

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

**HELENA MUSACCHIO DA SILVA**

**A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E O ACOLHIMENTO DE USUÁRIOS QUE  
FAZEM USO ABUSIVO DE ÁLCOOL**

**São Borja**

**2023**

**HELENA MUSACCHIO DA SILVA**

**A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E O ACOLHIMENTO DE USUÁRIOS QUE  
FAZEM USO ABUSIVO DE ÁLCOOL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa, como requisito para a obtenção do grau de Bacharela em Serviço Social.

Orientador/a: Profa Dra. Monique Bronzoni Damascena.

**SÃO BORJA - RS**

**2023**

Ficha catalográfica elaborada automaticamente com os dados fornecidos pelo(a) autor(a) através do Módulo de Biblioteca do Sistema GURI (Gestão Unificada de Recursos Institucionais).

**s586a**

**Silva, Helena Musacchio da**

**A Proteção Social Básica e o acolhimento de usuários que fazem o uso abusivo de álcool / Helena Musacchio da Silva.**

**32 p.**

**Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Pampa, SERVIÇO SOCIAL, 2023.**

**“Orientação: Monique Bronzoni Damascena”.**

**1. Serviços da Proteção Social Básica. 2. Acolhimento. 3. Álcool. 4. PAIF. I. Título.**

**HELENA MUSACCHIO DA SILVA**

**A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E O ACOLHIMENTO DE USUÁRIOS QUE  
FAZEM USO ABUSIVO DE ÁLCOOL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social.

**Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: 14 de dezembro de 2023.**

**Banca examinadora:**

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Monique Bronzoni Damascena**

**Orientadora**

**(UNIPAMPA)**

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Solange Emilene Berwig**

**(UNIPAMPA)**

**Assistente Social especialista Laureane da Rocha Escoto**

**(Centro de Referência de Assistência Social - CRAS)**



Assinado eletronicamente por **MONIQUE BRONZONI DAMASCENA, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 22/12/2023, às 20:00, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.

---



Assinado eletronicamente por **SOLANGE EMILENE BERWIG, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 23/12/2023, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.

---



Assinado eletronicamente por **Laureane da Rocha Escoto, Usuário Externo**, em 27/12/2023, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, de acordo com as normativas legais aplicáveis.

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.unipampa.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.unipampa.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 1324698 e o código CRC 120436E3.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E O ACOLHIMENTO/ACOLHIDA DOS USUÁRIOS QUE FAZEM O USO ABUSIVO DE ÁLCOOL.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Serviços da Proteção Social Básica.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Acolhimento/ acolhida de usuários que fazem o uso abusivo de álcool: CRAS e Rede de Atenção Psicossocial – RAPS.....</b>	<b>14</b>
<b>3 RESULTADOS DA PESQUISA.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Conceituando o acolhimento nos Serviços da Proteção Social Básica.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Serviços da Proteção Social Básica direcionados para usuários que fazem o uso abusivo de álcool e o que esses serviços oferecem.....</b>	<b>20</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>25</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>27</b>
<b>APÊNDICE A- Roteiro Norteador da Pesquisa Documental.....</b>	<b>30</b>
<b>APÊNDICE B - Roteiro Norteador da Pesquisa Bibliográfica.....</b>	<b>32</b>

## O ACOLHIMENTO COMO ESTRATÉGIA DOS SERVIÇOS DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA PARA USUÁRIOS QUE FAZEM O USO ABUSIVO DE ÁLCOOL

HELENA MUSACCHIO DA SILVA<sup>1</sup>

**Resumo:** O presente artigo tem como temática o Acolhimento nos Serviços da Proteção Social Básica e tem como intuito dar visibilidade aos dados da pesquisa documental e bibliográfica realizada para o componente trabalho de conclusão de curso - TCC II do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA. A pesquisa teve como objetivo apreender como as legislações, normativas e orientações técnicas que auxiliam no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool nos serviços da Proteção Social básica; a fim de sistematizar o conhecimento sobre o assunto para discentes e profissionais da área do Serviço Social. Quanto à metodologia de pesquisa, tratou-se de uma pesquisa exploratória documental e bibliográfica, de natureza qualitativa. A coleta de dados foi feita a partir de um roteiro norteador, foram 7 bibliografias analisadas. O método de análise da realidade que esta pesquisa se embasou foi o método dialético crítico, a análise de dados discorreu por meio da análise de conteúdo. Os principais resultados obtidos nesta pesquisa foram: dentro dos três serviços da Proteção Social Básica, o PAIF é o único serviço que atua no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool e o acolhimento se dá desde o primeiro contato com o usuário, na perspectiva de garantir o acesso à informação sobre seus direitos e serviços ofertados.

**Palavras-chave:** Proteção Social básica; Álcool; Acolhimento; PAIF.

**Resumen:** El tema de este artículo es la Acogida en los Servicios Básicos de Protección Social y tiene como objetivo dar visibilidad a datos provenientes de investigaciones documentales y bibliográficas realizadas para el componente de trabajo de finalización del curso - TCC II de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Federal de la Pampa - UNIPAMPA. La investigación tuvo como objetivo comprender cómo la legislación, normativa y lineamientos técnicos que ayudan a acomodar a los usuarios que abusan del alcohol en los servicios básicos de Protección Social; con el fin de sistematizar conocimientos sobre el tema para estudiantes y profesionales del campo del Trabajo Social. En cuanto a la metodología de la investigación, se trató de una investigación documental y bibliográfica exploratoria, de carácter cualitativo. La recolección de datos se realizó con base en un guión guía, se analizaron 7 bibliografias. El método de análisis de la realidad en el que se basó esta investigación fue el método dialético crítico, el análisis de los datos se realizó a través del análisis de contenido. Los principales resultados obtenidos en esta investigación fueron: dentro de los tres servicios de Protección Social Básica, el PAIF es el único servicio que funciona para acoger a los usuarios que abusan del alcohol y la recepción se da desde el primer contacto con el usuario, en la perspectiva de garantizar el acceso la información sobre sus derechos y servicios ofrecidos.

**Palabras clave:** Protección Social Básica; Alcohol; Recepción; PAIF.

---

<sup>1</sup> Acadêmica de Serviço Social, oitavo semestre, da Universidade Federal do Pampa-UNIPAMPA.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo é resultado do relatório do projeto de pesquisa elaborado para o componente de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC II, do curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa - Unipampa/campus São Borja. E que teve como temática o Acolhimento nos Serviços da Proteção Social Básica.

O acolhimento nos serviços da Proteção Social Básica é de suma importância, tendo em vista que ele consiste no primeiro contato do usuário e/ou família com os serviços ofertados. Neste contato inicial busca-se escutar as necessidades e demandas trazidas pelos usuários, e também conceder informações, seja sobre os serviços ofertados nos Centros de Referência da Assistência Social ou nos demais serviços de outras políticas públicas, visando garantir o acesso a informações, sendo elas da política de assistência ou não.

O uso abusivo de álcool no Brasil, de acordo com o jornal Folha de São Paulo (2023) cresceu consideravelmente nos últimos anos, totalizando 4% da população brasileira, ou seja, 6 milhões de pessoas, este levantamento evidencia que há um número expressivo de pessoas que fazem o uso abusivo, que são dependentes, que são o público alvo do levantamento elaborado pelo jornal, mas e as pessoas que são indiretamente afetadas por esses usuários que fazem o uso abusivo de álcool, os seus familiares, amigos e/ ou vizinhos? O número de pessoas que são indiretamente/ diretamente afetadas por problemas relacionados ao uso abusivo de álcool são inimagináveis, no mínimo triplica essa margem.

Compreender que o uso abusivo de álcool é uma expressão da questão social e é um fator de risco social que poderá gerar vulnerabilidades sociais decorrentes do uso abusivo de álcool, é de suma importância para a elaboração de estratégias voltadas ao atendimento das demandas desses usuários, cabe salientar que dentro da política de assistência social o uso abusivo de álcool é visto como um fator de risco, pois, poderá gerar fragilização ou rompimento dos vínculos familiares ou comunitários, além de suscitar outros inúmeros tipos e violências, seja doméstica, psicológica, verbal, física, sexual e entre outras.

A partir dessa apreensão da temática e do levantamento prévio para elaboração do projeto de pesquisa, foi observado que a maioria, sendo 77,7%, das bibliografias utilizadas nesta pesquisa foram elaboradas pelo Ministério do desenvolvimento social e combate à fome em conjunto com outras instituições, como, por exemplo: a Secretaria Nacional de Assistência Social, o Sistema Único de Assistência Social e o Departamento de Proteção Social Básica.

Nesse sentido, a pesquisa realizada teve como objetivo apreender como as legislações, normativas e orientações técnicas auxiliam no acolhimento dos usuários que fazem o uso



abusivo de álcool nos serviços da Proteção Social básica; a fim de sistematizar o conhecimento sobre o assunto para discentes e profissionais da área do Serviço Social. Os objetivos específicos foram: 1) Levantar as legislações, normativas e orientações técnicas que auxiliam no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool nos serviços da Proteção Social básica; 2) Verificar nas legislações, normativas e orientações técnicas o acolhimento nos serviços da Proteção Social Básica; e, 3) Analisar nas legislações, normativas e orientações técnicas, os serviços da Proteção Social Básica que atuam diretamente no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool.

O método adotado para a realização da pesquisa foi o método dialético-crítico de Marx, fundamentado em três categorias que se complementam: a totalidade, mediação e contradição (Cury, 1995; Lakatos; Marconi, 2007; Netto, 2009). Em vista disso, realizou-se uma pesquisa qualitativa com abordagem exploratória e recorte bibliográfico.

A pesquisa bibliográfica, de acordo com Lakatos e Marconi, “é um apanhado geral sobre os trabalhos já realizados, revestidos de importância por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema” (2006, p. 25). E também foi realizada uma pesquisa documental, a qual é um tipo de pesquisa que utiliza fontes primárias, isto é, dados e informações que ainda não foram tratados científica ou analiticamente.

O universo de estudo se deu a partir de orientações técnicas, cadernos, livros da política da assistência social, disponíveis na internet. O levantamento bibliográfico foi realizado nos seguintes sites: site do CFESS (Conselho Federal de Serviço Social), site do GESUAS (Gestão do Sistema Único de Assistência Social), site do MDS (Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome), site do CNAS (Conselho Nacional de Assistência Social), a partir disso, como universo de pesquisa levantou-se um total de 12 bibliografias. Essas bibliografias foram encontradas a partir do levantamento direcionado ao assunto da Proteção Social Básica, os serviços ofertados na Proteção Social Básica, como esses serviços são ofertados na Proteção Social Básica, a Política Nacional de Assistência Social, o acolhimento e álcool.

O tipo de amostragem foi a não probabilística intencional, onde foram coletados dados a partir de critérios previamente estabelecidos. A intencionalidade está diretamente ligada ao fato do pesquisador escolher propositalmente determinados elementos para pertencer à amostra, por entender que tais elementos são representativos para a pesquisa “[...] o uso de amostragens intencionais, ou parcialmente intencionais, é bastante frequente, ocorrendo em vários tipos de situações reais que poderíamos tentar identificar e classificar” (Santos, s.d., p.03). Foram selecionados ao total sete (07) bibliografias para a amostra.

O instrumento de coleta de dados escolhido foi o roteiro norteador. A análise dos dados se realizou por meio das seguintes fases da análise de conteúdo segundo Bardin (1977): 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) o tratamento dos resultados, a inferência e interpretação.

A estrutura deste artigo, ao que se refere a seus elementos textuais, está organizada em dois momentos: o primeiro, se trata do referencial teórico, que se encontra subdividido em 3 seções. Do qual, apresenta teoricamente uma contextualização sobre a Proteção Social Básica e o acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool, os serviços da Proteção Social Básica e o Acolhimento de usuários que fazem o uso abusivo de álcool no CRAS e Rede de Atenção Psicossocial – RAPS. No segundo momento, que traz o resultado de pesquisa, a conceituação do acolhimento nos serviços de Proteção Social básica, os serviços que atuam no acolhimento e os serviços da Proteção Social Básica direcionados para usuários que fazem o uso abusivo de álcool e o que esses serviços oferecem.

## **2 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E O ACOLHIMENTO/ACOLHIDA DOS USUÁRIOS QUE FAZEM O USO ABUSIVO DE ÁLCOOL**

A política pública de assistência social é um “direito do cidadão e dever do Estado, é a Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas” pautada na Lei Orgânica da Assistência Social (1993) n.º 8.742, que vem com viés de regulamentar o que já havia sido colocado na Constituição Federal de 1988, e que inclui no âmbito da Seguridade Social a Assistência Social.

Sposati (2013), traz que a proteção social é uma “política pública de forte calibre humano, carrega marca genética que a torna um tanto distinta de outras políticas sociais”. As intervenções constituem-se a partir das necessidades emergentes dos usuários. Também, Sposati discorre que “o modo pelo qual essa demanda é reconhecida e incorporada, às respostas que obtém, no âmbito público ou privado, decorrem de valores, mais, ou menos, igualitários da sociedade para com seus cidadãos” (Sposati, 2013, p. 653).

De acordo com isso, a assistência social torna-se uma oportunidade de aceitação do seu público alvo e da legitimidade das demandas de seus usuários e ambiente para a expansão e seu protagonismo. A proteção social, a partir da PNAS, visa “garantir as seguintes seguranças: segurança de sobrevivência (de rendimento e de autonomia); de acolhida; de convívio ou vivência familiar” (Brasil, 2004, p. 31).

A segurança de rendimentos não é equivalente ao valor de um salário mínimo, mas um meio de garantir que todos tenham subsídios financeiros para garantir a sua sobrevivência, isso independente se possui limitações para o trabalho ou se possui um trabalho. São os casos de pessoas idosas, pessoas com deficiência, desempregados, famílias numerosas, famílias que não possuem condições básicas de sobrevivência.

Por segurança de acolhida, a partir da PNAS, compreende-se “como uma das seguranças primordiais da política de assistência social. Ela opera com a provisão de necessidades humanas que começa com os direitos à alimentação, ao vestuário e ao abrigo, próprios à vida humana em sociedade”. A obtenção da autonomia dos usuários, a partir do provimento dessas necessidades básicas, se dá através da segurança de acolhida, é provável que alguns usuários não adquiram por toda a sua vida, ou por um determinado tempo dela, “a autonomia destas provisões básicas, por exemplo, pela idade – uma criança ou um idoso –, por alguma deficiência ou por uma restrição momentânea, ou contínua da saúde física, ou mental” (Brasil, 2004, p. 31).

A segurança da vivência familiar ou a segurança do convívio possui necessidades a serem preenchidas pela política de assistência social. A partir disso, entende-se o porquê da não aceitação de reclusão, de situações de perdas de relações, já que este tipo de situação isola e rompe qualquer tipo de vínculo que esse usuário possa ter com a sociedade ou familiares.

A política de assistência social<sup>2</sup> ganha importância pela combinação de suas competências legais de garantir proteção social a famílias e indivíduos em situações de vulnerabilidade e risco pessoal e social por violações de direitos, até mesmo, as associadas ao uso abusivo de álcool e outras drogas, por meio da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios.

Ao mesmo tempo que o Sistema Único de Assistência Social – SUAS é o sistema público que organiza, de forma descentralizada, os serviços socioassistenciais no país, também dispõe-se de uma rede de proteção social aos indivíduos e famílias, considerando as situações de vulnerabilidade e riscos próprias de cada ciclo de vida.

---

<sup>2</sup> Decálogo dos direitos Socioassistenciais:

1. Todos os direitos de proteção social de assistência social consagrados em Lei para todos;
2. Direito de equidade rural-urbana na proteção social não contributiva;
3. Direito de equidade social e de manifestação pública;
4. Direito à igualdade do cidadão e cidadã de acesso à rede socioassistencial;
5. Direito do usuário à acessibilidade, qualidade e continuidade;
6. Direito em ter garantida a convivência familiar, comunitária e social;
7. Direito à Proteção Social por meio da intersetorialidade das políticas públicas;
8. Direito à renda;
9. Direito ao co-financiamento da proteção social não contributiva;
10. Direito ao controle social e defesa dos direitos socioassistenciais (Brasil, 2019, p. 01 e seg.).

A determinação do funcionamento do SUAS é socialmente guiada pela ação pública territorial apropriada e democraticamente elaborada, com caracterização de capacidades específicas de cada esfera governamental; por reconhecimento do impacto social das inúmeras políticas estruturais e pelo desenvolvimento social sustentável.

Contudo, vale ressaltar que o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, organiza-se por níveis de proteção, sendo elas: a Proteção Social Básica (PSB), ofertada nos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS e em unidades referenciadas; e a Proteção Social Especializada (PSE), esta se subdivide em média e alta complexidade,

na Média Complexidade os serviços são ofertados nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), nos Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua - Centros POP, nos Centros-dia de Referência para Pessoa com Deficiência, Pessoa Idosas e suas famílias e em unidades referenciadas ao CREAS. Em relação à Alta Complexidade são ofertados serviços de Acolhimento em distintos equipamentos, para atender a diversos perfis de usuários (Brasil, 2016, p. 12)

A Proteção Social Básica visa a prevenção de situações de riscos por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Dedicando-se os indivíduos que estão em situação de vulnerabilidade social ocasionados pela “pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) ou fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras)” (Brasil, 2004, p. 33).

## **2.1 Serviços da Proteção Social Básica**

Na Proteção Social Básica possui 3 serviços, os quais são: o Serviço de Proteção e Atenção Integral às Famílias (PAIF), o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas Idosas e com Deficiência; esses serviços em conjunto com os projetos, os programas e os benefícios socioassistenciais, de acordo com Brasil (2016, p. 5) “materializam as ações da proteção social básica da Política de Assistência Social”.

As intervenções e ações da PSB se constituem em torno dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), o qual é “uma unidade pública estatal e descentralizada da Política de Assistência Social. Cabem aos CRAS duas funções exclusivas: gestão territorial e execução do PAIF” (Brasil, 2016, p. 7). O desenvolvimento de todos os serviços

socioassistenciais da Proteção Social Básica do SUAS, o CRAS é a referência, ou seja, os serviços “devem estar sempre em contato com o CRAS, no respectivo território de abrangência, tomando-o como ponto de referência” (Brasil, 2016, p. 7).

No Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a Proteção Social Básica atua na garantia da “seguranças de convívio, acolhida e sobrevivência, ou seja, evitando, prevenindo riscos sociais, perigos e incertezas para grupos vulneráveis, tanto do ponto de vista material quanto do ponto de vista relacional” (Brasil, 2017, p. 8).

O Serviço de Proteção e Atenção Integral às Famílias – PAIF, é necessariamente ofertado no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, com viés continuado, é o serviço fundamental para a concretização da proteção social no Sistema Único de Assistência Social, “visto que é o primeiro contato das famílias ou indivíduos com um espaço onde podem encontrar atividades de convívio, socialização, informações e acesso aos direitos socioassistenciais” (Oliveira, 2020, s/p). Visando concretizar seus objetivos, “o PAIF desenvolve ações individuais e coletivas (acolhida, ações particularizadas, encaminhamentos, oficinas com famílias e ações comunitárias), que precisam ser implementadas articuladamente e requerem planejamento e avaliação” (Brasil, 2016, p. 12).

As situações de vulnerabilidade e risco pelas quais passam os usuários podem ser observadas não para estigmatizá-los, mas para propiciar uma melhor acolhida a estes usuários. “Nos grupos, devem ser proporcionadas acolhida e partilha de experiências, ideias, dúvidas e saberes, de modo a estimular a interação entre os usuários [...]” (Brasil, 2016, p. 22).

Já o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV, também é ofertado no CRAS e tem como caráter complementar ao PAIF,

realizado a partir da formação de grupos, conforme as faixas etárias, necessidades dos (as) participantes e demanda local. Também possui caráter preventivo e proativo, exigindo portanto que as equipes estejam em interação constante, a fim de realizar um trabalho em conformidade, dentro do contexto das necessidades apresentadas pelas famílias dos territórios. É mais um espaço onde as pessoas podem expressar suas dificuldades e buscar, de forma conjunta, soluções para as situações de vulnerabilidades enfrentadas (Oliveira, 2020, s/p).

A dimensão com relação inserida no direito ao convívio é preservada ao longo das fases de vida através de um grupo de serviços territoriais que se destinam “à convivência, à socialização e à acolhida em famílias cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos” (Brasil, 2017, p. 9).

Também possui o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas Idosas e com Deficiência, cujo objetivo é prevenir os agravos que o rompimento de vínculos

familiares ou sociais dos usuários possam provocar. A partir disso, busca-se “favorecer a inclusão social de pessoas com deficiência e pessoas idosas, a partir do fortalecimento da participação e autonomia destas; neste sentido, busca a prevenção de situações de riscos, do isolamento e da exclusão” (Oliveira, 2020, s/p). “[...] é importante reconhecer e compreender aquilo que se constitui ou pode vir a se constituir em fatores de risco ou de desproteção, como: o uso prejudicial de álcool ou outras drogas pelos membros da família” (Brasil, 2017, p. 68). A partir disso busca-se facilitar o acesso desses usuários ao sistema de proteção social envolvendo toda a família e concedendo informações sobre seus direitos sociais, orientações e encaminhamentos para outros setores da rede.

## **2.2 Acolhimento/ acolhida de usuários que fazem o uso abusivo de álcool: CRAS e Rede de Atenção Psicossocial – RAPS**

Baseado no que está escrito na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014), a Proteção Social Básica tem por objetivo a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos referenciados na instituição, visando o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, além de promover o acesso aos benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda, que inserem as famílias na rede de proteção social de assistência social, e também promover o acesso aos demais serviços setoriais.

No momento em que um usuário procura na Proteção Social Básica, que tem como porta de entrada do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, o Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, esse usuário será atendido de uma forma acolhedora, a partir de uma escuta sensível e especializada, para que sua demanda imediata seja atendida, visando sempre a integralidade do sujeito, a partir disso, se necessário encaminhamento para a rede, agora a articulação com a rede é de extrema importância para o melhor atendimento e desenvolvimento de abordagens de como atender as demandas dos usuários de amplamente, respeitando e considerando as particularidades de cada usuário.

A partir disso, considerando que o usuário é um dependente químico que faz o uso abusivo de álcool, o mesmo será encaminhado para a Rede de Atenção Psicossocial – RAPS, composta por diversos serviços e equipamentos variados. A Rede de Atenção Psicossocial – RAPS atua no viés de reabilitar e reinserir o usuário no mercado de trabalho, promovendo

por meio da inclusão produtiva, formação e qualificação para o trabalho de pessoas com transtorno mental ou com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas em iniciativas de geração de trabalho e renda/empreendimentos solidários/ cooperativas sociais [...] articular sistematicamente as redes de saúde e de economia solidária com os recursos disponíveis no território para garantir a melhoria das condições concretas de vida, ampliação da autonomia, contratualidade e inclusão social de usuários da rede e seus familiares (Brasil, 2011, s/p).

Assim como na área da Assistência Social, a área da saúde também tem suas políticas, seus sistemas e a sua rede de atenção, são elas: a Política Nacional de Saúde - PNS, o Sistema Único de Saúde - SUS ou Rede de Atenção Psicossocial - RAPS.

[...] para o entendimento de que a intervenção não é campo de atuação exclusivo de uma única política pública e/ou de uma disciplina; para fazer frente aos seus múltiplos aspectos é preciso políticas capazes de reconhecer as questões de saúde pública, segurança e exclusão social, cujos usuários e suas famílias encontram-se em situação de vulnerabilidade, risco por direitos violados. Esta realidade impõe ao poder público ações articuladas e integradas, envolvendo amplos setores do Estado e da sociedade na perspectiva da prevenção, do tratamento, de cuidados, de proteção social e segurança, buscando garantir direitos e contribuir para a construção da autonomia (Brasil, 2016, p. 10).

No trecho acima faz-se presente a importância da intersetorialidade e multidisciplinaridade para o melhor atendimento das demandas dos usuários e seus familiares na sua totalidade, seja na política de assistência ou na política de saúde.

A articulação em rede não só é benéfica para o usuário, como também para o profissional, já que este mesmo profissional conseguirá atender as demandas dos usuários integralmente, a partir da colaboração de outros profissionais de outras políticas públicas, ou até da mesma política, os quais são qualificados e preparados para atender determinado tipo de demanda, visando não sobrecarregar somente aquele profissional de determinada área e sim usando todas as possíveis alternativas para o cumprimento do atendimento.

Figura 1: Mapa sobre a Rede de Atenção Psicossocial



Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Nos serviços ofertados na Assistência Social, a escuta qualificada dos profissionais consegue desempenhar uma ampliação do olhar para as vulnerabilidades da família, na compreensão de seus relatos de vida e da demanda de uma intervenção mais ampla,

considerando a complexidade das relações familiares e das variáveis que ali interferem, participando ativamente dos cuidados coletivos, contribuindo para atenuar sofrimentos, restabelecer vínculos e ampliar as redes de proteção social, independência e autonomia no território (Brasil, 2016, p. 19).

Esta concepção identifica a amplitude das vulnerabilidades e dos riscos pessoais e sociais quando relacionadas ao uso abusivo de álcool, entendendo que não se refere às demandas passíveis de serem norteadas com intervenções unilaterais, muito menos desamparando os usuários e familiares envolvidos. Os métodos de intervenções desenvolvidas pelo Estado para enfrentar essas questões têm necessidade de serem intersetoriais, incluindo as áreas de saúde, assistência social, educação, esporte, cultura, lazer, trabalho, habitação, qualificação profissional, segurança pública, entre outras, como o direito de cidadania, “com o objetivo de garantir o acesso a bens e serviços em igualdade de oportunidades, contribuindo para ampliar aquisições e condições para a superação ou enfrentamento das situações apresentadas” (Brasil, 2016, p.19).



### **3 RESULTADOS DA PESQUISA**

A estrutura dos resultados da pesquisa está organizada em 3 momentos: trazendo primeiramente o conceito de acolhimento nos Serviços da Proteção Social Básica, posteriormente, elencando os serviços que atuam no acolhimento e por fim, os serviços da Proteção Social Básica que atuam no acolhimento de usuários que fazem o uso abusivo de álcool.

Conforme metodologia proposta no projeto de pesquisa para a elaboração do TCC, a princípio seria feita uma pesquisa documental e bibliográfica, porém foram feitos levantamentos, mas não foram obtidos resultados passíveis de serem analisados. Os documentos levantados na pesquisa documental foram somente a Lei Orgânica da Assistência Social (Brasil, 1993) e a Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004; Norma Operacional Básica – NOB/Suas (Brasil, 2005). Esses documentos foram aplicados no roteiro norteador, porém não foi possível fazer o levantamento, já que com os critérios de pesquisas que foram pré - elaborados não se conseguiu extrair respostas passíveis de serem analisadas. Desde então, esses documentos foram utilizados como suporte para a pesquisa bibliográfica, já que são normativas e leis que regulamentam os serviços da política de assistência social.

Já na pesquisa bibliográfica foram analisados os seguintes documentos: Orientações técnicas sobre o PAIF (2012); Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas (2017); Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (2017); Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2013); Caderno de Orientações Técnicas: Atendimento no SUAS às famílias e aos indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social por violação de direitos associada ao consumo de álcool e outras drogas (2016), Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social (2011); Atendimento à famílias e indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social (2022).

#### **3.1 Conceituando o acolhimento nos Serviços da Proteção Social Básica**

Conforme os serviços ofertados pela Proteção Social Básica, sendo eles, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, constatou-se que o acolhimento nos serviços ofertados se dá desde o primeiro contato com o usuário e/ou sua família, no PAIF, segundo as “Orientações

técnicas sobre o PAIF” o acolhimento “consiste no processo inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações sobre as ações do Serviço, da rede socioassistencial, em especial do CRAS e demais políticas setoriais” (Brasil, 2012, p. 17). Conforme isso, é notável que o PAIF além de sua finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, atua no viés de prevenir a ruptura de vínculos e trabalhar em vínculos que já foram parcialmente rompidos, inclusive sanando as dúvidas dos usuários que buscam por informações nos serviços.

No Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas se tem como intuito fomentar o acesso desses usuários às políticas públicas, já que são usuários em situação de isolamento social. A partir da bibliografia Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas suscita que “a oferta no domicílio pela PSB tem como referência de acesso o CRAS, e direciona-se à prevenção de agravos de vulnerabilidades sociais associadas ao fenômeno da deficiência e do envelhecimento” (Brasil, 2017, p. 54). Nesta mesma bibliografia, expõe que a acolhida é ofertada a partir do modo de recepção dos profissionais para com os usuários e a escuta de um profissional qualificado, além de prestar informações aos usuários, também, “oferta de uma rede de serviços e locais de permanência/ acolhimento de indivíduos e famílias sob curta, média e longa permanência” (p.18).

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos tem como intuito a acolhida, as ações preventivas e ações mais dinâmicas para os usuários, este serviço visa “estimular que as famílias vivenciem processos de decisão [...] o fomento de experiências nessa direção, que devem ser respeitadas e estimuladoras da autonomia e da liberdade” (Brasil, 2016, p. 65). Da mesma forma, buscando ter as demandas e necessidades dos usuários acolhidas, sempre visando por uma escuta qualificada e acolhedora. Este tipo de abordagem surge para aprimorar e complementar as ações desenvolvidas no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família elaboradas para o atendimento das demandas dos usuários e/ou famílias. Evidenciado pelo Brasil (2016, p.13) “a fim de complementar o trabalho social com famílias realizado pelo PAIF e PAEFI, há o SCFV, que também compõe a Proteção Social Básica, com vistas a prevenir a ocorrência de situações de risco social e fortalecer os vínculos familiares e comunitários”.

A partir da análise dessas bibliografias, manifesta-se uma categoria emergente, a família. Nos serviços da Proteção Social Básica, a família surge como um instrumento de proteção de seus integrantes, caracterizados como um grupo de pessoas ligadas por “laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade, a fim de proteger seus direitos, apoiá-las no

desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário de maneira “preventiva, protetiva e proativa” (Brasil, 2016, p. 55). Este trecho evidencia o quão a família vem com o intuito de ser um meio de proteção e, bem como, um meio de apoio para os usuários.

Na bibliografia “Caderno de Orientações Técnicas: Atendimento no SUAS às famílias e aos indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social por violação de direitos associada ao consumo de álcool e outras drogas” (Brasil, 2016, p. 16) suscita que os profissionais do PAIF devem organizar atividades direcionadas à execução do papel protetivo das famílias, sempre “reconhecendo os diferentes saberes, fazeres e linguagens próprios da cultura local, valorizando a produção comunitária e a participação popular”, utilizando este tipo de estratégia o profissional insere estes sujeitos na sua integralidade, visando executar uma abordagem inclusiva, acolhedora e respeitadora.

Agregando a isso, vale ressaltar que os serviços da Proteção Social Básica, são executados no território referenciado ao Centro de Referência de Assistência Social, “em especial os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, bem como o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas, devem ser a ele referenciados e manter articulação com o PAIF” (Brasil, 2013, p. 12).

Em suma, os serviços da Proteção Social Básica são serviços que se articulam entre si, ambos se complementam. Usuários que estão dentro do PAIF são atendidos também pelo SCFV buscando prevenir situações de risco social, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, acesso a informações, fortalecer a função protetiva das famílias e a acolhida. O Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas é ofertado para os usuários que não são alcançados pelos outros dois serviços citados anteriormente, para usuários que possuem deficiência ou pessoa idosa, que não conseguem se deslocar até o Centro de Referência da Assistência Social mais próximo, desenvolvendo as mesmas funções que o PAIF e o SCFV só que no domicílio dos usuários.

Para além da existência dos serviços, a qualidade do atendimento tem forte consequência junto aos usuários. Desde a atitude de acolhida e a escuta especializada e qualificada para o reconhecimento de vulnerabilidades “associadas à fragilização ou ruptura de vínculos, baixa ou nenhuma escolaridade, perda ou inexistência de documentos pessoais, falta de qualificação profissional e oportunidades de trabalho, condições precárias de moradia, pobreza extrema, falta de acesso a serviços essenciais” (Brasil, 2022, s/p).

Em relação aos serviços da Proteção Social Básica que atuam diretamente no acolhimento desses usuários, considerando a análise dos dados, constatou-se que dentre as 7

bibliografias levantadas 3 indicaram o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família o serviço da Proteção Social Básica que atua no acolhimento dos usuários, sendo elas, “Orientações técnicas sobre o PAIF” (Brasil, 2012), “Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos” (Brasil, 2017) e “Caderno de Orientações Técnicas: Atendimento no SUAS às famílias e aos indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social por violação de direitos associada ao consumo de álcool e outras drogas” (Brasil, 2016). Em contraponto, segundo a “Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais” (Brasil, 2013) os três serviços da Proteção Social Básica atuam no acolhimento dos usuários em conjunto, um complementando o outro.

Embora haja esse impasse em relação aos serviços que atuam no acolhimento, fica evidente que o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família é o que mais se destaca, ou seja, o que mais enfatiza, já que três documentos fazem menção a este serviço.

No PAIF o acolhimento se dá desde o primeiro contato com os usuários e é nesse primeiro contato que se começa a criar-se um vínculo entre o serviço ofertado e a família. Este momento é de extrema importância “para o estabelecimento de relações de confiança e de reconhecimento da equipe de referência do CRAS como profissionais qualificados para o atendimento da demanda familiar, permitindo a instituição do vínculo entre as famílias usuárias e o PAIF” (Brasil, 2012, p. 17).

Em síntese, todos os serviços da Proteção Social Básica atuam no acolhimento dos usuários, sendo eles, o PAIF, o SCFV e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas, ambos os serviços articulam-se entre si visando um melhor atendimento e acolhimento dos usuários e suas demandas.

### **3.2 Serviços da Proteção Social Básica direcionados para usuários que fazem o uso abusivo de álcool e o que esses serviços oferecem**

Segundo as bibliografias analisadas, constatou-se que o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF é o serviço da Proteção Social Básica direcionado para o acolhimento de usuários que fazem o uso abusivo de álcool, após esse contato inicial e sucessivas aproximações este usuário é encaminhado para rede.

Dentre os três serviços da Proteção Social Básica, somente o PAIF atua com usuários que fazem o uso abusivo de álcool. A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais afirma que o PAIF constitui-se no trabalho social contínuo com famílias, para “fortalecer a

função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida” (Brasil, 2013, p. 12).

Outro ponto que se torna relevante é a perspectiva de prevenção que se tem nos serviços da Proteção Social Básica, expressa o intuito de prevenir situações de riscos aos usuários, da mesma forma visando a prevenção de danos que consigam causar o rompimento de laços familiares ou sociais dos usuários em situações de uso abusivo de álcool. Além disso, se destaca o modo que esses serviços são ofertados aos usuários, dando ênfase numa acolhida e escuta qualificada, além de atender as demandas dos usuários na sua integralidade.

E em relação ao que esses serviços ofertam, no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família “são definidas as estratégias metodológicas de acolhida, quer seja individual ou em grupo; as oficinas com famílias; as ações comunitárias; as ações particularizadas e os encaminhamentos” (Brasil, 2017, p. 65). Isso evidencia que o intuito do PAIF vem de fortalecer os laços familiares e comunitários, além de trabalhar no viés de prevenção, assim como o PAIF trabalha na identificação das articulações intersetoriais necessárias para o atendimento das necessidades e demandas dos usuários. “Considerar a intersetorialidade no território para a atenção integral das condições apresentadas torna-se fundamental, além do envolvimento com parceiros e laços estabelecidos” (Brasil, 2016, p. 47).

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF (BRASIL, 2016), oferta uma escuta qualificada e um ambiente acolhedor aos usuários e às famílias, além de contribuir a partir de ações previamente elaboradas voltadas ao fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, com o intuito de prevenir a ruptura desses vínculos. O trabalho executado no PAIF poderá descobrir estigmas ligados à raça, etnia, gênero, idade ou ligado ao uso abusivo de álcool e outras drogas, e possibilitar métodos para a defesa “dos direitos sociais e superação das invisibilidades”, a partir de atividades que estimulem “as práticas comunitárias e as identidades raciais, étnicas e de gênero ou grupos que valorizem o protagonismo e qualidade de vida das pessoas idosas, grupos de apoio e ajuda às pessoas que usam álcool e outras drogas e outras questões da população residente naquele território” (Brasil, 2016, p.56).

Entre os inúmeros riscos sociais e vulnerabilidades às quais as famílias podem estar suscetíveis no território, “uma delas diz respeito à convivência com álcool e outras drogas, um fenômeno multicausal e multidimensional”, que demanda dos serviços de Proteção Social Básica uma articulação com diversas áreas, sendo elas, da saúde, educação, trabalho,

habitação e segurança pública tendo em vista haver conflitos “de violência, associação ao tráfico, ameaça de morte, dentre outros” (Brasil, 2016, p. 57).

Usuários com histórico de uso abusivo de álcool e suas famílias se expõem a agravamentos de suas situações de vulnerabilidades, “uma vez que esta situação pode interferir negativamente na qualidade de vida, reduzir a capacidade para o trabalho e estudos, dificultar as relações intrafamiliares, potencializar a ocorrência de violência intrafamiliar, com vizinhos e no território” (Brasil, 2016, p. 57).

Quando a demanda dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool perpassa as competências ou serviços ofertados na Proteção Social Básica, há toda uma rede no município que pode ser acionada para auxiliar no atendimento do usuário, a intersetorialidade nestes momentos é de suma importância.

A partir disso, um usuário que faz o uso abusivo de álcool deverá ser encaminhado para a Rede de Atenção Psicossocial - RAPS, composta por diversos serviços e equipamentos variados, especificamente: “os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS); os Serviços Residenciais Terapêuticos (SRT); os Centros de Convivência e Cultura, as Unidades de Acolhimento (UAs), e os leitos de atenção integral (em Hospitais Gerais, nos CAPS III) (Ministério da Saúde, 2013, p.1). A RAPS tem como objetivos e objetivos específicos:

- I - ampliar o acesso à atenção psicossocial da população em geral;
  - II - promover o acesso das pessoas com transtornos mentais e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas e suas famílias aos pontos de atenção; e
  - III - garantir a articulação e integração dos pontos de atenção das redes de saúde no território, qualificando o cuidado por meio do acolhimento, do acompanhamento contínuo e da atenção às urgências.
- [...] II - prevenir o consumo e a dependência de crack, álcool e outras drogas;
- III - reduzir danos provocados pelo consumo de crack, álcool e outras drogas;
- IV - promover a reabilitação e a reinserção das pessoas com transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas na sociedade, por meio do acesso ao trabalho, renda e moradia solidária [...] (Brasil, 2011, s/p).

Com base nesses objetivos, fica evidente o papel da RAPS, com o intuito de um trabalho multiprofissional, interdisciplinar e intersetorial, visando atender as demandas de seus usuários nas suas mais diversas complexidades na sua totalidade, também buscando sempre a garantia de acesso aos direitos de seus usuários. A partir disso, evidencia-se que o diálogo entre as políticas e os serviços, só fortalece ainda mais a rede, a troca de informações e medidas tomadas nas intervenções e atendimentos de demandas é extremamente benéfico para as famílias e usuários, tendo em vista, que suas demandas serão amplamente atendidas.

Quando se fala em trabalho intersetorial, fala-se sobre o trabalho articulado com a rede, incluindo todas as instituições que estão, de certa forma, vinculadas às demandas do usuário.

[...] a articulação intersetorial torna-se, logo, imprescindível para enfrentar os determinantes do processo saúde-doença [...] [assim como] os diferentes equipamentos devem se comunicar, dentro e fora do seu setor, criando uma rede de proteção aos usuários (Ferro *et al.*, 2014, p. 131).

Embora a reabilitação do usuário seja de extrema importância, considerando a sua autonomia e como ela está interligada no modo de subsistência desses usuários, está evidente que o método utilizado para a reabilitação visa reabilitar para reinserir mais uma mão de obra no meio do mercado de trabalho, e não reabilitar para o bem do sujeito como pessoa de direitos, e sim somente mais um modo de inserir mais um trabalhador no mercado de trabalho.

Nesse sentido, a rede articula-se em diversos setores, seja na assistência, saúde ou educação. De acordo com isso, na Proteção Social Básica há a efetivação de um plano de trabalho preventivo buscando superar riscos e/ou vulnerabilidades sociais, “é necessário a realização de diagnóstico socioterritorial, a partir de informações da vigilância socioassistencial, da busca ativa e de parceiros de outras políticas, identificando potencialidades e vulnerabilidades”.

A partir disso, pode ser elaborado um plano de trabalho preventivo, a partir das vulnerabilidades sociais, riscos e situações vivenciadas cotidianamente pelos moradores deste território. De acordo com isso o PAIF vem com o intuito de intervir com essas famílias destes territórios, acolhendo e encaminhando os usuários se constatada a necessidade, é nesse momento que a articulação entre a rede é de suma importância, já que o usuário será encaminhado para algum serviço que a rede oferta.

Determinado conhecimento do território tem em vista possibilitar conduzir trabalhos desenvolvidos no PAIF, estruturando a necessidade de oferta de outros serviços da PSB (Brasil, 2016, p. 58). Em suma, dentro do CRAS se faz um diagnóstico socioterritorial do território de abrangência, a partir deste levantamento, que visa auxiliar na elaboração de estratégias para intervir neste território.

O diagnóstico socioterritorial é um instrumento de suma importância para fundamentar e auxiliar em ações estratégicas da política de assistência social, com intuito preventivo e proativo. A inserção de serviços socioassistenciais na perspectiva regional deve

partir da compreensão da realidade local, das demandas do território, baseada em um diagnóstico socioterritorial conforme orienta a NOB - SUAS:

Parágrafo único. O diagnóstico tem por base o conhecimento da realidade a partir da leitura dos territórios, microterritórios ou outros recortes socioterritoriais que possibilitem identificar as dinâmicas sociais, econômicas, políticas e culturais que os caracterizam, reconhecendo as suas demandas e potencialidades (Brasil, 2012, p. 25).

Nesse sentido, a necessidade de implementação da vigilância socioassistencial é de grande importância agora tendo em vista que é ela que concederá os dados para o diagnóstico. De acordo com isso, a Vigilância Socioassistencial é definida como uma das atribuições da política de assistência social e precisa ser desempenhada por “intermédio da produção, sistematização, análise e disseminação de informações territorializadas” e disserta, conforme a Norma Operacional Básica: “I - das situações de vulnerabilidade e risco que incidem sobre famílias e indivíduos e dos eventos de violação de direitos em determinados territórios; II - do tipo, volume e padrões de qualidade dos serviços ofertados pela rede socioassistencial” (Brasil, 2012, p. 40).

Figura 2: Mapa para efetivação de um plano de trabalho preventivo.



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.



A partir disso, as estratégias desenvolvidas pelos profissionais para a efetivação de ações voltadas para os usuários e famílias através do PAIF são significativas para o desenvolvimento das atividades realizadas visando o fortalecimento de vínculos, prevenindo riscos sociais e situações de vulnerabilidades que possam ser desencadeados pelo uso abusivo de álcool. Outro ponto relevante é modo que esses usuários serão atendidos, além do atendimento acolhedor e o repasse de informações, “no cotidiano profissional, é importante atentar para o significado de termos que expressam preconceitos, reducionismos e estigmas” (CFESS, 2016, p. 9). O CFESS aconselha a utilização de termos científicos no vocabulário profissional, desde que sejam acessíveis ao entendimento dos usuários, pretendendo “uma compreensão diferenciada do senso comum e, portanto, uma postura coerente com os valores éticos e políticos do projeto hegemônico do Serviço Social Brasileiro”. (CFESS, 2016, p. 9)

No que diz respeito às ações de prevenção de situações de vulnerabilidades e/ou risco social associada ao consumo de álcool e outras drogas, é notória a relevância da oferta dos serviços da Proteção Social Básica em conjunto, articulando-se com os demais serviços, programas e projetos socioassistenciais e intersetoriais.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em um primeiro momento desta pesquisa foi feito um levantamento sobre o uso abusivo de álcool, em seguida foi buscado entender o que seria o acolhimento nos serviços da Proteção Social Básica, a partir disso, constatou-se que ao falar sobre o atendimento de usuários que fazem uso abusivo de álcool na Política Nacional de Assistência Social, esses usuários seriam acolhidos.

As bibliografias analisadas pontuaram diversos elementos acerca da discussão do Acolhimento nos Serviços da Proteção Social Básica. Segundo elas, o acolhimento é contextualizado como o primeiro contato do usuário com a política de assistência social na Proteção Social Básica, ocorrendo desde o processo inicial de escuta sobre as demandas e necessidades dos usuários, além de oferecer informação sobre a execução dos serviços e quem pode a eles acessar.

Na Proteção Social Básica há 3 serviços ofertados, sendo eles, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas. O PAIF vem com o viés de fortalecer o papel de proteção da família, a

prevenção dos vínculos familiares e garantir o acesso e usufruto de seus direitos, além de contribuir na melhoria da qualidade de vida, laços familiares e comunitários, de seus usuários.

Segundo a análise em relação aos serviços direcionados para usuários que fazem o uso abusivo de álcool, constatou-se o PAIF como o serviço que faz o acolhimento desses usuários, já que o trabalho executado neste serviço pode identificar estigmas raciais, étnicos, sobre a idade ou ligados ao uso de álcool e outras drogas. A partir disso, o PAIF trabalha para a prevenção e a superação dessas situações, por meio de ações particularizadas e voltadas para o atendimento e superação das demandas dos usuários. Agora o atendimento dos usuários executando um acolhimento inicial, uma escuta qualificada para a identificação das demandas e o acompanhamento das famílias pelo Centro de Referência de Assistência Social são de suma importância.

Uma categoria que emergiu durante esta pesquisa é em relação à família, que vem como um meio de proteção. Os laços, sejam eles afetivos, consanguíneos ou de amizade/solidariedade são o que fazem caracterizar uma família, e surge como modo de proteger seus integrantes. É a partir desses laços que os indivíduos se relacionam e socializam, a família vem com o intuito de ser um meio de proteção e, tal qual, um meio de apoio para os usuários. Essa perspectiva é relevante, já que o PAIF atua com a família e não somente com os usuários, compreender como ocorrem as relações desta família, aliando-se com o tipo de abordagem que o profissional deverá tomar para intervir considerando as particularidades de cada família, é de suma importância.

Apreendeu-se que a Política de Assistência Social não está para fazer o tratamento do usuário, ou seja, este usuário está para ser atendido, mas não tratado pela assistência. O papel da assistência nesses momentos é de fazer o acolhimento deste usuário via PAIF, ofertar informações sobre seus direitos e também, se necessário, encaminhá-lo para a rede. A proteção Social básica atua no viés da prevenção e agravamento de vulnerabilidades, ela não está ali para intervir na reabilitação de um usuário que faz o uso abusivo de álcool. A Proteção Social Básica atuará neste caso, se for para garantir o acesso desses usuários a serviços ou programas ofertados nos CRAS.

A intersetorialidade surge como uma das diretrizes da Lei Orgânica da Assistência Social, buscando promover o trabalho intersetorial além de mobilizar e articular a rede, de maneira descentralizada.

Por fim, o artigo teve como principal objetivo dar visibilidade aos resultados da pesquisa, do qual apreendeu nas produções documentais e bibliográficas, o Acolhimento nos Serviços da Proteção Social Básica, a fim de sistematizar o conhecimento sobre o assunto

para discentes e profissionais da área do Serviço Social. Em vista disso, pontua-se que o objetivo do estudo foi atingido. E, dentro do possível, buscou-se dar visibilidade ao tema.

Como indicação da pesquisadora, neste sentido é importante observar que os profissionais da Proteção Social Básica façam o acolhimento das famílias acolhedoramente a fim de atender às demandas imediatas dos usuários, a partir das primeiras aproximações, após o desvelamento das situações e a compreensão da realidade daquela família, busca-se fazer encaminhamento para a rede, sempre buscando informar bem o usuário para evitar que o mesmo fique transitando de serviço em serviço. Ao atender usuários que fazem o uso abusivo de álcool, sempre tentar não estigmatizá-lo, culpabilizá-lo ou fazer com que esse usuário se sinta julgado, lembrando que o papel do PAIF nesses momentos é o da escuta qualificada, acolhedora e garantir o acesso a informações sobre os direitos dos usuários. Outro ponto relevante, é lembrar que os profissionais da Proteção Social Básica não estão sozinhos, há uma rede de serviços que estão ali para auxiliá-los no atendimento das demandas dos usuários.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. (2006). **Análise de conteúdo** (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trads.). Lisboa: Edições 70. Disponível em: <https://ia802902.us.archive.org/8/items/bardin-laurence-analise-de-conteudo/bardin-laurence-analise-de-conteudo.pdf>. Acesso em: 10 de maio. 2023.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004; Norma Operacional Básica – NOB/Suas**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em: 02 out. de 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS**. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2012. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/nob\\_suas.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nob_suas.pdf) Acesso em 21 de nov. de 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Decálogo dos Direitos Socioassistenciais - VII Conferência Nacional de Assistência Social**. Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS. Brasília, 2019. Disponível em: <https://fpabramo.org.br/acervosocial/wp-content/uploads/sites/7/2017/08/044.pdf> Acesso em: 21 de dez. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Caderno de Orientações: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de**

**Convivência e Fortalecimento de Vínculos, Articulação necessária na Proteção Social Básica.** Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, DF. 2016. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/cartilha\\_paif\\_2511.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/cartilha_paif_2511.pdf). Acesso em: 10 de mai. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Conheça a RAPS Rede de Atenção Psicossocial.** Brasília, 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/folder/conheca\\_raps\\_rede\\_atencao\\_psicossocial.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/folder/conheca_raps_rede_atencao_psicossocial.pdf). Acesso em: 25 jun. de 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. **Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011.** Brasília, 2011. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt3088\\_23\\_12\\_2011\\_rep.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt3088_23_12_2011_rep.html). Acesso em: 10 de maio. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Departamento de Proteção Social Básica. **Orientações técnicas sobre o PAIF.** Vol.2, Brasília, DF: MDS, 2012. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/Orientacoes\\_PAIF\\_2.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf). Acesso em: 03 de maio. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Caderno de Orientações Técnicas: Atendimento no SUAS às famílias e aos indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social por violação de direitos associada ao consumo de álcool e outras drogas.** Brasília, 2016. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/cartilhas/Suas\\_trabalhoSocial\\_vulnerabilidade\\_consumodedrogas.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cartilhas/Suas_trabalhoSocial_vulnerabilidade_consumodedrogas.pdf). Acesso em: 02 de jun. 2023.

BRASIL. **Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS).** Brasília: DF, 7 de dezembro de 1993. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm) Acesso em: 16 de set. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.** Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, DF. 2017. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/concepcao\\_fortalecimento\\_vinculos.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/concepcao_fortalecimento_vinculos.pdf). Acesso em: 28 de set. 2023

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas.** Secretaria Nacional de Assistência Social. Departamento de Proteção Social Básica. Brasília, DF: MDS, 2017. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/assistencia\\_social/caderno\\_PSB\\_idoso\\_pcd\\_1.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/assistencia_social/caderno_PSB_idoso_pcd_1.pdf) Acesso em: 9 de abr. 2023.

BRASIL. **Tipificação nacional de serviços socioassistenciais.** Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - Brasília, DF: MDS; 2014. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf). Acesso em: 22 de abr. 2023.

CURY, Carlos Roberto. **Educação e contradição: elementos metodológicos para uma**

**teoria crítica do fenômeno educativo**. 6.ed. São Paulo: Cortez, 1995. Acesso em: 22 de novembro, 2023. Acesso em: 5 de mai. 2023.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social**. Brasília (DF), 2011. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha\\_CFESS\\_Final\\_Grafica.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf). Acesso em: 5 de jul. 2023.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. **Assistente Social no combate ao preconceito: o estigma do uso de drogas**. Brasília (DF), 2016. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS-Caderno02-OEstigmaDrogas-Site.pdf> Acesso em: 18 de mai. 2023.

FERRO, L. *et al.* **Interdisciplinaridade e intersetorialidade na Estratégia Saúde da Família e no Núcleo de Apoio à Saúde da Família: potencialidades e desafios**. *O mundo da Saúde*. 2014;38(2):129-38. Disponível em: [http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo\\_saude/155562/A01.pdf](http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/155562/A01.pdf). Acesso em: 24 de nov. 2023

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila. Disponível em: <http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>. Acesso em: 10 de maio de 2023.

FILHO, Paulo de Souza. **Atendimento à famílias e indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social**. GESUAS. Viçosa - MG, 2022. Disponível em: <https://blog.gesuas.com.br/atendimento-risco-e-vulnerabilidade/>. Acesso em: 19 de set. 2023

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade, **Fundamentos de metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2007. Acesso em 23 de novembro de 2023.

NETTO, José Paulo. **Introdução ao método da teoria social**. in: **Livro Serviço Social- Direitos Sociais e Competências Profissionais**. 2009. Acesso em: 22 de novembro de 2023.

OLIVEIRA, Neljanira. **O que é ofertado na Proteção Social Básica e na Proteção Social Especial**. GESUAS, 2020. Disponível em: 25 de mai. 2023. <https://blog.gesuas.com.br/protecao-social-basica-especial/> Acesso em: 12 de jul. 2023.

SANTOS, Adriana Barbosa. **Formas de amostragem**. s.d. Disponível em: <https://www.ibilce.unesp.br/Home/Departamentos/CiencCompEstatistica/Adriana/formas-de-amostragem.pdf>. Acesso em: 25 de mai. 2023.

SPOSATI, Aldaíza. **Proteção social e seguridade social no Brasil: pautas para o trabalho do assistente social**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/WcYSGg6ys8ZbQfLwf9zCtkn/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 8 de abr. 2023.

## APÊNDICE A- Roteiro Norteador da Pesquisa Documental

### Cabeçalho de identificação do documento:

**Documento:**

**Autor:**

**Ano:**

**Referência:**

**Código:**

### 3.1 Objetivo geral

Este projeto de pesquisa tem como objetivo geral:

Apreender como as legislações, normativas e orientações técnicas que auxiliam no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool nos serviços da Proteção Social básica; a fim de sistematizar o conhecimento sobre o assunto para discentes e profissionais da área do Serviço Social.

### 3.2 Objetivos específicos

1 - Levantar as legislações, normativas e orientações técnicas que auxiliam no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool nos serviços da Proteção Social básica.

1.1 - Qual documento foi levantado?

1.2 - Qual palavra chave foi encontrada dentro do documento ?

1.3 - Qual o ano?

1.4 - Quem elaborou o documento ?

1.5 - Governamental

Sim Qual?

Não

2 - Verificar nas legislações, normativas e orientações técnicas o acolhimento nos serviços da Proteção Social Básica.

2.1 - A partir desse documento, como está conceituado o acolhimento nos serviços da proteção social básica?

3 - Analisar nas legislações, normativas e orientações técnicas, os serviços da proteção social

básica que atuam diretamente no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool.

3.1 - Quais dos serviços a proteção social básica atuam diretamente no acolhimento desses usuários?

## APÊNDICE B - Roteiro Norteador da Pesquisa Bibliográfica

### Cabeçalho de identificação da bibliografia:

**Bibliografia:**

**Autor:**

**Ano:**

**Referência:**

**Código:**

### 3.1 Objetivo geral

Este projeto de pesquisa tem como objetivo geral:

Apreender como as legislações, normativas e orientações técnicas que auxiliam no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool nos serviços da Proteção Social básica; a fim de sistematizar o conhecimento sobre o assunto para discentes e profissionais da área do Serviço Social.

### 3.2 Objetivos específicos

1 - Levantar as legislações, normativas e orientações técnicas que auxiliam no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool nos serviços da Proteção Social básica.

1.1 - Qual bibliografia foi levantada?

1.2 - Qual palavra chave foi encontrada dentro da bibliografia?

1.3 - Qual o ano?

1.4 - Quem elaborou a bibliografia?

1.5 - Governamental

Sim Qual?

Não

2 - Verificar nas legislações, normativas e orientações técnicas o acolhimento nos serviços da Proteção Social Básica.

2.1 - A partir dessa bibliografia, como está conceituado o acolhimento nos serviços da



proteção social básica?

3 - Analisar nas legislações, normativas e orientações técnicas, os serviços da proteção social básica que atuam diretamente no acolhimento dos usuários que fazem o uso abusivo de álcool.

3.1 - Quais dos serviços a proteção social básica atuam diretamente no acolhimento desses usuários?

3.2 - Quais desses serviços são direcionados para esses usuários que fazem o uso abusivo de álcool?

3.3 - O que esse serviço oferta?