



ORIENTAÇÃO TÉCNICA DIAS/SAS nº 14/2025

Referência: Plantão Social

A Diretoria de Assistência Social (DIAS), da Secretaria de Estado da Assistência Social, Mulher e Família (SAS), em conformidade com a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993), a Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004) a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009), vem orientar os municípios de Santa Catarina quanto à superação da prática denominada “Plantão Social”, ainda presente em alguns territórios, mas não reconhecida enquanto prática vigente no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Historicamente, o Plantão Social surgiu no início da profissão do Serviço Social e consolidou-se em muitos municípios como espaço de resposta imediata às demandas da população, especialmente aquelas relacionadas ao acesso a benefícios eventuais (transporte, entrega de cestas básicas, auxílio funeral) e com encaminhamentos pontuais. Contudo, caracteriza-se por uma lógica de imediatismo, sem escuta ampliada, análise da realidade social e inserção das famílias em processos contínuos de acompanhamento. Essa dinâmica resulta em atendimentos fragmentados, com foco assistencialista, que não são embasadas na lógica da Proteção Social prevista no SUAS.

A legislação e as normativas nacionais que estruturam a Política de Assistência Social não reconhecem o Plantão Social como ação ou serviços norteados. A Resolução CNAS nº 109/2009 que aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, estabelece tipologias que ressignificam a oferta e a garantia do direito. Esses serviços consistem em referência para as demais ofertas dos equipamentos, preveem metodologias próprias de acolhida, escuta, atendimento particularizado, visitas domiciliares, acompanhamento familiar e ações coletivas, garantindo continuidade, planejamento e intencionalidade no trabalho social com famílias.

A manutenção do Plantão Social como prática cotidiana nos equipamentos de Assistência Social fragiliza a consolidação do SUAS e sobrecarrega as equipes, uma vez que a centralidade das demandas recai sobre respostas imediatas, geralmente relacionadas a benefícios eventuais, em detrimento do trabalho social com famílias previsto e orientado pela legislação vigente. Além disso, produz distorções na compreensão da função do CRAS e CREAS transformando-os em espaços de mera distribuição de auxílios, quando, na verdade, seu papel é o de ofertar proteção social, prevenir situações de risco e fortalecer a função protetiva das famílias.

A superação do Plantão Social requer um processo planejado e intencional por parte da gestão municipal, envolvendo tanto a reorganização das ofertas como a comunicação clara com a comunidade e com a rede.

Recomenda-se que os municípios estabeleçam fluxos que priorizem:

- A acolhida qualificada, particularizada ou coletiva, para famílias que buscam o CRAS pela primeira vez, com agendamento, escuta ampliada e registro adequado;
- O encaminhamento de famílias recorrentes ao acompanhamento familiar no âmbito do PAIF, assegurando continuidade, visitas domiciliares, atendimentos agendados e participação em oficinas e grupos;
- A diversificação das ações, com oficinas temáticas, campanhas comunitárias, palestras e busca ativa, especialmente junto às famílias beneficiárias do BPC e do Programa Bolsa Família que não acessam espontaneamente o CRAS;
- A escuta qualificada, que deve superar a resposta imediata às demandas manifestas e considerar as necessidades latentes, garantindo a vinculação das famílias ao SUAS.



É fundamental que as equipes nomeiem corretamente as modalidades de atendimento ofertadas, utilizando os termos previstos nas normativas nacionais: acolhida, atendimento particularizado de PAIF, visita domiciliar, acompanhamento familiar, oficinas com famílias, encaminhamentos e participação em grupos. A utilização da nomenclatura oficial contribui para o fortalecimento da identidade do SUAS e para a adequada prestação de contas das ações realizadas.

Ressalta-se, contudo, que, nas ocorrências de situações de emergências e calamidades públicas, poderá ser mobilizada equipe de prontidão, escalonada em regime de plantão, a ser acionada em qualquer horário e dia da semana, conforme a necessidade e os protocolos locais.

A DIAS reforça que o Plantão Social não integra a rede de serviços da Assistência Social e não deve ser institucionalizado como prática permanente nos CRAS e CREAS. Sua substituição pelas modalidades previstas no PAIF e no PAEFI fortalece a proteção social, amplia a qualidade do atendimento, promove vínculos e assegura a efetividade da política pública. Essa transição exige compromisso da gestão municipal, formação continuada das equipes e diálogo com usuários e rede de proteção, mas constitui passo essencial para consolidar o SUAS em sua perspectiva de direito.

Florianópolis, 14 de outubro de 2025.

Gabriella Dornelles

Diretora de Assistência Social
Secretaria de Estado da Assistência Social, Mulher e Família — SAS

Alessandra Karla Camargo

Gerente de Financiamento de Assistência Social
Diretoria de Assistência Social – DIAS

Andréia R. A. Panchiniak

Gerência de Proteção Social Básica
Diretoria de Assistência Social – DIAS

Cristiane F. Mendes

Gerente da Proteção Social Especial de Alta Complexidade
Diretoria de Assistência Social – DIAS

Marlise Neuhaus

Gerência de Gestão do Sistema Único de Assistência Social
Diretoria de Assistência Social - DIAS

Sabrina Gomes Cerva

Gerente de Benefícios, Transferência de Renda e Programas
Diretoria de Assistência Social — DIAS



Assinaturas do documento



Código para verificação: **B02D0KJ7**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **CRISTIANE FERREIRA MENDES** (CPF: 041.XXX.529-XX) em 15/10/2025 às 18:42:40
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:34:12 e válido até 13/07/2118 - 13:34:12.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **GABRIELLA DORNELLES CHAGAS PEREIRA** (CPF: 003.XXX.619-XX) em 15/10/2025 às 18:43:17
Emitido por: "SGP-e", emitido em 04/08/2021 - 17:25:48 e válido até 04/08/2121 - 17:25:48.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **ANDREIA ROSELIA ALVES PANCHINIAC** (CPF: 004.XXX.319-XX) em 15/10/2025 às 18:43:50
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:18:29 e válido até 13/07/2118 - 13:18:29.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **ALESSANDRA KARLA CAMARGO** (CPF: 028.XXX.090-XX) em 15/10/2025 às 18:45:12
Emitido por: "SGP-e", emitido em 27/03/2023 - 14:13:08 e válido até 27/03/2123 - 14:13:08.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **MARLISE NEUHAUS** (CPF: 853.XXX.509-XX) em 15/10/2025 às 18:45:33
Emitido por: "SGP-e", emitido em 19/09/2023 - 15:08:22 e válido até 19/09/2123 - 15:08:22.
(Assinatura do sistema)
- ✓ **SABRINA GOMES CERVA** (CPF: 086.XXX.517-XX) em 15/10/2025 às 18:49:22
Emitido por: "SGP-e", emitido em 08/08/2022 - 13:22:26 e válido até 08/08/2122 - 13:22:26.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0FTXzM3NTc2XzAwMDAwMjc1XzI3NV8yMDI1X0lwMkQwS0o3> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SAS 00000275/2025** e o código **B02D0KJ7** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.