



FACULDADE RATIO
CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL

MARIA DHENAS BARBOSA FERREIRA

**SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS VOLTADO
PARA O GRUPO DE MULHERES: ANÁLISE DO TRABALHO DO CRAS – SEDE
DE PENTECOSTE – CE**

FORTALEZA – CE

2018

MARIA DHENAS BARBOSA FERREIRA

SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS VOLTADO
PARA O GRUPO DE MULHERES: ANÁLISE DO TRABALHO DO CRAS – SEDE DE
PENTECOSTE – CE

Trabalho de Conclusão de Curso para
obtenção do título de Graduação em
Serviço Social, apresentado à Faculdade
Ratio.

Orientadora: Prof^a Ms. Maria do Socorro
Lima Martins Matos.

FORTALEZA – CE

2018

MARIA DHENAS BARBOSA FERREIRA

SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS VOLTADO
PARA O GRUPO DE MULHERES: ANÁLISE DO TRABALHO DO CRAS – SEDE DE
PENTECOSTE – CE

Trabalho de Conclusão de Curso para
obtenção do título de Graduação em
Serviço Social, apresentado à Faculdade
Ratio.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Ms. Maria do Socorro Lima Martins Matos
Orientadora

Prof. Nome do professor
Avaliador(a)

Prof. Nome do professor
Avaliador(a)

Dedico este trabalho, em primeiro lugar, a Deus, por ser essencial em minha vida; e a todos os que sempre me apoiaram, em especial à minha mãe, Maria Valderiza, que sempre me apoiou nos meus estudos e sempre me incentivou para a realização dos meus ideais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus, pelo sentido da vida e por ter me proporcionado chegar até aqui.

À minha família, por me apoiar durante os meus estudos. Em especial minha mãe, por me incentivar e sempre me apoiar nas minhas escolhas. Aos meus tios Valdécio e Rosângela, por me receberem tão bem em sua casa durante o percurso dessa grande jornada, o meu muito obrigada!

À minha orientadora, Prof^a. Ms. Socorro Martins, pela dedicação nas orientações prestadas durante a execução deste trabalho, pelo incentivo e colaboração em seu desenvolvimento.

A todos os professores do curso, pela dedicação e contribuição para minha formação. Em especial aos membros da Banca, Rosa Ângela e Emmanuella Martins.

Obrigada aos entrevistados por dedicarem a mim minutos que tenho certeza que são preciosos em seu dia-a-dia. E aos profissionais do CRAS – sede de Pentecoste, por me receberem tão bem no decorrer da minha pesquisa.

“Os bons serviços públicos são grandes conquistas sociais e uma demonstração convincente de que uma sociedade de fato evoluiu.”

(Ricardo Fischer)

RESUMO

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) visa ao enfrentamento das desigualdades sociais e preconiza a garantia de direitos de famílias, indivíduos e grupos que dela necessitarem. Neste estudo, enfoca-se o Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), buscando compreender como se dá o atendimento às famílias em situação de vulnerabilidade social. São objetivos específicos da pesquisa: descrever a Política de Assistência Social e o Serviço Social; compreender como se dá o compromisso ético-político e profissional proposto para a atuação na Política de Assistência Social; avaliar os resultados do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos no cotidiano dos usuários em atendimento no CRAS – sede em Pentecoste-CE e, com base nas falas desses, fazer uma análise acerca do atendimento recebido. Quanto à metodologia, a pesquisa é bibliográfica, além de contar com uma pesquisa de campo, devido às entrevistas com duas Assistentes Sociais e com quatro pessoas atendidas pelo CRAS de Pentecoste. A análise de conteúdo das entrevistas evidenciou que essas pessoas reconhecem a importância do CRAS em suas vidas e na vida da comunidade que habitam, tendendo a descrever mais aspectos positivos como inclusão social, garantia de direitos, bom vínculo beneficiário-profissional, atividades disponibilizadas, bom atendimento por parte da equipe do CRAS, importância do equipamento na comunidade, apontando como aspectos negativos a precária estrutura física, distância entre o CRAS e suas casas e a alta rotatividade de profissionais. Por fim, ressalta-se a relevância da participação dos usuários, dando voz aos mesmos.

Palavras-chave: Família. Assistência Social. Política Pública.

ABSTRACT

The Política Nacional de Assistência Social (National Social Assistance Policy - PNAS) aims to combat social inequalities and advocates the guarantee of the rights of families, individuals and groups that need it. This study focuses on the Reference Center on Social Assistance (CRAS), seeking to understand how care is given to families in situations of social vulnerability. Specific objectives of the research are: describe the Social Assistance Policy and Social Work; understand how the ethical-political and professional commitment proposed for action in the Social Assistance Policy is given; to evaluate the results of the Service of Coexistence and Strengthening of Links in the daily life of the users in attendance at CRAS - in Pentecoste-CE and, based on their statements, to make an analysis about the service received. As for the methodology, the research is bibliographical, besides having a field research, due to the interviews with two Social Assistants and with four people attended by the Pentecoste CRAS. The content analysis of interviews revealed that these people recognize the importance of CRAS in their lives and the life of the community they inhabit, tending to describe more positive aspects such as social inclusion, guarantee of rights, good beneficiary-professional bond, available activities, good attendance by the CRAS team, importance of the equipment in the community, pointing out as negative aspects the precarious physical structure, distance between the CRAS and their houses and the high turnover of professionals. Finally, the relevance of the users' participation is highlighted, giving voice to them.

Keywords: Family. Social assistance. Public policy.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 PERCURSO METODOLÓGICO	17
2.1 Aproximação com o objeto	17
2.2 Caminho metodológico	19
3 A POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	21
3.1 A Política de Assistência Social: resgate histórico	21
3.2 Parâmetros da atuação do Serviço Social na Política de Assistência Social	29
3.3 A Política de Assistência Social em Pentecoste	34
3.4 O CRAS – sede em Pentecoste-Ce	40
4 A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL JUNTO ÀS FAMÍLIAS ATENDIDAS PELO CRAS	43
4.1 A concepção do atendimento a partir da visão do profissional	45
4.2 A importância do atendimento para os usuários do CRAS	50
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS	59
APÊNDICES	62

1 INTRODUÇÃO

A assistência social no Brasil, efetivada como política pública e direito do cidadão, é um fenômeno recente e possui como marcos legais a Constituição Federal de 1988, a regulamentação da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS no ano de 1993 e a aprovação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS em 2004. A política de assistência social está inserida no sistema do bem-estar social brasileiro, juntamente com a previdência social e o direito à saúde; e, juntas, compõem o chamado tripé da seguridade social no Brasil.

De acordo com a PNAS (BRASIL, 2004), a assistência social deverá ser prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social. Além disso, dentre seus objetivos estão a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice.

A Assistência Social no Brasil organiza-se em Proteção Social Básica – PSB e Proteção Social Especial – PSE, que se distinguem pelo oferecimento de programas, serviços, projetos e benefícios. De caráter preventivo, a PSB visa evitar o agravamento das vulnerabilidades e riscos sociais, promovendo esforços para que não ocorra violação dos direitos de cidadania e se fortaleçam os vínculos familiares e comunitários. Os serviços e ações da PSB são oferecidos prioritariamente no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, unidade pública estatal de base territorial, que se localiza, em geral, em áreas de maior vulnerabilidade social.

A PSE tem por objetivo oferecer serviços, programas, projetos e benefícios de caráter protetivo, quando há iminência ou já ocorreu a violação de direitos, a fim de se resgatar a dignidade e as condições de vida das famílias ou indivíduos. Nesse sentido, a PNAS operacionaliza a proteção social no Brasil, estabelecendo a divisão de responsabilidades e competências entre as esferas de governo, níveis e instrumentos de gestão, critérios de partilha e transferência de recursos, proteções a serem ofertadas, entre outros aspectos, que possibilitam a implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS.

O trabalho em questão busca desvelar as múltiplas expressões da questão social que se manifestam no Centro de Referência da Assistência Social – CRAS, e as respostas engendradas pelo Assistente Social no enfrentamento dessas demandas. Nessa direção, busca-se não só discriminar tais demandas, mas, principalmente, decifrá-las, numa perspectiva totalizante que abarque as

particularidades, singularidades, semelhanças, diferenças, complexidade, contradições, fragilidades, limites e possibilidades de enfrentamento.

Em seguida, uma discussão indispensável será feita em torno do trabalho do Assistente Social no CRAS, pois, se há demanda tradicional ou contemporânea, há exercício profissional, há intervenção direcionada, repleta de atribuições, competências, com instrumentais e técnicas particulares à política de assistência social.

Dentro desse contexto, algumas abordagens se fazem necessárias, dentre elas a da família como base de todo processo social. É certo que a família é sem dúvida a instituição e o agrupamento humano mais antigo, haja vista que todo ser humano, todo indivíduo nasce em razão da família e, via de regra, no âmbito desta, associando-se com seus demais membros.

A ideia do que vem a ser família, suas características, sua formação e etc., é um conceito extremamente volátil e mutável no tempo, acompanhando sempre a evolução dos ideais sociais, das descobertas científicas e dos costumes da sociedade, sendo impossível se construir uma ideia sólida e fixa da família e de suas características. A família é a base para a ocorrência de uma transformação qualitativa e esta deve ser trabalhada para se ter resultados importantes, como a boa convivência.

Nos últimos anos, segundo Blytted (2009), ocorreram mudanças no interior familiar. A convivência se tornou um desafio para muitas famílias e estas estão cada vez mais procurando uma assistência social voltada para um trabalho conjunto, onde, além de métodos e práticas socioeducativas utilizadas para a boa convivência, o aprendizado humano ganha destaque.

O trabalho do assistente social com a família faz parte do cotidiano em diversas áreas de intervenção. De acordo com Mioto (2004), no âmbito do Serviço Social, os processos de atenção às famílias fazem parte da história da profissão.

Segundo Neder (1996), os assistentes sociais são os únicos profissionais que têm a família como objeto privilegiado de intervenção durante toda sua trajetória histórica, ao contrário de outras profissões que a privilegiam em alguns momentos e, em outros, a tiram de cena.

Os processos de intervenção com famílias que são pensados no âmbito direto do atendimento devem ser vislumbrados no universo das ações profissionais e outras possibilidades de se trabalhar com famílias devem ser levadas em

consideração, pois os espaços de proposição, articulação e avaliação estão abertos e se dirigem para um atendimento diferenciado.

É inadequado o tratamento maciço, por pobreza ou falimento familiar, pois o sentimento de desvantagem familiar leva os indivíduos envolvidos a um processo de desistência ou desânimo.

O fator determinante para um trabalho em conjunto é a existência de determinações e objetivos em comum; o centro do problema familiar deve ser visto e analisado para se chegar a conclusões e medidas importantes para as possíveis soluções.

A ideia que temos de família hoje não é a mesma de tempos atrás, vez que estamos em um momento de desenvolvimento social e jurídico sobre o tema, onde o conceito do que é família está sendo ampliado.

Antigamente, o modelo familiar predominante era o patriarcal, patrimonial e matrimonial. Em tal modelo, tínhamos a figura do “chefe de família”, que era o líder, o centro do grupo familiar e responsável pela tomada das decisões. Era tido como o provedor e suas decisões deveriam ser seguidas por todos.

Além disso, a ideia de família era patrimonial e imperialista, prova disso estava no fato de que as uniões entre pessoas não se davam pela afeição entre as mesmas, mas sim pelas escolhas dos patriarcas, com o interesse de aumentar o poder e o patrimônio de suas famílias. Em tal modelo, muitas vezes os nubentes nem sequer se conheciam, mas se viam obrigados a contrair núpcias para honrar o bom nome da família e contribuir para seu fortalecimento econômico.

A família era constituída unicamente pelo casamento, não havia que se falar em nenhum outro meio de constituição familiar, como a união estável. Como consequência de tais fatos, a figura do divórcio era inimaginável, vez que a felicidade dos membros não era mais importante do que a predominância da família como instituição, afinal, o divórcio representaria uma quebra no poderio econômico concretizado pelo casamento.

Temos, então, que em tal modelo a família é vista como uma instituição, onde a felicidade e a liberdade de seus membros é um ideal secundário e que somente era levado em conta se atendido o ideal primário, que era o fortalecimento econômico/patrimonial da instituição familiar.

A concepção de família no consenso existente sobre as transformações tem se concentrado apenas nos aspectos referentes à sua estrutura e composição, ou

seja, a sociedade espera postulações culturais tradicionais referentes aos papéis paterno e materno, principalmente (MIOTO, 2004).

Pelo enunciado acima, fica claro que tal ideia de família é tida como inconcebível atualmente; uma forma arcaica e, de certo modo, repudiada na atualidade. Porém, isso somente se deu pela evolução pela qual passou a sociedade, ao lutar pela igualdade entre os indivíduos e pela valorização da dignidade da pessoa humana, conquistas essas que se encontram estabelecidas hoje em nosso mais alto regramento jurídico, a Constituição Federal de 1988.

Portanto, é errôneo não reconhecer a influência das conquistas sociais na elaboração do conceito de família, sendo, inclusive, esse o motivo de tal conceito ser mutável ao longo do tempo.

A importância da família como referência no âmbito da política pública de Assistência Social fundamenta-se na ideia de que a família é o espaço primeiro de proteção e socialização dos indivíduos e, para cumprir com tais funções, precisa ser protegida.

Sendo assim, o CRAS trabalha considerando novas referências para a compreensão dos diferentes arranjos familiares, superando o reconhecimento de um modelo único baseado na família nuclear, partindo do pressuposto de que são funções básicas da família: prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais; de identidade grupal; além de ser mediadora das relações dos seus membros.

É importante afirmar que a escolha do tema pode ser justificada pela sua atualidade, já que são notórias as dificuldades de convivência no interior familiar.

Os assistentes sociais devem apresentar uma aproximação entre ação e fala, observando as expectativas familiares com relação à resolução dos problemas vivenciados. Esse tipo de conduta mostra a firmeza no processo de intervenção, pois um trabalho conjunto tende a apresentar bons resultados.

Diante desse contexto, o presente trabalho de conclusão de curso (TCC) traz como tema: O Serviço Social e o Atendimento no CRAS – Sede de Pentecoste – CE: Análise do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos voltado para um Grupo de Mulheres com base na visão do usuário.

O interesse pelo tema surgiu em consequência de alguns acontecimentos que surgiram na minha vida, os quais descreverei. No segundo semestre do ano de 2017, comecei meu Projeto de TCC com o seguinte tema: “A atuação do Assistente

Social frente à realidade da pessoa em situação de rua”, com o objeto de pesquisa no Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua – Centro Pop do Bairro Benfica, Fortaleza – CE. Mas, devido a alguns contratempos, não pude dar continuidade, deixando para o ano seguinte.

No começo de 2018, participei de uma seletiva realizada no meu município, Pentecoste e, sendo aprovada, logo comecei a trabalhar no Programa Primeira Infância no Sistema Único de Assistência Social – SUAS/Criança Feliz, o que dificultou a minha ida até o Centro Pop para a realização da pesquisa.

Por esse motivo, optei por trocar o tema e trabalhar em cima de uma temática que eu pudesse desenvolver no meu próprio município. Dentro dessa perspectiva, escolhi o CRAS de Pentecoste como um lugar que me daria a possibilidade de desenvolver meu TCC, por ser o local do primeiro acesso das famílias à rede de Proteção Social Básica, tendo em vista que o Serviço Social tem em seu âmbito os processos de atenção às famílias e que logo estaria eu atuando com as famílias através da prática profissional. Dentre os grupos atendidos pelo CRAS, o escolhido para uma pesquisa direta foi o Grupo de Mulheres.

O CRAS é uma unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situação de vulnerabilidade e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

O CRAS é o equipamento de referência nos territórios para o atendimento das famílias em situação de vulnerabilidade social e a porta de entrada para o acesso às ofertas da Proteção Social Básica. Esse equipamento deve estar instalado em local próximo ao território vulnerável e de risco, a fim de garantir o acesso das famílias aos serviços ofertados pelo mesmo. Diante disso, o CRAS localizado na cidade de Pentecoste foi instalado em um bairro que atende as exigências apresentadas na NOB/SUAS, com elementos de extrema vulnerabilidade social.

Aqui se faz necessária uma breve descrição do município de Pentecoste, para um melhor entendimento.

Pentecoste é um município brasileiro do estado do Ceará. Sua população estimada em 2012 era de 36.773 habitantes, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2012). Fica a aproximadamente 89 km de

distância da capital Fortaleza. É uma cidade que vive principalmente da agricultura, do comércio e também da indústria de calçados, com duas fábricas instaladas no município, que tem toda sua produção exportada para fora do estado e do país.

Vale ressaltar também que, no município, fica localizado um dos maiores centros de pesquisas ictiológicas¹ da América do Sul, de onde são exportados alevinos de várias espécies e tecnologia de desenvolvimento de criatórios e reprodução para todo o estado e regiões Nordeste e Norte do país.

Atualmente, o CRAS possui sede própria, inaugurado em 30 de junho de 2008, situado na Rua Francisco Oliveira Lima s/nº, no bairro São Francisco. Vale ressaltar que o município de Pentecoste é classificado como de pequeno porte II², de acordo com a Política Nacional da Assistência Social – PNAS. Por possuir pouco mais de 36 mil habitantes, possui dois CRAS. Um que atende na Zona Urbana e outro que atende toda a Zona Rural do município.

Sabe-se que, antes da sede própria, o CRAS funcionava em um prédio alugado, situado na Rua XV de Novembro. Em 01 de outubro de 2005, no seu surgimento no município, seu quadro funcional era composto por duas assistentes sociais, uma psicóloga, um agente administrativo e uma auxiliar de serviços gerais. Atualmente, esse quadro aumentou devido à grande demanda que o CRAS vem atendendo, estando assim composto por uma equipe de profissionais que tanto possuem nível superior e médio, com uma coordenadora; duas assistentes sociais; uma psicóloga; um auxiliar administrativo; quatro orientadoras sociais; um motorista e três auxiliares de serviços gerais.

O principal serviço ofertado pelo CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, cuja execução é obrigatória e exclusiva. Além do PAIF e dos outros Serviços ofertados pelo CRAS, esse é um espaço onde as famílias buscam informações e orientações para o encaminhamento de outros serviços e políticas públicas que o município oferece para a população.

No CRAS funcionam também os grupos de convivência: Fortalecendo Laços (criança de zero a 6 anos), Grupo I (crianças e adolescentes de 7 a 10 anos), Grupo

¹ Centro de Pesquisas Rodolpho Von Hering, voltado para a ictiologia, ciência que estuda as espécies de peixes e sua relação com o ambiente, seus padrões de crescimento e distribuição, hábitos de vida, história evolutiva, entre outros aspectos.

² Município de Pequeno Porte II, quando tem uma população entre 20.001 a 50.000 habitantes – mínimo de 1 CRAS para até 3500 famílias referenciadas.

II (crianças de 11 a 15 anos), Grupo III (de 16 a 17 anos), Grupo de Mulheres (18 a 59 anos) e Grupo de Idosos (60 anos acima).

Diante desse contexto, esta pesquisa tem como objetivo geral compreender o trabalho do assistente social com famílias no Centro de Referência da Assistência Social – CRAS, sede de Pentecoste. São objetivos específicos da pesquisa: descrever a Política de Assistência Social e o Serviço Social; avaliar os resultados do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos no cotidiano dos usuários em atendimento no CRAS – sede, em Pentecoste – CE, com base nas falas desses.

A elaboração deste trabalho teve como referências principais: José Paulo Netto, Maria Lúcia Martinelli e Marilda Villela Yamamoto. Cabe mencionar também que se buscou, em outros autores, informações suplementares que auxiliaram na consolidação deste material.

Com relação à metodologia utilizada, esta é uma pesquisa bibliográfica, realizada junto à Política de Assistência Social, a partir de documentos elaborados pelo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS); ao mesmo tempo, foi realizada uma pesquisa de campo, com assistentes sociais que trabalham no CRAS de Pentecoste, assim como com o Grupo de Mulheres atendidas nesta unidade.

Para a realização deste trabalho, foi adotada a pesquisa qualitativa, a partir da realização de entrevistas, bem como a revisão bibliográfica que, segundo Oliveira (2007), é a que entra em contato direto com obras, artigos e documentos que farão com que haja uma maior aproximação do tema estudado. A investigação bibliográfica acontece com o objetivo de encontrar sementes importantes da convivência familiar e, para tanto, leva em conta diversas opiniões de diversos autores, sempre com o propósito de conhecer e expor o trabalho dos assistentes sociais no que diz respeito à orientação e apoio familiar.

As entrevistas foram feitas com a assistente social e o Grupo de Mulheres que são atendidas no CRAS – sede Pentecoste.

Objetivando compreender o trabalho do Serviço Social com famílias, busca-se no primeiro capítulo apresentar o Panorama da Política de Assistência Social e o Serviço Social em si, expondo inicialmente algumas concepções sobre a família e o trabalho dos Assistentes Sociais, em questões que envolvem comportamentos familiares. Em seguida, é abordada a relação entre família e assistência social. Por fim, verificam-se quais os serviços que são ofertados no CRAS pela assistência

social em Pentecoste-CE e qual a percepção das famílias em relação ao trabalho do assistente social nesse âmbito.

Após a análise do trabalho desenvolvido pelas Assistentes Sociais no CRAS, busca-se analisar a importância dada pelos usuários a esse atendimento, com base nas falas desses.

Concluimos o trabalho apresentando algumas considerações e proposições, que esperamos que subsidiem o debate sobre a política de assistência social, bem como as reflexões sobre o fazer profissional no CRAS.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

2.1 Aproximação com o objeto

No começo do ano de 2017, eu me preparava para a disciplina de TCC 2 e logo me veio a pergunta: com qual tema irei trabalhar? A população em situação de rua sempre me chamou a atenção e interesse, no sentido de melhor compreender a atuação do assistente social frente à realidade da pessoa em situação de rua. No meu município, essa realidade não é vista com tanta frequência, visto que se trata de município pequeno, o que dificultou o desenvolvimento dessa discussão.

Nesse mesmo momento, comecei meu estágio, para o qual tive que me deslocar do meu município para Fortaleza. Nesse tempo de estágio, observei que ali seria o momento certo e o lugar certo para desenvolver a minha pesquisa, porque tinha meu público e, por consequência, teria que estar em Fortaleza toda semana, o que facilitaria vivenciar essa realidade e assim desenvolver meu TCC.

O percurso que eu fazia até chegar ao meu campo de estágio foi o suficiente para observar a realidade vivida por essas pessoas e o número significativo de pessoas em situação de rua. Pessoas que fazem da calçada sua cama e do papelão seu cobertor, pessoas vítimas do preconceito e do processo de exclusão de uma sociedade capitalista. A partir desse momento, comecei a discorrer sobre a pessoa em situação de rua e a atuação do assistente social voltado para esse segmento populacional, ressaltando as contribuições que o Serviço Social enquanto profissão de caráter interventivo e igualitária na defesa dos direitos humanos pode contribuir na perspectiva da inclusão social dessas pessoas e nas diversas refrações da questão social.

Tendo em caminho o processo de introdução do tema acima citado, comecei as orientações e, a partir daí, dei início ao desenvolvimento da pesquisa, com o objeto de pesquisa sendo realizado no Centro Pop do Bairro Benfica, em Fortaleza-Ce, mas, devido a alguns contratemplos, não pude dar continuidade a esse projeto, deixando-o para o ano seguinte. Como nem sempre o que planejamos é algo certo de acontecer, no começo de 2018, participei de uma seletiva realizada no meu município, Pentecoste, sendo selecionada. Logo comecei a trabalhar no Programa Primeira Infância, no Sistema Único de Assistência Social – SUAS/Criança Feliz, o que dificultou a minha ida até o Centro Pop para a realização da pesquisa.

Por esse motivo, optei por trocar o tema e trabalhar em cima de uma temática que eu pudesse desenvolver no meu próprio município. Diante desse contexto, resolvi trabalhar em cima do Serviço Social e do Atendimento no Centro de Referência em Assistência Social – CRAS, sede de Pentecoste. Dentro dessa perspectiva, escolhi o CRAS como um lugar que me daria a possibilidade de desenvolver meu TCC, por ser o local do primeiro acesso das famílias à rede de Proteção Social Básica, tendo em vista que o Serviço Social tem em seu âmbito os processos de atenção às famílias. Dentro dos grupos atendidos pelo CRAS o escolhido para uma pesquisa direta foi o Grupo de Mulheres, porque foi visto que são as mulheres, basicamente, quem mais costumam acessar os serviços, tendo como motivação principal a procura por benefícios. Outra motivação, mas em escala menor, é a busca por orientações e documentação.

O interesse por tal grupo surgiu a partir dos depoimentos de algumas mulheres que fazem parte do mesmo, diante dos relatos de vivência que elas partilham. Vi que o grupo de mulheres vai além de um serviço ofertado pelo CRAS. Lá elas vivem momentos de partilha, momentos de alegria, de conhecimento e superação. O serviço aqui citado vem trabalhando os vínculos e os valores de modo que elas são incentivadas a uma participação conjunta, desenvolvendo um espírito de socialização na família e na própria comunidade.

Objetivou-se, assim, compreender o trabalho do Serviço Social com famílias e analisar o Serviço de Convivência e o Fortalecimento de Vínculos e a influência do mesmo no cotidiano de vida do usuário com base nas falas dessas mulheres.

Como acadêmica de graduação em Serviço Social, vejo esta pesquisa como uma contribuição de suma importância no sentido de proporcionar conhecimentos relevantes à minha área de atuação. Escolhi pesquisar sobre tal temática porque irá me proporcionar um olhar mais crítico frente à realidade da minha atuação como profissional do Serviço Social, pois suscita a busca de novas respostas que contribuem de maneira significativa no processo do conhecimento, respondendo e solucionando dúvidas, além de ser uma ferramenta importantíssima para a inovação de novos conhecimentos.

2.2 Caminho metodológico

Esta parte do trabalho monográfico tem como finalidade esclarecer os tipos de pesquisa que foram trabalhadas no decorrer do seu desenvolvimento. Minayo (2002) define metodologia como sendo o caminho e os instrumentos próprios para abordar a realidade, incluindo concepções teóricas da abordagem, que permitem a compreensão da realidade, além de incluir a criatividade do pesquisador como instrumento a ser utilizado.

Na mesma linha, Bryne (1991, p. 29) diz que:

Metodologia deve ajudar a explicar não apenas os produtos da investigação científica, mas principalmente seu próprio processo, pois suas exigências não são de submissão estrita a procedimentos rígidos, mas antes da fecundidade na proteção dos resultados.

É a metodologia que explica as opções teóricas fundamentais e expõe as implicações do caminho escolhido para compreender determinada realidade e o homem em relação com ela (MINAYO, 1994).

Assim, pode-se considerar a metodologia como uma forma de discurso que apresenta o método escolhido como lente para o enfrentamento da pesquisa.

Para trazermos tais discussões para o corpo deste trabalho, foi necessário tomarmos como indispensável o uso da pesquisa bibliográfica que nos proporcionou uma sustentação teórica necessária para a análise dos dados coletados.

Em sequência, para colhermos as informações necessárias dos sujeitos participantes para a nossa pesquisa, foi necessário utilizarmos a pesquisa de campo, a qual os autores Marconi e Lakatos (1996) dizem ser uma fase que é realizada após o estudo bibliográfico, para que o pesquisador tenha um bom conhecimento sobre o assunto, pois, é nessa etapa que ele vai definir os objetivos da pesquisa, as hipóteses, definir qual é o meio de coleta de dados, tamanho da amostra e como serão analisados.

Em face da pesquisa de campo, como ressaltam os autores acima, é imprescindível que o pesquisador obedeça a essa “regra”, primeiro ter o conhecimento do assunto, ou seja, ter previamente concluído a parte da pesquisa bibliográfica para que, no ato da entrevista, o entrevistador esteja em consonância com as respostas dadas pelos entrevistados.

No caso da nossa pesquisa, trata-se de um estudo qualitativo, exploratório e descritivo, com o intuito de compreender a forma como as famílias que são acompanhadas pelo CRAS avaliam o atendimento a elas disponibilizado.

O estudo de campo foi realizado na cidade de Pentecoste – CE, no Centro de Referência da Assistência Social – CRAS – sede.

O veículo utilizado para a coleta de dados foi a entrevista semiestruturada aberta, com alguns dos usuários do serviço, especificamente o grupo de mulheres, a assistente social e o orientador. O instrumento aqui utilizado possibilita que sejam exploradas outras questões que surjam no decorrer da entrevista, sendo algo mais flexível.

Como entre os usuários dos CRAS o analfabetismo e a baixa escolarização são fatores recorrentes, o instrumento utilizado foi de grande relevância, levando em conta essa realidade em relação a outras técnicas, como questionários e formulários. A entrevista apresenta algumas vantagens, permitindo a obtenção de riquezas informativas, por serem dotadas de estilo mais aberto, aproximando-se mais de uma conversação (diálogo) entre pesquisador e o sujeito.

O instrumento utilizado na pesquisa contou com uma parte inicial, com vistas a conhecer o campo e os profissionais que desenvolvem os serviços ofertados na instituição; posteriormente, foi agendada uma segunda visita, no intuito de participar com a permissão dos profissionais e dos usuários das atividades diárias realizadas, bem como conhecer o perfil dos participantes no CRAS – sede.

As entrevistas com as mulheres participantes do grupo de mulheres atendidas no CRAS foram aplicadas no decorrer das atividades cotidianas do CRAS – sede, ou seja, as mulheres foram contatadas à medida que se reuniam para a realização dos projetos. A abordagem se constitui em uma breve explanação sobre a pesquisa, seus objetivos e a aplicação individual da entrevista.

Depois de concluídas as perguntas e respostas, essas foram transcritas e analisadas com base na análise do discurso.

3 A POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

3.1 A Política de Assistência Social: resgate histórico

O presente Capítulo se propõe a efetuar uma análise da construção da Política de Assistência Social, com ênfase no Brasil, enfocando o processo histórico, os marcos legais, os desafios e perspectivas na conjuntura contemporânea, no sentido de compreender os desafios e dilemas presentes na sua operacionalização na contemporaneidade.

Ao fazermos uma retrospectiva nos fatos concernentes ao social, podemos perceber que a origem da assistência social no Brasil e no mundo tem suas raízes na caridade, na filantropia e na solidariedade religiosa. Sendo que tais práticas compreendiam ações paternalistas e/ou clientelistas do poder público, favores concedidos aos indivíduos, pressupondo que tais pessoas atendidas eram favorecidas e não cidadãos ou usuários de um serviço ao qual tinham direito. Portanto, a assistência confundia-se com a benesse, ou seja, ajuda aos pobres e necessitados, configurando-se mais como uma prática do que como uma política.

Para compreendermos o desenvolvimento das políticas sociais no Brasil ao longo dos anos, é preciso fazer uma retrospectiva da trajetória de implementação do sistema de proteção social.

O avanço do capitalismo industrial na década de 1930 acarretou uma intensificação da exploração da força de trabalho e agravamento significativo nos níveis de desigualdade social, ocasionando um aprofundamento das expressões da questão social, principalmente da pobreza.

Dentro desse contexto, surge a necessidade da construção de um sistema de proteção social e tal sistema nasce com um caráter compensatório para regular e minimizar as mazelas sociais. Dessa maneira, ao longo do século XX, a população que tinha uma cidadania regulada pelo Estado emerge de seu descontentamento social e passa a expressar sua insatisfação através dos movimentos sociais de caráter reivindicatório que se fortalecem nos anos 1980 contra a ditadura militar.

Como reflexo das lutas populares em prol da defesa e efetivação de direitos civis e sociais, a Constituição Federal brasileira de 1988 define e implementa a Seguridade Social, na qual a Assistência Social, Previdência Social e Saúde constituem a tríade que sustenta esta política no país.

Foi a partir da Constituição Federal de 1988 que houve um reconhecimento dos direitos humanos sociais como um avanço significativo. Pela primeira vez, o homem brasileiro era tratado como cidadão, como sujeito e possuidor de direitos, dentre os quais estava o direito à Seguridade Social.

A partir da Constituição Cidadã de 1988, a Assistência Social é firmada como política pública que deve atender a todos que dela necessitar, configurando-se, dessa forma, como direito de cidadão e dever do Estado. Tal direito é ratificado pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) nº 8.742 de 1993 e pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), de 2005, que por meio de um sistema descentralizado e participativo contribuem para a criação de medidas que assistem e defendem os cidadãos que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

Amparada nos estatutos legais, é instituída a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), em 2004, que como política pública de direito social é assegurada pela Constituição, sistematizada e aprovada a partir do SUAS, e normatizada pela LOAS, a qual garante a universalidade dos direitos sociais e o acesso aos serviços socioassistenciais, que serão, a posteriori, melhor elucidados. De acordo com a Constituição Federal, 1988, em seu art.203:

A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

- I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
- II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;
- III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;
- IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;
- V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei (BRASIL, 1988).

A assistência social passa a ser definida como direito social de todo cidadão que dela necessitar, concretizada pelo Estado e primando pela população menos favorecida, que antes da constituição era merecedora de benesses e caridades. A Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS foi aprovada na lei 8.742 de 07 de dezembro de 1993, como política social pública.

Com a implementação da LOAS esse direito é operacionalizado através de normas e critérios objetivos, para que todos que necessitarem possam ter acesso à assistência social. Conforme art.1º desta Lei,

A assistência social é direito do cidadão e dever do Estado é Política de Seguridade social não contributiva, que prevê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto de iniciativa pública e da sociedade para garantir o atendimento às necessidades básicas (PNAS, 2004, 31).

A assistência social inserida na Seguridade Social e apontada como política de Proteção Social articulada a outras políticas do campo social é voltada à garantia de direitos e de condições dignas de vida (MDS/PNAS, 2005).

A Política de Assistência Social deve ser realizada de forma integrada às políticas setoriais, visando ao enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais. Portanto, objetiva:

Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitarem; Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços sócio assistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural; Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família e que garantam a convivência familiar e comunitária (MDS/PNAS, 2005, p. 33).

E tem como seus usuários os:

Cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidade estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiência; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (MDS/PNAS, 2005, p. 33).

Em 1998, ainda que pouco conhecida e debatida, é instituída a primeira versão oficial da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), através da Resolução nº 207 do Conselho Nacional de Assistência Social. Percebe-se que na maioria dos estudos precedentes ao tema há um salto no tempo. Em geral, sugerem como cronologia: Constituição Federal de 1988, LOAS/93, PNAS/2004 (SUAS) e

deixam de lado a PNAS/98 e suas ideias. Mais da metade dessa PNAS refere-se ao marco situacional, cerca de 65% dela. A preocupação era a de mapear e caracterizar as demandas no cenário nacional.

Logo na apresentação, é explicitado que a Política Nacional de Assistência Social “é o instrumento de gestão que transforma em ações diretas os pressupostos constitucionais e as regulamentações da LOAS” (PNAS, 1998, p. 05).

No decorrer do texto da PNAS/98, constata-se que há uma forte referência ainda presente no processo de globalização, reforma do Estado, construção de estratégias, “para além do limite de ação do Estado (...) a relação Estado e sociedade assume novos contornos. O Estado mostra-se insuficiente para responder, sozinho, às demandas sociais” (PNAS, 1998, p. 09). Há uma tendência em não dar centralidade ao Estado.

Tal PNAS avança trabalhando numa perspectiva descentralizada e participativa, propondo mecanismos de visibilidade e controle social, através das funções de inserção, prevenção, promoção e proteção social.

Essa política detalha muitas questões no marco situacional e esvazia o debate propriamente acerca da política de assistência social. Aponta que:

[...] as políticas sociais devem articular programas universais, enquanto direito de todos, e ações focalizadas que privilegiem grupos sociais específicos [...] Nessa perspectiva, a histórica polarização entre focalização e universalidade ganha novas dimensões (PNAS, 1998, p. 31).

Portanto, não trabalha com indicadores ligados à assistência social, como os de acolhida, convívio, vulnerabilidades e riscos sociais. A PNAS/98 expõe que as famílias vulnerabilizadas pela pobreza e exclusão compõem o foco dos serviços e entende a família e a comunidade como lugares naturais de proteção e inclusão social. Valoriza a ação descentralizada, tendo como base o microterritório (a comunidade), com vistas ao desenvolvimento local sustentável.

A classificação de pessoas por faixa etária, por situações circunstanciais ou conjunturais ou por condição de desvantagem, seguida de corte pelo rendimento familiar per capita mensal de até meio salário mínimo, busca incorporar os destinatários da assistência social previstos na LOAS (PNAS, 1998, p. 51).

A PNAS/1998 estabelece como princípios e diretrizes: universalização dos direitos sociais; promoção da equidade; primazia da responsabilidade do Estado;

centralidade na família; descentralização; comando único; participação da população; articulação com outras políticas setoriais e macroeconômicas; estreitamento da parceria entre Estado e organizações da sociedade civil; promoção de ações integradas; fomento a estudos e pesquisas que subsidiem a gestão do sistema e a avaliação de impactos da PNAS. Define como “destinatários” os segmentos excluídos involuntariamente, em condições de vulnerabilidade, desvantagem pessoal e situações circunstanciais e conjunturais. E aponta como objetivos: promover a inclusão; desenvolver ações tendo como principal referencial a família; contribuir para a melhoria das condições de vida; estabelecer diretrizes para planos, benefícios, serviços, programas e projetos de assistência social.

Assinala como estratégias: desenvolvimento da capacidade gestora do Sistema Nacional de Assistência Social; fortalecimento dos conselhos, conferências e fóruns; efetivação de fontes de financiamento; formulação da rede de inclusão e proteção social; construção de um sistema de informações, de indicadores para o Sistema de Avaliação de Impacto e Resultados e implementação do sistema de acompanhamento da rede de assistência social. Afirma, ainda, que a gestão se realiza de forma descentralizada, participativa e com primazia de responsabilidade do Estado, estabelece as competências dos entes federados e que o financiamento deve ser corresponsabilidade dos três níveis de governo.

Em 1998 é publicada também a segunda Norma Operacional Básica de Assistência Social (NOBAS), através da Resolução CNAS Nº 207/98 – NOBAS/98, que disciplina a descentralização político-administrativa da assistência social, o financiamento e a relação entre os três níveis de governo.

Fala em “privilegiamento” de segmentos sociais mais vulneráveis e assinala que as mudanças institucionais e as mobilizações da sociedade têm contribuído para criar as condições para a construção do Sistema Descentralizado e Participativo de Assistência Social. Estabelece como diretrizes, dentre outras: descentralização; participação da sociedade; primazia da responsabilidade do Estado; articulação com outras políticas sociais; centralidade na família para a concepção e a implementação dos serviços, programas e projetos; ênfase na redistribuição de renda e promoção do acesso dos destinatários a bens e serviços essenciais; ênfase na avaliação dos impactos e dos resultados da política de assistência social (BRASIL, 1998).

A NOB/98 determina que serão considerados os segmentos populacionais com renda familiar per capita de até meio (1/2) salário mínimo, priorizando indivíduos e segmentos populacionais em condições de vulnerabilidade. Aponta, também, que cabe à assistência social o desempenho de quatro funções distintas e complementares: a) Inserção: esforço de inclusão dos destinatários da assistência social nas políticas sociais básicas; b) Prevenção: manter incluídos no sistema social aqueles segmentos que permanecem vulneráveis; c) Promoção: promoção da cidadania, eliminando relações clientelistas que não se pautam por direitos e que subalternizam, fragmentam e desorganizam os destinatários da assistência social; d) Proteção: ações de redistribuição de renda e oferta de serviços sociais mais abrangentes. Expressa-se como mediadora de acesso a outras políticas, sem competências próprias de provisão.

Assim a PNAS e a NOB de 1998 retomaram a discussão sobre critérios de transferência de recursos. Determinaram a família como principal referência de atuação e classificaram os “destinatários” como os que se encontram em condições de vulnerabilidade. Definiram como funções: inserção, prevenção, promoção e proteção social. Esta decisão do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, por intermédio da Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS e do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS, de elaborar, aprovar e tornar pública a presente Política Nacional de Assistência Social – PNAS, demonstra a intenção e o compromisso do MDS/SNAS e do CNAS em materializar as diretrizes da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS.

O Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS aprovou pela Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004 a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, e pela Resolução nº 130, de 15 novembro de 2005 o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, que operacionaliza a política de assistência social. O SUAS é sistema de gestão descentralizado e participativo, que regula e organiza a rede de atendimentos sócios assistenciais (BRASIL, 2004).

A PNAS, que é um documento normatizador das ações de assistência social, aprovado pela Resolução nº 145 de 15 de outubro de 2004, promove principalmente a defesa e a atenção aos interesses e necessidades às pessoas em situação de risco e/ou vulnerabilidade social, cabendo a mesma, ações que promovam a prevenção, a proteção, a promoção e a inserção social, como também um conjunto de garantias e seguranças. A mesma é construída a fim de integrar as

demais políticas sociais, considerando as peculiaridades sociais e territoriais, efetivando, assim, a garantia dos mínimos sociais, bem como a universalização dos direitos sociais (BRASIL, 2004), e tem como órgão gestor, em âmbito nacional, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS)³.

Fica instituído também na LOAS, em seus artigos 4º e 5º, enquanto modelo de gestão, o Sistema Único da Assistência Social (SUAS).

De acordo com a PNAS (2004):

O SUAS define e organiza a execução da política de assistência social possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, nomenclatura nos serviços e da rede sócio assistencial e os eixos estruturantes e de subsistemas conforme aqui descritos: Matricialidade Sócio familiar, Descentralização político-administrativa e Territorialização, Novas bases para a relação entre o Estado e Sociedade Civil, Financiamento, Controle Social, Desafio da participação popular/cidadão usuário, Política de recursos Humanos, Informação, o monitoramento e a avaliação (MDS/PNAS, 2004, p. 39).

Vale ressaltar dentro desse contexto a matricialidade sociofamiliar, um dos focos da nossa pesquisa, vendo que a centralidade é para a garantia de direitos a toda família, considerando as vulnerabilidades sociais e suas transformações.

Ou seja, a centralidade da família é garantida à medida que na Assistência Social, com base em indicadores das necessidades familiares, se desenvolva uma política de cunho universalista, que em conjunto com as transferências de renda em patamares aceitáveis se desenvolva, prioritariamente, em redes sócio assistenciais que suportem as tarefas cotidianas de cuidado e que valorizem a convivência familiar e comunitária (BRASIL, PNAS, 2009, p. 42).

A família na PNAS é considerada um grupo de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e de solidariedade, que precisa ser cuidado para que possa conseguir condições de garantir sustentabilidade através da promoção, proteção, prevenção e inclusão de seus membros. É um núcleo social básico de acolhida, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social (NOB/SUAS, 2005, p. 17).

Segundo a PNAS (2004), a proteção social básica tem como finalidade a prevenção de situações de risco por meio de potencialidades e aquisições, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, a promoção do

³ Com a Reforma Ministerial no governo Temer, o Ministério de Desenvolvimento Social passou a ser denominado de Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário.

desenvolvimento de potencialidades e protagonismo, a provisão de benefícios, tanto de prestação continuada (BPC) como os eventuais, e o desenvolvimento de serviços, programas e projetos de acolhimento, convivência e socialização de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social. Os serviços de proteção básica serão executados de forma direta nos Centro de Referências da Assistência Social – CRAS e em outras unidades básicas e públicas de assistência social.

A Proteção Social Especial de Média Complexidade, de acordo com a PNAS (2004), consiste no atendimento às famílias e indivíduos cujos vínculos familiares não foram rompidos, e se encontram em situação de risco pessoal e social. Seus serviços têm uma maior estruturação técnica operacional e atenção especializada e mais individualizada e/ou de acompanhamento sistemático e monitorado, como: serviço de orientação e apoio sóciofamiliar, plantão social, abordagem de rua, cuidado no domicílio, serviço de habilitação e rentabilidade na comunidade das pessoas com deficiência, medidas socioeducativas em meio aberto, etc.

A Alta Complexidade compreende o atendimento aos indivíduos com direitos violados, sem referência em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário. Seus serviços garantem proteção integral de moradia, alimentação, higienização, tais como: atendimento integral institucional, casa lar, república, albergues família substituta, família acolhedora, medidas socioeducativas restritivas e privativas de liberdade (semiliberdade, internação provisória e sentenciada) e trabalho protegido (BRASIL, 2004).

O CRAS é uma unidade pública municipal responsável pela oferta de serviços continuados de proteção básica de Assistência Social às famílias em vulnerabilidade social, ou seja, é a porta de entrada dos usuários aos serviços, programas, benefícios, e projetos destinados à população em situação de vulnerabilidade social e pessoal decorrente da pobreza, privação ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, desenvolvendo atividades prioritariamente voltadas às famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família, idosos e pessoas com deficiência, beneficiárias do BPC (BRASIL, 2004). Segundo Simões (2007):

Os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, também chamados de Casa das Famílias, têm como objetivo ser a referência local de assistência social, ser tão conhecido quanto uma escola, ou um posto de saúde, e concretizar os direitos sócio assistenciais, ofertando e ordenando em rede, visando à interligação dos serviços, programas e projetos de

proteção social básica as demais políticas públicas locais, desenvolvendo as ações que previnam situações de risco sociais, por meio de desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (SIMÕES, 2007 apud TRZINSKI et al., 2010, p. 300).

O CRAS, como unidade de acesso aos direitos socioassistenciais, efetiva a referência e a contrarreferência do usuário na rede socioassistencial. Atribui o fornecimento de informações e dados para o Órgão Gestor Municipal sobre o território para subsidiar: a elaboração do Plano Municipal de Assistência Social; o planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços ofertados no CRAS; a alimentação dos Sistemas de Informações do SUAS; a oferta do Serviço de Atendimento Integral à Família – PAIF e outros serviços da Proteção Social Básica; Gestão territorial da rede sócio assistencial.

Foram imprescindíveis os avanços conquistados no que toca à política social referida; no entanto, a mesma ainda necessita romper com diversos paradoxos e retrocessos, a fim de atingir uma posição de consolidação com vistas ao fomento das potencialidades humanas, consubstanciadas na materialização e/ou viabilização dos direitos sociais.

Tomando como base a análise supracitada da historicidade que perpassou a construção da proteção social brasileira enquanto política pública de direito, é perceptível que foi um processo lento e gradual, mas que, teoricamente, pode ser considerado como um modelo que evidencia um novo paradigma no que tange aos direitos sociais. Entretanto, faz-se necessário salientar que, mesmo com todos esses amparos legais, ainda existe um déficit na efetivação de tal política, principalmente no que se refere à negligência de princípios básicos preconizados pela Lei: Universalidade; Supremacia do atendimento às necessidades sociais; Respeito à dignidade do cidadão; Igualdade de direito no acesso ao atendimento; Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos; entre outros; denotando assim, que ainda existe uma desafiante trajetória para o cumprimento do que de fato está na teoria.

3.2 Parâmetros da atuação do Serviço Social na Política de Assistência Social

A expansão da política de assistência social vem demandando cada vez mais a inserção de assistentes sociais comprometidos/as com a consolidação do Estado democrático dos direitos, a universalização da seguridade social e das

políticas públicas e o fortalecimento dos espaços de controle social democrático. Isso requer o fortalecimento de uma intervenção profissional crítica, autônoma, ética e politicamente comprometida com a classe trabalhadora e com as organizações populares de defesa de direitos (CFESS, 2011).

Esses parâmetros têm como pressuposto que a definição de estratégias e procedimentos no exercício do trabalho deve ser prerrogativa dos/as assistentes sociais, de acordo com sua competência e autonomia profissional. Isso significa que não cabe ao órgão gestor estabelecer padronização de rotinas e procedimentos de intervenção, pois o trabalho profissional requer inventividade, inteligência e talento para criar, inventar, inovar, de modo a responder dinamicamente ao movimento da realidade (CFESS, 2011).

O Serviço Social como profissão, no Brasil e no mundo, ampliou e vem ampliando o seu raio ocupacional para todos os espaços e recantos onde a questão social explode com repercussões no campo dos direitos, no universo da família, do trabalho e do “não trabalho”, da saúde, da educação, dos/as idosos/as, da criança e dos/as adolescentes, de grupos étnicos que enfrentam a investida avassaladora do preconceito, da expropriação da terra, das questões ambientais resultantes da socialização do ônus do setor produtivo, da discriminação de gênero, raça, etnia, entre outras formas de violação dos direitos. Tais situações demandam ao Serviço Social projetos e ações sistemáticas de pesquisa e de intervenção de conteúdos mais diversos, que vão além de medidas ou projetos de Assistência Social (CFESS, 2011).

O Serviço Social tem na prática profissional a busca pela efetivação dos direitos sociais dos cidadãos e atua nas sequelas deixadas pelo modo de produção capitalista. Tem na questão social a base da fundação como especialização do trabalho:

Questão social apreendida como um conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se, monopolizada por uma parte da sociedade (IAMAMOTO, 2009, p. 27).

Portanto, o Serviço Social tem no seu espaço ocupacional a questão social, a qual repercute no campo dos direitos, no universo da família, do trabalho, da saúde, da educação, dos idosos, das crianças, dos adolescentes, grupos étnicos,

exploração da terra, questões ambientais, discriminação de gênero, raça e etnia e outras formas de violação de direitos (CFESS, 2011).

Os/as assistentes sociais possuem e desenvolvem atribuições localizadas no âmbito da elaboração, execução e avaliação de políticas públicas, como também na assessoria a movimentos sociais e populares. O profissional assistente social atua na implementação e execução das políticas públicas e atende as reivindicações da população.

Os/as assistentes sociais brasileiros/as vêm lutando em diferentes frentes e de diversas formas para defender e reafirmar direitos e políticas sociais que, inseridos em um projeto societário mais amplo, buscam cimentar as condições econômicas, sociais e políticas para construir as vias da equidade, num processo que não se esgota na garantia da cidadania. A concepção presente no projeto ético-político profissional do Serviço Social brasileiro articula direitos amplos, universais e equânimes, orientados pela perspectiva de superação das desigualdades sociais e pela igualdade de condições e não apenas pela instituição da parca, insuficiente e abstrata igualdade de oportunidades, que constitui a fonte do pensamento liberal (CFESS, 2011, p. 12).

São esses parâmetros que balizam a defesa da Seguridade Social, entendendo que essa deve incluir todos os direitos sociais previstos no artigo 60 da Constituição Federal (educação, saúde, trabalho, moradia, lazer, segurança, previdência, alimentação e Assistência Social). A Seguridade Social deve pautar-se pelos princípios da universalização, da qualificação legal e legítima das políticas sociais como direito, do comprometimento e dever do Estado, do orçamento redistributivo e da estruturação radicalmente democrática, descentralizada e participativa (CFESS, 2011).

As atribuições e competências dos/as profissionais de Serviço Social, sejam aquelas realizadas na política de Assistência Social ou em outro espaço sócio ocupacional, são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos/as profissionais, quanto pelas instituições empregadoras (CFESS, 2011).

Sua atuação deve estar em consonância com o Projeto Ético Político, e as atribuições e competências dos profissionais de Serviço Social são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais quanto pelas instituições empregadoras (CFESS, 2011).

O projeto ético-político tem na sua estrutura o reconhecimento da liberdade como valor central, o compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais; vincula-se a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social.

A profissão tem princípios fundamentais que norteiam sua ação a defesa intransigente dos direitos humanos, a ampliação e consolidação da cidadania, o posicionamento em favor da equidade e da justiça e a não discriminação por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, nacionalidade, religião, opção sexual, idade e condição física.

A intervenção do profissional assistente social deve estar orientada por uma perspectiva crítica que junta:

Leitura crítica da realidade e capacidade de identificação das condições materiais de vida, identificação das respostas existentes no âmbito do Estado e da sociedade civil, reconhecimento e fortalecimento dos espaços e formas de luta e organização dos/as trabalhadores/as em defesa de seus direitos; formulação e construção coletiva, em conjunto com os/as trabalhadores/as, de estratégias políticas e técnicas para modificação da realidade e formulação de formas de pressão sobre o Estado, com vistas a garantir os recursos financeiros, materiais, técnicos e humanos necessários à garantia e ampliação dos direitos (CFESS, 2011, p. 18).

Nessa perspectiva, suas competências e atribuições com base na lei de regulamentação da profissão requerem do profissional competência fundamental à compreensão do contexto sócio histórico em que sua intervenção se situará (CFESS 2011, p. 18). São elas:

- apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade;
- análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do Capitalismo no país e as particularidades regionais;
- compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ações contidas na realidade (CFESS, 2011, p. 19).

Essas ações permitem ao profissional realizar a análise crítica da realidade, estruturando e estabelecendo competências e atribuições específicas e necessárias ao enfrentamento das situações das demandas sociais apresentadas em seu cotidiano (CFESS, 2011). Elas abrangem dimensões cheias de possibilidades, podendo se desdobrar em diversas estratégias e procedimentos específicos.

Segundo a Lei nº 8662/93 que regulamenta a profissão, são competências do assistente social: elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do serviço Social, com participação da sociedade civil (CFESS, 2002, p. 17).

Sousa (2008) comenta que após lamamoto (2004) realizar uma análise dos desafios colocados ao Serviço Social nos dias atuais, este concluiu que o assistente social deve ter domínio das competências. Sendo assim, as competências ético-políticas são as que assumem valores éticos morais que sustentam a prática do assistente social expressos no código de ética (SOUSA, 2008).

Já nas teórico-metodológicas, o profissional tem que ter um intenso conhecimento teórico e metodológico para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com o qual trabalha (SOUZA, 2008).

Por fim, as técnico-operativas compreendem as habilidades técnicas para desenvolver suas ações (SOUZA, 2008). O autor ressalta que elas têm que estar articuladas entre si para que não se fira o código de ética com a inserção desqualificada do profissional no mercado do trabalho.

A apropriação e domínio dessas competências permitem ao profissional realizar uma leitura e análise crítica da realidade em seu cotidiano, podendo direcionar suas atividades de modo a enfrentar as situações e demandas postas no dia-a-dia profissional.

Pela sua formação e experiência, os/as assistentes sociais têm uma função estratégica na análise crítica da realidade, no sentido de fomentar o debate sobre o reconhecimento e defesa do papel da assistência social e das políticas sociais na garantia dos direitos e melhoria das condições de vida; isso sem superestimar suas possibilidades e potencialidades no enfrentamento das desigualdades sociais, gestadas e cimentadas nas determinações macro econômicas que impedem a criação de emprego, redistribuição de renda e ampliação dos direitos. Da mesma maneira, têm um papel fundamental na compreensão e análise crítica da crise econômica e de sociabilidade que assola o Brasil e o mundo. Essa crise é fortemente determinada pela concentração de renda e expressa-se nos altos índices de desemprego, violência, degradação urbana e do meio ambiente, ausência de moradias adequadas, dificuldade de acesso à saúde, educação, lazer e nas diferentes formas de violação dos direitos (CFESS, 2011).

Portanto, não se pode analisar e planejar a Assistência Social isolada do conjunto das políticas públicas e nem se pode reforçar a perspectiva de que o enfrentamento das desigualdades estruturais pode se dar pela via da resolução de problemas individualizados e que desconsiderem as determinações objetivas mais gerais da sociabilidade. Os desafios que se colocam demandam dos/as profissionais, e dos/as assistentes sociais especialmente, uma articulação na defesa do SUAS e de todas as políticas sociais, a partir de uma leitura crítica da realidade e das demandas sociais.

3.3 A Política de Assistência Social em Pentecoste

O Sistema Único de Assistência Social – SUAS comporta quatro tipos de gestão: da União, do Distrito Federal, dos estados e dos municípios. No caso da gestão municipal, são possíveis três níveis de habilitação ao SUAS: inicial, básica e plena. A gestão inicial fica por conta dos municípios que atendam a requisitos mínimos, como a existência e funcionamento de conselho, fundo e planos municipais de assistência social, além da execução das ações da Proteção Social Básica com recursos próprios. No nível básico, o município assume, com autonomia, a gestão da proteção social básica, é na Gestão Básica que o município de Pentecoste se encontra.

Um aspecto muito importante de uma política pública é o seu financiamento, procedimento que deve ocorrer de forma transparente, com prestação de contas à sociedade pelos conselhos municipais, portal da transparência, site do Ministério do Desenvolvimento Social – MDS, dentre outros. De acordo com a Constituição Federal, devem ser financiadas com a participação da sociedade, com recursos provenientes dos orçamentos da União, Distrito Federal, dos estados e municípios. Cada um com seu papel representativo, seguindo normas da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, Sistema Único de Assistência Social – SUAS, e Norma Operacional Básica – NOB-SUAS.

A Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) é a responsável pela gestão da política Nacional de Assistência Social (PNAS), e dedica-se especialmente à implementação do SUAS, ferramenta que garante a descentralização das ações e dá suporte ao repasse de verbas do governo Federal aos municípios. A SNAS também realiza a gestão do Fundo Nacional de

Assistência Social (FNAS), que oferece recursos e financiamentos para serviços, programas e projetos de assistência social em todo o Brasil.

Os mecanismos e os critérios de partilha são definidos pela Norma Operacional Básica – NOB/Suas, para a transferência de recursos federais para o Distrito Federal, estados e municípios. Para utilização dos recursos, o gestor deverá analisar a relação direta dos serviços e a finalidade estabelecidas pelo MDS, bem como cumprir os objetivos lá existentes.

Seguindo as orientações da Secretaria Nacional de Assistência Social, o município de Pentecoste, mesmo não tendo uma secretaria exclusiva como em 79% dos municípios brasileiros (BRASIL, 2013), executa a Política de Assistência Social através da Secretaria do Trabalho e Assistência Social (SETAS), e o Cadastro Único – CadÚnico é gerenciado por esta secretaria.

Conta com dois Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). No caso da gestão municipal, segundo dados fornecidos pelo site do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), está no nível de habilitação básica. Vale ressaltar que no site do MDS (2014) não consta informação sobre os serviços de alta complexidade.

No que concerne à verba do município de Pentecoste, foi repassado o valor referente à assistência das famílias do Cadastro Único, famílias cadastradas e que se enquadram em algum benefício, famílias que têm o acompanhamento de condicionalidades, transferências de renda pelo Programa Bolsa Família (PBF), Benefício de Prestação Continuada (BPC) e Serviços e Programas da Assistência Social.

A resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) normatiza a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Essa representa uma importante conquista para a assistência social brasileira, estabelecendo tipologias que corroboram para a oferta e a garantia do direito socioassistencial. Uma inserção foi feita recentemente, resolução nº 13, de 13 de maio de 2014. Esses serviços de proteção são representados por serviço básico e especial, onde a regulamentação específica e geral dão propósito a cada um deles.

De acordo com dados do CADSUAS, o município de Pentecoste conta com dois CRAS, que possuem cofinanciamento pelo MDS, têm capacidade de

atendimento a 7.500 famílias por ano e capacidade de referenciamento de 3.500 famílias, para cada CRAS com cofinanciamento.

A missão desses CRAS é prestar atendimento socioassistencial, elaborar projetos e programas de cunho social que apresentem caráter preventivo e processador de inclusão social, tendo como visão o atendimento a usuários e suas famílias decorrente da pobreza e situação de risco e vulnerabilidade, e tem como objetivo a Proteção Básica da Família (BRASIL, 2004).

O CRAS potencializa a rede de Proteção Básica do município, através de ações e atividades, como oficinas, cursos, palestras, capacitações, entre outros. A rede é composta por ações, serviços, programas e projetos. A Proteção Social Básica objetiva na prevenção de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições de vínculos familiares e comunitário, destinado à população que se encontra em situação de fragilidade decorrente das questões sociais, pobreza, exclusão social, discriminação etária, étnicas, de gênero, por deficiência, por fragilização de vínculos afetivos, dentre outros (BRASIL, 2004)

O perfil dos usuários são famílias sem renda fixa e que se encontram em extrema pobreza, que sobrevivem com o salário informal, na sede e na zona rural. A busca pelos Benefícios Eventuais (BE) e Benefício de Prestação Continuada (BPC) é a maioria da demanda dentro deste município.

No uso dos instrumentais, os usuários que procuram e/ou são encaminhados ao CRAS são cadastrados, acompanhados e/ou inscritos nos serviços, programas e projetos ofertados de acordo com a tipificação nacional, a qual as define como os Serviços de Proteção Básica e Serviço de Proteção Integral à Família (PAIF). Nesse, há um acompanhamento de aproximadamente 180 famílias no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) do município. Dentre os serviços realizados, são feitos encaminhamentos para outras redes nas quais o usuário necessite de atendimento e/ou acompanhamento.

O Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC) é um direito garantido pela Constituição Federal de 1988, regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Lei nº 8.742/93 e pelas Leis nº 12.435/2011 e nº 12.470/2011, que alteram dispositivos da LOAS; e pelos Decretos nº 6.214/2007, nº 6.564/2008 e nº 7.617/2011, o qual assegura um salário mínimo mensal ao idoso, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, como também a pessoas com deficiências, de qualquer idade e com impedimento a longo

prazo, deficiência de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, para ambos os casos, que comprove não possuir meio de garantir seu próprio sustento. Faz-se necessária também uma renda mensal bruta familiar per capita inferior a $\frac{1}{4}$ (um quarto) do salário mínimo.

Antes da vigência do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC), existia uma Lei nº 6.179/74 que contemplava as pessoas maiores de 70 anos de idade ou inválidos, definitivamente incapacitados para o trabalho e que não exerciam atividades remuneradas ou não auferiam rendimento superior a 60% do valor do salário mínimo, nomeado de Renda Mensal Vitalícia (RMV). Essa lei foi substituída pelo Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC) e, dessa forma, a Renda Mensal Vitalícia, criada no âmbito da previdência social, foi extinta a partir de 01 de janeiro de 1996, mas mantida apenas para aqueles que já eram beneficiários, com base no pressuposto do direito adquirido. Em Pentecoste, existem 1.198 beneficiários, sendo 383 idosos e 815 deficientes, e o município recebe o repasse por mês a este fim.

São oferecidas atividades de inclusão produtiva aos usuários através de cursos e oficinas que visam capacitar os indivíduos para desenvolverem atividades que gerem uma renda extra, complementando a renda familiar.

Para que possam participar desses cursos, as pessoas que mostrarem interesse devem obedecer a pré-requisitos que são: idade a partir dos 16 anos e estar cadastrado ou em processo de cadastramento no Cadastro Único (CADÚNICO), mesmo que o candidato não seja beneficiário do Programa Bolsa Família ou do Benefício de Prestação Continuada (BPC), observando o Decreto 6.481/2008, de 12 de junho de 2008.

O programa trabalhado pelo CRAS é o Programa Bolsa Família (PBF). É um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de pobreza e extrema pobreza.

A proteção Social Especial (PSE) destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou até mesmo ameaçados. Dessa forma, para a integração das ações se faz necessário que o cidadão esteja enfrentando alguma situação de violação de direito por ocorrência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual, abandono, rompimento ou fragilização, ou afastamento de convívio familiar devido à aplicação de algumas

medidas, de acordo com Art. 6º A, inciso II, da Lei 8.742/93 (LOAS). Atua com natureza protetiva.

As ações requerem um acompanhamento familiar e individual e uma maior flexibilidade nas soluções que comportam encaminhamentos efetivos e monitorados. As atividades são diferenciadas de acordo com o nível de complexidade: a proteção social de média complexidade é destinada as situações em que os vínculos familiares e comunitários, apesar da violação de direitos, continuam preservados e a proteção social especial de alta complexidade, nos casos em que esses vínculos estejam rompidos.

O principal equipamento onde são materializados os serviços continuados de proteção especial é no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), no município de Pentecoste, de abrangência municipal. Por ser um município de pequeno porte II, se faz necessário estar implementado pelo menos um equipamento de referência especializado.

O perfil dos usuários são famílias sem renda fixa, que se encontram em extrema pobreza. Destacam-se as famílias onde o homem e a mulher se encontram separados, como grande maioria dos atendimentos seguidos por crianças e adolescentes. Conforme informações obtidas pelo técnico do equipamento, o que mais é atendido no município são denúncias de maus tratos ao idoso, como abandono e violência financeira, seguido de maus tratos às crianças.

O CREAS é a principal porta de entrada das famílias na rede de proteção especial do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), promovendo também os encaminhamentos da população local às demais políticas públicas sociais, com o intuito de romper com o ciclo de exclusão social, possibilitando o desenvolvimento de ações intersetoriais.

Tendo em vista o princípio da territorialidade, o CREAS deve estar localizado em local de fácil acesso aos usuários e em território com grande incidência de população em situação de vulnerabilidade. No município de Pentecoste, o mesmo está localizado no bairro Itamaraty, na Rua São José, 155.

Os serviços de proteção social especial ofertado pelo CREAS são divididos em média e alta complexidade. Os de média complexidade são os Serviços de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), que consiste no trabalho de apoio, acompanhamento e orientação a famílias com um ou mais membros em situação de ameaças, no que diz respeito à orientação para a

promoção de direitos, fortalecimentos de vínculos comunitários e sociais, também do fortalecimento da função protetiva das famílias diante da vulnerabilidade de risco pessoal e social. O Serviço Especializado em Abordagem Social atua referente à busca ativa que identifique, nos territórios, as incidências de trabalho infantil, exploração sexual a crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras violações de direito.

O Serviço de Proteção Social a Adolescentes em cumprimento de medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) é destinado a prover atenção socioassistencial a adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, determinadas judicialmente. Realiza-se a partir da elaboração do Plano Individual de Atendimento – PIA com a participação do adolescente e sua família.

O Serviço de proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosos e suas famílias visa à oferta de atendimento especializado a famílias com pessoas com deficiência e idosas com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos.

O Ministério de Desenvolvimento Social estabeleceu mecanismo de apoio financeiro à gestão descentralizada de assistência social nos municípios e estados. Em 2011, a Lei nº 12.435/2011, que alterou a LOAS, criou o IGD-SUAS, que tem como objetivo garantir o apoio financeiro da União descentralizada dos serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social. Portanto, no âmbito do município, IGD-PBF e IGD-SUAS compõem, de forma combinada e complementar, os instrumentos para o financiamento da gestão do SUAS.

Esse representa uma ação adotada pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), com o intuito de estimular os municípios a investir em melhorias de Gestão do Programa Bolsa Família (PBF) e do Cadastro Único para os Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico). Esse índice avalia a gestão no que diz respeito aos aspectos fundamentais e oferece apoio financeiro aos municípios de acordo com o desempenho.

Tais recursos podem ser aplicados em várias atividades pré-fixadas, como: Identificação e cadastramento de novas famílias, atualização e revisão dos dados do Cadastro Único referentes aos cidadãos residentes no território do ente federado; Implementação de programas complementares com atuação no apoio ao desenvolvimento das famílias beneficiárias, desenvolvidos de acordo com sua

demanda e seu perfil; Gestão de benefícios; Atividades relacionadas ao acompanhamento e à fiscalização do PBF, requisitadas pelo MDS; dentre outras.

3.4 O CRAS – sede em Pentecoste-Ce

O CRAS é o equipamento de referência nos territórios para o atendimento das famílias em situação de vulnerabilidade social e a porta de entrada para o acesso às ofertas da Proteção Social Básica. Esse equipamento deve estar instalado em local próximo ao território vulnerável e de risco, a fim de garantir o acesso das famílias aos serviços ofertados pelo mesmo.

O CRAS – sede, localizado na cidade de Pentecoste, foi instalado em um bairro que atende as exigências apresentadas na NOB/SUAS, com elementos de extrema vulnerabilidade social.

Atualmente, o CRAS – sede possui sede própria, inaugurado em 30 de junho de 2008, situado na Rua Francisco Oliveira Lima s/nº, no bairro São Francisco. Vale ressaltar que o município de Pentecoste é classificado como de pequeno porte II, de acordo com a Política Nacional da Assistência Social – PNAS. Por possuir pouco mais de 36 mil habitantes, dessa forma o município possui dois CRAS. Um que atende na Zona Urbana e outro que atende toda a Zona Rural do município.

Sabe-se que, antes da sede própria, o CRAS funcionava em um prédio alugado, situado na Rua XV de Novembro. Em 01 de outubro de 2005, logo no seu surgimento no município, seu quadro funcional era composto por duas Assistentes Sociais, uma Psicóloga, um Agente Administrativo e uma auxiliar de serviços gerais.

Atualmente, esse quadro aumentou devido à grande demanda que o CRAS vem atendendo, estando assim composto por uma equipe de profissionais que tanto possuem nível superior e médio, como uma Coordenadora; duas Assistentes Sociais; uma Psicóloga; um auxiliar administrativo; quatro orientadoras sociais; um motorista e três auxiliares de serviços gerais.

O principal serviço ofertado pelo CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), cuja execução é obrigatória e exclusiva. Além do PAIF e dos outros Serviços ofertados pelo CRAS, esse é um espaço onde as famílias buscam informações e orientações para o encaminhamento de outros serviços e políticas públicas que o município oferece para a população.

No CRAS – sede em Pentecoste, funcionam também os grupos de convivência: Fortalecendo Laços (criança de zero a 6 anos), Grupo I (crianças e adolescentes de 7 a 10 anos), Grupo II (crianças de 11 a 15 anos), Grupo III (de 16 a 17 anos), Grupo de Mulheres (18 a 59 anos) e Grupo de Idosos (60 anos acima).

O serviço realizado em grupos organizados a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social, é uma forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território. Organiza-se de modo a garantir a segurança de acolhida e de convívio aos seus usuários, para ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária (MDS, 2004).

Aqui se faz necessário uma breve descrição de cada grupo de convivência:

- **Fortalecendo laços (crianças de zero a 06 anos)**

É trabalho desenvolvido com crianças que busca desenvolver atividades de convivência, estabelecendo o fortalecimento de vínculos e socialização centrados na brincadeira, com foco na garantia das seguranças de acolhida e convívio familiar e comunitário, por meio de experiências lúdicas, acesso a brinquedos favorecedores do desenvolvimento e da sociabilidade e momentos de brincadeiras fortalecedoras do convívio familiar.

- **Grupo I (crianças de 07 a 10 anos)**

As intervenções devem ser pautadas em experiências lúdicas, culturais e esportivas como formas de expressão, interação, aprendizagem, sociabilidade e proteção social.

- **Grupo II (crianças e adolescentes de 11 a 15 anos)**

Deve desenvolver atividades, em horário alternado ao da escola, tendo por foco a constituição de espaço de convivência, formação para a participação e cidadania, desenvolvimento do protagonismo e da autonomia das crianças e adolescentes, a partir dos interesses, demandas e potencialidades dessa faixa etária. Inclui crianças e adolescentes com deficiência, retirados do trabalho infantil ou submetidos a outras violações, cujas atividades contribuem para ressignificar vivências de isolamento e de violação de direitos, bem como propiciar experiências

favorecedoras do desenvolvimento de sociabilidades e na prevenção de situações de risco social.

- **Grupo III (de 16 a 17 anos)**

O serviço é dedicado ao fortalecimento da convivência familiar e comunitária e para o retorno ou permanência dos adolescentes e jovens na escola, por meio do desenvolvimento de atividades que estimulem a convivência social, a participação cidadã e uma formação geral para o mundo do trabalho. As atividades devem abordar as questões relevantes sobre a juventude, contribuindo para a construção de novos conhecimentos e formação de atitudes e valores que reflitam no desenvolvimento integral do jovem.

- **Grupo de Mulheres (18 a 59 anos)**

O Grupo tem por objetivo proporcionar entre elas o fortalecimento de vínculos, através de encontros, desenvolver o conhecimento e as relações de convivência, trabalhando a elevação da autoestima, a troca de informações e experiências, resgatando a valorização, a dignidade e cidadania humanas, o respeito que o gênero feminino merece. Desenvolver através dos encontros, palestras e orientações, visando à organização familiar e comunitária.

- **Grupo de Idosos**

O serviço prevê o desenvolvimento de atividades que contribuam no processo de envelhecimento saudável, no desenvolvimento da autonomia e de sociabilidades, no fortalecimento dos vínculos familiares e do convívio comunitário e na prevenção de situações de risco social. A intervenção social deve estar pautada nas características, interesses e demandas dessa faixa etária e considerar que a vivência em grupo, as experimentações artísticas, culturais, esportivas e de lazer e a valorização das experiências vividas constituem formas privilegiadas de expressão, interação e proteção social. Devem incluir vivências que valorizem suas experiências e que estimulem e potencializem a condição de escolher e decidir.

Diante das descrições de cada grupo, pode-se perceber que esses têm como perspectiva o foco das ações socioassistenciais e socioeducativas, tendo como meta suprir as necessidades das famílias e a garantia dos direitos de cidadania, cujas propostas e ações perpassam o âmbito específico de uma política, para uma perspectiva intersetorial, integrada e articulada.

4 A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL JUNTO ÀS FAMÍLIAS ATENDIDAS PELO CRAS

Diariamente, somos interpelados sobre nosso fazer ou sobre o que faz o assistente social no CRAS. De imediato, a resposta é a de mais fácil entendimento, tanto por parte dos usuários, quanto dos demais profissionais, e resume-se a garantir direitos. Não se faz tudo, pois há as competências e atribuições privativas do Assistente Social que devemos materializar, claro que com as particularidades tanto da Assistência Social quanto do CRAS.

Ao longo dos anos, foi possível perceber uma ampliação do trabalho dos assistentes sociais em diversos segmentos e espaços sócio ocupacionais, principalmente no âmbito da Política de Assistência Social, devido à implantação do Sistema Único de Assistência Social. Um dos espaços sócio ocupacionais em que os assistentes sociais estão inseridos e que fazem parte da Política de Assistência Social é o CRAS, o qual tem como foco limites e possibilidades para atuação profissional dos assistentes sociais nessa instituição.

Para o assistente social, significa, antes de qualquer intervenção, decifrar as situações, entender a dinâmica responsável por produzi-las e, posteriormente, apresentarmos resolutividade. Não é um processo simples, ao contrário, é complexo, pois temos que identificar, detectar, analisar, sugerir, acompanhar, informar, orientar, propor, etc. Procedimentos diariamente realizados no atendimento aos usuários, num movimento contínuo, repetitivo e sistemático. No pensamento de Iamamoto (2012):

Um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas presentes no cotidiano (IAMAMOTO, 2012, p. 20).

Diante desse contexto, destacamos o trabalho do assistente social no CRAS, por meio dos seguintes instrumentais: acolhimento; orientação; informação; escuta; encaminhamentos; entrevistas; visitas domiciliares; acompanhamento familiar; atividades institucionais; estudo social; relatórios sociais com pareceres, intervenção nos grupos do SCFV; planejamento, entre outros. É preciso deixar claro que o trabalho do assistente social nesse equipamento está inserido em uma equipe multidisciplinar e não se realiza de forma isolada.

Desse modo, o acolhimento institucional é o básico e consiste em proporcionar ao usuário ou família um atendimento humanizado – na verdade é preciso humanizar a humanidade – base para prosseguir com o atendimento das necessidades sociais específicas. A orientação e a informação são completamente diferentes. A informação é objetiva e a orientação subjetiva, porém, completam-se. O profissional pode ao mesmo tempo realizar tais atividades, ou não (PEREIRA, 2010).

A escuta é essencial para decifrar as demandas, entender a totalidade dos processos. Nesse procedimento, é de fundamental importância primar pelo sigilo profissional e postura ética, pois os usuários expõem sua vida, as situações na qual estão inscritos, desabafam, choram, apresentam o emocional fragilizado, etc.

O acompanhamento familiar é sistemático e continuado, objetiva principalmente a prevenção e fortalecimento de vínculos familiares frágeis. Segundo Miotto (2009, p. 499), o acompanhamento

É uma ação de caráter socioeducativo que interfere diretamente articulação de várias mediações profissionais (informação, orientação, reflexão, socialização etc.) para a concretização dos objetivos. Tem ainda um caráter multiplicador, pois, à medida que alguma alteração é concretizada, esta vai se estender e se refletir em toda a família e quem sabe até a comunidade.

Com relação à visita domiciliar, é imprescindível para o desvelamento da realidade social vivenciada pelos sujeitos. Através da visita conhecemos, identificamos, interpretamos e analisamos determinada situação. Exige do assistente social o acionamento de toda uma metodologia apontada acima, dentre outras, para a intervenção social, cuja natureza é complexa em virtude de estarmos adentrando na privacidade do lar. Razão pela qual às vezes o assistente social não é bem recebido pelas famílias nesse procedimento (MIOTTO, 2009).

A visita domiciliar é imprevisível, não sabemos o que vamos presenciar. Por isso precisamos ter muita cautela para não fazermos análises equivocadas. Inclusive é recomendável sempre fazê-la na companhia de outro profissional.

O conjunto desses aspectos nos leva a refletir sobre as reais possibilidades de implementação do projeto ético político profissional, sem cair no impossibilismo ou salvacionismo diante dos desafios, ou seja, implica uma postura profissional que dentro das possibilidades constrói estratégias de ação, no contexto adverso da sociabilidade capitalista.

4.1 A concepção do atendimento a partir da visão do profissional

Na concepção de Sousa (2008), na medida em que o assistente social atua diretamente no seu cotidiano, fazendo o atendimento dos menos favorecidos, ele produz um conhecimento sobre a realidade do seu instrumento de trabalho que permite ter a real dimensão de intervenção profissional.

Segundo Netto (1987), o cotidiano profissional refere-se ao lugar onde a reprodução social acontece por meio de reprodução dos indivíduos, e por isto é um espaço em que o assistente social exerce sua instrumentalidade com capacidade, qualidade para objetivar suas finalidades.

Entendemos que no CRAS o Serviço Social é parte integrante da equipe básica, e se instalou na perspectiva de um trabalho interdisciplinar, em busca do protagonismo e do empoderamento da população atendida, com a perspectiva do trabalho com as famílias, atividades relacionadas ao PAIF – Programa de Atenção Integral à Família.

O trabalho com as famílias, referenciadas no território de abrangência do CRAS, privilegia a dimensão socioeducativa da política de Assistência Social na efetivação dos direitos relativos às seguranças sociais afiançadas. Assim, as ações profissionais relacionadas aos serviços prestados no CRAS devem provocar impactos na dimensão da subjetividade política dos usuários, tendo como diretriz central a construção do protagonismo e da autonomia na garantia dos direitos com superação das condições de vulnerabilidade social e potencialidades de riscos (MDS, 2006, p. 13).

Sabemos que o CRAS visa prevenir situação de vulnerabilidade social e risco através de fortalecimento de vínculo familiares e comunitários, pela oferta dos Serviços de Atendimento Integral à Família, Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. Portanto, o assistente social tem em seu cotidiano de trabalho com famílias no CRAS esses serviços.

Os profissionais, assistente social do CRAS – sede de Pentecoste, com os quais fizemos uma pequena entrevista, ambos atuam como assistente social há 14 e 5 anos respectivamente, e trabalham na assistência social de Pentecoste há 10 e 2 anos respectivamente, no CRAS – sede. A assistente social aqui denominada AS1 (buscando preservar a identidade das pessoas entrevistadas, seus nomes foram trocados por nomes fictícios, AS1 e AS2, garantindo o anonimato), relata o seu cotidiano de trabalho com as famílias no CRAS sede.

O técnico (assistente social) faz a entrevista para conhecer as demandas, e se necessário faz a visita domiciliar, a partir daí passa a fazer o acompanhamento social. Após a entrevista, as famílias são registradas e se necessário cadastradas no cadastro único para que possam ser contempladas em programas e benefícios do governo federal. E através do estudo de caso elabora-se um plano de atendimento individual, onde se definem alternativas a serem realizadas, e como também os compromissos pela família assumidos, para que ela possa superar ou amenizar a vulnerabilidade apresentada. O acompanhamento social é realizado as famílias com maior índice de vulnerabilidade, levando em conta a noção dos vínculos fragilizados, a questão de baixa renda, a questão da moradia precária, falta de acesso ao trabalho, baixa escolaridade, saúde precária, enfim, são avaliadas essas vulnerabilidades (sic) (AS1. Entrevista realizada em 05/06/2018).

Pelo relato acima, percebe-se que nos Serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, os instrumentos técnico-operativos utilizados pelo assistente social para a efetivação do seu trabalho com famílias são: a entrevista, para que se possa conhecer as demandas, a visita domiciliar, o encaminhamento a rede socioassistencial e intersetorial, acompanhamento social e estudo de caso. Esses instrumentais técnico-operativos são utilizados para que se possa enfrentar as vulnerabilidades sociais das famílias atendidas. Bem como o cadastro dessas famílias no CadÚnico, para que as famílias tenham acesso a programas e benefícios.

As profissionais também relatam seu método de trabalho com as famílias atendidas no CRAS – sede nos Serviços de Fortalecimento de Vínculos.

O Serviço de Fortalecimento de Vínculos é realizado através de projetos, atividades de grupo a qual é realizada em roda de conversa, inicia-se com uma dinâmica de grupo, com o objetivo de motivar a participação das famílias. O trabalho tem como centralidade as famílias, e a postura dos técnicos é coo participativa, incentivando o diálogo, a reflexão voltada para reorganização familiar e observando-se os direitos da cidadania, as potencialidades e o protagonismo do grupo familiar. As famílias têm a oportunidade de conversar e ser escutadas, favorecendo as trocas de experiências e seu aprendizado mútuo, procurando construir caminhos alternativos possíveis por meio de uma reflexão conjunta. Então valoriza-se muito a opinião dessas pessoas, procura-se desenvolver ali, uma atividade em clima de acolhimento, reconhecimento do outro, solidariedade e até mesmo afetividade dentro de uma dinâmica de colaboração e horizontalidade (sic). (AS2. Entrevista realizada em 04/06/2018).

A Assistente Social AS2, formada em Serviço Social desde 2004, trabalhando no CRAS – sede de Pentecoste há 10 anos, falou sobre seu trabalho:

O grupo funciona nos dias de terça e quinta, de 13:30 h às 15:00 h da tarde. Atualmente temos 26 mulheres no grupo, o grupo não é assíduo, tem dias

como você mesmo ver, sabe até mais que eu, porque você está participando dos encontros, que vem poucas, mas tem dias que vem quase todas. Muitas delas falam comigo no particular e justificam as faltas, e também temos um grupo no whatsapp onde nos comunicamos. Uma das estratégias para a realização de trabalho com o grupo era o leite, se estava participando do grupo, recebia o leite, até porque a distribuição do leite é em um dos dias do grupo, a gente fazia dessa forma pra valorizar sabe, a dona Nita, um dia saindo do CRAS encontrou uma pessoa que perguntou, porque ela recebia o leite, aí a dona Nita, muito importante, disse que era porque ela participava do grupo lá do CRAS, era um direito receber. Outra é a visita, eu visito, faço a busca ativa, as oficinas de artesanato era um grande atrativo, digo antes, porque hoje, no momento não temos mais (sic) (AS2. Entrevista realizada em 04/06/2018)

Sobre a importância do SCFV ofertado para o grupo de mulheres, a entrevistada diz que:

A gente trabalha muito a questão dos laços, dos vínculos, dos valores, e estamos notando que a autoestima delas está melhorando, tem casos aqui, como o da dona Fátima, ela veio encaminhada pelo CAPS, que quando chegou aqui, era só na dela, não falava com ninguém e hoje você ver como ela está, bem, alegre, brincalhona, e assim a cada dia que se passa notamos essas diferenças em cada uma delas. Nós sempre estamos trazendo as temáticas muito voltadas para a família, para convivência, respeito, amizade, de uma forma lúdica, através de dinâmicas, de momentos de descontração, fazendo com que elas reflitam, pensem, às vezes elas trazem as vivências de casa, e lá no grupo a gente conversa, e muitas das vezes já fazemos um encaminhamento se necessário. Na minha opinião este trabalho tem contribuído demais para o fortalecimento de vínculos. Elas sempre trazem essa partilha, contam para o grupo, elas confiam nas colegas, porque o grupo já tem pessoas muito antigas, então formou um vínculo de amizade que já está indo para além do grupo, de frequentar a casa uma da outra, comemoram o aniversário uma da outra, elas já têm esse vínculo maior, o que é muito importante (sic) (AS2. Entrevista realizada em 04/06/2018).

Diante dos relatos, compreendemos que o assistente social, dentro dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, tem o objetivo de informar, incentivar e motivar as participações dessas famílias a atuarem em conjunto em direção a enfrentar as vulnerabilidades e fragilização de vínculos familiares apresentadas por elas.

Em relação às dificuldades encontradas pelo assistente social no trabalho com famílias, o profissional menciona ser:

A falta de um trabalho em rede para atender todas as necessidades das demandas, falta mais profissional no CRAS, a equipe técnica é muito limitada e tem que dar conta de uma série de atribuições pertinentes do trabalho. Muitas vezes temos que nos preparar para fazermos os trabalhos em casa. A demanda é muito grande conforme na própria área de abrangência do CRAS. Outra dificuldade do trabalho é a questão de maior

qualificação dos técnicos, para subsidiar o trabalho com famílias, e também a falta de recursos financeiros, a falta de material de apoio para a realização das atividades (sic) (AS1. Entrevista realizada em 05/06/2018).

Sobre as dificuldades encontradas para a realização do serviço, a Assistente Social AS2 diz que:

Atualmente, a maior dificuldade para manter a frequência do grupo está na ausência das oficinas de artesanato não dispomos de recursos financeiros, assim sendo não temos como oferecer essas oficinas de artesanatos, antes como era um grupo produtivo, então a gente tinha mais justificativa para pedir, hoje o foco é outro (sic) (AS2. Entrevista realizada em 04/06/2018).

As profissionais deixam claro a falta de um trabalho em rede que atenda as demandas, o número reduzido da equipe técnica e a área muito abrangente do CRAS, que causam dificuldade em realizar as atividades socioeducativas com mais frequência. Como também a falta de recursos financeiros e apoio de material para as atividades. Essas dificuldades vêm atrapalhando a realização de um trabalho completo com mais continuidade.

Quanto à forma como lida com essas dificuldades, a assistente social AS1 relata que:

O CRAS possui projetos voltados para o convívio e fortalecimento de vínculo, com crianças, jovens, mulheres e idosos. Projetos esses que prevê a parceria com a rede intersetorial. Os projetos direcionados para jovens e mulheres visa o fortalecimento de vínculos familiares e a qualificação profissional, os para crianças tem como objetivo proporcionar brincadeiras educativas e os para idosos visa o direito e bem-estar. Esses projetos foram deliberados nas reuniões do conselho municipal de assistência social, conselho da criança e conselho do idoso. Entretanto por um motivo ou outro, pela questão da burocracia, até mesmo falta de vontade política, esses projetos não ganharam expressão, e não foram viabilizados a contento. Mas está se aguardando que eles possam ser concretizados. Em relação à qualificação profissional nas atividades de grupo de apoio social as famílias, até que essa qualificação seja proporcionada pela assistência social, nós procuramos buscar conhecimento nessa área de trabalho, através de pesquisa na internet. E o que tem nos ajudado e também o próprio feedback da população e dos grupos. E com relação ao número limitado de técnicos no CRAS, esperamos que em breve sejam contratados mais técnicos para ajudar na realização desses trabalhos (sic) (AS1. Entrevista realizada em 05/06/2018).

De acordo com Lima e Miotto (2011):

Ações socioeducativas dos Assistentes Sociais estão vinculadas ao fato de ser uma ação com potencial para o fortalecimento de processos emancipatórios. Com ela espera-se contribuir para a formação de uma

consciência crítica entre sujeitos, através da apreensão e vivência da realidade, para a construção de processos democráticos, enquanto espaços de garantia de Direitos, mediante a experiência de relações horizontais entre profissionais e usuários.

No caso do CRAS – sede de Pentecoste, o profissional lida com essas dificuldades da forma que pode, para poder prosseguir com o trabalho, tendo em vista que são dificuldades que fogem das suas responsabilidades e, sendo assim, tem que fazer o que é possível para que os direitos sociais das famílias sejam acompanhados e concretizados.

As estratégias utilizadas para a realização do trabalho com famílias dentro do serviço de convívio e fortalecimento de vínculo são, conforme a fala da profissional:

Antes de realizar as atividades socioeducativas, eu com a psicóloga fazemos um levantamento de pesquisa para despertar e avaliar o grau de interesse dessas famílias antes de iniciarem esses trabalhos. Foi definida uma atividade grupal e percebemos que havia interesse e a necessidade, e passamos para etapa de divulgação. Os recursos utilizados para divulgação são os convites impressos, que entregamos a cada família nas visitas domiciliares, são entregues pessoalmente, ou por outras pessoas que já frequentam o CRAS. Essas reuniões acontecem num clima de respeito e solidariedade, numa proposta de trabalho de horizontalidade e a cada encontro com as famílias, nós fazemos uma avaliação e tem sido muito positivo, elas sempre falam que gostam, as mais tímidas com as dinâmicas ou até mesmo durante uma fase da reunião conseguem falar sobre sua convivência familiar com a intervenção da psicóloga e da própria assistente social. Realmente é uma troca e uma contribuição conjunta. Esse trabalho se dá através de um planejamento das atividades, onde nós avaliamos de acordo com aquilo que foi dado na reunião anterior, monitorando as atividades para que as coisas possam acontecer da melhor maneira possível (sic) (AS2. Entrevista realizada em 04/06/2018).

Como o trabalho com as famílias tem sido de forma a garantir que elas consigam se estabelecer socialmente, as estratégias utilizadas pelo profissional são de enfrentar as dificuldades encontradas, desde que seja em acordo com um modo que atenda as famílias em seus direitos. Portanto, o profissional utiliza estratégias que possibilitem às famílias terem conhecimento das atividades grupais e participarem dessas atividades socioeducativas.

Diante de todo esse contexto, entendemos que o trabalho de atendimento do Serviço Social com as famílias no CRAS tem como objetivo a defesa e garantia dos direitos sociais, que com as sequelas da produção capitalista têm se tornado cada vez mais distantes da população, o que tem prejudicado intensamente as famílias brasileiras, tornando-as vulneráveis.

Portanto, o Serviço Social tem trabalhado para que essas famílias consigam se estabelecer socialmente, tornando-se capazes de prover as necessidades de seus membros, através de fortalecimento familiar e comunitário e do seu protagonismo.

Então percebemos que, mesmo com várias dificuldades encontradas pelo assistente social em realizar um bom trabalho, ele tem estabelecido em suas ações a defesa e garantia das famílias vulneráveis atendidas pelo CRAS – sede de Pentecoste – CE.

4.2 A importância do atendimento para os usuários do CRAS

Para que pudéssemos identificar as percepções das famílias sobre o atendimento realizado no CRAS, foram escolhidas 04 (quatro) mulheres das que são atendidas pelo serviço social para serem entrevistadas. Ao traçar o perfil dessas mulheres, esse revelou-se um grupo relativamente maduro, visto que essas mulheres estão na faixa etária compreendida entre 48 e 65 anos de idade, participam do grupo de mulheres do CRAS – sede de Pentecoste em média há 06 (seis) anos, todas são donas de casa, predominando a figura da mãe dedicada e quase que exclusivamente voltada ao trabalho doméstico, algumas tendo participação no mercado de trabalho informal; e todas são cadastradas no CadÚnico, sendo portanto a Referência Familiar - RF.

Buscando preservar a identidade das pessoas entrevistadas, seus nomes foram trocados por nomes fictícios, garantindo o anonimato das participantes da pesquisa, as quais serão caracterizadas a seguir:

1. Flora, 59 anos, há 6 anos no grupo;
2. Lírio do Campo, 65 anos, há 6 anos no grupo;
3. Rosa Vermelha, 48 anos, há 4 anos no grupo;
4. Estrela, 61 anos, há 10 anos no grupo.

Ao serem questionadas sobre o tempo de participação no grupo, diversas foram as respostas, como se pode ser ver nas falas das entrevistadas: “Há 06 anos” (Flora); “Desde 2012. Vai fazer 6 anos. Foi quando meu neto faleceu, aí eu adoeci, fui para o CAPS, do CAPS o doutor mandou eu vir pro CRAS” (Lírio do Campo); “Há mais ou menos quatro anos, faz no dia 16 de outubro” (Rosa Vermelha); “Há 10 anos, muito tempo” (Estrela) (Entrevistas realizadas em maio de 2018).

Ao solicitarmos das entrevistadas que descrevessem o que faziam antes de participar do grupo, as respostas dadas foram similares, havendo pequena diferença entre uma e outra: “Não fazia nada. Só ficava dentro de casa mesmo” (Rosa Vermelha). “Eu sou artesã há muitos anos, fazia e faço bonecas, cortinas de papel, ponto cruz, faço quadro de papel e muitas outras coisas. Antes do grupo eu já trabalhava com artesanato na minha casa mesmo” (Estrela).

Os afazeres de casa e confeccionava chapéu, chapéu sobralense. Eu morava em Sobral, vim a passeio passar natal e ano novo aqui em Pentecoste, foi quando meu marido resolveu ficar pra morar, eu não queria ficar, chorava pra voltar pra Sobral, até que meu marido resolveu voltar para me deixar, mas, ele voltou para Pentecoste em busca de emprego, e com dezessete dias ele voltou para me buscar novamente, eu e minhas duas meninas. Deixei tudo lá, não trouxe nada. Só trouxe minhas filhas, as roupas e as redes. Aqui começamos do zero, não tinha emprego, não tinha trabalho pra ele e nem pra mim. Tínhamos duas filhas pequenas, morando num lugar estranho. [...] Aí vamos sofrer, passar fome. Foi quando comei a trabalhar em casa de família e fazer meus chapéus e com os restos das palhas eu fazia vassouras (sic) (Flora).

Eu costurava, fazia calcinha pra vender, mas aí depois que meu neto faleceu, eu fiquei perturbada, eu fui me tratar no CAPS da minha cabeça de depressão, eu e mais dois netos que eu tenho. Agora eu não sei fazer mais nada. Eu começo a costurar e por fim bate um negócio e não sei fazer mais nada (sic) (Lírio do Campo).

Foi perguntado ainda quais as principais atividades desenvolvidas no grupo, e a maioria das entrevistadas foram concordes em suas respostas, relatando que: “Nós fazíamos muita coisa, pirulitos de chocolates, canetas de flor feita de E.V.A, bonecas de pano, terço de crochê, as vezes nós fazia feirinha e vendia essas coisas e o dinheiro arrecadado a Rose dividia entre nós (sic)” (Rosa Vermelha).

No começo eram muitas, A gente começou fazendo uns trabalhos em biscuit, depois fazíamos lembrancinhas de crianças, caixinhas decoradas. Depois veio os chocolates, recebemos uma grande encomenda dos colégios para fazer chocolates para as festinhas de páscoa, essa do chocolate foi a melhor de todas. [...] Aí nos vendia e era tudo repartido, vamos supor, se fosse dez reais de chocolate, e fosse dez mulheres, era um real para uma. Nós fazia ali mesmo na cozinha do CRAS, tinha umas meninas que traziam seus microondas para ajudar, era muito bom nesse tempo. Agora depois disso, só temos palestras, o pessoal do CREAS vem, o pessoal da saúde, da educação, o conselho tutelar também, a Rose, que é a assistente social faz dinâmicas, tem rodas de conversas, fazemos fuxicos, e agora nós temos na terça um educador físico, eu estou gostou muito, ele faz umas atividades, uns exercícios muito bom, se eu fosse mais sadia ia tá gostando muito mais, mas tem coisas que não consigo fazer por conta das dores que sinto (sic) (Flora).

Antes a gente fazia muita coisa, chaveiro (...) fazia ovos de páscoa, pirulito de chocolate, isso no tempo de páscoa. A gente fazia e repartia em partes iguais. Também veio um curso de costura aonde eu aprendi a fazer bonecas de pano, lindas bonecas, não é me gabando não, mas eu tirei o primeiro lugar fazendo as bonecas (sic) (Lírio do Campo).

O desenvolvimento do grupo é assim, já teve muito tempo que a gente trabalhava com artesanato, agora nessa gestão de agora a gente não tá conseguindo, ainda. Mas fora isso a gente tem uns momentos de palestras, vem um pessoal do CREAS, do CAPS, pra fazer as palestras, quando vem esse pessoal é muito proveitoso, veio uma menina, uma doutora lá do CAPS que eu gostei muito dela, porque aquilo que a gente não sabe alguém vai falar e você vai entender, tem muita gente que acha que seja uma besteira, pra mim é proveitoso, porque eu aproveito as oportunidades, e agora com o rapaz da educação física, pela primeira vez eu vejo que o grupo gostou, o grupo todo (sic) (Estrela).

As respostas dadas pelas mulheres sobre o que gostariam que fosse ofertado no serviço de convivência foram bastante distintas: “Voltar as nossas atividades de artesanato de novo” (Estrela). “Gostaria que tivesse um curso de pintura, pra pintar tecido, panos de pratos, porque eu enfeitei os panos de prato com bico inglês, aí gostaria de aprender a pintar pra ficar mais bonito” (Lírio do Campo).

Se eu fosse falar eram várias coisas. Queria que a gente fizesse algo que tivesse saída, que fosse exposto em algum lugar, que tive reconhecimento, que todo mundo reconhecesse nosso trabalho, pra saber que era nós que fazíamos, isso era o suficiente pra nós. Outro era um curso de costura, porque já teve, mas foi só uma vez. Lá aprendemos a fazer bonecas de pano, fazia corujas de pano, chaveiros... Já veio muito coisa e que agora não vem mais. Quando muda de gestão, tudo muda (sic) (Flora).

Eu gostaria que voltasse as atividades anterior. Nessas atividades dia de terça com o educador físico eu não me sinto à vontade, porque como eu sou cadeirante, tem atividade que não consigo fazer. Não queria ir mais, mas disseram que é bom pra mim aí estou indo (sic) (Rosa Vermelha).

Nas falas das mulheres entrevistadas, destacou-se o que mudou na vida delas após entrar para o grupo de convivência de mulheres no CRAS.

Muita coisa... Quando fui participar do grupo, fui a convite de uma amiga que já participava e que hoje não participa mais. Eu continuei e estou até hoje. Eu era muito desanimada, não era uma pessoa alegre, dizia que não tinha mais alegria pra mim não, eu chorava tanto minha filha, ninguém podia olhar pra mim que eu chorava. Aí minha amiga falou do grupo, Nita, ela me chama assim, Nita, pois eu estou no grupo ali no CRAS, é muito bom, a gente se sente tão bem com as coisas que as meninas de lá falam... Vamos pra lá? Aí eu fui. Quando cheguei lá eu ainda fiquei com aqueles momentos ruins, aí foi passando, saiu todas aquelas besteiras do meu pensamento, eu já não ficava mais triste, eu chegava lá já me sentia feliz, eu achava bom ir pra lá, dava graças a Deus quando chegava o dia de ir. Quando eu ficava sem ir eu não gostava e isso vai até hoje (sic) (Flora).

Mudou muita coisa. Eu vim pra cá, pro CRAS tão doente, eu tinha medo das pessoas, não comia. (...) Porque foi logo quando meu neto morreu, ele fez foi se matar sabe aí eu fui pro CAPS e de lá vim para o CRAS. Eu tinha tanto medo das pessoas. Eu amo a Fernanda, psicóloga e a Rose, porque graças a elas e a Deus eu estou aqui (sic) (Lírio do Campo).

Muita coisa. Antes eu era triste, agora eu sou feliz. Fiz muita amizade, aprendi a fazer muita coisa em artesanato, tive a oportunidade de passear em Fortaleza, fomos para a praia, para Canindé e outros lugares. Agora é que não fomos mais, mas sinto falta desses passeios (sic) (Rosa Vermelha).

Vou te responder essa pergunta, desde o tempo que eu comecei a primeira participação na assistência, foi dar um curso de corte e costura, aí eu fui falar com a doutora Régia, assistente social, eu fui tão nervosa, que eu não sabia como me acalmar pra falar com ela, porque eu nunca tinha feito algo do tipo e nem nunca tinha sido chamada, aí eu fiz esse trabalho, aí de lá eu fui para o grupo de mulheres e agora eu não tenho mais medo, agora eu posso falar o que penso, ninguém vai me parar. Me ajudou muito nisso, eu perdi aquele nervosismo de falar e aprendi a me expressar melhor. Me desenvolvi mais no grupo e do grupo pra vida (sic) (Estrela).

Diante da fala das entrevistadas, faz-se uma avaliação comparativa de sua situação, enquanto cidadã, antes do ingresso no programa e após alguns anos de permanência no mesmo. Essas narrativas carregadas de sentidos semelhantes despontaram, notando-se que há um consenso em relação às mudanças ocorridas na sua vida depois que passaram a frequentar o CRAS. Para a maioria das entrevistadas, essas mudanças foram positivas na sua vida familiar e social.

Foi perguntado às entrevistadas como elas avaliam o SCFV dentro do CRAS. “Eu acho que lá tudo é bom” (Flora). “Eu gosto. Os nossos encontros são nos dias de terça e quinta. É tão bom ir pra lá, a gente fica feliz, tem as dinâmicas e agora tem o professor que ensina a gente a fazer exercícios, eu gosto muito de ir pra lá” (Lírio do Campo). “Pra mim tá bom. Gosto muito. O serviço é muito bom para a maioria das mulheres que participam, tem umas que chegam tão tristes e logo vemos a diferença nelas” (Rosa Vermelha).

É bom, não vou dizer ótimo, mas é bom. Porque o ótimo seria todo mundo conviver em prol, tipo assim, todos por um e um por todos, deveria ser assim. Mas tem menina ali no grupo, eu sito o grupo porque é um SCFV, que fica muito a desejar, sobre trabalho, convivência mesmo, tem bastante dificuldade de interagir com a gente. Mas em geral o grupo é bom. Tenho certeza que o grupo é bom (sic) (Estrela).

Ao serem indagadas acerca de como avaliam o trabalho dos profissionais que atuam no CRAS – sede de Pentecoste, no geral, a maioria das entrevistadas afirmou que consideram o trabalho positivo. É o que se pode constatar nas falas das

mesmas: “Eu acho o trabalho deles muito bom. Tudo o que eles fazem é bom. Eu adoro a Rose, assistente social. Gosto de todos, das meninas da cozinha as que ficam lá fora na recepção” (Flora).

Gosto. Gosto do trabalho de todos. Eu amo todos. Elas me ajudaram muito, às vezes aqui acolá, porque eu pensava que quem tinha depressão não voltava mais, mais volta não é, aí quando eu estou querendo ficar assim, de pressa eu vou lá e converso com a Fernanda, aí eu crio uma alma nova, ela é um anjo da guarda na minha vida, ela e a Rose (sic) (Lírio do Campo).

Gosto muito. O serviço é muito para a maioria das mulheres que participam, tem umas que chegam tão tristes e logo vemos a diferença nelas. Muito bom o trabalho deles, sempre que precisei graças a Deus eles sempre me ajudaram, as meninas são sempre muito prestativas (sic) (Rosa Vermelha).

É bom, não vou dizer ótimo, mas é bom. Porque o ótimo seria todo mundo conviver em prol, tipo assim, todos por um e um por todos, deveria ser assim. Mas tem menina ali no grupo, eu cito o grupo porque é um SCFV, que fica muito a desejar, sobre trabalho, convivência mesmo, tem bastante dificuldade de interagir com a gente. Mas em geral o grupo é bom. Tenho certeza que o grupo é bom. O trabalho dos profissionais são ótimos. Todo mundo que trabalha ali são ótimos. Dos que entraram agora até os mais antigos que ali trabalham. A coisa que fez eu mais se sentir bem, e quem não entende acha que foi uma maldade mas não foi, foi no tempo que eu tava com dificuldade com meu filho aqui dentro de casa, bebendo, usando drogas, andando armado, querendo me matar, foi um terror. Eu sai daqui desesperada, pra fazer qualquer coisa, aí falei com a Fernanda a psicóloga, de repente a Fernanda passa pra Débora aí através da Débora assistente social do CREAS, fui me fortificando mais, pra saber como agir com ele, até que eu cheguei no CAPS, quando eu cheguei no CAPS aí resolveram a minha situação. Por isso que eu digo que eles são ótimos porque quando a gente precisa sempre elas estão ali (sic) (Estrela).

Nota-se um consenso em relação às falas das mulheres, ao relatarem que indicariam esse serviço para alguém: “Sim. Eu estou cansada de convidar. É muito bom o grupo, alegre quando estamos tristes, a gente aprende muita coisa, fazemos amizades, tem muita gente ali que eu gosto como se fossem minhas filhas” (Lírio do Campo). “Claro, indicaria sim, é muito bom. O grupo anima muito a gente, muda a gente, ensina muita coisa, eu sou muito feliz lá” (Rosa Vermelha).

Sim. Eu convido bastante, porque eu já fui a convite e estou até hoje. As pessoas pensam que ganham algum dinheiro indo pra lá, por isso que muitos quando sabe o que é mesmo, não querem ir. Eu explico que lá é um grupo de mulheres que vão para conhecer e aprender coisas pra levar pra vida, que lá passamos momentos de muita alegria, de compartilhamento, fazemos amizades, aprendemos a fazer artesanato, somos felizes lá (sic) (Flora).

Com certeza. Porque a gente tem visto muitas pessoas que entram lá com dificuldades, temos o exemplo dona Fátima, ela entrou numa depressão, o neto dela se matou, ela ficou muito deprimida, ela não falava com ninguém, ela não aceitava ninguém, nem a mim que sou a melhor amiga dela, ela me aceitava. E através das meninas do CRAS com muita luta fizeram essa ligação do CRAS com a casa dela, agora não, ela já conversa, já ri, já é outra pessoa, por isso que eu indico, o grupo e as meninas lá do CRAS fazem muito bem pra gente (sic) (Estrela).

De acordo com as falas acima, pode-se observar que sobre o atendimento em relação ao CRAS, as entrevistadas, de um modo geral, o relacionam como sendo algo bom, de ajuda, um programa para tudo que se precisa.

Percebe-se que as entrevistadas expressam em suas falas terem algum entendimento sobre como é o trabalho do assistente social. Mas também se entende que estas têm pouco entendimento que o trabalho do assistente social visa à defesa e garantia de direitos sociais, mas em sua maioria acham que é um trabalho de ajuda, bondade e caridade.

Durante a construção dos dados, foram verificados aspectos de positividade e de alegria no relato das participantes quando se referiam ao CRAS.

Fazendo uma análise das entrevistas, essas demonstram que os aspectos positivos se sobressaíram na avaliação do atendimento recebido pelas usuárias no CRAS – sede. Dentre os pontos positivos, ressalta-se principalmente a boa relação que as mulheres atendidas têm com os profissionais, de se sentirem bem sendo escutadas por as profissionais. E como ponto negativo, ressalta-se a falta de uma continuidade de programas, que já fizeram parte do cotidiano de atendimento do CRAS às mulheres, tais como cursos, isso se faz sentir nas falas de algumas participantes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabemos que a família deve ser compreendida no contexto em que vive, e passa por constante movimento de transformação. O conceito de família vem a cada dia se modificando, dando lugar a um conceito amplo, que busca privilegiar todas as modalidades de famílias que vem se estabelecendo e gerando novos valores e compreensão de vida. Portanto, o profissional que trabalha com famílias deve considerar suas novas configurações. De acordo com a PNAS (2004), família é tida como grupo de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade.

Percebemos que as famílias atendidas pelo CRAS em Pentecoste pouco entendem que a assistência social é constituída como direito do cidadão e dever do Estado; na percepção delas, está relacionado ao assistencialismo. O trabalho do assistente social é compreendido pelas famílias como ajuda resgate, coisa boa e prestação de assistência às famílias carentes.

De acordo com a PNAS (BRASIL, 2004), a assistência social deverá ser prestada a quem dela necessitar, independente de contribuição à seguridade social. E, dentre seus objetivos, estão a proteção à família, à maternidade, à infância e a velhice.

A importância da família como referência no âmbito da política pública de assistência social fundamenta-se na ideia de que a família é o espaço primeiro de proteção e socialização dos indivíduos e, para cumprir com tais funções, precisa ser protegida.

Ao participar da rotina da instituição pesquisada (CRAS – sede de Pentecoste), ficaram claros a responsabilidade e o comprometimento dos profissionais com seu projeto ético-político e com os usuários que deles precisam, desde a acolhida até os encaminhamentos necessários.

Mas as dificuldades enfrentadas por esses profissionais são constantes, como a falta de rede que atenda todas as demandas, o número reduzido da equipe técnica, a falta de recursos financeiros e a área muito abrangente do CRAS. O profissional tem feito o que está ao seu alcance e, mesmo com várias dificuldades em realizar o trabalho, o assistente social tem estabelecido suas ações para a defesa e garantia dos direitos sociais das famílias vulneráveis.

Desse modo, buscou-se, por meio deste trabalho, construir uma reflexão sobre o Serviço Social e o atendimento no CRAS, através da pesquisa bibliográfica e das informações coletadas na pesquisa de campo feita no CRAS – sede de Pentecoste, buscando uma análise do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, voltado para o grupo de mulheres a partir da visão do usuário.

O CRAS é uma unidade pública estatal de base territorial, que se localiza em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social (BRASIL, 2004). Em outros termos, é a unidade efetivadora da referência e contrarreferência dos usuários da rede socioassistencial do SUAS, o qual executa, organiza, coordena, monitora e avalia os serviços locais de proteção social básica, considerados, de acordo com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, aqueles que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos de solidariedade, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que visam à convivência, a socialização e o acolhimento, em famílias cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos (BRASIL, 2004).

Pelo enunciado acima, vê-se que o CRAS é uma instituição necessária e fundamental para o acesso, garantia, ampliação e materialização dos direitos socioassistenciais preconizados pela LOAS, objetivando principalmente a prevenção e fortalecimento de vínculos familiares, no sentido de evitar a ruptura, ou seja, a violação de direitos.

No Serviço de Convívio e Fortalecimento de Vínculos, o qual foi alvo principal desta pesquisa, o trabalho tem objetivo de informar, incentivar e motivar a participação das famílias a atuar em conjunto, em direção a enfrentar as vulnerabilidades e fragilização dos vínculos apresentados por eles.

No grupo das Mulheres, são realizadas oficinas de artesanato e de convivências, com atividades socioeducativas, palestras, dinâmicas e passeios, os quais despertam sentimentos no grupo de reflexão sobre suas vidas, trabalho, e educação, assim como o sentimento de solidariedade, responsabilidade e criatividade, momentos de conhecimento, com palestras realizadas pelos profissionais de outros setores, como CREAS, CAPS, Saúde, Conselho Tutelar e pelos próprios profissionais do CRA. Esses momentos, para muitas das mulheres que participam do grupo, tornam-se um momento de aprendizagem, produtivo, que levam para a vida.

Diante das falas dessas mulheres, é nítida a satisfação das mesmas com o trabalho dos profissionais, pois o propósito do serviço tem sido alcançado, em momentos de descontração, socialização e fortalecimento de vínculos.

Ao finalizar este trabalho de pesquisa, entendemos que é preciso fortalecer mais a política de assistência social, com seus programas, projetos, benefícios e serviços, para que haja uma melhor qualidade na oferta dos serviços socioassistenciais, levando em conta toda a demanda existente e buscando estratégias para seu enfrentamento.

Diante desse debate, espera-se que o trabalho aqui citado venha contribuir para o estímulo de mais estudos acerca do Serviço Social no CRAS e os serviços ofertados pelo mesmo por estudantes e profissionais do Serviço Social. Assim, chega-se ao fim deste trabalho, entendendo que o trabalho do Serviço Social tem sido em defesa de garantias dos direitos sociais dos indivíduos e famílias. Esperamos que este trabalho subsidie o debate sobre a Política de Assistência Social, bem como as reflexões sobre o fazer profissional no CRAS.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e combate à fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Resolução CNAS nº 145/2004 de 15 de outubro de 2004. Publicado no DOU de 28 de outubro de 2004. Brasília, novembro de 2004.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 20 abr. 2018.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. Brasília: DF, 2009.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **LOAS ANOTADA. Lei Orgânica da Assistência Social**. Brasília: DF, 2009.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Brasília: DF, 2005.

_____. **Norma Operacional Básica – NOB/SUAS**. Brasília: DF, 2005.

_____. **SUAS – Sistema Único de Assistência Social: Manual informativo para jornalista, gestores e técnicos**. Brasília: 2007.

_____. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOBRH/SUAS**. Brasília: DF, 2009.

_____. **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica>> Acesso em: 23 abr. 2018.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE**. Brasília: DF. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm>> Acesso em: 09 mai. 2018.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **CRAS: a melhoria da estrutura física para o aprimoramento dos serviços: orientações para gestores e projetistas municipais**. Brasília: DF, 2009.

_____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. **Censo Demográfico 2010: Famílias e Domicílios e Nupcialidade, fecundidade e migração**. Disponível em: <www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010> Acesso em: 05 mai. 2018.

BRUYNE, P. **Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais: os pólos da prática metodológica**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.

CARNEIRO, M.; COSTA, T. **A Perspectiva do Trabalho em Rede nos CRAS de Teresina – PI: um olhar dos assistentes sociais.** V Jornada Internacional de Políticas Públicas. 2011.

CFESS. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social.** Série: Trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília, 2011.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 23ª ed. São Paulo. Cortez, 2012.

_____. A questão social no capitalismo. In: **Temporalis.** Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. Ano II nº 3, janeiro a junho de 2001. Brasília.

LIMA, T. C. S. de; MIOTO, R. C. T. Ações Socioeducativas e Serviço Social: Características e Tendências na Produção Bibliográfica. **Temporalis**, Brasília (DF), ano 11, n. 21, p. 211-237, jan/jun., 2011.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Fundamentos de Metodologia científica.** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MINAYO, M. C. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** Rio de Janeiro: Abrasco, 1994.

_____. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** 31ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

MIOTO, R. Trabalho com famílias: um desafio para os assistentes sociais. **Revista Virtual Textos e Contextos.** nº 3, dez., 2004.

_____. Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias. In: _____. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.** Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

NETTO, J. P. A construção do projeto ético- político do Serviço Social frente a crise contemporânea. In: **Capacitação em Serviço Social e política social.** Módulo 1. Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social. Brasília, CFESS, ABEPSS, Cead/NED, UNB, 1987.

OLIVEIRA, M. **Como fazer pesquisa qualitativa.** Petrópolis: Vozes, 2007.

PEREIRA, A. D. A Atentando para as singularidades humanas na atenção à saúde por meio do diálogo e acolhimento. **Revista Gaúcha de Enfermagem.** Porto Alegre, v. 31, n. 1, p. 55-61, mar., 2010.

SIMÕES, C. **Curso de Direito do Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 2007.

SOUSA. C. T. A Prática do Assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 8, n. 1, p. 119-132, 2008.

TRZINSKI, C. et al. CRAS de Saltinho: rumo ao fortalecimento da rede de serviços socioassistenciais. **Textos & Contextos**, v. 9, n. 2, Porto Alegre: PUCRS, p. 298-308, ago./dez., 2010.

APÊNDICE – A

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS, VOLTADO PARA O GRUPO DE MULHERES: ANÁLISE DO TRABALHO DO CRAS – SEDE DE PENTECOSTE – CE desenvolvida por Maria Dhenas Barbosa Ferreira. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é orientada por Maria do Socorro Lima Martins Matos, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (85)99670-2869. Afirmando que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais, é O Serviço Social e o Atendimento no CRAS – sede de Pentecoste – CE: Análise do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, voltado para o grupo de Mulheres. Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa e que minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (sua) orientador (a). Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Fortaleza, ____ de _____ de 201__.

Assinatura do (a) participante:

Assinatura do (a) pesquisador (a):

APÊNDICE – B

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA – ASSISTENTE SOCIAL

- Sobre o serviço de convivência ofertado para o grupo de mulheres, qual a sistemática de funcionamento? (Quais dias na semana são ofertados o serviço; o grupo é assíduo; e a quantidade de mulheres que participam atualmente)
- Quais as estratégias utilizadas para a realização do trabalho com o grupo de mulheres?
- Quais são as dificuldades encontradas para a realização do serviço?
- Qual a importância do SCFV ofertado para o grupo de mulheres de maneira geral?
- Você tem percebido algum impacto no trabalho do grupo para essas mulheres?
- Em sua opinião, como o serviço tem contribuído no fortalecimento de vínculos?

APÊNDICE – C

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA – FAMÍLIAS USUÁRIAS DO SCFV NO CRAS

BLOCO 1 – IDENTIFICAÇÃO

Nome: Idade:

Composição familiar:

Escolaridade:

BLOCO 2 – PERCEPÇÃO DAS USUÁRIAS SOBRE O SCFV

- Há quanto tempo você participa do grupo?
- O que você fazia antes de participar do grupo?
- Quais as principais atividades desenvolvidas no grupo?
- O que você gostaria que fosse ofertado no Serviço de Convivência?
- Depois que você entrou no grupo o que mudou na sua vida?
- Como você avalia o SCFV dentro do CRAS? (Qual a qualidade do serviço)
- Como você avalia o trabalho dos profissionais que atuam no CRAS – sede de Pentecoste?
- Você indicaria esse serviço para alguém?