e a escuta podem ter um caráter terapêutico para algumas pessoas e tal desejo deve ser respeitado e

---

<sup>7</sup> Não se deve realizar perguntas que possam induzir respostas, que busquem informações que não serão utilizadas para a finalidade da proteção social e para encaminhamento urgente para cuidados na rede da saúde, que possam gerar dúvidas, constrangimento, insegurança, intimidação e culpabilização da criança e da/do adolescente. Assim, não devem ser feitas perguntas do tipo: *Foi [nome da pessoa/grau de parentesco] que fez isso com você? Como ou o que exatamente o/a [nome/parentesco] fez? O que você sentiu quando isso aconteceu? O que você acha que vai acontecer quando sua família/outras pessoas descobrir(em)? Você sabe que isso é muito sério e pode prejudicar muitas pessoas? Você nunca tentou fazer nada para que isso não acontecesse?*

Situações de violência contra adolescentes, especialmente situações de violência sexual contra meninas, tendem a ser ainda mais estigmatizadas, pois parte-se do pressuposto que nessa fase da vida a/o adolescente já tem plenas condições de compreender e de se proteger de determinadas situações de violência. Nessas situações é imprescindível ter postura ética e orientada para a proteção integral para não revitimizar a/o adolescente e não culpabilizar a vítima.

acolhido. Contudo, nesses casos, é adequado avaliar a necessidade de devido acompanhamento psicoterapêutico oferecido pela rede de saúde.

## **6. Escuta Especializada e Depoimento Especial**

Diferentemente da *escuta especializada*, que não tem o escopo de produzir prova, o *depoimento especial* é o procedimento de oitiva que visa à produção de provas para o processo de investigação e responsabilização, realizado perante **autoridade policial ou judiciária**.

É fundamental a clareza das competências de cada órgão integrante do SGD, considerando, especialmente, as diferenças entre a rede de proteção e os órgãos de investigação e responsabilização. Assim como é imprescindível ter clareza dos objetivos e finalidades dos procedimentos de *escuta especializada* e de *depoimento especial*, com respeito às atribuições de cada ator na realização destes.

A rede socioassistencial não deve ter seu papel institucional confundido com o de outras políticas ou órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e, por conseguinte, as funções de sua equipe com as de equipes interprofissionais de outros atores. Também não deve assumir a atribuição de investigação para a responsabilização dos/as autores/as de violência, tendo em vista que seu papel institucional é definido pelo escopo de competências do SUAS.

A *escuta especializada* realizada pela rede socioassistencial, no entanto, pode ser usada pela autoridade policial ou judiciária para subsidiar o processo de investigação e responsabilização. Para isso, os serviços deverão compartilhar as informações coletadas junto às crianças e às/aos adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, aos membros da família e a outros sujeitos de sua rede afetiva, por meio de relatórios, em conformidade com o fluxo estabelecido, preservado o sigilo das informações. Tais relatórios podem conter, ainda, informações sobre a inserção das famílias no acompanhamento socioassistencial, as ações desenvolvidas e os encaminhamentos realizados.

## **7. Ambiente da Escuta**

A escuta especializada no atendimento socioassistencial deve ser realizada em ambiente acolhedor, que proporcione privacidade e sigilo. É necessário, ainda, que esse ambiente proporcione acessibilidade. Destaca-se que este espaço, com tais características, deve ser utilizado em todos os processos de escuta qualificada do SUAS, não sendo uma demanda específica para o atendimento de crianças e adolescentes. Portanto, caso já exista na unidade um ambiente com estas especificações, não será necessário criar um novo espaço. Caso na unidade ainda não haja este espaço ou o que existe não garanta todas as condições de privacidade, sigilo e acessibilidade requeridas,

é necessário que este seja construído ou adaptado, para atender às finalidades do atendimento e acompanhamento socioassistencial.

## **8. Compartilhamento de informações**

Os serviços devem compartilhar entre si, de forma integrada, por meio de relatórios e em conformidade com o fluxo estabelecido em âmbito local, as informações coletadas junto às vítimas ou testemunhas, membros da família e outras pessoas de sua rede comunitária.

As informações sobre a situação de violência relatada espontaneamente no atendimento devem ser registradas e enviadas, por meio de relatório, ao Conselho Tutelar e outros serviços da rede de proteção e órgãos do Sistema de Justiça (se for o caso), assegurando o sigilo profissional e preservando a privacidade da criança e da/o adolescente e sua família. Ressalta-se que entre os serviços com responsabilidade de atuação na situação, o sigilo é transferido e não quebrado.

Considerando a primazia pela não revitimização da criança ou adolescente, as/os profissionais do SUAS devem participar do Sistema de Garantia de Direitos através do compartilhamento qualificado de informações sobre a situação de violência, quando houver esse relato, e sobre o acompanhamento socioassistencial realizado com a criança ou adolescente e sua família. Deve-se verificar a possibilidade de constituição de grupo articulado para compartilhamento de informações entre a rede de proteção e os órgãos de responsabilização (segurança pública e sistema de justiça) e para estudo de caso intersetorial, para que haja compartilhamento de informações enquanto órgãos componentes do Sistema de Garantia de Direitos, e não como *testemunha* nos processos.

## **9. Capacitação**

Para ofertar um atendimento qualificado, é crucial a participação das/dos trabalhadoras/es do SUAS em ações de educação permanente, de acordo com a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS – PNEP/SUAS<sup>8</sup>. Para isso, é importante a participação em ações de capacitação sobre temas e metodologias específicas para o atendimento de crianças e adolescentes em situação de violência e suas famílias, compreendendo a diversidade dos públicos atendidos, as especificidades das situações de vulnerabilidade e risco social, as violações de direitos e a complexidade das relações que permeiam a vida desses públicos para a realização do trabalho social. Destaca-se a

---

<sup>8</sup> Conforme estabelece a PNEP/SUAS, a Educação Permanente é “o processo contínuo de atualização e renovação de conceitos, práticas e atitudes profissionais das equipes de trabalho e diferentes agrupamentos, a partir do movimento histórico, da afirmação de valores e princípios e do contato com novos aportes teóricos, metodológicos, científicos e tecnológicos disponíveis. Processo esse mediado pela problematização e reflexão quanto às experiências, saberes, práticas e valores pré-existentes e que orientam a ação desses sujeitos no contexto organizacional ou da própria vida em sociedade” (PNEP/SUAS, 2013, p. 34).



importância de se proporcionar ações de qualificação de metodologias de atendimento e acompanhamento socioassistencial específicas para a garantia da proteção social à crianças e adolescentes com deficiência e crianças e jovens indígenas e outros povos e comunidades tradicionais.

Além do processo formal de educação permanente, é importante ter espaços para a troca de informações, supervisão, apoio técnico entre as/os profissionais dos serviços. Essas estratégias contribuem não apenas para a qualificação do atendimento, mas, especialmente, oferece um espaço de escuta, compartilhamento de sensações e impressões, proposição de metodologias e dificuldades encontradas pelas equipes, que, diante de situações tão complexas, podem se sentir sobrecarregadas e despreparadas para realizar o trabalho com as famílias e os indivíduos. O compartilhamento de experiências contribui para suscitar novas ideias e aprimorar o que já está em desenvolvimento.

#### **10. Gestão e Governança do SUAS no Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência**

Na relação com os demais órgãos que compõem o Sistema de Garantia de Direitos de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, é necessário que o órgão gestor da Assistência Social assumam o protagonismo nos processos de articulação das ações, em vez de ações particularizadas das/dos profissionais atuantes nos serviços socioassistenciais. Isso é fundamental para a institucionalização dessa relação e do funcionamento efetivo do Sistema através da integração das redes setoriais. Assim, é papel do órgão gestor priorizar e/ou fomentar a participação nas comissões intersetoriais locais instituídas para a articulação das ações, participar da elaboração e pactuação de fluxos de atendimento do Sistema de Garantia de Direitos, participar do planejamento e da oferta de capacitações intersetoriais para a rede, entre outras.

Para possibilitar a qualificação do atendimento de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência, na perspectiva da proteção integral, é fundamental que as gestões municipais e estaduais promovam espaços permanentes de articulação e diálogo entre profissionais, de conhecimento dos papéis e responsabilidades de cada ator envolvido, com vistas à adoção de ações articuladas e coordenadas, através do delineamento de estratégias locais de articulação para o atendimento em rede.

No cotidiano de trabalho nas unidades socioassistenciais, também é imprescindível que a/o profissional responsável pela coordenação da unidade ou do serviço assumam a corresponsabilidade na relação com a rede, juntamente com a/o profissional que está diretamente no acompanhamento socioassistencial à criança ou adolescente e sua família. Dessa forma, os relatórios a serem compartilhados com o SGD devem ser assinados, conjuntamente, pela/o técnica/o da equipe de referência e pelo/a coordenador/a do serviço ou da unidade.

Além disso, as denúncias e as requisições ou solicitações de informações advindas de outros órgãos do Sistema de Garantia de Direitos devem, preferencialmente, ser direcionadas ao órgão gestor da Assistência Social ou à coordenação da unidade ou serviço socioassistencial, para posteriormente ser encaminhadas para a equipe ou profissional de referência. Tal arranjo deve ser estabelecido localmente e disseminado para as outras políticas setoriais, de modo a ser incorporado nos fluxos intersetoriais a serem pactuados.

É imprescindível que os órgãos gestores da Assistência Social promovam a realização de ações de educação permanente e/ou facilitem a participação das/dos profissionais em ações afins por meio de parcerias com entes (universidades, institutos de pesquisa, organizações da sociedade civil, etc.) que as ofertam. Tal demanda também deve estar prevista no planejamento, oferta e implementação de ações de formação e capacitação. É necessário que todas essas ações estejam de acordo com a PNEP/SUAS.

A rede SUAS deve, ainda, participar do planejamento, oferta e implementação de ações intersetoriais de capacitação no âmbito do Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência, respeitadas a organização e a articulação local.

Versão Preliminar

## GLOSSÁRIO

<b>Acompanhamento</b>	<p>Geralmente, direciona-se às famílias e indivíduos que estão vivendo condições particulares de vulnerabilidade e riscos sociais, propensas a desencadear situações ou agravos que comprometam a qualidade de suas relações ou de vida de seus membros<sup>9</sup>.</p> <p>O acompanhamento familiar pressupõe a construção de um Plano de Acompanhamento Familiar que inclui a combinação com a família ou com algum dos seus membros, de retornos periódicos ou ida das/dos profissionais ao domicílio, para a inserção em ações individual ou coletiva, assim como a avaliação periódica com a família sobre o alcance de aquisições e a superação gradativa das situações de vulnerabilidades vivenciadas. O acompanhamento familiar requer a participação das famílias de forma continuada e planejada por certo tempo. A previsibilidade do tempo necessário deve ser prevista no Plano. O acompanhamento é um direito das famílias, mas, não pode ser imposto. É importante que as famílias reconheçam sua importância, seus objetivos e os compromissos.</p>
<b>Atendimento</b>	<p>Destina-se, de forma geral, a famílias que necessitam de informações, orientações e a mediação do acesso a direitos e serviços para que elas se fortaleçam como espaços de cuidado, proteção e referência de convivência social. Comumente são famílias cuja situação não apresenta a iminência de agravos em relação a riscos sociais, violência intrafamiliar ou violação de direitos. Implica, minimamente, na oferta de acolhida e escuta de necessidades e socialização de informações.</p>
<b>Identificação de sinais de violência</b>	<p>Identificação de sinais físicos ou comportamentais da ocorrência de violência, associada ou não à revelação espontânea, de criança ou adolescente para profissional do SUAS sobre a vivência ou o testemunho de situação de violência.</p>
<b>Plano de Acompanhamento</b>	<p>O Plano de Acompanhamento Individual ou Familiar é um instrumento construído de forma gradativa e participativa</p>

<sup>9</sup> Exemplos de situações que comumente ensejam a inserção no acompanhamento familiar: famílias em descumprimento das condicionalidades do PBF (saúde e educação), famílias com adolescentes gestantes, famílias com criança na primeira infância sem acesso a creche e a pré-escola, famílias que vivenciam extrema pobreza, famílias com crianças e adolescentes com deficiência que enfrentam barreiras no acesso à escola, famílias com crianças ou adolescentes com histórico de trabalho infantil e/ou com membros egressos de trabalho escravo ou análogo, famílias com insegurança nutricional, famílias com vivência de discriminação de quaisquer naturezas (ciclo de vida, orientação sexual, origem étnico-racial ou de gênero), famílias com pessoas idosas ou pessoas com deficiência beneficiárias do BPC com iminência de riscos de isolamento social. A Vigilância Socioassistencial local pode ajudar na identificação das situações que requerem um olhar mais atento dos profissionais (ver mais situações no caderno volume 2 PAIF).

<b>Individual ou Familiar</b>	para guiar o trabalho social, bem como para delinear, junto às/aos usuárias/os, a construção de novas perspectivas de vida. O plano deve traçar estratégias que serão adotadas no decorrer do acompanhamento socioassistencial e os compromissos de cada parte, em conformidade com as especificidades das famílias e das situações atendidas.
<b>Revelação espontânea</b>	Revelação verbal ou por outros meios de se comunicar (ex: LIBRAS), que ocorre de forma espontânea por parte da criança ou da/do adolescente para profissional do SUAS, sobre a vivência ou o testemunho de situação de violência. Nem sempre a revelação é explícita e literal, indicando a necessidade de que as/os profissionais estejam atentas/os às falas/comunicações que podem indicar a ocorrência de situação de violência.
<b>Situação de violência</b>	Refere-se a vivência de violência, tanto como vítima quanto como testemunha.

## REFERÊNCIAS

- Apresentação Oficina CONGEMAS NORTE – 2019
- Nota Técnica Lei nº 13.431/2017 e o SUAS – 2018
- Parâmetros de Escuta de crianças e adolescentes em situação de violência
- Lei nº 13.431/2017
- Decreto nº 9.603/2018
- Relatorias da Roda de Conversa
- Nota Técnica sobre a relação entre o Sistema Único de Assistência Social - SUAS e os órgãos do Sistema de Justiça – nº 02/2016/SNAS/MDS