

Estudos Interdisciplinares em Ciências Humanas

Vol. 12



Periodicojs
EDITORA ACADÊMICA



Equipe Editorial

Abas Rezaey	Izabel Ferreira de Miranda
Ana Maria Brandão	Leides Barroso Azevedo Moura
Fernado Ribeiro Bessa	Luiz Fernando Bessa
Filipe Lins dos Santos	Manuel Carlos Silva
Flor de María Sánchez Aguirre	Renísia Cristina Garcia Filice
Isabel Menacho Vargas	Rosana Boullosa

Projeto Gráfico, editoração e capa

Editora Acadêmica Periodicojs

Idioma

Português

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

E82 Estudos Interdisciplinares em Ciências Humanas - volume 12. / Filipe Lins dos Santos.
(Editor) – João Pessoa: Periodicojs editora, 2025.

E-book: il. color.

E-book, no formato ePub e PDF.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-6010-140-1

1. Estudos interdisciplinares. 2. Ciências Humanas. I. Santos, Filipe Lins dos. II.
Título

CDD 001.3072

Elaborada por Dayse de França Barbosa CRB 15-553

Índice para catálogo sistemático:

1. Ciências Humanas: pesquisa 001.3072

Obra sem financiamento de órgão público ou privado

Os trabalhos publicados foram submetidos a revisão e avaliação por pares (duplo cego), com respectivas cartas de aceite no sistema da editora.

A obra é fruto de estudos e pesquisas da seção de Estudos Interdisciplinares em Ciências Humanas da Coleção de livros Humanas em Perspectiva



Filipe Lins dos Santos
Presidente e Editor Sênior da Periodicojs

CNPJ: 39.865.437/0001-23

Rua Josias Lopes Braga, n. 437, Bancários, João Pessoa - PB - Brasil
website: www.periodicojs.com.br
instagram: @periodicojs

Capítulo 15

RELATÓRIO DE VIVÊNCIA PRÁTICA ESTÁGIO SUPERVISIONADO NO CRAS



RELATÓRIO DE VIVÊNCIA PRÁTICA ESTÁGIO SUPERVISIONADO NO CRAS

REPORT ON PRACTICAL EXPERIENCE SUPERVISED INTERNSHIP AT CRAS

Ivanilde Guedelha da Silva¹

Eduardo Barbosa Merlim²

Francisca Andreia Gomes de Freitas³

Resumo: A vivência do estágio supervisionado no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social de Rorainópolis/RR permitiu aplicar diretamente os conhecimentos da graduação em Administração Pública, como Gestão de Políticas Públicas e Planejamento Estratégico, no apoio à missão da instituição de promover a proteção social básica e fortalecer vínculos familiares. No período de 09/09/2025 a 26/10/2025, nas funções de apoio técnico e administrativo, foi possível participar ativamente do atendimento ao público, auxiliando na atualização do Cadastro Único (CadÚnico), organizando documentos, e acompanhando reuniões de equipe e ações comunitárias. Essa experiência prática consolidou uma postura ética e o compromisso com a inclusão social, mas também permitiu a estagiária, identificar pontos de melhoria, como as limitações tecnológicas (equipamentos e internet) e o espaço físico restrito. Como contribuição final, criou-se um planos de ação prioritários para aModernização da Infraestrutura Tecnológica e para o Fortalecimento das Estratégias de Divulgação

1 Acadêmica do Curso de Bacharelado em Administração Pública Universidade Aberta do Brasil (UAB)/ Universidade Estadual de Roraima (UERR), com apoio da CAPES/FNDE)

2 Professor Orientador - Mestre em Engenharia de Processos pela Universidade Federal do Pará (UFPA), Docente nos cursos: Bacharelado em Administração Pública UAB/UERR, com apoio da CAPES/FNDE; Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário Estácio da Amazônia

3 Graduada em Serviço social pela UNOPAR



dos serviços, visando garantir maior eficiência e ampliar o acesso da comunidade de Rorainópolis aos seus direitos socioassistenciais.

Palavras-chave: CRAS – Administração Pública – Proteção Social Básica.

Abstract: The supervised internship experience at the CRAS – Social Assistance Reference Center of Rorainópolis/RR allowed me to directly apply the knowledge gained during my undergraduate degree in Public Administration, such as Public Policy Management and Strategic Planning, in supporting the institution's mission of promoting basic social protection and strengthening family ties. From September 9th to October 26th, 2025, in technical and administrative support roles, I was able to actively participate in public service, assisting in updating the Single Registry (CadÚnico), organizing documents, and attending team meetings and community actions. This practical experience consolidated an ethical stance and a commitment to social inclusion, but also allowed the intern to identify areas for improvement, such as technological limitations (equipment and internet) and the restricted physical space. As a final contribution, priority action plans were created for the Modernization of Technological Infrastructure and for Strengthening the Dissemination Strategies of services, aiming to guarantee greater efficiency and expand access for the Rorainópolis community to their social assistance rights.

Keywords: CRAS – Public Administration – Basic Social Protection.

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO:

Nome da Instituição: CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

Endereço da Instituição: Quadra 30, lote 04, BR 174

Telefone da Instituição: (95) 3238-1304



Site/e-mail da Instituição: sem.ds.rorainopolis@gmail.com

Missão: Promover a proteção social básica às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, fortalecendo vínculos familiares e comunitários por meio de ações preventivas, protetivas e proativas.

Visão: Ser referência na promoção da cidadania e inclusão social, garantindo o acesso universal aos direitos socioassistenciais com qualidade, equidade e respeito à diversidade.

Valores: Respeito à dignidade humana, compromisso com a inclusão social, ética e transparência, equidade no atendimento, valorização da diversidade, trabalho em equipe e intersetorialidade

Segmento dos serviços oferecidos:

- O CRAS de Rorainópolis atua como porta de entrada para a rede de proteção social básica, oferecendo:
- Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico)
- Encaminhamento para o Programa Bolsa Família / Auxílio Brasil
- Atendimento psicossocial e orientação familiar
- Serviço de convivência e fortalecimento de vínculos
- Acompanhamento de famílias em situação de vulnerabilidade
- Encaminhamentos para serviços especializados (CREAS, saúde, educação, etc.)
- Ações comunitárias e oficinas socioeducativas

PROCESSO DE TRABALHO

Função exercida:

Exerci funções voltadas ao apoio técnico e administrativo no atendimento à população em situação de vulnerabilidade social.



Processo de Trabalho:

Durante o estágio curricular supervisionado no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social de Rorainópolis, participei de diversas atividades que integram o processo de trabalho da equipe técnica. As ações foram desenvolvidas sob supervisão, as principais atividades desempenhadas foram:

Apoio no atendimento ao público, realizando escuta inicial e orientações básicas:

Auxílio no preenchimento de formulários e atualização de dados no Cadastro Único:

Organização de prontuários, arquivos e documentos administrativos:

Participação em reuniões de equipe técnica e grupos de convivência:

Acompanhamento de atendimentos psicossociais e visitas domiciliares:

Apoio na elaboração de relatórios mensais e registros das ações desenvolvidas:

Apoio na triagem de demandas espontâneas e encaminhamentos para serviços especializados:

Observação e participação em ações intersetoriais com outras políticas públicas (saúde, educação, etc.):

Contribuição na organização de eventos e campanhas de mobilização social promovidas pelo CRAS.

Essas atividades permitiram vivenciar a rotina profissional da Administração do local, compreender o funcionamento da rede de proteção social básica e desenvolver habilidades práticas relacionadas à atuação técnica e ética na área da Administração.

Período da Atividade:

09/09/2025 A 26/10/2025



CORRELAÇÃO DAS ATIVIDADES COM OS OBJETIVOS DA ORGANIZAÇÃO

As atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado contribuíram diretamente para o cumprimento da missão e visão do CRAS – Centro de Referência de Assistência Social de Rorainópolis. Ao atuar no apoio técnico e administrativo, participei de ações que fortaleceram os vínculos familiares e comunitários, promovendo o acesso aos direitos socioassistenciais e contribuindo para a inclusão social. O atendimento ao público, a escuta qualificada, o auxílio na atualização do Cadastro Único e o acompanhamento de visitas domiciliares foram práticas que refletiram o compromisso da instituição com a proteção social básica. Além disso, a participação em grupos de convivência, oficinas socioeducativas e ações comunitárias reforçou a visão do CRAS como espaço de cidadania, acolhimento e promoção da equidade.

Essas experiências permitiram vivenciar os valores institucionais, como o respeito à dignidade humana, a valorização da diversidade e o trabalho em equipe, consolidando a importância da atuação intersetorial e da articulação com outras políticas públicas para garantir o atendimento integral às famílias em situação de vulnerabilidade.

RECURSOS UTILIZADOS

Para o desenvolvimento das atividades durante o estágio supervisionado no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social de Rorainópolis, foram utilizados diversos recursos materiais, tecnológicos e informativos que contribuíram para a execução eficiente das tarefas e para o aprendizado prático. Os principais recursos utilizados foram:

Equipamentos de informática: computadores com acesso ao sistema do Cadastro Único, impressoras, scanner e acesso à internet para registro e atualização de dados dos usuários.

Materiais de escritório: formulários, fichas cadastrais, canetas, pastas, grampeadores, carimbos e outros itens necessários para organização documental e atendimento ao público.



Manuais e protocolos internos: documentos orientadores sobre o funcionamento do CRAS, fluxos de atendimento, diretrizes da Política Nacional de Assistência Social e instruções para preenchimento de formulários.

Espaços físicos: salas de atendimento individual, sala de reuniões, área de convivência para grupos e auditório para oficinas e eventos comunitários.

Veículo institucional: utilizado para apoio em visitas domiciliares e ações externas realizadas pela equipe técnica.

Esses recursos foram fundamentais para garantir a qualidade do atendimento, a organização das atividades e a integração do estagiário às rotinas da Administração.

ORIENTAÇÕES E TREINAMENTOS

O CRAS Rorainópolis – RR oferece treinamentos internos, e capacitações externas voltadas ao fortalecimento técnico da equipe, com impactos positivos na execução das atividades e na formação profissional. Durante o estágio supervisionado no CRAS de Rorainópolis – RR, foi possível observar diferentes formas de capacitação, que contribuem diretamente para o desenvolvimento das atividades e para o aprimoramento da prática profissional. Os treinamentos oferecidos se dividem em dois principais formatos:

Treinamentos internos (dentro do ambiente de trabalho)

Integração institucional: logo no início do estágio, os estagiários recebem orientações sobre o funcionamento do CRAS, sua estrutura, fluxos de atendimento e os serviços oferecidos.

Capacitação sobre o Cadastro Único (CadÚnico): treinamento prático sobre o preenchimento de formulários, atualização de dados e uso do sistema informatizado, essencial para o atendimento às famílias.

Orientações sobre escuta qualificada e abordagem ética: a equipe técnica compartilha protocolos e boas práticas para garantir um atendimento humanizado e respeitoso.



Reuniões técnicas e estudos de caso: encontros periódicos com a equipe para discutir situações reais, promover reflexões e alinhar estratégias de intervenção social.

Planejamento de ações comunitárias: capacitação sobre organização de oficinas, campanhas e eventos voltados à mobilização social e fortalecimento de vínculos.

Capacitações externas (fora do ambiente de trabalho)

Participação em eventos promovidos pela Secretaria Municipal de Assistência Social: como seminários, fóruns e oficinas temáticas sobre políticas públicas, direitos sociais e atuação intersetorial.

Cursos online e presenciais oferecidos por instituições parceiras: voltados ao aprimoramento técnico em áreas como proteção social básica, gestão de benefícios e atendimento psicossocial.

A formação prática foi enriquecida com conhecimentos atualizados, permitindo maior segurança na execução das tarefas, melhor compreensão das políticas públicas e desenvolvimento de habilidades como empatia, escuta ativa, organização e trabalho em equipe. Ademais, a experiência vivenciada no CRAS possibilitou uma compreensão mais abrangente sobre o papel da Administração Pública na estruturação e execução da rede de proteção social. Essa vivência contribuiu significativamente para o fortalecimento da identidade profissional do estagiário, ao mesmo tempo em que o preparou para os desafios do campo de atuação, pautando sua prática nos princípios da ética, da responsabilidade e do compromisso social.

CONTRIBUIÇÕES DA GRADUAÇÃO

A vivência prática no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social de Rorainópolis permitiu aplicar diretamente os conhecimentos adquiridos nas disciplinas da graduação em Administração Pública, evidenciando a importância da formação acadêmica para o desempenho eficiente e ético das funções no setor público.

As disciplinas que mais contribuíram para a atuação durante o estágio foram:

Gestão de Políticas Públicas: proporcionou uma compreensão ampla sobre o funcionamento



das políticas sociais, especialmente a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), permitindo uma atuação alinhada às diretrizes institucionais.

Planejamento Estratégico: foi essencial para colaborar na organização de ações comunitárias, oficinas socioeducativas e campanhas de mobilização social, aplicando conceitos de planejamento, execução e avaliação de atividades públicas.

Administração Pública e Sociedade: contribuiu para entender o papel do Estado na garantia de direitos sociais e na promoção da cidadania, fortalecendo a visão crítica sobre a atuação pública e a importância da intersetorialidade.

Gestão de Pessoas no Setor Público: auxiliou na compreensão das dinâmicas de trabalho em equipe, liderança, comunicação institucional e valorização dos servidores, aspectos vivenciados nas reuniões técnicas e na convivência com os profissionais do CRAS.

Ética e Responsabilidade Social: fundamentou a postura profissional adotada durante o estágio, pautada no respeito à dignidade humana, na transparência e no compromisso com o bem-estar coletivo.

Tecnologia da Informação na Administração Pública: foi aplicada no uso dos sistemas informatizados, como o Cadastro Único, e na organização de dados e documentos administrativos, contribuindo para a eficiência dos processos internos.

Essas disciplinas, entre outras, foram decisivas para transformar o conhecimento teórico em prática profissional qualificada, ampliando a capacidade de análise, tomada de decisão e atuação cidadã no contexto da administração pública voltada à assistência social.

RESULTADOS ESPERADOS E OBTIDOS

Durante o estágio supervisionado no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social de Rorainópolis, os resultados esperados estavam relacionados à aplicação prática dos conhecimentos adquiridos na graduação, ao desenvolvimento de habilidades técnicas e interpessoais,



e à contribuição efetiva para as atividades da instituição. Ao longo do período de estágio, recebi feedbacks positivos da equipe técnica, especialmente da supervisora direta, que destacou minha postura ética, comprometimento com as atividades propostas, pontualidade, proatividade e facilidade de comunicação com os usuários. A participação ativa nas ações do CRAS foi reconhecida como um diferencial, principalmente nas atividades de atendimento ao público, organização documental e apoio em oficinas e ações comunitárias.

Além disso, a instituição demonstrou satisfação com a integração do estagiário à equipe, ressaltando a importância da formação acadêmica para o fortalecimento das práticas administrativas e sociais no serviço público. Quanto aos indicadores de desempenho organizacional, o CRAS utiliza ferramentas de monitoramento como:

- Número de atendimentos realizados mensalmente;
- Atualizações e cadastros efetivados no CadÚnico;
- Participação de usuários em oficinas e grupos de convivência;
- Relatórios mensais de atividades desenvolvidas;
- Encaminhamentos realizados para a rede de serviços socioassistenciais.

Esses indicadores são acompanhados pela coordenação da unidade e pela Secretaria Municipal de Assistência Social, com o objetivo de avaliar a efetividade das ações e aprimorar continuamente os serviços prestados à população.

A experiência no CRAS permitiu não apenas alcançar os objetivos propostos para o estágio, mas também superá-los, contribuindo para o crescimento pessoal e profissional, e reforçando o compromisso com a qualidade do serviço público e com a promoção da cidadania.

ANÁLISE DO AMBIENTE

Durante o estágio supervisionado no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social de



Rorainópolis, foi possível observar e analisar aspectos do ambiente interno e externo da instituição, identificando elementos que influenciam diretamente na qualidade dos serviços prestados à população.

Pontos Fortes

Equipe técnica qualificada e acolhedora, composta por profissionais comprometidos com a missão institucional.

Ambiente de trabalho colaborativo, que favorece o aprendizado e a troca de experiências entre os membros da equipe.

Organização dos fluxos de atendimento, com protocolos bem definidos e respeito à ética profissional.

Diversidade de serviços oferecidos, que atendem às múltiplas necessidades das famílias em situação de vulnerabilidade.

Integração com a rede socioassistencial, garantindo encaminhamentos eficazes para outras políticas públicas.

Pontos Fracos

Limitações tecnológicas, como equipamentos antigos e conexão instável à internet, que dificultam o uso eficiente dos sistemas informatizados.

Falta de materiais didáticos e recursos gráficos para oficinas e ações comunitárias.

Espaço físico limitado para realização de atividades em grupo, especialmente em períodos de maior demanda.

Pontos de Melhoria

Atualização dos equipamentos de informática e melhoria da infraestrutura tecnológica.

Ampliação do acervo de materiais pedagógicos e lúdicos para atividades com crianças, adolescentes e idosos.

Revisão da estrutura física, com possibilidade de expansão ou readequação dos espaços de convivência.

Oportunidades



Estabelecimento de parcerias com instituições de ensino, para realização de projetos, estágios e ações comunitárias.

Capacitações contínuas para a equipe técnica, promovendo atualização profissional e fortalecimento das práticas.

Maior divulgação dos serviços do CRAS na comunidade, ampliando o acesso da população aos direitos socioassistenciais.

Investimento em ações intersetoriais, integrando saúde, educação e assistência social em projetos conjuntos.

SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com base nos pontos fracos e nas oportunidades identificadas na análise do ambiente interno e externo do CRAS – Centro de Referência de Assistência Social de Rorainópolis, seguem as seguintes sugestões de melhorias:

1. Modernização da infraestrutura tecnológica

Justificativa: A limitação de equipamentos e a instabilidade da internet comprometem a agilidade e a qualidade do atendimento, especialmente no uso de sistemas como o Cadastro Único.

Sugestão: Investir na aquisição de novos computadores, impressoras e na melhoria da conexão de internet, garantindo maior eficiência nos processos administrativos e no atendimento ao público.

2. Ampliação e readequação do espaço físico

Justificativa: O espaço atual é insuficiente para comportar com conforto as atividades em grupo, oficinas e ações comunitárias, especialmente em períodos de maior demanda.

Sugestão: Avaliar a possibilidade de ampliação da estrutura física do CRAS ou reorganizar os ambientes internos para otimizar o uso dos espaços existentes, priorizando áreas de convivência e atendimento coletivo.



3. Aquisição de materiais didáticos e recursos lúdicos

Justificativa: A escassez de materiais compromete a qualidade das oficinas e atividades socioeducativas, especialmente aquelas voltadas a crianças, adolescentes e idosos.

Sugestão: Destinar recursos específicos para a compra de jogos educativos, materiais de papelaria, instrumentos musicais e recursos visuais que possam enriquecer as ações desenvolvidas com os grupos atendidos.

4. Fortalecimento de parcerias institucionais

Justificativa: A articulação com instituições de ensino, saúde e cultura pode ampliar o alcance e a qualidade dos serviços oferecidos pelo CRAS.

Sugestão: Estabelecer convênios com universidades, escolas e organizações da sociedade civil para desenvolver projetos conjuntos, estágios supervisionados, campanhas educativas e ações intersetoriais.

5. Estratégias de divulgação dos serviços do CRAS

Justificativa: Muitos usuários desconhecem os serviços oferecidos, o que limita o acesso aos direitos e à proteção social.

Sugestão: Desenvolver campanhas informativas por meio de rádios locais, redes sociais, panfletos e parcerias com escolas e unidades de saúde, promovendo maior visibilidade e aproximação com a comunidade.

Essas sugestões visam contribuir para o aprimoramento contínuo das práticas institucionais, fortalecendo o papel do CRAS como referência na promoção da cidadania, da inclusão social e da garantia de direitos no município de Rorainópolis.



PLANO DE AÇÃO

Com base nas sugestões de melhorias apresentadas, foram selecionados dois pontos prioritários para elaboração de planos de ação: modernização da infraestrutura tecnológica e estratégias de divulgação dos serviços do CRAS.

1. Plano de Ação: Modernização da Infraestrutura Tecnológica

Objetivo: Melhorar a eficiência dos atendimentos e processos administrativos por meio da atualização dos equipamentos e da melhoria da conexão de internet.

Ações Propostas:

Realizar levantamento técnico sobre os equipamentos atuais e suas limitações.

Elaborar relatório com justificativa e orçamento para aquisição de novos computadores, impressoras e roteadores.

Encaminhar solicitação formal à Secretaria Municipal de Assistência Social para liberação de recursos.

Estabelecer cronograma de substituição dos equipamentos e instalação da nova infraestrutura.

Promover treinamento básico para a equipe sobre uso dos novos recursos tecnológicos.

Responsáveis: Coordenação do CRAS, setor de tecnologia da Prefeitura, Secretaria Municipal de Assistência Social.

Prazo Estimado: 90 dias após aprovação do orçamento.

Indicadores de Sucesso:

Redução do tempo de atendimento ao público.

Aumento da estabilidade e velocidade de acesso aos sistemas.

Maior satisfação da equipe com os recursos disponíveis.

2. Plano de Ação: Estratégias de Divulgação dos Serviços do CRAS



Objetivo: Ampliar o conhecimento da população sobre os serviços oferecidos pelo CRAS, promovendo maior acesso aos direitos socioassistenciais.

Ações Propostas:

Criar materiais informativos (panfletos, cartazes, vídeos curtos) com linguagem acessível.

Estabelecer parcerias com rádios locais, escolas e unidades de saúde para divulgação dos serviços.

Realizar palestras e rodas de conversa em espaços comunitários.

Utilizar redes sociais da Prefeitura e da Secretaria para divulgar ações e campanhas do CRAS.

Monitorar o alcance das ações por meio de formulários de avaliação e número de novos atendimentos.

Responsáveis: Equipe técnica do CRAS, setor de comunicação da Prefeitura, parceiros comunitários.

Prazo Estimado: 60 dias para implementação inicial, com ações contínuas ao longo do ano.

Indicadores de Sucesso:

Aumento no número de usuários atendidos mensalmente.

Maior participação da comunidade em oficinas e grupos de convivência.

Retorno positivo nas avaliações das ações informativas.

Esses planos de ação visam fortalecer a estrutura e a visibilidade do CRAS, promovendo melhorias concretas na qualidade dos serviços e no acesso da população aos seus direitos.

