



Serviço social e acompanhamento social: caminhos conceituais e profissionais

Social Work and social support: conceptual and professional pathways

Ludson Rocha Martins *

 <https://orcid.org/0000-0002-7484-8341>

RESUMO

O texto aborda as questões e dilemas referentes à operacionalização do acompanhamento social de indivíduos, famílias e grupos por assistentes sociais. Com base na literatura especializada e em categorias como família e território, são abordadas as questões conceituais e práticas referentes ao problema, de maneira a expor as suas principais determinações. Compreende-se de que o acompanhamento social, materializado sobretudo a partir da família e do território, consiste em uma atividade estratégica para o serviço social, tendo como função a articulação de recursos institucionais, trabalho em rede, bem como o desenvolvimento de atividades socioeducativas, capazes de fortalecer e ampliar as possibilidades de subjetivação e vivência dos usuários.

PALAVRAS-CHAVE

Serviço Social; Família; Território; Acompanhamento social.

ABSTRACT

The text addresses issues and dilemmas regarding the operationalization of social support for individuals, families and groups by social workers. Based on specialized literature and categories such as family and territory, conceptual and practical issues relating to the problem are addressed, in order to expose its main determinations. It is understood that social support, materialized mainly from the family and the territory, consists of a strategic activity for Social Work, having as its function the articulation of institutional resources, network work, as well as the development of socio-educational activities, capable of to strengthen and expand the possibilities of subjectivation and experience of users.

KEYWORDS

Social Work; Family; Territory; Social support.

*Assistente Social. Mestre em Serviço Social pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF, Juiz de Fora, Brasil). Assistente Social na Prefeitura Municipal de Nova Lima – MG (PMNL, Nova Lima, Brasil). E-mail: ludsonrocha@gmail.com

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n47p331-347



© A(s) Autora(s)/O(s) Autor(es). 2024 **Acesso Aberto** Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR), que permite copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato, bem como adaptar, transformar e criar a partir deste material para qualquer fim, mesmo que comercial. O licenciante não pode revogar estes direitos desde que você respeite os termos da licença.

Introdução

O acompanhamento de famílias, indivíduos e grupos é tema obrigatório no Serviço Social. Assistentes sociais são convocados todos os dias para a realização de processos que visam a oferta sistemática de ações, benefícios e articulação de recursos institucionais e comunitários voltados a famílias ou indivíduos considerados prioritários devido a sua condição de risco, vulnerabilidade, ou padrão de requisições à política social (Faleiros, 2011; Lima, 2006; Miotto, 2009).

Inclusive, as estruturas burocráticas do Estado, em áreas como a Saúde, Educação, Assistência Social, Segurança Pública etc., estabelecem normas e manuais para orientação técnica de equipes multiprofissionais, no que tange aos processos de acompanhamento sociofamiliar.

A influência destes instrumentos no cotidiano profissional se faz notar a cada momento. Os documentos da política pública têm se transformado em guia último, obras de cabeceira para consulta contínua dos profissionais do Serviço Social, que muitas vezes deixam de se perguntar sobre os conceitos e perspectivas que guiam tais escritos, muitas vezes marcados por uma linguagem esquemática e procedimental, em grande medida infantilizada e simplificada (Luiz, 2005; Martins, 2017; 2023; Pitarello, 2013).

Parece que os manuais institucionais seriam suficientes, estabelecendo todos os parâmetros para a realização do acompanhamento social em uma escola, Unidade Básica de Saúde (UBS) ou Centro de Referência da Assistência Social (Cras). Muitos profissionais atuam como se as categorias: trabalho, classe, pobreza, família, vulnerabilidade, território pudessem ser apreendidas em treinamentos rápidos e escritos rasos, ao invés de livros, textos e dinâmicas mais complexas de aprendizado e discussão.

Mais que isso, a redução da atuação profissional à instrumentação da política pública obscurece a necessidade do entendimento particular do Serviço Social quanto aos processos de acompanhamento de indivíduos, grupos e famílias. Afinal, qual é o papel do assistente social nesta dinâmica? Como o Serviço Social define este processo? Quais as contribuições da profissão para o entendimento e operacionalização deste trabalho? Como realizá-lo na perspectiva do projeto ético-político?

Tendo estas questões como base, o objetivo deste ensaio é abordar os problemas definidores do processo de acompanhamento social, contribuindo para o debate crítico sobre a questão e para a intervenção cotidiana dos assistentes sociais.

Neste caminho, serão tratadas as categorias fundamentais do problema, como família e território, capazes de fundamentá-lo em relação a diferentes espaços sociocupacionais. Para tanto, realizamos um esforço de avaliação da literatura especializada, selecionando textos de referência de autores como Miotto (2009), Lima (2006), Faleiros (2011), Luiz (2005), Dias (2015) e Moreira (2023), além de consulta as plataformas Google Scholar e Scielo, por meio dos termos: “Serviço Social”, “acompanhamento social”, “orientação e acompanhamento familiar”.

O debate sobre o acompanhamento social

O acompanhamento social é um processo técnico dependente das políticas públicas e do trabalho social presente em cada realidade nacional. Neste sentido há registro de diferentes concepções e práticas (Dickens, 2001; Faleiros, 2011; Mito, 2009; Payne, 2002).

Por exemplo: em países como França e Bélgica tal intervenção (*l'accompagnement social*)¹ é observada como atividade de ajuda, centrando-se na atuação com famílias em situação de violação de direitos ou intimamente articulada ao contexto escolar, cabendo a múltiplos profissionais — como visitantes sociais, pedagogos, assistentes sociais, auxiliares escolares etc. (De Robertis, 2005; Kertudo; Vanoni, 2014).

Já no contexto anglo-saxão, o acompanhamento social (*social support*), mesmo em situações relacionadas à violação de direitos, abarca principalmente o apoio às ações de saúde, inclusive em uma ótica clínica, com foco na abordagem sistêmica e relacional, bem como em práticas de estímulo ao emprego (Raine et al. 2023; Payne, 2002; Dickens, 2001).

Conforme Mito (2009), no Serviço Social brasileiro, o legado do processo de renovação e do movimento de reconceitualização latino-americano impõe uma visão crítica sobre a atuação profissional, focada na promoção de direitos e articulação da participação dos usuários. Dessa forma, são rejeitadas as práticas de ajustamento e controle, bem como o olhar psicologizante do Serviço Social Tradicional.

Paradoxalmente, os processos de acompanhamento social realizados pela profissão são também impactados pela lógica individualista e fragmentada das políticas públicas locais, balizadas na direção da focalização de recursos e esforços, tal como definidos pela perspectiva neoliberal de organismos multilaterais como Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional (FMI) (Pitarello, 2013; Behring; Boschetti, 2017).

O acompanhamento social, concebido a partir de tais bases, seria um mecanismo de intervenção psicossocial que identifica vulnerabilidades e potencialidades das famílias, promovendo um microplanejamento de curto/médio prazo para que os próprios sujeitos (contando com ajudas pontuais) possam superar seus problemas (Martins, 2017, 2023; Luiz, 2005).

A ideia é combater a “dependência da política social”, estruturar “portas de saída” dos programas governamentais, sobretudo no que toca a transferência de renda condicionada, realizar a ruptura da pobreza geracional etc. Assim, cabe aos profissionais envolvidos estruturarem junto aos usuários um roteiro de superação de problemas e identificação de oportunidades.

O importante a sinalizar é que a política social, nestes contextos, pouco (ou nada) oferece aos usuários em termos de direitos e apoios estruturais. Indica-se aos cidadãos a necessidade de mudança de comportamento, rearticulação de rotinas e absorção de novas

¹ Nas palavras de De Robertis (2005, p. 4): “*l'accompagnement social vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre*”.

ideias enquanto contrapartida para o acesso a serviços e benefícios pontuais e de baixo impacto (cestas alimentares, encaminhamentos, acesso a benefícios para transporte público etc.). Contudo, as demandas centrais de emprego, renda, moradia, convivência familiar e comunitária permanecem sem resposta, aguardando o esforço do próprio usuário para serem trabalhadas.

Nesta realidade, e em que pese a retórica de garantia de direitos empregada nas políticas públicas, aos profissionais de Serviço Social é recolocado como horizonte de intervenção a rearticulação sincrética do cotidiano das populações demandatárias. Como diz Paulo Netto (2007), neste âmbito o assistente social se limita a alterar alguns aspectos imediatos da realidade dos usuários (realizando pequenas concessões e orientações), bem como a reforçar os parâmetros ideológicos hegemônicos (postos pelo mérito, pelo individualismo e pela psicologização dos problemas sociais) reiterando, assim, as estruturas da ordem vigente.

Dessa forma, a prática profissional se molda em esquemas miméticos que deixam de lado as reais necessidades da população e não descortinam todas as possibilidades do trabalho do assistente social. Em síntese, a abordagem neoliberal e conservadora apresenta aos profissionais:

- a) uma visão de acompanhamento social focada na realidade imediata das famílias;
- b) a micro-oferta de ações e benefícios como forma de promover a adesão do usuário ao processo de intervenção;
- c) acompanhamento social como modo de gerenciar recursos escassos;
- d) um (falso) discurso de cidadania e diversidade, que se descola das reais entregas da política pública, cujas ações são incapazes de enfrentar os problemas colocados;
- e) uma diretriz operacional focada no esforço e na mudança do usuário e de sua família, que, muitas vezes, se traveste na adequação do público aos padrões sociais requeridos pelos programas e serviços.

As requisições do projeto ético-político do Serviço Social colidem frontalmente com a diretriz de seletividade e com o minimalismo que estruturam muitas das políticas sociais contemporâneas (Pitarelo, 2013; Miotto, 2009).

Em pauta se coloca a necessidade de intervenções horizontais que valorizem o protagonismo das famílias, suas necessidades e interesses. Evidencia-se como fundamental o estímulo à participação e a organização, com vistas à coletivização das demandas, como central a articulação de serviços e benefícios, não com vistas a simples otimização do trabalho, mas com o intuito de ampliar e fortalecer os acessos (Faleiros, 2011; Lima, 2006; Luiz, 2005).

Ou seja, a busca pela de autonomia e fortalecimento das famílias parte da necessidade de compreensão das demandas profissionais à luz das múltiplas determinações da realidade social, bem como do posicionamento político da categoria em prol da ampliação dos horizontes da política pública, fruto de um projeto societário alternativo à ordem do capital.

A prática e as concepções que fundamentam os processos de acompanhamento social caminham nessa tensão entre um projeto profissional inclusivo e um ambiente de trabalho

marcado por limitações institucionais, além de visões e interesses focalistas, que desafiam a autonomia relativa dos assistentes sociais.

Estas questões e dilemas, entretanto, não representam um destino fatal para a intervenção do Serviço Social, significam um espaço contraditório de restrições e possibilidades, que deve ser enfrentado pela categoria, a partir de bases sólidas.

No plano teórico, especificamente, é possível localizar contribuições diversas, com teses, dissertações, artigos e comunicações abordando o acompanhamento social em diferentes espaços e realidades socio-ocupacionais. Há abordagens que tratam sobre tais práticas na Política de Educação (Martins, 2012), área sociojurídica (Fávero; Melão; Jorge, 2022) e, principalmente, nas Políticas de Assistência Social e Saúde (De Jesus; Rosa; Prazeres, 2004; Dias, 2015; Luiz, 2005; Vasconcelos, 2015).

Embora a maior parte das avaliações se conforme como estudos de caso, existem elaborações que permitem uma caracterização mais ampla do tema, capaz de indicar as suas determinações básicas, pertinentes a múltiplos espaços e contextos de atuação (Lima, 2006; Faleiros, 2011; Luiz, 2005). Nesta ótica, se destacam, sobretudo, as concepções de Miotto (2009), cujo trabalho específico aborda os elementos fundamentais do processo de orientação e acompanhamento a famílias, indivíduos e grupos.

Nos tópicos apresentados a seguir procuraremos aprofundar esses pontos, expondo os fatores e questões básicas para articulação e efetivação do acompanhamento social.

Definições e dilemas do acompanhamento social

Observando as definições apresentadas por pesquisadores como Lima (2006), Miotto (2009), Dias (2015) e Luiz (2005), pode-se indicar que no Serviço Social o acompanhamento se apresenta como processo de intervenção sobre as sequelas da questão social, e pode ser desenvolvido nos mais diversos espaços socio-ocupacionais, suas ações e atividades são planejadas e desenvolvidas em conjunto com os usuários e visam fortalecer os sujeitos, famílias, ou grupos, atendendo a necessidades e promovendo suas potencialidades.

A questão social surge aqui como determinação central e diz respeito à estrutura mais ampla de relações sociais, responsável por estabelecer a origem das demandas e requisições da população, explicitando as desigualdades e os enfrentamentos que exigem processos de atendimento focados e articulados no âmbito da política pública.

O acompanhamento social, assim entendido, é um conjunto de atividades dirigida ao médio prazo, isto é, não consiste em ações de oferta imediata (ao estilo de plantão) ou com grandes horizontes temporais (três, quatro anos), mas se mostra como ação focada, e que procura dar encaminhamento a objetivos que contribuam com a autonomia dos sujeitos atendidos (Faustino, 2019; De Jesus; Rosa; Prazeres, 2004).

Os processos de acompanhamento social dependem intimamente da política pública ou espaço socio-ocupacional em que se encontra o assistente social. Na política de Assistência Social estes estarão vinculados ao trabalho de fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, bem como ao enfrentamento das situações de violação de direitos ou suspeita, no Sistema Único de Saúde (SUS) existirão em função e como apoio às ações de

promoção, proteção e recuperação da saúde, na Política de Educação como suporte ao processo de ensino-aprendizagem etc.

Daí que os objetivos institucionais sejam fundamentais para pensar e executar as ações de acompanhamento social. A instituição empregadora possui plano de atendimento, deveres legais a cumprir, bem como equipe e metodologia para articulação de suas atividades. Neste sentido, e como lembra Iamamoto (2009), as ações do assistente social compõem o processo de trabalho institucional que articula funções e agentes que transcendem o universo imediato da profissão. Assim, pensar o significado e a prática dos assistentes sociais requer a compreensão da realidade mais ampla em que o Serviço Social se insere.

O acompanhamento familiar se desenvolverá, portanto, conjugando as características e requisições do público usuário, a realidade institucional, com seus objetivos e recursos (que englobam benefícios, serviços, infraestrutura de trabalho, cultura organizacional e rede de parceiros), e o direcionamento teórico-metodológico e capacidade operativa do assistente social.

Para além de tais questões, e pensando em todo o universo de possibilidades do acompanhamento social, os conceitos de família e território surgem como fundamentais.

A capacidade de vislumbrar a família como arranjo de pessoas, afetos e responsabilidades (econômicas e de cuidado), em suas múltiplas dimensões e possibilidades é crucial para uma intervenção consequente e pautada no projeto ético-político (Fávero; Melão; Jorge, 2022; De Jesus; Rosa; Prazeres, 2004). A relevância da questão é transversal ao debate sobre gênero e sexualidade, e se impõe quando pensada a necessidade de enfrentamento das discriminações e opressões nesse campo.

Como lembra Poster (1979), a família é uma instituição cuja história não se unifica de forma linear e contínua, apresentando diferentes estruturas e funções, conforme o tempo e o espaço social em que se encontra. Os papéis de cuidado, instrução, de unidade produtiva, unidade de consumo e subjetivação variam constantemente, estabelecendo os arranjos familiares como fenômeno diverso em forma e conteúdo.

Dessa maneira, não há estrutura ilegítima ou estranha no universo familiar, o que existe são diferentes laços de cuidado, pertencimento, múltiplas relações de interdependência econômica, formas diversas de coabitação entre sujeitos, que estruturam um espaço de reprodução social, que informará os comportamentos, a subjetivação, bem como as relações entre os indivíduos e a sociedade.

Ou como diz Mioto (2010, p. 3-4), há que se apreender a família

[...] como espaço complexo, que se constrói e se reconstrói histórica e cotidianamente por meio das relações e negociações que se estabelecem entre seus membros e entre estes e outras esferas da sociedade tais como Estado, trabalho e mercado. Reconhece-se que ela é capaz de produzir subjetividades, além de ser uma unidade de cuidado e de redistribuição interna de recursos, com papel importante na estruturação da sociedade em seus aspectos sociais, políticos e econômicos. Logo, não é apenas uma construção privada, mas também pública.

Por essas características é fundamental vislumbrar a família como instituição determinada pelas relações sociais mais amplas. Ou seja, os diferentes arranjos familiares se estruturam e são impactados pela conformação política e econômica da sociedade, sobretudo em termos de acessos a bens, serviços, potencial de proteção e cuidado.

Assim, as determinações de classe, gênero, raça-etnia etc. estabelecem atravessamentos que se impõem às famílias conforme sua posição no espaço social, promovendo a vivência de assimetrias de poder e recursos.

Daí que as classes trabalhadoras experienciem desafios de proteção familiar vinculados ao risco e vulnerabilidade social (postos pela pobreza, extrema pobreza, desemprego, baixo acesso à saúde, educação, assistência social, moradia etc.), para os quais a política social aparecerá como oportunidade de garantia de direitos ou como forma de vigilância e controle.

A política social terá a família como objeto de intervenção, a partir de seus recortes setoriais, e tendo em vista a direção conservadora da reprodução da sociedade do capital, a partir da individualização de problemas sociais e designação de demandas coletivas para resolução no espaço familiar. Ao mesmo tempo se estabelece como fonte de provisão de serviços, benefícios, bem como meio de orientação e encaminhamento, isto é, como forma de satisfação de requisições e modo de proteção e promoção dos sujeitos e grupos.

É também dessa forma que a família será alvo dos profissionais que atuam na política social (cada qual com seus diferentes saberes e técnicas). Dentro deste espaço as múltiplas especializações laborativas são convocadas a atuar, observando os recursos existentes, base legal e forma burocrática das estruturas estatais ou rede parcerizada. Neste lócus se inserem os assistentes sociais, cuja atuação, realizada em troca de um salário, se operará no universo de limitações e possibilidades da conjuntura institucional, mediadas pelas requisições e demandas dos usuários (Iamamoto, 2009).

Assim, as diferentes configurações de família, às várias relações de cuidado e pertencimento, os atravessamentos referentes à raça-etnia, idade e compleição física indicam as necessidades particulares de proteção social, bem como as potencialidades dos sujeitos alvo do trabalho do assistente social, a partir das políticas públicas em que este atua.

A família aprece, assim, como âmbito privilegiado para a concretização do acompanhamento familiar. Isto é, como espaço cujas determinações culturais, econômicas e subjetivas impactarão os objetivos e a trajetória do processo de acompanhamento social, a partir de seus diferentes sujeitos, demandas e características.

O conceito de território, e a partir dele, o de domicílio, também emerge como fundamental. Território e domicílio utilizados não como forma de investigar e discriminar as populações atendidas, mas para compreender contextos de vivência, apreender necessidades e possibilidades, observar características culturais e as trajetórias individuais e comunitárias, ou seja, como espaço vivo, lócus de produção de história, nos termos de Koga (2013).

Nesse sentido, é fundamental explicitar a concepção de Santos (2002, p. 15) para quem o território

[...] não é apenas um conjunto de sistemas naturais e de sistemas de coisas sobrepostas, o território pode ser entendido como território usado, não o território em si. O território usado é o chão mais a identidade. A identidade é o sentimento de pertencer àquilo que nos pertence. O território é o fundamento do trabalho; o lugar da residência, das trocas materiais e espirituais e do exercício da vida.

O território como categoria se apresenta, assim, como fator decisivo para os processos de acompanhamento social. Isso porque, e de maneira contraditória, as vulnerabilidades, riscos e potencialidades das famílias e indivíduos se manifestam e se concentram de forma espacial.

É no território que se processa a circulação de pessoas e mercadorias, que se encontram os espaços de convívio, de trabalho, de proteção, de lazer, de aprendizado. É também nele que se concretizam as ausências, de unidades de saúde, educação, cultura, assistência social, que se estabelece a falta de moradia, que se concentra a pobreza e a extrema pobreza, que se expressa a violência criminal e as violações de direitos.

Em especial, o território e o domicílio se estabelecem como mediações entre os sujeitos, a família e a comunidade, tanto no que toca as redes primárias e secundárias de proteção, quanto aos riscos e vulnerabilidades. Ou seja, por meio dele estas diferentes instâncias são conectadas, e se influenciam mutuamente.

Exemplificando tais ponderações, pode-se pensar em uma unidade familiar que apresenta como referência uma mulher negra, moradora da periferia de uma grande cidade, que além de trabalhadora, se apresenta como principal provedora de cuidados para seus filhos e pais idosos, o que evidencia uma condição específica de requisições para a política social, que precisa atuar seja na oferta de serviços e benefícios, seja na promoção de espaços de debate e reflexão que permitam implicar outros membros do grupo nas tarefas de cuidado.

Nesse caso, o trabalho de acompanhamento exige planejamento para a articulação dos recursos públicos, suportes de vizinhança, desvelamento de possibilidades e dificuldades dos vários membros do grupo familiar. Aqui emergem as potencialidades dos diferentes sujeitos, os vínculos e a pertença estabelecida junto ao território e domicílio.

O enfrentamento dos estigmas e limitações de gênero a partir da problematização dos papéis dos membros da composição familiar e da oportunização de espaços de escuta, orientação e encaminhamentos também se mostra como uma possível determinação da situação.

Durante o trabalho, o reconhecimento e a valorização da identidade e da história da população negra, com suas diferentes manifestações culturais (música, dança, literatura, religiosidade) pode se apresentar como outro aspecto a ser abordado pela atuação do assistente social, em conjunto com a equipe de sua unidade e parceiros institucionais.

O importante a ilustrar é a diversidade de aspectos e determinações que perpassam o acompanhamento social, exigindo que o assistente social mobilize diferentes conceitos, técnicas e recursos institucionais, mantendo a direção crítica e coerência metodológica.

Realizados tais apontamentos é possível avançar para outros elementos básicos que conformam as dinâmicas de acompanhamento e orientação a indivíduos, grupos e famílias.

A literatura contemporânea em Serviço Social anota que os processos de acompanhamento social buscam a estruturação de oportunidades e recursos em termos objetivos e subjetivos. Isto é, trata-se tanto de colocar em perspectiva os acessos econômicos, de serviços e benefícios, como de estabelecer novas possibilidades de subjetivação, que se estabeleçam como meio de incentivo aos direitos e a autonomia dos sujeitos individuais e coletivos (Lima, 2006; De Jesus, Rosa; Prazeres; 2004; Dias 2015).

Nesses termos, o acompanhamento social, conforme a visão de Mito (2009), apresenta uma dimensão inerentemente educativa, isso porque trata-se também de discutir ideias, posturas, de apresentar novas formas de visualizar a realidade. Na perspectiva do projeto ético-político, isso representa a busca por um padrão de práticas pedagógicas com horizonte emancipatório, fortalecedoras das organizações da classe trabalhadora e dos movimentos sociais.

Tal direção do projeto profissional se coloca a partir da valorização dos interesses e vivências dos próprios usuários, da sua vocalização no âmbito dos serviços, por meio do incentivo à participação (presença no planejamento das ofertas, em conselhos de políticas públicas e comissões locais, possibilidade de registro de queixas e petições etc.) e da promoção da sua organização em coletivos de bairro, sindicatos, associações e movimentos, de modo a agregar e projetar demandas comuns (Dias, 2015; Vasconcelos, 2015; Luiz, 2005).

Portanto, o processo de orientação e acompanhamento apresenta intuito que ultrapassa o terreno da socialização de informações, objetivando o acesso a momentos de reflexão e vivências por parte dos usuários. Nesse contexto, busca-se a introdução de debates significativos, isto é, que possam ser importantes para os sujeitos e que estejam conectados com sua realidade, interesses e necessidades (Faustino, 2019; Luiz, 2005).

Ou seja, a introdução unilateral de temas, muitas vezes desvinculados da trajetória e espaços do público atendido e que representem, de forma vertical, uma imposição de valores e preferências do profissional sobre os usuários, vai à contramão das prerrogativas do projeto profissional e das boas práticas de acompanhamento social (Luiz, 2005; Martins, 2017; Moreira, 2023).

Assim, a literatura profissional enfatiza “o construir com” ou invés de apenas “ofertar para” (Moreira, 2023; Faustino, 2019). O fundamental é o convite à fala, à expressão dos usuários sobre os caminhos que querem e precisam perseguir, sobre os assuntos que desejam tratar, sobre as atividades que lhes interessa fazer parte.

Nessa esfera, conforme Moreira (2023), a perspectiva horizontal cabe não apenas aos objetivos das atividades e do plano de trabalho, mas à própria estrutura metodológica do processo de acompanhamento. Por exemplo: ao invés de uma palestra sobre direitos trabalhistas, cujo escopo foi previamente formatado e decidido pelo assistente social, podemos pensar em uma “roda de conversa” focada nos direitos das trabalhadoras domésticas, no qual a demanda partiu das próprias usuárias, que durante um processo de

acompanhamento em grupo requisitaram um espaço aberto em que pudessem tirar dúvidas, ouvir e refletir sobre seus direitos e deveres.

Outra questão, diz respeito a participação ativa do usuário na construção do próprio planejamento do acompanhamento familiar, pactuando junto ao profissional os horários, a frequência dos encontros de monitoramento, além de todos os objetivos, ações e recursos a serem mobilizados.

Dito de outro modo, o projeto profissional apresenta ao assistente social o caráter educativo de suas práticas, que precisam manifestar uma orientação participativa, contemplada tanto nas ações como na lógica que guia o processo de trabalho do Serviço Social. Esta orientação explicita que o acompanhamento, além de mobilizador de recursos, incide sobre as concepções e comportamentos, ainda que de forma molecular (Luiz, 2005; Miotto, 2009).

Outra questão central, e por vezes pouco notada, é que os processos de acompanhamento social não se restringem apenas às famílias e indivíduos, mas também podem ser articulados junto a grupos (Miotto, 2009; Moreira, 2023). Ou seja, o acompanhamento pode estabelecer como premissa a aglutinação de usuários com questões comuns, atendidos por meio de atividades conjuntas, focadas em orientação, disseminação de informações, convivência e promoção de acesso a serviços e benefícios.

O relevante é compreender que o grupo apresenta uma dinâmica própria, que precisa ser estruturada em torno de objetivos e ações com perspectiva de início e fim (Moreira, 2023; Luiz, 2005). Assim, é necessário identificar as demandas, estabelecer, de forma participativa e horizontal o processo e o intuito dos encontros (horários, duração, tipo e objetivo das atividades), suas fases e modo de avaliação.

A realização de atividades coletivas requer também tempo para estudo e planejamento (que abarca tanto a identificação das necessidades dos usuários, como o período para a definição da estrutura metodológica das ações), além dos recursos específicos para sua realização (transporte para os participantes, salas, materiais pedagógicos, material audiovisual, equipamentos de informática, lanche etc.).

O Quadro 1 sintetiza todas as premissas aqui trabalhadas.

Quadro 1: Estrutura do acompanhamento social

Definição	processo de intervenção que visa fortalecer os sujeitos, famílias, ou grupos, atendendo suas necessidades e promovendo suas potencialidades. Ocorre por meio de planejamento conjunto com os usuários e abarca os mais diversos espaços socio-ocupacionais do Serviço Social. O acompanhamento se direciona não apenas a oferta de recursos, mas a oportunidade de espaços de escuta, orientação e reflexão, neste sentido é uma ação eminentemente educativa
Público	indivíduos, grupos ou famílias
Temporalidade	possui horizonte de médio prazo, não se encerrando em atendimentos imediatos ou processos contínuos no tempo.
Condicionantes	<ul style="list-style-type: none"> • características e demandas do público usuário (tais como perfil

	<p>socioeconômico, território, família, necessidades imediatas, potencialidades, determinações de gênero, raça-etnia, compleição física etc.);</p> <ul style="list-style-type: none"> ● política pública de vinculação do profissional; ● espaço institucional (história, cultura organizacional e estrutura de trabalho); ● ofertas de serviços e benefícios existentes; ● rede setorial e intersetorial.
--	--

Fonte: elaboração própria, 2024.

A operacionalização do acompanhamento social

Como visto, a realização do acompanhamento familiar apresenta ao assistente social desafios e exigências variadas. Trata-se de um processo que conjuga diferentes instrumentos e técnicas e que se dirige a diversos contextos institucionais, como programas do terceiro setor, serviços da Política de Assistência Social, unidades de saúde, escolas, ações do campo sociojurídico etc.

A literatura aponta que as dinâmicas de acompanhamento envolvem atividades de acolhida, estudo, planejamento e execução das ações elencadas (Dias, 2015; Faustino, 2019; Lima, 2006; Miotto, 2009). Tais processos se relacionam dinamicamente com as diferentes manifestações da questão social implicadas nas situações de trabalho e com as requisições institucionais e dos usuários, as quais desvelarão as possibilidades operativas frente à direção ética e teórico-metodológica adotada pelo profissional.

Tais dinâmicas podem ser expostas como delineado a seguir:

1. **Acolhida:** processo inicial do acompanhamento, que consiste na escuta das questões, necessidades e demandas dos sujeitos do atendimento, bem como no estabelecimento de vínculo de confiança que facilite futuras intervenções. A acolhida demanda uma postura empática do assistente social, que deve proporcionar aos usuários um espaço para expressar suas dúvidas, demandas e expectativas, bem como realizar orientações iniciais. Técnicas como a entrevista, observação, a visita domiciliar, ou a estruturação de grupos específicos, bem como o uso de instrumentos como fichas de atendimento e prontuários (físicos ou eletrônicos) são o ponto de partida para a operacionalização de tal processo (Faustino, 2019; De Jesus; Rosa; Prazeres, 2004).
2. **Estudo:** com base na acolhida e em momentos posteriores de coleta de informações, o profissional deve realizar a análise da realidade da família, indivíduo ou grupo, a fim de identificar suas características, necessidades, demandas, potencialidades e fragilidades. Interessa ao profissional levantar o perfil dos usuários (dado pela composição familiar, moradia, dados socioeconômicos, nível de acesso a políticas públicas, relação com a comunidade etc.), mapear as diferentes requisições existentes, verificar as dificuldades e potenciais a serem mobilizados no processo de atendimento. O objetivo é consolidar o conhecimento necessário à intervenção, de forma a subsidiar a sua realização. A utilização de visitas, entrevistas, análise documental, análise socioeconômica, a elaboração de relatórios e laudos emergem como centrais na consecução de tal atividade. Importante frisar que a análise da realidade ganha destaque no começo do acompanhamento social,

mas se trata de uma ação contínua, que deve permitir mudanças de rota e adaptação do planejamento do trabalho (Martins, 2023; Miotto, 2009).

3. **Planejamento:** a partir da avaliação, o profissional e os usuários devem consolidar um plano (com objetivos, metas e prazos) focado no atendimento das demandas existentes, a partir das ofertas de política social da instituição em que o assistente social atua. O planejamento também deve se estabelecer como meio para o enfrentamento de dificuldades e fortalecimento de potencialidades das famílias, indivíduos e grupos. Daí que ações de articulação junto a rede de serviços setorial e intersetorial, bem como o acionamento de recursos da comunidade sejam cruciais para esta atividade. O plano deve ser flexível e adaptável, deve possuir objetivos factíveis, além de contar, em todas as suas fases, com a participação ativa dos usuários envolvidos, que se exprime desde a forma como as metas são estabelecidas, até os meios de monitoramento e redefinição das atividades. É importante sinalizar que o planejamento deve ser formalizado em um instrumental específico, que alinhe as prioridades, ações e prazos de forma prática e sucinta (Dias, 2015; Martins, 2017; Miotto, 2009).
4. **Execução:** consiste na operacionalização das ações planejadas. Aqui surgem como essenciais a orientação, a oferta de serviços, benefícios e a realização de encaminhamentos para rede parceira. É fundamental que o profissional confira prioridade as ações da política social e não as iniciativas dos indivíduos, o que torna nítida a responsabilidade pública pelas demandas do acompanhamento, bem como o compromisso ético-político com a defesa e garantia de direitos. Há que se frisar que o acompanhamento social não é um processo sem fim, as ações são orientadas a objetivos pactuados junto aos usuários e precisam de um horizonte claro de encerramento, inclusive em situações de insucesso ou ausência de adesão. Isso coloca em pauta a necessidade constante de momentos de avaliação entre profissional e usuários, de forma a monitorar o alcance das metas, rever objetivos, identificar dificuldades e novas prioridades (Miotto 2009; Dias, 2015).

Em relação ao cotidiano de trabalho as atividades do acompanhamento social se estabelecem de forma variada. Conforme Miotto (2009), as orientações e encaminhamentos direcionados a famílias e indivíduos são ações de grande importância, que ocorrem em momentos focados, em que o profissional realiza a escuta, a socialização de informações e a indicação qualificada de atividades, com vista ao alcance dos interesses ou enfrentamento das necessidades do público.

As orientações também podem ocorrer em espaços coletivos de oficinas, grupos e palestras, que permitem agregar sujeitos ou famílias com demandas similares, com vistas a amplificação do processo de socialização de informações e apoio (Moreira, 2023).

As atividades continuadas voltadas à reflexão também são uma estratégia essencial, que consiste na realização de encontros periódicos para a discussão de temas de interesse do usuário. O objetivo é expor e problematizar questões conectadas com as demandas do público e com as ofertas de política social.

Nesse campo, é comum o tratamento de temas referentes as estratégias de cuidado familiar, trajetória profissional e educacional, papéis e identidades sociais no campo de gênero, sexualidade e raça-etnia. Trata-se da abordagem de assuntos complexos e sensíveis, que precisam ser tratados de forma cuidadosa e embasada, para que se evite atuação invasiva e desqualificada - que repercuta a orientação pessoal do assistente social, além de chavões e preconceitos do senso comum (Dias, 2015; Faustino, 2019).

O trabalho em grupo é especialmente relevante nesse caso, uma vez que facilita a socialização de vivências, bem como a discussão horizontalizada das temáticas, possibilitando o desenvolvimento orgânico do debate (Moreira, 2023).

O fundamental é que todas as atividades estejam conectadas aos objetivos do acompanhamento social, a ser desenvolvido conforme as demandas dos usuários, o direcionamento teórico-metodológico do assistente social e ofertas do espaço socio-ocupacional em que este atua.

Como já frisado, o acompanhamento social é um espaço privilegiado para a oferta de serviços e benefícios, permitindo que se oportunize a política social de forma articulada para famílias e pessoas em situação prioritária. A dificuldade aqui é enfrentar os contextos de escassez, que estabelecem na política pública a direção de seletividade e focalização, alijando públicos em virtude da inexistência de recursos (Pitarelo, 2013).

Em todo o caso, a concessão de benefícios e a articulação de serviços são fundamentais para que se estabeleçam respostas concretas aos problemas e requisições das famílias, produzindo alternativas reais para ação e vivência. Esta concepção vai na contramão do minimalismo conservador que impera nas políticas públicas, que cada vez mais reduz a ação profissional apenas ao tratamento discursivo das demandas dos usuários.

Expostas as determinantes do debate, cumpre realizar algumas considerações sobre os recursos e elementos básicos necessários ao acompanhamento social.

Há que se frisar que como qualquer processo interventivo, é necessário estrutura para a boa efetivação do trabalho, em respeito às necessidades éticas e técnicas da atuação profissional. Assim, a existência de sala de atendimento com sigilo, ou salas para atividades coletivas, computadores, internet e telefone, prontuários, bem como carro para realização de visitas é crucial.

Ainda mais relevante são os critérios de distribuição e realização do trabalho técnico junto a equipe, bem como a oferta de tempo para a consecução das atividades. A quantidade de famílias, grupos ou indivíduos estabelecidos para acompanhamento, bem como o tempo para planejamento das ações e intervenção focada junto aos sujeitos é uma determinação de grande importância, que ditará as possibilidades e a qualidade do trabalho profissional.

Também é fundamental a luta por espaços técnicos coletivos para avaliação e discussão dos atendimentos, como reuniões de equipe ou de rede, que — sem elidir a responsabilidade individual do assistente social — possam se colocar como momentos de qualificação e potencialização do trabalho.

Ainda é relevante que o profissional maneje as tensões institucionais de forma a circunscrever sua atuação aos objetivos da política pública e as suas competências e atribuições. Tal questão é de grande importância uma vez que as instituições têm utilizado a prerrogativa do acompanhamento como território de proliferação de requisições indevidas, tanto do ponto de vista ético quanto técnico (Martins, 2023; Mioto, 2009).

Para além disso, cabe mencionar o aspecto interdisciplinar e intersetorial do acompanhamento social. Neste trabalho, o assistente social lidará com instituições e profissionais variados, envolvendo disciplinas e espaços socio-ocupacionais diversos. Por vezes executará o próprio processo de acompanhamento social de forma interdisciplinar, por meio de atuação conjunta com outro profissional da equipe. Assim, a capacidade para comunicar tecnicamente seus posicionamentos e impressões, contribuir com o processo de trabalho comum, ao mesmo tempo em que preserva suas prerrogativas e particularidades é um grande desafio e oportunidade profissional.

Considerações finais

O acompanhamento social de indivíduos, famílias e grupos é tarefa cotidiana dos profissionais de Serviço Social, que a partir dele tem como função a articulação de recursos institucionais, trabalho em rede, bem como o desenvolvimento de atividades socioeducativas, capazes de fortalecer e ampliar as possibilidades de subjetivação e vivência dos usuários.

Conforme a literatura abordada, trata-se de um conjunto de ações sistemáticas e articuladas, planejadas em conjunto com os usuários, que se desenvolve a partir dos objetivos da política social em que o assistente social está inserido, e pressupõe o estudo da realidade alvo da intervenção, bem como a elaboração e contínua revisão de um plano de intervenção, com metas e prazos definidos.

O acompanhamento social, embora possa se direcionar a indivíduos e grupos, tem a família, sobretudo a partir da direção contemporânea das políticas sociais, bem como o território e o domicílio, como focos principais, que transversalizam e concretizam as demandas e potencialidades dos sujeitos. Trata-se assim de questões decisivas, que exigem domínio conceitual por parte dos profissionais.

Com esta natureza complexa, o acompanhamento social é campo de dilemas e desafios, que se referem ao aprofundamento de direitos e proteção, ao cumprimento da missão institucional dentro das políticas públicas, ao exercício das prerrogativas profissionais - as atribuições e competências dos assistentes sociais, bem como a operação da função educativa da profissão, a luz do projeto ético-político.

Por isso, as considerações aqui envidadas expõem a importância e a profundidade da temática, que determina a atuação de inúmeros profissionais, evidenciando que o desenvolvimento de habilidades e de conhecimento particular sobre o tema é estratégico para a categoria.

Nessa dinâmica, o papel do Serviço Social, em consonância com o projeto ético-político, pressupõe a promoção dos direitos dos sujeitos atendidos, com base num processo de

trabalho dialógico, que reconheça as necessidades e interesses dos usuários, o que se contrapõe a diretriz de seletividade e focalização das políticas sociais hoje imperante.

Neste ínterim, a dimensão pedagógica do trabalho profissional se explicita, indicando que o acompanhamento social também incide sobre as ideias e as subjetividades, a partir da mobilização e promoção da participação, da reflexão sobre os comportamentos, trajetórias e da socialização de informações.

Tem-se aqui o terreno para se observar as contribuições específicas do Serviço Social para os processos de acompanhamento a indivíduos, grupos e famílias. No País, a profissão estabelece uma perspectiva horizontal de respeito aos usuários, defesa de seu protagonismo e de proteção social, intuítos ancorados em seu acúmulo teórico-metodológico e em sua direção ético-política, galvanizada pelo projeto profissional.

Abre-se, assim, a perspectiva de condução desses processos sob um prisma radicalmente democrático, baseado na oferta de oportunidades e perspectivas aos sujeitos e na coletivização das demandas apresentadas pelos usuários.

Referências

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. **Política social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2017.

DE JESUS, C. da S.; ROSA, K. T.; PRAZERES, G. G. S. Metodologias de atendimento à família: o fazer do assistente social. **Acta Scientiarum: Health Sciences**, v. 26, n. 1, p. 61–70, 2004. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/b5dd/11f2d1a27875deac856e88ef8d4e2917454a.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2023.

DE ROBERTIS, C. L'accompagnement: une fonction du travail social. **OASIS - Le Portail du Travail Social**, [S. l.], p. 1-8, 2005. Disponível em: https://travail-social.com/spip.php?page=imprimer&id_article=533. Acesso em: 22 dez. 2023.

DIAS, J. P. W. Proteção social e acompanhamento familiar: reflexões sobre o trabalho na Política de Assistência Social. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL, 2015, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: UFSC, 2015. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/180822/Eixo_3_201.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 22 dez. 2023.

FALEIROS, V. de P. **Estratégias em Serviço Social**. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

FAUSTINO, T. Q. da S. Acompanhamento familiar no âmbito da Proteção Social Básica uma realidade em aprimoramento: as estratégias de intervenções do técnico do CRAS (assistente social) no Suas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 16., 2019, Brasília, DF. **Anais [...]**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/1135/1112>. Acesso em: 22 dez. 2023.

FÁVERO, E. T.; MELÃO, M. J. R.; JORGE, M. R. T. **O Serviço Social e a psicologia no judiciário: construindo saberes, conquistando direitos.** São Paulo Cortez, 2022.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade.** 18. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

KERTUDO, P.; VANONI, D. Politiques sociales, action sociale, travail social: revue de questions pour une prospective, **Recherche sociale**, n. 211, 2014, p. 6–23. Disponível em: <https://www.cairn.info/revue-recherche-sociale-2014-3-page-6.htm>. Acesso em: 27 dez. 2023.

KOGA, D. **Aproximações sobre o conceito de território e sua relação com a universalidade das políticas sociais.** Serviço Social em Revista, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 30–42, 2013. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/17972>. Acesso em: 26, dez. 2023.

LIMA, T. C. S. **As ações sócio-educativas e o projeto ético-político do Serviço Social: tendências da produção bibliográfica.** 2006. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

LUIZ, D. E. C. **Rupturas moleculares emancipatórias: a potencialidade da prática do Serviço Social.** Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Pós-graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.

MARTINS, L. R. A questão dos documentos profissionais no Serviço Social. **Temporalis**, Brasília, v. 17, n. 33, p. 75–102, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/15102>. Acesso em: 21 dez. 2023.

MARTINS, L. R. O estudo socioeconômico no trabalho de assistentes sociais. In: HORST, C. H. M; ANACLETO, T. F. M; CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DE MINAS GERAIS (org.). **A dimensão técnico-operativa no trabalho de assistentes sociais.** Belo Horizonte: CRESS-MG, 2023. p. 229–243.

MARTINS, E. B. C. **Educação e Serviço Social: elo para a construção da cidadania.** São Paulo: Editora Unesp, 2012.

MIOTO, R. C. de T. Orientação e acompanhamento de indivíduos, grupos e famílias. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS); ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL (ABEPSS) (org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.** Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

MIOTO, R. C. de T. Família e assistência social: subsídios para o debate do trabalho dos assistentes sociais. In: ALENCAR, M. M. Torres; DUARTE, M. J. de Oliveira. (org.). **Família & famílias: práticas sociais e conversações contemporâneas.** Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2010.

MOREIRA, C. F. N. O grupo no trabalho de assistentes sociais e sua dimensão educativa. In: HORST, C.; ANACLETO, T. F. M; CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DE MINAS

GERAIS (org.). **A dimensão técnico-operativa no trabalho de assistentes sociais**. Belo Horizonte: CRESS-MG, 2023. p. 197-211.

PAULO NETTO, José. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

PAYNE, M. **Teoria do trabalho social moderno**. 2. ed. Coimbra: Quarteto, 2002.

PITARELLO, M. **Seleção socioeconômica: legitimação da desigualdade na sociedade capitalista**. Um estudo dos fundamentos sócio-históricos de sua operação na política social e no Serviço Social. Tese (Doutorado) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, 2013.

POSTER, M. **Teoria crítica da família**. São Paulo: Zahar, 1979.

RAINE, L. M. et al.. What is Clinical Social Work? Practitioners' Views. *Clin Soc Work*, [S. l.], v. 51, p. 367–378, 2023. Doi <https://doi.org/10.1007/s10615-023-00890-2>

VASCONCELOS, A. M. **A prática do serviço social: cotidiano, formação e alternativas na área da saúde**. 8. ed. São Paulo: Cortez; 2015.

Submetido em: 28/2/2024

Aceito em: 6/5/2024