



11º Encontro Internacional de Política Social 18º Encontro Nacional de Política Social

Tema: Entre o capital e a vida: questão social,
crise ambiental e resistências

Vitória, ES, Brasil, 18 a 20 de agosto de 2026

Eixo: Política Social: fundamentos histórico-teóricos, análise, avaliação e financiamento

Requisições indevidas na abordagem social de Vitória: desafios e contradições

Simone Alves de Souza¹

Resumo: O presente artigo analisar os desafios e contradições no processo de trabalho do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) de Vitória à partir da incidência de requisições indevidas. Inserido na Política de Assistência Social, o SEAS integra a Proteção Social Especial, atendendo indivíduos e famílias em situação de violação de direitos. A partir de uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo estudo de caso, foram analisados dados produzidos no contexto da pesquisa desenvolvida na dissertação de mestrado da autora, reinterpretados à luz de um novo recorte analítico. Os resultados indicam que as requisições indevidas incidem sobre a organização do trabalho, tensionando atribuições, autonomia profissional e a finalidade protetiva do serviço, contribuindo para sua precarização.

Palavras-chave: Abordagem social; processo de trabalho; requisições indevidas.

Improper demands in Vitória's social approach: challenges and contradictions

Abstract: This article analyzes the challenges and contradictions in the work process of the Specialized Social Approach Service (SEAS) in Vitória, based on the incidence of undue requests. Integrated into the Social Assistance Policy, SEAS is part of Special Social Protection, serving individuals and families whose rights have been violated. Using a qualitative case study approach, data produced in the context of the author's master's thesis were analyzed and reinterpreted through a new analytical lens. The results indicate that undue requests impact the organization of work, creating tension in responsibilities, professional autonomy, and the protective purpose of the service, contributing to its precariousness.

Keywords: Social approach; work process; improper requests.

Introdução

O Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) constitui-se como uma estratégia central da Política de Assistência Social para o atendimento de indivíduos e famílias em situação de violação de direitos, especialmente aqueles que vivenciam a condição de rua (Brasil, 2009). Inserido no âmbito da Proteção Social Especial do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), esse serviço tem como pressuposto a atuação nos territórios e espaços públicos, por meio da construção de vínculos de confiança, da escuta qualificada e da mediação do acesso a direitos socioassistenciais e intersetoriais (Brasil, 2009). Entretanto, a materialização dessas diretrizes ocorre em um contexto marcado pela intensificação das desigualdades sociais, pela retração do Estado na garantia de direitos e pelo avanço do conservadorismo que tendem a ressignificar o

¹ Mestre em Política Social e Assistente Social na Prefeitura Municipal de Vitória. E-mail: simone_simonealves81@hotmail.com

papel da política de assistência social. Nesse cenário, observa-se o crescimento de requisições que extrapolam as atribuições normativas do SEAS, deslocando o serviço de sua função protetiva para o atendimento de demandas associadas ao controle social, ao ordenamento urbano e à gestão da pobreza (Souza, 2025).

As chamadas requisições indevidas² incidem diretamente sobre o processo de trabalho do SEAS, produzindo impactos na organização das atividades, na definição de prioridades e na autonomia técnica dos(as) profissionais. Tais requisições tendem a impor respostas imediatistas, frequentemente dissociadas da lógica da proteção social e da defesa de direitos, o que contribui para a precarização do trabalho e para o esvaziamento do sentido ético-político da intervenção profissional.

No município de Vitória, essas tensões se expressam de forma particular no cotidiano do SEAS, cujo processo de trabalho se desenvolve em contextos territoriais marcados por alta complexidade das demandas sociais e por múltiplas expectativas institucionais. A pressão por ações de caráter coercitivo, a priorização de demandas emergenciais e a sobreposição de atribuições institucionais configuram desafios permanentes para a consolidação do SEAS enquanto serviço de proteção social especial (Souza, 2025), pois redirecionam por vezes, a dinâmica do atendimento social.

Diante desse contexto o presente artigo tem por objetivo analisar os desafios e contradições no processo de trabalho do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) de Vitória a partir da incidência de requisições indevidas, evidenciando seus desdobramentos para a organização do trabalho e para a atuação profissional.

O presente artigo, fundamenta-se em um estudo de natureza qualitativa, orientado pela perspectiva crítico-dialética, por compreender que as expressões do processo de trabalho na política de assistência social são atravessadas por determinações históricas, sociais e institucionais que não podem ser apreendidas por meio de abordagens meramente descritivas. Neste contexto, as requisições indevidas incidem sobre essa realidade, alterando, por vezes, o sentido do fazer profissional.

² Entende-se por requisições indevidas o conjunto de demandas que são direcionadas ao SEAS Vitória para atendimento, mas que fogem ao escopo das duas atribuições. Demandas de segurança pública, para atendimento de questões de saúde, demandas por recolhimento da população em situação de rua, entre outras.

Os dados aqui analisados foram produzidos no âmbito de pesquisa de mestrado, sendo aqui reinterpretados a partir de um novo recorte analítico, centrado nos desafios e contradições no processo de trabalho do SEAS de Vitória a partir da incidência de requisições indevidas. As fontes de informação incluíram análise documental de normativas, relatórios institucionais e registros do serviço, além de levantamento realizado a partir do Sistema de Informação ao Cidadão – SIC Fala Vitória 156, respeitando os princípios éticos (Souza, 2025).

Cabe destacar que a utilização de dados oriundos da pesquisa de mestrado não configura reprodução do estudo original, uma vez que este artigo se orienta por uma problemática específica e por um objetivo analítico próprio, distinto daqueles que estruturaram a dissertação. Tal procedimento se insere no campo da produção científica derivada, amplamente reconhecida no meio acadêmico, e visa contribuir para o aprofundamento do debate crítico sobre o impacto das requisições indevidas no processo de trabalho na Abordagem Social e os desafios enfrentados pelo SEAS no contexto contemporâneo da política de assistência social.

Desenvolvimento

No âmbito da Política de Assistência Social, o processo de trabalho do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS) se estrutura a partir de um conjunto de normativas, diretrizes e objetivos que orientam a atuação dos trabalhadores na perspectiva da proteção social e da garantia de direitos (Souza, 2025). O SEAS, enquanto serviço da Proteção Social Especial, apresenta particularidades, desafios e contradições impostos pela sociabilidade do capital no seu cotidiano de atuação. O trabalho realizado se desenvolve majoritariamente nos territórios e espaços públicos, em contato direto com situações de violação de direitos e com sujeitos que vivenciam a extrema precarização das suas condições de vida (Brasil, 2009). Assim, conforme a *Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais*, o SEAS é “[...] ofertado de forma continuada e programada com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras (Brasil, 2009. p. 31)”.

A atuação na Abordagem Social demanda do trabalho profissional uma leitura crítica da realidade social, aliada à capacidade de construir vínculos e estabelecer mediações entre os usuários e a rede de serviços socioassistenciais e intersetoriais propiciando o atendimento de necessidades imediatas da população em situação de rua (PSR). Ou seja, o SEAS “[...] deve buscar a resolução de necessidades imediatas e promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia dos direitos” (Brasil, 2009, p. 31)”. Isso implica dizer que o processo de trabalho é marcado pela necessidade permanente de negociação com diferentes atores institucionais e sociais presentes nos territórios, exigindo assim, um arcabouço teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo dos profissionais que atuam no serviço, de forma a orientar a intervenção realizada (Souza, Rosa, Benelli, 2019).

Além disso, o processo de trabalho na Abordagem Social é atravessado por condições objetivas frequentemente precárias, tais como vínculos de trabalho fragilizados, uma vez que a composição da equipe que atua é de profissionais contratados mediante termo de parceria com Organização da Sociedade Civil (OSC) (Vitória, 2021); fragilidade da articulação intersetorial, onde por vezes o SEAS atende demandas de outras políticas públicas setoriais; ausência de fluxos institucionais claros; incidência de requisições indevidas e pressão por respostas rápidas para problemas complexos. Tais elementos incidem diretamente sobre a organização do trabalho, intensificando a sobrecarga profissional e ampliando o risco de que a intervenção seja capturada por demandas emergenciais e por práticas de caráter assistencialista ou disciplinador.

Outro aspecto central do processo de trabalho no SEAS refere-se à relação entre as atribuições do serviço e as requisições institucionais, que por vezes se constituem em requisições indevidas que extrapolam essas atribuições, tensionando a organização do trabalho e colocando em questão a própria finalidade do serviço. Assim, conforme indica o Projeto Político Pedagógico (PPP) do serviço, cabe ao SEAS:

Realizar busca ativa e abordagem social nos espaços públicos respeitando o interesse do sujeito atendido;
Realizar visita domiciliar, em conjunto com os serviços e acompanhamento familiar, aos familiares de pessoas em situação de vulnerabilidade social³ que não acessam outros serviços da rede socioassistencial;
Realizar entrevista para identificação das demandas dos sujeitos com violações de direitos;

³ Para efeito desse artigo substituiremos o termo “vulnerabilidade social” por “precarização das condições de vida”, uma vez que está condiz com a perspectiva crítica de análise à qual nos apoiamos.

Orientar a população em geral sobre as violações de direitos e políticas públicas;
 Identificar pessoas com direitos violados a fim de orientar sobre o acesso a serviços, programas e projetos na perspectiva de garantia de direitos;
 Promover ações de sensibilização junto à comunidade, para a garantia de direitos dessa população;
 Promover ações no território a fim de discutir a natureza das violações e criar mecanismos de atendimento articulado entre as demais políticas públicas;
 Proporcionar à população atendida acesso a benefícios sociais;
 Incentivar o protagonismo da população atendida através da participação em movimentos sociais, fóruns e demais espaços de debate de cada seguimento;
 Garantir por meio de processo socioeducativo a reflexão acerca das violações de direitos criando possibilidades de superação;
 Respeitar à população atendida enquanto sujeitos de direitos, garantindo a escuta;
 Incentivar o desenvolvimento de potencialidades culturais, educacionais e profissionais da população atendida;
 Possibilitar e fortalecer o retorno à convivência familiar e comunitária, desde que sejam respeitados os desejos da população atendida;
 Encaminhar as pessoas atendidas para a rede de serviços socioassistenciais e demais políticas públicas;
 Atender as solicitações do sistema Fala Vitória (156), dos Conselhos Tutelares, Guardas Municipais e demais instituições parceiras desde que sejam de competência do serviço;
 Manter atualização do Sistema de Gerenciamento de Atenção à Família (SIGAF)⁴, garantindo os registros das pessoas atendidas de forma ética, respeitando as informações sigilosas e a produção de dados estatísticos que embase as políticas públicas;
 Realizar articulação junto a rede de serviços a fim de pensar estratégias de atendimento integral referente a população atendida, por meio de reuniões, Estudos de Caso, Relatório Informativo e Visita Institucional;
 Participar de reuniões de planejamento, grupos de estudos, construção e avaliação das propostas de trabalho;
 Participar de capacitação, seminários, Fóruns, Rodadas de Discussão e cursos de atualização com o objetivo do aprimoramento intelectual presando pela qualidade dos serviços prestados (Vitória, 2021, n.p).

Dessa forma, o processo de trabalho na Abordagem Social se configura como um espaço de disputas, no qual se confrontam concepções distintas sobre o papel da política de assistência social e do trabalho profissional. A análise dessas disputas, especialmente no que se refere às requisições indevidas, torna-se fundamental para compreender como o trabalho no SEAS é reorganizado, ressignificado e, por vezes, precarizado. É a partir dessa compreensão que se torna possível avançar para a análise empírica dos desafios e contradições no processo de trabalho do SEAS de Vitória a partir da incidência de requisições indevidas.

⁴ Atualmente o sistema em questão chama-se Sistema de Informação, Gestão, Monitoramento e Atendimento da Assistência Social – SIGMA SUAS.

Diante dos dados obtidos, na pesquisa de mestrado, é perceptível que o processo de trabalho do SEAS do município de Vitória é atravessado por um conjunto recorrente de requisições indevidas que extrapolam as atribuições normativas do serviço. No período em que foi realizada a análise documental foram identificadas 475 requisições indevidas, em um universo total de 1.637 requisições para atendimento deste serviço. Tais requisições, formuladas por diferentes instâncias institucionais e atores sociais, incidem diretamente sobre a organização do trabalho, reorientando prioridades e tensionando a finalidade protetiva do serviço⁵.

Entre as principais requisições indevidas identificadas, destacam-se aquelas associadas ao ordenamento urbano e à gestão dos espaços públicos, que demandam do SEAS intervenções voltadas à retirada ou dispersão de pessoas em situação de rua de determinadas áreas da cidade (Souza, 2025). Essas demandas, frequentemente justificadas por argumentos de segurança, limpeza urbana ou “perturbação da ordem”, deslocam o SEAS de sua função de mediação do acesso a direitos para ações de caráter coercitivo, incompatíveis com os princípios da política de assistência social. Nesses atendimentos, por vezes é demandando da equipe técnica a mediação de conflitos territoriais, entre a população em situação de rua, o munícipe solicitante, ou outros serviços da gestão pública como guarda municipal, serviços de saúde, limpeza urbana e demais serviços da assistência social.

Outro conjunto de requisições indevidas refere-se à expectativa de que o SEAS atue como instância de resolução imediata de situações complexas, sem a devida articulação intersetorial. Observou-se a recorrência de demandas que atribuem ao serviço responsabilidades que extrapolam suas competências e responsabilizam exclusivamente a equipe por situações que demandariam respostas integradas de diferentes políticas públicas, podemos citar como exemplo as demandas por acolhimento institucional, uma vez que a gestão das vagas de acolhimento é de competência da Gerência de Alta Complexidade; o atendimento a demandas de saúde, que por vezes, dada a complexidade e gravidade, necessitam de atendimento especializado, bem como equipamentos e transportes apropriados. Esse tipo de requisição contribui para a sobrecarga do trabalho

⁵ As requisições para atendimento do SEAS entram na prioridade dos atendimentos realizados pelo serviço, sendo assim, por vezes é necessário reorganizar a rota de busca ativa pre estabelecida, o que por vezes ocasiona em parte do território ficar descoberto, ou seja, sem atendimento do SEAS naquele período.

e para o esvaziamento da dimensão coletiva e intersetorial da proteção social. Além de em muitas situações expor a equipe do SEAS a um contexto de cobrança e exigência por um atendimento que extrapola suas prerrogativas.

Nesse sentido, os impactos das requisições indevidas se tornam aparentes no processo de trabalho do SEAS e manifestam-se, inicialmente, na reorganização forçada das rotinas e na priorização de demandas emergenciais em detrimento de ações planejadas e continuadas. A pressão por respostas rápidas e visíveis tende a comprometer a construção de vínculos e a escuta, elementos centrais no processo de trabalho do Seas (Brasil, 2009), além de intensificar a fragmentação do trabalho e a precarização das condições de atuação profissional.

Além disso, as requisições indevidas produzem tensionamentos significativos na autonomia técnica dos(as) trabalhadores(as), especialmente dos(as) assistentes sociais, ao colocá-los(as) diante de demandas que conflitam com os parâmetros profissionais e com o Projeto Ético-Político do Serviço Social.

O enfrentamento dessas demandas exige constantes negociações institucionais e posicionamentos críticos, que, em contextos de fragilidade organizacional, podem resultar em desgaste profissional e em sentimento de impotência frente aos limites estruturais da política.

A análise dos dados também indica que tais requisições contribuem para a ressignificação do sentido do trabalho desenvolvido pelo SEAS, ao reforçar uma lógica de gestão da pobreza orientada por critérios de visibilidade e eficiência administrativa (Junqueira, 2017). Essa lógica tende a reduzir a complexidade das situações atendidas e a obscurecer as determinações estruturais que perpassam a situação de violação de direitos, reforçando práticas de controle social e enfraquecendo a perspectiva da assistência social como direito.

Dessa forma, os achados empíricos revelam que as requisições indevidas não constituem eventos pontuais, mas se configuram como um elemento estruturante do processo de trabalho do SEAS de Vitória (Souza, 2025). Seus impactos extrapolam a organização cotidiana das atividades, incidindo sobre a direção ético-política da intervenção profissional e sobre a própria concepção da Abordagem Social no interior da política de assistência social. Não obstante o enfrentamento por parte dos profissionais no que se refere ao atendimento das requisições indevidas acontece na esfera educativa,

orientado os solicitantes sobre quais são as atribuições do serviço, ressaltando seu limite institucional e técnico operativo.

Entende-se que a compreensão desses impactos é fundamental para o fortalecimento de estratégias de resistência e para a construção de práticas profissionais alinhadas à defesa de direitos e que as estratégias de resistência devem ser coletivas, uma vez que fortalece o trabalho profissional. Dessa forma, o investimento em capacitações e divulgação sobre o trabalho realizado pelo SEAS é um caminho viável para o enfrentamento das requisições indevidas. A articulação intersetorial, com o estabelecimento de fluxos de atendimento também é um caminho necessário para que o SEAS não seja responsabilizado por demandas que fogem as suas prerrogativas.

Considerações finais

O presente artigo analisou os desafios e contradições no processo de trabalho do SEAS de Vitória a partir da incidência de requisições, evidenciando como tais demandas incidem sobre a organização do trabalho, as atribuições profissionais e a direção ético-política da intervenção no âmbito da Política de Assistência Social. Buscou-se compreender as mediações entre as determinações institucionais, as condições objetivas de trabalho e os princípios que orientam o SEAS enquanto serviço de proteção social especial.

Os achados da pesquisa indicam que as requisições indevidas, longe de se configurarem como situações episódicas, constituem um elemento estruturante do cotidiano do trabalho no SEAS. A recorrência de demandas associadas ao ordenamento urbano, à gestão imediatista das expressões da questão social e à responsabilização do serviço por situações que demandam respostas intersetoriais evidencia o tensionamento permanente entre a função protetiva da Abordagem Social e as expectativas de controle social. Tais tensionamentos produzem impactos diretos na organização do trabalho, contribuindo para a fragmentação das ações, a sobrecarga profissional e o esvaziamento da dimensão relacional da intervenção.

Além disso, as requisições indevidas incidem de forma significativa sobre a autonomia técnica dos(as) trabalhadores(as), especialmente dos(as) assistentes sociais, ao colocá-los(as) diante de dilemas éticos que confrontam os parâmetros profissionais e os princípios do Projeto Ético-Político do Serviço Social. A necessidade constante de

negociar, resistir ou se adequar a demandas incompatíveis com a defesa de direitos revela os limites institucionais da política de assistência social em um contexto marcado pelo avanço do conservadorismo e pela fragilização das políticas públicas.

Diante desse cenário, reafirma-se a importância de fortalecer espaços coletivos de reflexão crítica sobre o processo de trabalho no SEAS, capazes de problematizar as requisições indevidas e de construir estratégias de enfrentamento alinhadas à perspectiva da assistência social como direito. A análise sistemática das demandas recebidas, o registro crítico das práticas profissionais, a articulação intersetorial e a incidência nos espaços de gestão e controle social configuram-se como estratégias fundamentais para a preservação da direção ético-política da intervenção e para a defesa da autonomia profissional.

Por fim, compreende-se que as requisições indevidas são limitantes para a intervenção profissional pois distanciam a prática fundada na garantia de direitos, transformando-se em mero controle social da população em situação de rua. Considera-se que a problematização das requisições institucionais indevidas no âmbito do SEAS de Vitória contribui para o debate mais amplo sobre os desafios contemporâneos da Abordagem Social e do Serviço Social na política de assistência social. Ao evidenciara incidência dessas requisições e seus impactos sobre o processo de trabalho, este artigo busca contribuir para o fortalecimento de práticas profissionais comprometidas com a garantia de direitos, com a dignidade dos sujeitos atendidos e com a consolidação da Assistência Social enquanto política pública de proteção social, além do fortalecimento do processo de trabalho deste serviço.

Referências

BRASIL. Perguntas e Respostas sobre o Serviço Especializado em Abordagem Social. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, 2013.

BRASIL. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Brasília, Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009b. Brasília, 2009. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, 2009.

JUNQUEIRA, L. C. de. **Da População em situação de rua: criminalização da pobreza e políticas públicas**. São Paulo: Paulus, 2017. Disponível em: https://mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/RIPE_n.66.08.pdf. Acesso em setembro de 2025.

SOUZA, S. A. **O Serviço Especializado em Abordagem Social de Vitória: processo de trabalho e requisições indevidas no ano de 2024**. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Política Social). Universidade Federal do Espírito Santo, 2025. Disponível em: <https://repositorio.ufes.br/items/735599b8-d928-4889-8a43-5182f0add1e7>. Acesso em abril de 2026.

SOUZA, W. A; ROSA, A. C; BENELLIL, S. J. **Uma Prática de Trabalho com Pessoas em Situação de Rua no Suas**. Disponível em <https://www.redalyc.org/journal/2871/287162798023/html/>. Acesso em abril de 2024.

VITÓRIA. **Projeto Político Pedagógico do Serviço Especializado em Abordagem Social**. 2021. [Documento interno].