



**RATIO - FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA  
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

**MONALISA MENDES FREITAS**

**TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS: UMA ANÁLISE DO SERVIÇO  
PAIF OFERTADO PELO CRAS CANINDEZINHO NO MUNICÍPIO DE  
FORTALEZA-CE**

**FORTALEZA – 2018**

MONALISA MENDES FREITAS

**TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS: UMA ANÁLISE DO SERVIÇO  
PAIF OFERTADO PELO CRAS CANINDEZINHO NO MUNICÍPIO DE  
FORTALEZA-CE**

Monografia submetida à aprovação do Curso de Bacharelado em Serviço Social pela Faculdade Teológica Ratio, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Ms. Lauriene Rodrigues Marreiro Mendonça.

FORTALEZA - 2018

---

Página reservada para ficha catalográfica.  
Solicitar através do e-mail: [biblioteca@ratio.edu.br](mailto:biblioteca@ratio.edu.br)

---

MONALISA MENDES FREITAS

**TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS: UMA ANÁLISE DO SERVIÇO  
PAIF OFERTADO PELO CRAS CANINDEZINHO NO MUNICÍPIO DE  
FORTALEZA-CE**

Monografia submetida à aprovação do Curso de Bacharelado em Serviço Social pela Faculdade Teológica Ratio, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Ms. Lauriene Rodrigues Marreiro Mendonça.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Ms. Lauriene Rodrigues Marreiro Mendonça (Orientadora)  
RATIO - Faculdade Teológica e Filosófica

---

Prof. Ms. Virzângela Paula Sandy Mendes  
RATIO - Faculdade Teológica e Filosófica

---

Prof. Esp. Marcela Barroso Maciel  
RATIO - Faculdade Teológica e Filosófica

“A Deus, aos meus pais e família, minhas raízes estruturantes. E a todos os leitores deste trabalho.”

## AGRADECIMENTOS

A Deus, por durante toda minha vida ser minha base, minha luz na qual eu me conforto em momentos difíceis e alegres. Alegro-me em me sentir cada vez mais próxima do amor de Deus em minha vida.

Aos meus pais Antônio Freitas Brito e Betânia Maria Mendes Barbosa por serem meus pilares, pessoas na qual eu encontro conforto, mesmo muitas vezes não demonstrando quão grande amor e orgulho sinto por serem meus pais. Agradeço pelo incentivo de todos os dias e também pela compreensão do tempo que necessitei para a construção deste trabalho.

Agradeço a meus irmãos Caio Cesar Mendes Barbosa e Santiago Mendes Freitas que fizeram parte deste processo, sempre que podiam perguntavam como está na faculdade se estou gostando. E que também me incentivavam. Agradeço em especial à noite que o Santiago colocou o colchão no chão na casa de baixo e dormiu até de madrugada enquanto eu produzia este trabalho, pois eu não queria ficar sozinha (risos).

Agradeço ao meu namorado, com quem desejo me casar, Marney Gomes Colares. Pela alegria que trouxe ao entrar em minha vida e por me incentivar para o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Agradeço por me aproximar mais de Deus e por ser tão compreensivo com o tempo que precisei dedicar a construção deste trabalho.

A minha orientadora Lauriene Rodrigues Marreiro que é tão intensa e suave ao mesmo tempo, por acreditar que seus orientandos são capazes, e sempre nos falar que cada um tem seu próprio tempo. Sempre nos inspira como exemplo de profissional e por ser tão sábia, sem contar o lindo sorriso.

Agradeço ao famoso povo lindo constituído por Messias Vieira Barros Filho, Marta Lúcia de Sousa Silveira, Maria Madalena de Sousa Silveira e Larissa Rodrigues Campos, por fazer meus dias mais felizes e pelas diversas aventuras que vivemos. Agradeço pelos momentos de totais loucuras e risadas que passamos juntos, cada um com suas particularidades, mas no fim nós nos entendemos. Desejo que essas boas lembranças nunca se apaguem, agradeço pelos momentos difíceis que cada um passou e se sentiu confiável em partilhar com o povo lindo.

Ao Grupo de Estudos, Juventude Família e Sociedade (GEJFS) no qual o povo lindo iniciou o projeto e estamos desfrutando do trabalho realizado, realizando apresentações em nome do grupo. Agradeço as professoras que estiveram firmes e fortes conosco contribuindo com o grupo, Diocleciana Paula Silva e Marcela Barroso Maciel, obrigada.

A banca composta por Virzângela Paula Sandy Mendes e Marcela Barroso Maciel por me darem a honra de compor minha banca, e prontamente de disponibilizaram a contribuir com este trabalho.

A faculdade Ratio pelos excelentes professores compondo sua equipe, no qual nos passaram grandes aprendizagens, cada um com seu lugar especial em minhas memórias durante todo o processo de formação.

Aos profissionais do CRAS Canindezinho que me acolheram de tão boa vontade e receptividade. Parabenizo pelo trabalho de cada um por realizar um trabalho por amor, e em especial aos que gentilmente participaram da minha pesquisa.

“Muitas pequenas coisas feitas em muitos pequenos lugares por muitas pessoas miúdas podem mudar a face do mundo.”

Provérbio chinês

## RESUMO

O presente trabalho apresenta breve contexto do crescimento da violência urbana no Estado do Ceará, especificamente as particularidades do município de Fortaleza observada pelos profissionais da Política de Assistência Social que atuam diretamente com o acompanhamento de famílias referenciadas pelo CRAS Canindezinho através do Serviço PAIF. A pesquisa apresenta como objetivo geral: Compreender quais principais estratégias do trabalho social com famílias que vivenciam situações de conflitualidade e violência no CRAS Canindezinho no município de Fortaleza – CE, e como objetivos específicos utilizamos: Analisar em que consiste o trabalho social com famílias desenvolvido no CRAS Canindezinho, analisar os avanços e desafios para o desenvolvimento do acompanhamento familiar junto as famílias que vivenciam circunstâncias de conflitualidade e violência bem como identificar as principais estratégias de prevenção e enfrentamento a conflitualidade e violência desenvolvida pela comunidade e pela equipe multiprofissional do CRAS. Quanto à metodologia realizamos pesquisa de campo, com técnicas de observação direta e a entrevista semiestruturada e gravador de voz como instrumentos essenciais. Quanto aos resultados, destacamos que: no trabalho social com família, a principal estratégia de enfrentamento da violência urbana e intra-familiar no território concentrou-se no fortalecimento da escuta ativa e no diálogo como estratégia essencial para a compreensão da realidade vivida por parte de todos os sujeitos envolvidos. Trata-se de uma estratégia essencial para produção de novos valores e significados necessários a construção de paz e cidadania.

**Palavras-chave:** Política de Assistência Social. PAIF. Trabalho Social com famílias.

## ABSTRACT

The present work will raise in the introduction indices of urban violence in the State of Ceará and then delimiting to the municipality of Fortaleza and CRAS Canindezinho, showing rates of violence and homicide of the municipality. We bring as a personal justification a priori an interest in family conflicts where a lecture addressing this theme reinforced interest in the subject. As an academic justification we aim to contribute to future researchers who are interested in and see the need to carry out research on social work with families and as a social justification. The community served at CRAS Canindezinho is located in a conflictive territorial area, studies for non-permanence of families in situations of vulnerability. In order to obtain answers to our inquiries, we conducted a field survey, with observation techniques and the semi-structured interview and voice recorder as essential instruments. This is a general theme: To understand the main strategies of social work with families that experience situations of conflict and violence in CRAS Canindezinho in the city of Fortaleza - CE. Specific objectives are: To analyze the social work with families developed in CRAS Canindezinho / Analyze the advances and challenges for the development of family accompaniment among families experiencing situations of conflict and violence as well as identify the main strategies of prevention and coping with conflict and violence developed by the community and the CRAS multiprofessional team. The work will have brief reflections on social security since the constitution and the National Social Assistance Policy, bringing the LOAS and PNAS implementation equipment, the CRAS, such reflections will be necessary to understand the problematic questioned at work, where brings the high level of violence in the municipality of Fortaleza and the Canindezinho neighborhood. With the accomplishment of the field research we obtained satisfactory results for the understanding of our initial inquiry, thus understanding the main social strategies with the families in a territory with alarming urban violence in which the professionals themselves emphasized. As a result of the strategies of working with families, the results of the fortification of dialogue and the strengthening without percent of the social assistance network were obtained as results. We suggest the fortification of the issue of dialogue as a mediator of violence, amid so many violence exposed in everyday life.

**Keywords:** I work with families. Dialogue.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cartografia, bairro de abrangência CRAS Canindezinho.....	38
Figura 2 - Ilustração do equipamento CRAS e alguns de seus serviços.....	39
Figura 3 -Esquema dos impactos esperados para o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.....	47
Figura 4 - Espaço de espera dos serviços ofertados no CRAS.....	64

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 Taxa de homicídio por arma de fogo e por outros meios de 1980 a 2016.....	16
---	----

## **LISTA DE TABELAS**

- Tabela 1 - Quantitativo dos seis bairros de Fortaleza com maior número de homicídios entre os anos de 2007 a 2009.....15
- Tabela 2 - Número de mortes por causa indeterminada nos vinte e seis estados do Brasil e distrito Federal nos anos de 2006 a 2016.....17

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CEERTE	Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
NOB	Norma Operacional Básica
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
NRF	Novo Regime Fiscal
BPC	Benefício de Prestação Continuada
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
ONGS	Organização Não Governamental
SESI	Serviço Social da Indústria
CCBJ	Centro Cultural Grande Bom Jardim
SESC	Serviço Social do Comércio
SDHDS	Secretaria de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social

## SUMÁRIO

<b>1 INTODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>2 TRAJETÓRIAS DA PESQUISA SOCIAL : ASPECTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>19</b>
2.1 A construção do objeto de pesquisa: a conflitualidade e a violência na minha vizinhança.....	19
2.2 Diretrizes metodológicas.....	20
2.3 As aproximações com o campo de pesquisa.....	24
<b>3 SEGURIDADE SOCIAL E A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA.....</b>	<b>26</b>
3.1 Seguridade social em tempo de desmonte de direitos: um olhar sobre a política de assistência social.....	26
3.2 A Política de Assistência Social: aspectos históricos.....	31
3.3 Proteção Social Básica: Serviço de Convivência e PAIF.....	36
3.4 Reflexões sobre a atual perspectiva da Política de Assistência Social.....	47
<b>4 TRABALHO COM FAMÍLIA NO TERRITÓRIO DE CRAS. REFLEXÕES SOBRE O CRAS CANINDEZINHO.....</b>	<b>50</b>
4.1 Reflexões sobre as narrativas apresentadas por profissionais do CRAS Canindezinho.....	54
4.2 O perfil dos interlocutores da pesquisa.....	54
4.3 Relatos dos profissionais sobre a PNAS.....	55
4.4 Trabalho social com famílias no CRAS Canindezinho: Análises das estratégias de enfrentamento das demandas de conflitualidade e violência.....	61
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>76</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>78</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>85</b>

## 1 INTRODUÇÃO

De acordo com o Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades-CEERTE<sup>1</sup>, o levantamento mostra que o Nordeste é a região com a maior escalada de violência na série histórica, que vai de 2004 a 2014. Todos os seis estados que apresentaram crescimento superior a 100% na taxa de homicídios são da região. O Rio Grande do Norte apresentou a maior escalada na taxa de homicídios, 308%. Em 2004, o estado tinha uma taxa de 11,3 mortes para cada 100 mil habitantes. Em 2014, o índice saltou para alarmantes 46,2 óbitos para um grupo de 100 mil pessoas. Os outros estados com maior escalada na violência são Maranhão, com crescimento de 209,4%, Ceará (166,5%), Bahia (132,6%), Paraíba (114,4%) e Sergipe (107,7%).

No mesmo estudo realizado pelo CEERTE, também podemos destacar a questão de mortes violentas e perceber que o Ceará está entre esses estados de acordo com a pesquisa realizada por Gabriel Oliveira. O Nordeste também conta com os 4 estados com a maior taxa de mortes violentas para cada 100 mil habitantes. Em Alagoas, a média foi 63 óbitos. Completa a lista o Ceará, com índice de 52,2, Sergipe (49,4) e Rio Grande do Norte (46,2).

A violência ocupa um lugar central no cotidiano das grandes cidades. Fortaleza, e mais especificamente a Regional V, também está compondo esse fenômeno.

O fenômeno da violência é carregado de percepções falsas ou verdadeiras e de julgamentos barbaridade, crueldade, maldade e ilegalidade. Cartilha, a violência é entendida como algo que é construído social e culturalmente. Isto é, varia no tempo, no espaço, de sociedade para sociedade e de cultura para cultura. Nem tudo que é classificado como prática violenta pode ser considerado realmente violência ou ato criminoso. (MAPA DA CRIMINALIDADE, 2011, p.8).

Para entendermos as diversas formas de expressão de violência nos situamos no que diz o Mapa da Criminalidade (2011, p.8).

Em princípio, a violência pode ser definida como todo ato de coação, envolvendo um ou vários atores que produz efeitos sobre a integridade física ou moral de pessoas. Em um primeiro momento, é possível distinguirmos duas expressões de violência. A que se revela por coação física violência simbólica, meio da implicando, no limite, em eliminação física (homicídio); e que se manifesta em diferentes formas de discriminação que nem sempre é percebida como tal. Trata-se de ações e classificações morais associadas a preconceitos de etnia, violência física, gênero, orientação sexual e religião, entre outros.

---

<sup>1</sup>Disponível em: <https://www.ceert.org.br/noticias/violencia-seguranca/15195/mapa-da-violencia-2016-mostra-recorde-de-homicidios-no-brasil> Acessado em : 24 de março de 2018.

O crescimento da criminalidade e da violência cultural vem aumentando a insegurança da sociedade, “contribuindo para a medo [...]. Se a violência gera o medo, o medo gera também mais violência, criando um círculo perigoso que reforça os estereótipos, as barreiras sociais, os preconceitos e a não-aceitação das diferenças socioculturais”. (MAPA DA CRIMINALIDADE, 2011, p.9).

Essa violência é também expressa dentro das casas das famílias nas quais o Centro de Referência e Assistência Social do Canindezinho realiza o trabalho social. Como observamos, “A violência pode também acontecer quando o conflito social ou as relações conflituosas se exacerbam, passam da medida aceita socialmente”. (MAPA DA CRIMINALIDADE, 2011, p.9).

Como podemos observar no quadro abaixo, o bairro do Grande Bom Jardim, onde se localiza o CRAS Canindezinho, e apontado como o primeiro lugar em homicídios nos anos de 2008 e 2009.

**Tabela 1: Quantitativo dos seis bairros de Fortaleza com maior número de homicídios entre os anos de 2007 a 2009.**

Nº Ordem	Bairro	Homicídios						Variação Percentual	
		2007		2008		2009		2007/2008	2008/2009
		Quant.	Class.	Quant.	Class.	Quant.	Class.		
1	Bom Jardim	49	1	39	3	61	1	-20,4	56,4
2	Messejana	46	2	63	1	52	2	37,0	-17,5
3	Jangurussu	41	3	43	2	32	5	4,9	-25,6
4	Barra do Ceará	27	4	28	4	40	4	3,7	42,9
5	Mondubim	26	5	22	7	26	7	-15,4	18,2
6	Barroso	23	6	23	6	22	8	0,0	-4,3

Fonte: IML\SSPDS (atual Coordenadoria de Medicinal Legal- PEFOCE), 2010.

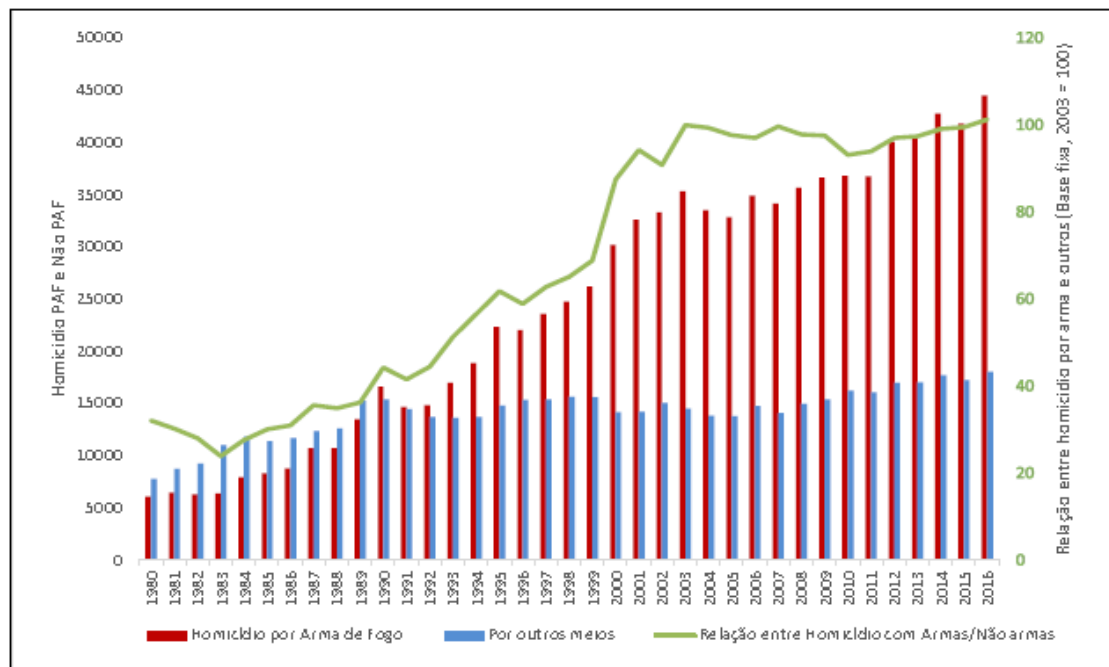
Como podemos observar abaixo, uma das maiores taxas de concentração de ocorrências de mortes violentas encontra-se próximo ao CRAS Canindezinho.

Os locais de maiores ocorrências de mortes violentas, em 2007, 2008 e 2009, nos bairros que formam o Grande Bom Jardim, na Regional V, são preferencialmente, as ruas centrais destes. No bairro Bom Jardim, as mortes violentas estão concentradas na Avenida Oscar Araripe e na Avenida Osório de Paiva. No Siqueira e no Canindezinho, as ocorrências têm centralidade na Avenida Osório de Paiva e no bairro Granja Lisboa, na Sargento João Pinheiro e na Avenida Oscar Araripe. (MAPA DA CRIMINALIDADE, 2011, p.14).

Como podemos observar ainda seguindo o Mapa da Criminalidade (2011, p.18) “A tendência de queda e subida dos índices se repete nas ocorrências relações conflituosas, mais significativamente, nos seguintes bairros: Canindezinho (214 casos em 2007, 185 em 2008 e 256 casos em 2009); Conjunto Esperança (218 casos em 2007, 185 em 2008 e 195 em 2009)”.

Como podemos observar no gráfico 1, a taxa de homicídio por arma de fogo e por outros meios se manteve sempre crescente, nos mostrando como sendo uma grande problemática.

**Gráfico 1: Taxa de homicídio por arma de fogo e por outros meios de 1980 a 2016.**



**Fonte:** MS/SVS/CGIAE – Sistema de Informações sobre Mortalidade – SIM. Elaboração Diest/Ipea e FBSP.

O atlas da violência (2018) nos mostra o número de mortes violentas por causa indeterminada entre (2006 a 2016) o Estado do Ceará encontra-se em sexto lugar entre os estados do Brasil.

**Tabela 2: Número de mortes por causa indeterminada nos vinte e seis estados do Brasil e Distrito Federal nos anos de 2006 a 2016.**

	Número de Homicídios por Arma de Fogo										Variação %		
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2006 a 2016	2015 a 2016
<b>Brasil</b>	<b>34921</b>	<b>34147</b>	<b>35676</b>	<b>36624</b>	<b>36792</b>	<b>36737</b>	<b>40077</b>	<b>40369</b>	<b>42755</b>	<b>41817</b>	<b>44475</b>	<b>27,4%</b>	<b>6,4%</b>
Acres	50	51	40	61	63	50	85	95	115	116	226	352,0%	94,8%
Alagoas	1308	1552	1596	1560	1721	1913	1737	1860	1806	1476	1546	18,2%	4,7%
Amapá	75	60	65	69	103	80	117	104	152	154	222	196,0%	44,2%
Amazonas	379	415	446	572	635	879	855	695	762	930	791	108,7%	-14,9%
Bahia	2402	2700	3828	4361	4439	4170	4594	4287	4671	4555	5449	126,9%	19,6%
Ceará	1060	1224	1332	1511	2057	2063	3135	3655	3795	3393	2908	174,3%	-14,3%
Distrito Federal	435	516	579	666	576	657	725	593	631	489	516	18,6%	5,5%
Espírito Santo	1294	1363	1495	1548	1359	1352	1335	1290	1292	1093	968	-25,2%	-11,4%
Goiás	984	1009	1201	1260	1317	1579	1955	2138	2054	2161	2143	117,8%	-0,8%
Maranhão	479	602	698	785	827	944	1152	1397	1688	1718	1625	239,2%	-5,4%
Mato Grosso	497	542	572	573	566	602	641	745	854	769	752	51,3%	-2,2%
Mato Grosso do Sul	370	401	392	429	344	368	337	318	357	316	326	-11,9%	3,2%
Minas Gerais	3075	2983	2755	2603	2456	3000	3228	3468	3377	3214	3321	8,0%	3,3%
Pará	1295	1385	1929	2038	2502	2077	2138	2229	2305	2539	3048	135,4%	20,0%
Paraíba	628	656	750	1019	1208	1379	1224	1258	1253	1264	1060	68,8%	-16,1%
Paraná	2229	2285	2540	2673	2630	2365	2433	2025	2071	1972	2125	-4,7%	7,8%
Pernambuco	3592	3706	3449	3117	2649	2541	2475	2299	2543	3065	3475	-3,3%	13,4%
Piauí	192	184	159	184	207	251	311	365	455	400	440	129,2%	10,0%
Rio de Janeiro	5790	5102	4336	4009	4111	3411	3472	3555	3642	3182	4019	-30,6%	26,3%
Rio Grande do Norte	306	438	536	620	611	788	856	1149	1314	1238	1569	412,7%	26,7%
Rio Grande do Sul	1425	1661	1801	1645	1496	1531	1737	1714	2055	2282	2507	75,9%	9,9%
Rondônia	383	321	286	353	351	286	338	300	402	383	465	21,4%	21,4%
Roraima	38	28	29	27	29	25	32	70	47	57	72	89,5%	26,3%
Santa Catarina	386	377	505	511	483	483	491	442	499	570	611	58,3%	7,2%
São Paulo	5761	4150	3891	3851	3469	3262	3848	3440	3541	3097	2720	-52,8%	-12,2%
Sergipe	403	348	368	451	452	523	648	732	898	1108	1259	212,4%	13,6%
Tocantins	85	88	98	128	131	158	178	146	176	276	312	267,1%	13,0%

Fonte: MS/SVS/CGIAE - Sistema de Informações sobre Mortalidade – SIM

Nota-se que a violência é uma problemática existente em todos os **quantos** do Brasil e do mundo, o que nos faz refletir e pensar em estratégias para a realização do trabalho com as famílias, no intuito da não perpetuação da violência que vem se fortificando cada dia mais, principalmente na periferia.

Diante do contexto e estatísticas apresentadas, nos inquietamos e surgiu a seguinte questão: Compreender quais principais estratégias do trabalho social com famílias que vivenciam situações de conflitualidade e violência no CRAS Canindezinho no município de Fortaleza – CE.

Assim, neste trabalho temos como objetivo geral: compreender quais principais estratégias do trabalho social com famílias que vivenciam situações de conflitualidade e violência no CRAS Canindezinho no município de Fortaleza – CE. Ainda como específicos temos: analisar em que consiste o trabalho social com famílias desenvolvido no CRAS Canindezinho; analisar os avanços e desafios para o desenvolvimento do acompanhamento familiar junto às famílias que vivenciam circunstâncias de conflitualidade e violência; identificar as principais estratégias de prevenção e enfrentamento à conflitualidade e violência desenvolvida pela comunidade e pela equipe multiprofissional do CRAS.

Dessa maneira, a pesquisa se deu no Centro de Referência e Assistência Social – CRAS Canindezinho, situado no município de Fortaleza- CE.

CRAS é uma unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades 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. (MDS 2009).

A partir de informações coletadas no site da Prefeitura de Fortaleza, o CRAS Canindezinho, atende a população dos bairros Siqueira e Canindezinho e, atualmente, cerca de 3 mil famílias são atendidas pelo equipamento<sup>2</sup>. O CRAS Canindezinho está situado na rua José Maurício. Nº 405. Bairro: SIQUEIRA. CEP: 6073614 – Fortaleza / CE.

No primeiro capítulo apresentamos as trajetórias da pesquisa social, os aspectos metodológicos, a construção do objeto de pesquisa/diretrizes metodológicas e as aproximações com o campo de pesquisa.

No segundo capítulo apresentamos a Seguridade Social e a Política de Assistência. Falamos sobre Seguridade Social em tempo de desmonte de direitos sociais com um olhar sobre a política de assistência social e os aspectos históricos. Falamos também sobre a proteção social básica e o contexto histórico do serviço de convivência e PAIF, bem como refletimos sobre a atual perspectiva da política de assistência social.

No terceiro capítulo abordaremos o trabalho com famílias no território de CRAS. Trazemos reflexões sobre o CRAS Canindezinho. Refletimos sobre as narrativas apresentadas por profissionais do CRAS Canindezinho, bem como o perfil dos interlocutores da pesquisa. Apresentamos breves reflexões sobre a PNAS no Brasil e o trabalho social com famílias no CRAS Canindezinho, analisando as estratégias de enfrentamento das demandas de conflitualidade e violência.

Por fim, trazemos as considerações finais sobre os resultados alcançados na pesquisa de campo.

---

<sup>2</sup> Consultar matéria na íntegra no site da prefeitura de Fortaleza no link <https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/prefeitura-entrega-nova-estrutura-do-cras-mucuripe>. ACESSO EM 15/06/2018.

## **2. TRAJETÓRIAS DA PESQUISA SOCIAL: ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Neste capítulo tratamos dos aspectos metodológicos da pesquisa. Para isto dividimos a exposição em três partes. Na primeira explicamos o processo de construção do objeto de pesquisa, em seguida registramos as escolhas metodológicas e na terceira parte detalhamos a pesquisa de campo e o perfil dos participantes.

### **2.1 A construção do objeto de pesquisa: A conflitualidade e a violência na minha vizinhança**

Moro no bairro Canindezinho desde os quatro anos de idade, foi uma boa infância. Aos 15 anos mais ou menos, quando comecei a sair mais, notei como o bairro era violento, sempre escutávamos situações de assaltos e mortes por armas de fogo, se tornado o bairro muito marcado pela violência. Anos mais tarde, com meus vinte anos, presenciei um homicídio próximo a minha casa, isso me impactou bastante.

No quinto semestre no ano de dois mil e quinze, foi inaugurado um Centro de Referência e Assistência Social – CRAS no meu bairro, Canindezinho, mais especificamente na rua em que moro.

Este acontecimento logo chamou minha atenção, tive de imediato o interesse de realizar uma aproximação com esta instituição. Além disso, sabia que havia a inserção de profissionais de Serviço Social. Então, eu como estudante do curso de Serviço Social me senti instigada a conhecer mais sobre o equipamento, e entender sua importância para a comunidade, sobretudo o impacto das ações do CRAS ante a questão da violência e conflitualidade vivida cotidianamente pelas famílias no território.

Observa-se a necessidade do estudo sobre a assistência levando em conta sua importância para a sociedade. A comunidade atendida no CRAS Canindezinho se localiza em um espaço territorial conflituoso, no qual faz parte do território do grande bom jardim, bairro bastante estigmatizado e já estereotipado como perigoso. Levando em conta que a família está no centro das políticas públicas, é importante compreender como essa política consegue alcançar essas famílias e intervir dentro desta comunidade, sobretudo nos locais considerados perigosos e de difícil acesso por conta de conflitos territoriais e violência.

Dessa forma, a pesquisa coloca-se como uma estratégia fundamental para compreender e problematizar a dinâmica da vida comunitária e a relação entre os profissionais da Política de Assistência Social e as famílias.

Diante desse contexto surgiram as seguintes questões centrais: Qual o papel do CRAS junta as famílias? E aos casos de violência? Como está atualmente a questão da violência no bairro? Qual a visão dos profissionais do CRAS Canindezinho frente a essas questões?

## 2.2 Diretrizes metodológicas

Para realizar esta pesquisa elegemos um conjunto de escolhas e procedimentos metodológicos, os quais são importantes para a compreensão do objeto, entre estes são possível afirmar que foi uma pesquisa de natureza qualitativa.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. MINAYO (1995, p.21-22).

De acordo com Mendes (2006, p. 11), a pesquisa qualitativa tem como foco o olhar no qual o profissional a ser entrevistado realiza o trabalho social com os indivíduos, o modo no qual se dá o trabalho realizado com as famílias, como é interpretado a dinâmica estabelecida no equipamento para desenvolvimento dos serviços.

Nesse sentido a pesquisa tem natureza qualitativa, pois possibilitou captar as percepções dos profissionais em relação ao acompanhamento familiar, assim nos auxiliou na compreensão das estratégias dos profissionais envolvidos.

Desenvolvemos uma pesquisa bibliográfica, que de acordo com Marcony e Lakatos (2010), é todo tipo de informação já publicada, que utilizamos para nos basearmos na construção das pesquisas necessárias para a construção da pesquisa científica, sua finalidade é nos basearmos diretamente em todos tipos de trabalho científico já realizado, escritos ou gravados. As autoras acrescentam que “A pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, as propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras.” (idem ,p.57).

Andrade (2010) também fala sobre a pesquisa bibliográfica, e afirmando que

[...] é habilidade fundamental nos cursos de graduação, uma vez que constitui o primeiro passo para todas as atividades acadêmicas. Uma pesquisa de laboratório ou de campo implica, necessariamente, a pesquisa bibliográfica preliminar. [...] Ela é obrigatória nas pesquisas exploratórias, na delimitação do tema de um trabalho ou pesquisa, no desenvolvimento do assunto, nas citações, na apresentação das conclusões. [...] (p.25).

Desta maneira me respaldei em obras já realizadas sobre o trabalho social com famílias, bem como questões sobre o SUAS e PNAS sua trajetória e os serviços executados dentro do equipamento CRAS. Pude utilizar informações que expressam o contexto histórico necessário para a pesquisa até chegar a delimitação onde se encontra meu objeto de pesquisa: equipe multiprofissional do equipamento CRAS Canindezinho.

Também nos utilizamos da pesquisa de campo. De acordo com Andrade (2010, p.p.114-115), a pesquisa de campo desenvolvida principalmente na área das Ciências Sociais, é utilizada para efetuar a coleta de dados pois é no campo onde os fenômenos ocorrem espontaneamente.

Para Marconi (1990, p.75):

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e /ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

Nesse sentido, utilizamos a pesquisa de campo para nos aproximarmos mais da realidade social vivenciada pelos usuários no território e dentro do CRAS, com a pesquisa de campo foi possível criar a aproximação com os objetos da pesquisa, e explorar o campo escolhido.

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e /o u conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. (MARCONI e LAKATOS, 2008, p.69).

Nesse sentido, utilizei a pesquisa de campo como uma primeira aproximação com o campo, no intuito de concretizar, ou não, as ideias e hipóteses levantadas no início da pesquisa. É a partir da aproximação com o objeto que identificamos a realidade existente no determinado espaço sobre a atuação da equipe multiprofissional do CRAS Canindezinho.

É válido acrescentar que no intuito de fazer uma pesquisa exploratória<sup>3</sup> fui a campo tentar conhecer um pouco da dinâmica e serviços, aproximar-se do equipamento pra familiarizar-se com o local da pesquisa.

Para a realização da coleta dos dados desta pesquisa escolhemos como sujeitos da pesquisa os profissionais que estão a frente na realização do acompanhamento familiar. Os participantes da pesquisa foram uma Assistente Social e outro profissional no qual não quis ser identificado.

---

<sup>3</sup> Segundo Sellitz et al. (1965), enquadram-se na categoria dos estudos exploratórios todos aqueles que buscam descobrir idéias e intuições, na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenômeno pesquisado.

Para universo e amostra da pesquisa entendemos que:

Escolhe-se determinada quantidade dos elementos de uma classe para objeto de estudo. Os sujeitos de uma pesquisa, ou seja, os elementos que serão investigados, compõem uma amostra da população ou do universo. Os resultados obtidos na pesquisa de uma amostra da população podem ser generalizados para todo o universo. (ANDRADE, 2010, p.130).

Universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. Amostra é uma porção ou parcela, conveniente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo. (MARCONI e LAKATOS, 2010, p.27).

Nesse sentido, nossa amostra foi de cem por cento (100%) da população, pois a equipe multiprofissional é composta no momento por apenas dois profissionais, os quais fazem a realização do acompanhamento familiar.

Dentro da pesquisa de campo irei utilizar a técnica da observação, que segundo Marconi e Lakatos (2010, p.76):

A observação ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento. Desempenha papel importante nos processos observacionais, no contexto da descoberta, e obriga o investigador a um contato mais direto com a realidade. É o ponto de partida da investigação social.

Utilizamos este elemento básico e extremamente essencial com um olhar investigativo de fora, interpretando a dinâmica da realidade social. É a primeira técnica que se faz uso ao entrar em contato com o campo, podendo identificar o que está posto.

Fizemos uso como um dos instrumentos, a entrevista semiestruturada. Segundo Marconi e Lakatos (2010, pp.80.81):

É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. [...] A entrevista é importante instrumento de trabalho nos vários campos das ciências sociais ou de outros setores de atividades, como da Sociologia, da Antropologia, da Psicologia Social, da Política, do Serviço Social, do Jornalismo, das Relações Públicas, da Pesquisa de Mercado e outras.

Deste modo, a entrevista semiestruturada nos possibilitou a liberdade de explorar perguntas que surjam no momento da entrevista, a fim de conseguir mais informações que nos ajudem a compreender as estratégias destes profissionais para a realização do acompanhamento familiar. Nos facilitou em momentos de falas que se faça de mais importância para a compreensão das percepções de cada profissional.

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, afim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de

natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. (MARCONI e LAKATOS, 2010, p.80).

Consideramos um instrumento essencial para a afirmativa ou não de hipóteses levantadas posteriormente a iniciação da pesquisa. O entrevistado tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão. Em geral, as perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversação informal (MARCONI e LAKATOS 2010, p.82). Utilizamos como instrumentos de auxílio: roteiro de entrevista, gravador de voz e diário de campo, para facilitar o processo da pesquisa.

É importante falar sobre os aspectos éticos que conterão durante a pesquisa e em especial na hora da entrevista, assim passando confiança para o entrevistado, segundo Marconi e Lakatos (2010, p.84):

É importante obter e manter a confiança do entrevistado, assegurando-lhe o caráter confidencial de suas informações. Cria um ambiente que estimule e que leve o entrevistado a ficar à vontade e a falar espontânea e naturalmente, sem tolhimentos de qualquer ordem. A conversa deve ser mantida numa atmosfera de cordialidade e de amizade.

Se fez necessário no momento da entrevista, o Termo de Consentimento Livre Esclarecido – TCLE, que se faz presente na Resolução Nº 466 do Conselho Nacional de Saúde, de 12 de Dezembro de 2012:

Os participantes devem ser esclarecidos sobre a natureza da pesquisa, seus objetivos, métodos, benefícios previstos, potenciais riscos e o incômodo que esta possa lhes acarretar, na medida de sua compreensão e respeitados em suas singularidades e sigilo.

Nos norteamos nos procedimentos metodológicos apresentados para nos basearmos no caminho percorrido durante a realização desta pesquisa, no intuito de um caminho dentro da cientificidade necessária para a realização de uma pesquisa científica.

### **2.3 As aproximações com o campo de pesquisa**

Após a escolha do equipamento no qual almejei a realização da pesquisa e qual foi abordado anteriormente, foi necessário procedimentos de normas estabelecidas pelo equipamento Centro de Referência e Assistência Social – CRAS junto a Secretaria de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social- SDHDS do município de Fortaleza.

A primeira ação foi me dirigir ao CRAS com o intuito apenas de observar e coletar informações. Ao chegar na recepção me identifiquei como sendo aluna da Faculdade Ratio do Curso de Serviço Social e indaguei se seria possível realizar uma pesquisa de campo no local. Se fez necessário conversar com a Assistente Social, mas no momento ela estava em atendimento. A primeira visita à instituição se deu no dia vinte e sete de setembro de 2017 pela manhã, para conhecer o local e saber se seria possível a realização da pesquisa no mesmo.

Em outra oportunidade compareci ao CRAS, e pude conversar com a Assistente Social, me identifiquei e expliquei o motivo de minha ida. Apresentei brevemente os objetivos e justificativas da pesquisa e perguntei se teria a possibilidade de realizá-la no equipamento. Ela respondeu que seria possível sim, mas seria necessário uma autorização por parte do coordenador. Agradei as informações obtidas e agendei visita ao grupo de atendimento coletivo organizado pelo Serviço de Atendimento Integral à Família –PAIF, e realizei algumas observações.

Sendo assim, o procurei, me identifiquei e expliquei o motivo de minha ida ao CRAS, ele explicou que seria necessário um ofício junto a instituição de ensino para dar início a realização da pesquisa. Então assim se deu minha primeira aproximação com o campo.

No semestre seguinte, durante a disciplina Trabalho de Conclusão de Curso – TCC II, em fevereiro de 2018, retornei a instituição com o ofício requerido pelo equipamento para autorização da pesquisa. Em seguida agendei minha participação no grupo organizado pelo Serviço de Atendimento Integral à Família –PAIF, onde foi bastante proveitoso e realizei algumas observações.

Em outra oportunidade, no mês de abril, conversei com a Assistente Social para compreender qual seria o melhor momento para a realização da aplicação do instrumento de coleta de dados, a entrevista. Decidimos continuar a conversar em outro momento, pois ela precisava realizar atendimentos.

Logo depois, ainda no mês de abril, retornei ao campo e realizei observações. Aguardei a chegada da Assistente Social para falarmos sobre a pesquisa. Ela relatou que se fazia necessário uma carta de apresentação e autorização junto a Secretaria de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social- SDHDS do município de Fortaleza, então entrei em contato com a secretaria para me informar da documentação necessária, e logo depois me dirigi ao órgão.

Após dada entrada no processo no dia vinte e quatro de abril de 2018, fiquei aguardando retorno por parte da secretaria, conforme informado, passados alguns dias pude

receber a carta de apresentação e apresentar junto ao CRAS Canindezinho. Assim pode-se dar continuidade no processo, e ao realizar data de marcação das entrevistas soube que duas profissionais estavam saindo do equipamento, pois passaram em um processo seletivo, ficando assim dois profissionais para a realização das entrevistas.

Durante o processo de inserção no campo, encontramos a questão do desencontro de informações como ponto negativo, pois prolongou o tempo de inserção no campo, tendo em vista a necessidade da carta de apresentação junto a SDHDS.

A partir desse momento, marcamos a primeira entrevistas para o dia onze de maio de 2018 e a outra para o dia dezoito do mesmo mês e ano. Ocorreram de forma satisfatória para a obtenção dos dados necessários a pesquisa.

Nos comprometemos junto a coordenação e colaboradores da pesquisa de dar o devido retorno da pesquisa realizada no equipamento CRAS Canindezinho, logo após a conclusão final do curso de Serviço Social.

No próximo capítulo iremos apresentar aspectos históricos sobre a Seguridade Social no Brasil, abordando seus marcos históricos legais e sua importância na garantia de direitos dos cidadãos.

### 3 SEGURIDADE SOCIAL E A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA

Neste capítulo buscaremos articular a seguridade social que garante a universalização de um mínimo social e passa a ser a base do Estado de assegurar os direitos do cidadãos, com a Política de Assistência Social que se efetivou em 2014, almejando contemplar aspectos históricos da PNAS na qual foi uma grande conquista para a efetivação dos mínimos sociais, como a saúde, previdência social e assistência social para que necessitar.

No item a seguir iremos abordar sobre a trajetória da Política de Assistência Social no Brasil, no âmbito da seguridade pública, bem como observar as transformações sofridas no período neoliberal, mostrando seus avanços e desafios.

#### 3.1 Seguridade Social em tempo de desmonte de direitos sociais: um olhar sobre a política de assistência social

Neste item iremos tratar sobre o desenvolvimento da Política de Assistência Social no Brasil, no âmbito da seguridade pública. Iremos abordar os avanços e retrocessos sofridos no período neoliberal, os aspectos históricos da política e os principais registros sobre a política de assistência.

De acordo com Boschetti (2013, p.2), a primeira iniciativa que veio a constituir a seguridade social surgiu na Alemanha, entre os séculos XIX e XX, mais precisamente em 1883, no governo do Chanceler Otto Von Bismarck em resposta às greves e pressões dos trabalhadores.

Em outro contexto e passados uma década podemos observar que o cenário não obteve grandes mudanças, mas passou a ser universalizado um mínimo social. Segundo Boschetti (2013, p.2):

[...] em 1942, é formulado na Inglaterra o Plano Beveridge<sup>4</sup>. No sistema beveridgiano, os direitos têm caráter universal, destinados a todos os cidadãos incondicionalmente ou submetidos a condições de recursos, mas garantindo mínimos sociais a todos em condições de necessidade.

Conforme Boschetti (2013, p.8), a assistência social não pode e não deve substituir o trabalho, mas pode ser um elemento que tenha total ligação de um sistema maior de proteção social, onde complementa os direitos do trabalho, sendo o papel do Estado e Direito do cidadão, podendo contribuir para transferir renda do capital para o trabalho.

---

<sup>4</sup> Consultar mais informações no link: <https://descomplica.com.br/blog/geografia/mapa-mental-fordismo-e-o-surgimento-do-keynesianismo/> Acessado em: 26 de abril de 2018.

Segundo Boschetti (2013, p.1), a seguridade social já existe a algum tempo, mas veio ganhar força pós segunda guerra mundial. “A instituição da seguridade social, como núcleo central do Estado social após a Segunda Guerra Mundial, foi determinante na regulação das relações econômicas e sociais sob o padrão keynesiano-fordista”.

A seguridade social é a base do Estado de assegurar os direitos do cidadão, quando se está passando por alguma dificuldade de se gerir, ou sua família por tempo até mesmo indeterminado, como fala Boschetti (2013, p.1):

[...] que desde sua origem, esses assumem a função de garantir benefícios derivados do exercício do trabalho para os trabalhadores que perderam, momentânea ou permanentemente, sua capacidade laborativa. Historicamente, o acesso ao trabalho sempre foi condição para garantir o acesso à seguridade social.

No entanto, devido ao modelo capitalista no qual nos encontramos, a efetivação desses direitos torna-se quase que inviáveis, contando com que não há o investimento devido nos direitos sociais, onde acabam não sendo priorizados. “A concorrência capitalista impede constantemente para a sobreacumulação, e isso remete para as relações de produção essenciais. (HUSSON,1999, p.38).

Levando em consideração a constante variável do sistema capitalista que hora está em alta, no Welfare State o chamado “bem estar social” e hora em crise, (BEHRING; BOSCHETTI, 2010, p.125) afirma que:

Se o Estado social foi um mediador ativo na regulação das relações capitalistas em sua fase monopolista, o período pós-1970 marca o avanço de ideais neoliberais que começam a ganhar terreno a partir da crise capitalista de 1969-1973. Os reduzidos índices de crescimento com altas taxas de inflação foram um fermento para os argumentos neoliberais criticarem o Estado social e o “consenso”<sup>5</sup> do pós-guerra, que permitiu a instituição do Welfare State.

Segundo Anderson (1995, p.10), reflete que o chamado neoliberalismo surgiu logo após a Segunda Guerra Mundial, como forma de reação ao Estado intervencionista e de bem-estar, e diz que seu propósito era combater o Keynesianismo<sup>6</sup> e o solidarismo reinantes e preparar as bases para um outro tipo de capitalismo, duro e livre de regras para o futuro.

Podemos observar na fala de Navarro (1998), o que defendem os neoliberais na busca da diminuição de gastos e podemos dizer a ausência do papel do Estado perante as questões de assegurar direitos impulsionando o comerciante:

---

<sup>5</sup> [...] institucionalizou a possibilidade de estabelecimento de políticas abrangentes e mais universalizadas, baseadas na cidadania, de compromisso governamental com aumento de recursos para expansão de benefícios sociais [...]. (BEHRING; BOSCHETTI, 2010).

<sup>6</sup> Na verdade, o liberalismo heterodoxo de Keynes e seus seguidores é a expressão intelectual sistemática das propostas de saída da profunda crise cujo ápice foram os anos de 1929-1932[...] (BEHRING; BOSCHETTI, 2010,p.83).

Os neoliberais defendem uma programática em que o Estado não deve intervir na regulação do comércio exterior nem na regulação de mercados financeiros, pois o livre movimento de capitais garantirá maior eficiência na redistribuição de recursos internacionais.

Segundo Behring; Boschetti (2010, p.137), em 1974 começam a transparecer as primeiras fissuras e sinais de esgotamento do projeto neoliberal, em função dos impactos da economia internacional, restringindo o fluxo de capitais, e também dos limites internos.

Os anos subsequentes serão marcados pela distensão, pela abertura lenta e gradual do regime, num processo de transição para a democracia que irá condicionar em muito a adesão brasileira às orientações conservadoras neoliberais, já em curso no nível mundial, implicando o caráter tardio da adesão brasileira ao neoliberalismo: Dessa forma, colocou-se em marcha uma transição democrática fortemente controlada pelas elites para evitar a constituição de uma vontade popular radicalizada. (SADER, 1990).

No Brasil o conceito de seguridade social foi instituído a partir da nossa carta maior, que é nossa Constituição Federal. De acordo com Simões (2012) “O conceito de seguridade social foi instituído, pela Constituição de 1988, em garantia do direito à saúde, à previdência e à assistência social, considerado fundamental à estabilidade da sociedade democrática (p. 87)”. Sendo assim considerando essas três ações ligadas, estabilizando o princípio dos direitos sociais, a partir da constituição teve-se a garantia e legalidade de melhores condições estabelecidas de políticas em prol da sociedade.

A partir da formulação da constituição, foi possível realizar os serviços que seriam prestados a sociedade através do estado, em forma de leis que surge para afirmar o papel do estado junto ao povo, realizando a administração pública. “Os deveres do Estado sobre matéria securitária apareceram pela primeira vez, no quadro institucional brasileiro, de forma rudimentar, no inciso 31 do art. 179 da Constituição de 1824, sob o conceito de *socorros públicos*.” (SIMÕES, 2012).

A Constituição de 1988, no título sobre a Ordem Social, instituiu o conceito de seguridade social, por meio de ações de saúde, previdência e assistência social. Segundo Simões (2012) essas ações foram ligadas com o objetivo de garantir estabilidade social, assegurando o direito a essas ações. Tem-se a concepção da garantia da participação da sociedade civil, bem como dever do estado e direito do cidadão, fomentando ações e políticas para o povo.

De acordo com a Constituição (1988) Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.<sup>7</sup>

Apesar de reconhecer as conquistas da Constituição no campo da seguridade social, é impossível deixar de sinalizar seus limites estruturais na ordem capitalista. Esses se agravam em países com condições socioeconômicas como as do Brasil, de frágil assalariamento, baixos salários e desigualdades sociais agudas. BOSCHETTI (2013, p.11).

Por um lado, Beltran (2004) diz que o objetivo e a ideia de assegurar as demandas da população tornam-se desorganizada, em virtude de um amplo contingente populacional, assim conseqüentemente cresce os conflitos sociais. No entanto, Simões (2012) afirma a viabilização de efetivas políticas públicas, embora não se tenha o imediatismo da solução dos problemas, a constituição contribui para a consolidação de uma sociedade igualitária, como podemos ver na fala de Simões (2012, p.89):

A seguridade constitui, assim, uma instituição político-estatal, com a participação das entidades da sociedade civil, por meio de convênios ou consórcios administrativos com o Poder Público, com o objetivo da ação social que, na saúde, na previdência e na assistência social, assegure à população os denominados mínimos sociais, [...].

A escolha desses três segmentos expressa três áreas de necessidades sociais, consideradas básicas para a estabilidade da sociedade. Segundo Correia e Bacha (1988): na *saúde*, a ação de prevenção, proteção e recuperação; na *previdência social*, a perda ou redução de renda; na *assistência social*, a seleção, prevenção e eliminação dos riscos e vulnerabilidades sociais. Sendo assim, para Simões (2012) Esses três segmentos são considerados o básico para as condições mínimas de vida, da sociedade. Deste modo os direitos da sociedade estarão amparados em lei e assim poder exigir seus direitos que são deveres impostos aos governantes para efetivar as políticas estabelecidas em lei.

De acordo com Balera (1989) a seguridade tem como papel, prestações que se divide em benefícios e serviços, “Os *benefícios* são pagamentos *in pecúnia*, decorrentes de programas como o BPC, auxílios, pensões e aposentadorias ou em valores *in natura*, como cestas básicas e remédios” [...] (SIMÕES, 2012, p.91). São chamadas beneficiárias as pessoas que se beneficiam da política da seguridade social; os serviços as atividades que são realizadas voltadas à população: são chamados usuários, pessoas que usufruem dos serviços.

---

<sup>7</sup> Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-publicacaooriginal-1-pl.html> Acessado em: 04 de Dezembro de 2017.

A seguridade refere-se ao conjunto da sociedade, sem discriminações de qualquer tipo. Nesse sentido, a universalização das políticas sociais deve ser a regra. [...] Pelo princípio da universalidade, incidem agora sobre situações de risco e vulnerabilidade social, de necessidades básicas, sua intensidade e localização. [...] (SIMÕES, 2012).

A partir da fala de Simões (2012) podemos compreender que o que prevalecerá é a universalidade, com a garantia dos “mínimos” sociais, sendo que, priorizando as diferentes situações sociais existindo critérios de seletividade dentro dos programas e projetos, por meio objetivo, como risco social, vulnerabilidade, e subjetivo pela abrangência ao conjunto de pessoas que se propõem atingir seguindo critérios de igualdade social.

Como podemos observar em Behring e Boschetti (2010, p.147), os direitos foram caracterizados como uma grande conquista para os trabalhadores, mas em detrimento a relações capitalistas, os direitos conquistados acabam sendo prejudicados pelos interesses maiores, chamado de contra-reforma neoliberal como dizem as autoras:

Os anos de 1990 até os dias de hoje têm sido de contra reforma do Estado e de obstaculização e/ ou redirecionamento das conquistas de 1988, num contexto em que foram derruídas até mesmo aquelas condições políticas por meio da expansão do desemprego e da violência.

Como diz Tavares e Lesbaupin (1999) “Houve o desmonte numa espécie de reformatação do Estado brasileiro para a adaptação passiva à lógica do capital.<sup>8</sup> Revelou-se, sem surpresas, a natureza pragmática, imediatista, submissa e antipopular das classes dominantes brasileira”. Houve, portanto, uma abrangente contra-reforma do Estado no país, cujo sentido foi definido por fatores estruturais e conjunturais externos e internos, e pela disposição política da coalização de centro-direita protagonizada por Fernando Henrique Cardoso. (BEHRING e BOSCHETTI, 2010, p.152).

Nesse sentido Behring e Boschetti (2010, p.156), fala das consequências e transformações sofridas dos direitos:

a tendência geral tem sido a de restrição e redução de direitos, sob o argumento da crise fiscal do Estado, transformando as políticas sociais a depender da correlação de forças entre as classes sociais e segmentos de classe e do grau de consolidação da democracia e da política social nos países em ações pontuais e compensatórias direcionadas para os efeitos mais perversos da crise.

É importante ressaltar a importância da nossa carta magna para a garantia de direitos, mas, em concordância com outros autores Behring e Boschetti (2010, p.156) dizem que:

---

<sup>8</sup> [...] é inerente ao mundo do capital seu desenvolvimento desigual e combinado, ou seja, um vínculo estrutural entre desenvolvimento e subdesenvolvimento. BEHRING; BOSCHETTI (2010,p.113).

Prevalece o consenso de que a introdução da seguridade social na Carta Magna de 1998 significou um dos mais importantes avanços na política social brasileira, com possibilidade de estruturação tardia de um sistema amplo de proteção social, mas que não se materializou, permanecendo “inconclusa”.

No entanto, as autoras ainda afirmam que uma das políticas públicas vigente na seguridade social mais atingidas com as crises políticas, financeiras, é a assistência social.

No próximo item iremos nos aprofundar nos aspectos históricos da PNAS e observar a interferências causadas pelos contextos políticos e financeiros.

### **3.2 A Política de Assistência Social: aspectos históricos**

Iremos aqui contextualizar a evolução dos processos acontecidos na política de assistência, e trazendo reflexões de como a política é vista hoje no Brasil.

Historicamente a assistência social no Brasil era desenvolvida a partir de práticas assistencialistas, utilizando medidas filantrópicas, não havendo ligação com o Estado. Dessa forma, não havia, conforme Maria Luiza Mestriner (2001), perspectiva de política pública e nem estava organizada de forma a garantir direitos e cidadania aos usuários, era executada como filantropia e solidariedade por meio de medidas paliativas do Estado.

De acordo com Miranda (2007, p.4) a assistência social brasileira, simultaneamente ao processo de mudanças na sociedade global, passa também por uma intensa fase de avanços em termos legais e normativos com a promulgação da Constituição Federal de 1988, com a regulamentação da LOAS, com a aprovação da PNAS/2004 e do SUAS, avanços que precisam, de fato, serem efetivados e executados de forma concreta.

Na década de 90 a área da assistência social conquistou novos avanços com a regulamentação da LOAS, que passou a ter uma nova roupagem no âmbito estatal. De acordo com o artigo 1º da LOAS, a assistência social configura-se “direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que prevê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para a garantia do atendimento as necessidades básicas.” (MIRANDA, 2007, p.3).

De acordo com Miranda (2007), houve no final da década de 90 o quadro de restrição das funções do Estado se acentua a partir do momento em que o neoliberalismo assume seu formato, quando as políticas neoliberais atingem o sistema econômico, político, social. Em outros termos, aumentando a presença do Estado Neoliberal em várias áreas, sendo substituídos os princípios de direitos, justiça social e cidadania, adquiridos com a Constituição Federal de 1988, e assim tirando a responsabilidade de criação de políticas da garantia de direitos dos cidadãos.

Nesse período, houve, portanto, uma intensificação do surgimento de entidades Não-Governamentais que executam ações na área social e que realizam papéis que são do Estado, ações que deveriam ser de responsabilidade pública passam a ser realizadas por entidades da sociedade civil como uma forma de ação complementar. Entidades Não-Governamentais passam a envolver-se na execução de Programas e Projetos Sociais tendo em vista a busca de alternativas para atender as demandas da assistência social decorrentes do processo de transformações e alterações no sistema. (MIRANDA, 2007, p.3).

Diante dessa conquista e em seguida a chegada do neoliberalismo, Mestriner (2005, p. 17) argumenta que:

Isso significa que a assistência social, embora tenha ingressado na agenda do Estado – desde o âmbito municipal até o federal – sempre o fez de forma dúbia, isto é mais reconhecendo o conjunto das iniciativas organizadas da sociedade civil no denominado campo dos ‘sem fins lucrativos’ do que propriamente reconhecendo como de responsabilidade pública e estatal as necessidades da população atendida por tais iniciativas.

Nesse sentido foi criada a LOAS em 1993 com o princípio da universalidade e finalidade de obter a situação de bem-estar social, estando vinculada as demais políticas voltadas a garantia de direitos sociais a todos os públicos sem nenhum tipo de restrições para se obter acesso. Conforme Simões (2012), é definida a política de proteção social, articulada com as demais políticas de garantia dos direitos sociais, instituído como direito público subjetivo, assegurada em lei complementar, como direito do cidadão e dever do Estado (art.1º da LOAS).

Conforme Simões (2012), a lei conseguiu ser aprovada a partir de fortes influências do Conselho Federal de Serviço Social - CFESS, faculdades de serviço social, lideranças de profissionais e gestores públicos de assistência social. Sendo assim nota-se a grande movimentação e articulação entre profissionais da área para a aprovação da lei e simbolizando um marco para a história da assistência e justiça social.

Instituída pelos arts. 203 e 204 da Constituição Federal, foi regulamentada pela Lei n. 8.742/ 1993 - Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) -, que por sua vez, promoveu três condições resolutivas de sua eficácia, nos três níveis federativos: a elaboração da *Política de Assistência Social*, por meio de concelhos, com a participação de representantes da população interessada; sua corporificação em um *Plano de Assistência Social*; sua viabilização material, por meio de um *Fundo de Assistência Social*.

De acordo com o artigo primeiro da LOAS, “a assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”.

Conforme Simões (2012), “Política, plano e fundo são os três fundamentos que orientam a atividade dos concelhos”. Mas já havia instituído na constituição sua contribuição para essa legislação definindo um conjunto de objetivos, assim legitimando a lei da LOAS, onde também está estabelecido no art. 2º :

Art. 2º A assistência social tem por objetivos. I - a proteção social, que visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos, especialmente. a) a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; b) o amparo às crianças e aos adolescentes carentes; c) a promoção da integração ao mercado de trabalho; d) a habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; e) a garantia de 1 (um) salário-mínimo de benefício mensal à pessoa com deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família. II - a vigilância socioassistencial, que visa a analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos; III - a defesa de direitos, que visa a garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais. Parágrafo único. Para o enfrentamento da pobreza, a assistência social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, garantindo mínimos sociais e provimento de condições para atender contingências sociais e promovendo a universalização dos direitos sociais.<sup>9</sup>

De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e Secretaria Nacional de Assistência Social, “marcada pelo caráter civilizatório presente na consagração de direitos sociais, a LOAS exige que as provisões assistenciais sejam prioritariamente pensadas no âmbito das garantias de cidadania, sob vigilância do Estado, cabendo a este a universalização da cobertura e a garantia de direitos e acesso para serviços, programas e projetos sob sua responsabilidade”.

Após a lei Orgânica da Assistência Social – LOAS que cumpre o encargo específico que regulamenta sua organização e funcionamento, com relação á assistência social, nas áreas de saúde, Previdência Social e Assistência Social, foi criada a Política Nacional de Assistência Social em 2004.

De acordo com a Presidência da República, na lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. A Lei Orgânica da Assistência Social tem como princípios norteadores:

CAPÍTULO II: I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade; IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais; V – Divulgação ampla

---

<sup>9</sup> PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, Casa Civil. **LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL CAPÍTULO**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742compilado.htm)> Acessado em: 04 de Dezembro de 2017.

dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão. A organização da Assistência Social tem as seguintes diretrizes, baseadas na Constituição Federal de 1988 e na LOAS.

Esses princípios norteiam o início da LOAS, objetivando seu pleno funcionamento, e realizando as devidas orientações necessárias para sua execução por parte dos equipamentos com o CRAS. No sessão II do capítulo II, vemos.

I - Descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social, garantindo o comando único das ações em cada esfera de governo, respeitando-se as diferenças e as características socioterritoriais locais; II – Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis; III – Primazia da responsabilidade do Estado na condução da Política de Assistência Social em cada esfera de governo; IV – Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos.

Entendemos que a Política Pública de Assistência Social, de acordo com a PNAS (2004), realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, considerando as desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais. Assim trabalha na perspectiva dos seguintes objetivos:

I Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitarem; II Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural; III Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

Entendemos que a política de assistência social é para quem dela necessite, mas destacaremos alguns dos públicos beneficiados pela política, baseados na PNAS:

Constitui o público usuário da Política de Assistência Social, 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; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; 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 precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (BRASIL, 2004).

De acordo com Schmidt (2011, p.4), é pertinente contextualiza que, em 2004, conforme a PNAS (BRASIL, 2004) e segundo “as diretrizes” da LOAS (BRASIL, 1993), tem

a aprovação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, fruto do movimento coletivo dos diferentes sujeitos sociais, de acordo com a “IV Conferência Nacional de Assistência Social”, ocorrida em 2003.

Nesse sentido de acordo com Schmidt (2011, p.4) na PNAS (Brasil, 2004, pp. 39-58), “há o destaque para que a gestão da Política de Assistência Social no Brasil seja organizada através do Sistema Único de Assistência Social – SUAS”, compreendendo-o como um sistema inovador no campo desta Política, uma vez que: “O SUAS, cujo modelo de gestão é descentralizado e participativo, constitui-se na regulação e organização em todo território nacional das ações socioassistenciais” (BRASIL, PNAS, 2004, p.39).

É importante destacar outro aspecto a ser compreendido na PNAS Brasil (2004, p. 51), de acordo com Schmidt (2011, p.5) “para a consolidação do SUAS, é o exercício do controle social da população brasileira, com relação ao Estado, sendo que esta forma de controle social provém da própria CF/1988”.

Com isso, em 2005, acontece a aprovação da “Norma Operacional Básica da Assistência Social - NOB/SUAS” pelo Conselho Nacional de Assistência Social (NOB/SUAS, 2005, p.77) com o objetivo de orientar “a operacionalização da gestão da Política de Assistência Social”. (SCHMIDT, 2011, p.5).

Segundo Simões (2012), “O SUAS é o sistema que consolida a Política Nacional de Assistência Social, tendo por funções assistenciais: a proteção, a vigilância socioassistencial e a defesa dos direitos socioassistenciais”. A proteção social efetiva-se por políticas sociais de distintas abrangências, de acordo com os respectivos critérios de acesso da população (elegibilidade) às prestações sociais (benefícios e serviços) que instituem, assim tendo o controle necessário para a consolidação dos benefícios e serviços. A vigilância está baseada em identificar a presença das vulnerabilidades existentes no território e a defesa dos direitos socioassistenciais e é responsável por promover a descentralização da gestão quanto ao monitoramento e ao financiamento dos serviços assistenciais, assim priorizado a efetivação dos direitos.

De acordo com Simões (2012), o SUAS organiza-se a partir das necessidades sociais, de acordo com a complexidade dos riscos e vulnerabilidades sociais, por meio da proteção social. As ações do SUAS são voltadas para o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, visando integrar as ações socioassistenciais, com a saúde e educação.

De acordo com Simões (2012), foi o Plano Nacional de Assistência Social (Resolução n145 de 15/10. 2004) que instituiu a criação do SUAS, sendo um modelo de gestão pública,

descentralizado e participativo, tendo como base o *território e a família*, foro prioritário de atendimento, nos 5.561 municípios brasileiros.

O Sistema Único de Assistência Social (Suas) é um sistema público que organiza os serviços de assistência social no Brasil. Com um modelo de gestão participativa, ele articula os esforços e os recursos dos três níveis de governo, isto é, municípios, estados e a União, para a execução e o financiamento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), envolvendo diretamente estruturas e marcos regulatórios nacionais, estaduais, municipais e do Distrito Federal. (Ministério do Desenvolvimento Social).<sup>10</sup>

Conforme Couto, Yazbek, Silva e Silva e Raichelis (2012), o SUAS organiza as ações da assistência social em dois tipos de proteção social, proteção social básica e proteção social especial. A Proteção Social Básica exerce um papel preventivo e facilitador de inclusão social, tem como papel principal a prevenção dos acontecimentos, de riscos de vulnerabilidade através do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Seu público alvo é a população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, precária (ou) nulo dos serviços públicos, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social.

Já os serviços de Proteção Social Especial – PSE são voltados para os indivíduos que se encontram em situação de alta vulnerabilidade pessoal e social, decorrentes do abandono, privação, perda de vínculos, exploração, e violências. “Destinam-se ao enfrentamento de situações de risco em famílias e indivíduos cujos direitos tenham sido violados e/ou em situações nas quais já tenha ocorrido o rompimento dos laços familiares e comunitários. (idem)”.

No próximo tópico iremos nos aprofundar nos aspectos da proteção social básica, serviço de convivência no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, e sobre o Serviço de Atendimento Integral a Família – PAIF.

### **3.3 Proteção Social Básica: Serviço de Convivência e PAIF.**

De acordo com a PNAS (BRASIL, 2014, p.34), “a proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”. Dessa maneira, é destinada “à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza,

---

<sup>10</sup> Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/o-que-e> Acessado em: 06 de Dezembro de 2017.

privação [...] e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social” (IDEM, IBIDEM).

A PNAS nos traz ações que:

Prevê o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada. Deverão incluir as pessoas com deficiência e ser organizados em rede, de modo a inseri-las nas diversas ações ofertadas. Os benefícios, tanto de prestação continuada como os eventuais, compõem a proteção social básica, dada a natureza de sua realização. (BRASIL, 2004, p.35).

De acordo com a PNAS (BRASIL, 2004, p.36), “os serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica deverão se articular com as demais políticas públicas locais, de forma a garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas e o protagonismo das famílias e indivíduos atendidos”. É importante frisar a articulação com os serviços de proteção especial para que seja realizado o encaminhamento quando de fato seja demandado.

Todos os serviços da proteção social básica, desenvolvidos no território de abrangência do CRAS, em especial os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, bem como o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas, devem ser a ele referenciados e manter articulação com o PAIF. É a partir do trabalho com famílias no serviço PAIF que se organizam os serviços referenciados ao CRAS. O referenciamento dos serviços socioassistenciais da proteção social básica ao CRAS possibilita a organização e hierarquização da rede socioassistencial no território, cumprindo a diretriz de descentralização da política de assistência social. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014, p.12).

Na figura a baixo podemos observar um desenho que mostra os bairros que o CRAS Canindezinho abrange.

**Figura 1: Cartografia, bairro de abrangência CRAS Canindezinho.**



Fonte: Espaço do equipamento CRAS Canindezinho. Abril /2018.

Em relação aos serviços denominados da proteção social básica, de acordo com a tipificação (2014, p.10) são elencados: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família-PAIF, Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas.

Em consonância ao Caderno de Orientação (2016, p.7), os serviços da proteção social básica são executados dentro dos equipamentos de Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, cabem aos CRAS duas funções exclusivas: gestão territorial e execução do PAIF:

A gestão territorial responde à diretriz de descentralização político administrativa e tem por objetivo atuar preventivamente. Ao disponibilizar as ofertas e concretizar o referenciamento dos serviços ao CRAS, este se torna uma referência para a população local e para os serviços setoriais. A gestão territorial demanda do CRAS um adequado conhecimento do território, a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial a ele referenciadas e a coordenação da acolhida, inserção, encaminhamento e acompanhamento dos usuários. Portanto, a rede socioassistencial deverá ser organizada por meio de uma oferta integrada de serviços, programas, projetos e benefícios, a fim de cobrir riscos e vulnerabilidades.

Como o Caderno de Orientação (2016, p.7) nos mostra, o “CRAS é a referência para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção social básica do SUAS”. Significa falar que os serviços devem estar sempre em contato com o CRAS, no respectivo

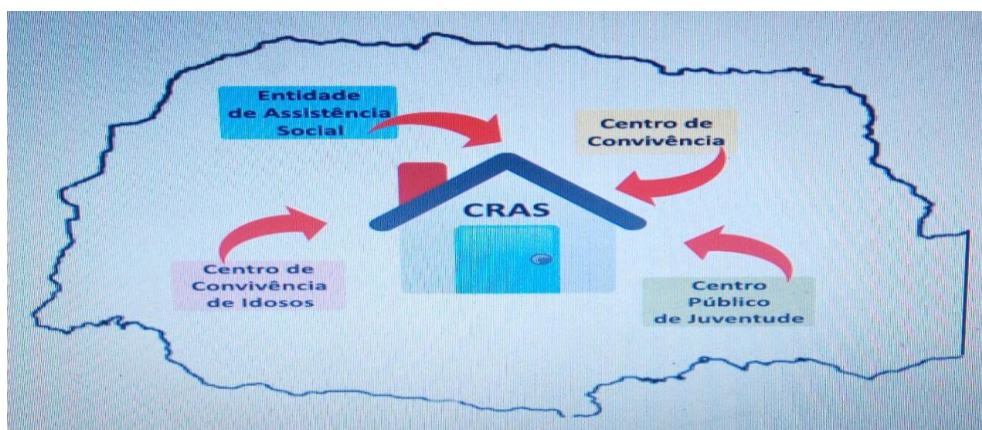
território de abrangência, tomando-o como ponto de referência. Estes serviços, de caráter preventivo, protetivo e proativo, podem ser ofertados diretamente no CRAS, desde que haja espaço físico e equipe, que no caso seria o ideal todos terem, sem prejuízo das atividades do PAIF, que deve ser ofertado exclusivamente pelo CRAS. Já os demais serviços, quando desenvolvidos no território do CRAS por outra unidade pública ou entidade/organizações de assistência social devem ser, obrigatoriamente, ligados ao CRAS.

De acordo com o que está posto no Caderno de Orientação (2016, p.10), os “CRAS são unidades locais que têm por função a organização e a oferta de serviços da proteção social básica em determinado território, enquanto o órgão gestor municipal ou do Distrito Federal tem por funções a organização e a gestão do SUAS em todo o município”. Ou seja, o CRAS é um equipamento no qual são oferecidos serviços a população, e são situados em locais mais vulneráveis dentro dos bairros.

CRAS, unidade pública de base territorial, localizada em áreas de maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinada à articulação dos serviços socioassistenciais no seu território de abrangência e à prestação de serviços, programas e projetos socioassistenciais de proteção social básica às famílias (art. 6º - C, §1º) ORIENTAÇÕES TÉCNICAS SOBRE O PAIF I (2012, p.9).

As ações da política de assistência social ligada a Proteção Social Básica está inserida dentro dos CRAS, também denominado como Casa das Famílias, “é um equipamento estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social, com a finalidade de organizar, coordenar e executar os serviços de proteção social da política assistencial da Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF.” SIMÕES (2012). A figura a seguir, nos mostra um desenho de alguns dos serviços ofertados nos equipamentos de Centro de Referência e Assistência Social.

**Figura 2: Ilustração do equipamento CRAS e alguns de seus serviços.**



**FONTE:** Ilustração das Orientações Técnicas sobre o PAIF I (2012).

Dentro da proteção social básica um dos serviços existentes é o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, no qual de acordo com o Caderno de orientação (2016, p.17), nos mostra que a organização do serviço em grupos também responde à necessidade de entender a família e o território como locus de reprodução de desproteções e vulnerabilidades similares. Desta forma o serviço de convivência atua com grupos formados por até 30 usuários:

[...] geralmente, reunidos conforme o seu ciclo de vida, sob a condução do orientador social. A organização dos grupos de acordo com o ciclo de vida dos usuários fundamenta-se na compreensão acerca das especificidades e desafios relacionados a cada estágio da vida dos indivíduos. Todavia, o município ou Distrito Federal também tem a possibilidade de organizar grupo intergeracionais, compostos por usuários de diferentes ciclos etários, quando for necessário.

Em relação aos objetivos do Serviço de Convivência, são dispostas por meio de variadas atividades momentos no qual eles interajam positivamente e se sintam a vontade para a exposição ou não de suas experiências vividas, como nos mostra o Caderno de Orientações (2016, p. 20):

os grupos têm o objetivo de propiciar entre os usuários oportunidades para a escuta; valorização e reconhecimento do outro; produção coletiva; exercício de escolhas; tomada de decisões sobre a própria vida e do grupo; diálogo para a resolução de conflitos e divergências; reconhecimento de limites e possibilidades das situações vividas; experiências de escolha e decisão coletivas; experiências de aprendizado e ensino de igual para igual; experiências de reconhecimento e nomeação de emoções nas situações vividas; experiências de reconhecimento e admiração das diferenças; entre outras.

Em relação ao período da realização dos encontros dos grupos de serviço de convivência, a metodologia da programação fica a critério de cada CRAS, mas o caderno de orientações (2016, p.20) nos traz as devidas orientações no qual é preciso nortear-se:

Os encontros dos grupos podem ser diários, semanais ou quinzenais. Neste serviço, a convivência entre os usuários representa a metodologia de sua intervenção e o modo pelo qual se alcança o fortalecimento dos vínculos relacionais, por isso orienta-se que o intervalo máximo de tempo para os encontros dos grupos seja de quinze dias. É importante que o gestor municipal ou do Distrito Federal considere, para a definição da carga horária de funcionamento dos grupos do SCFV, a incidência de vulnerabilidades e riscos no território e o público sobre o qual elas incidem – crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos.

Seguindo o Caderno de Orientações, nos grupos do SCFV, “são desenvolvidas atividades planejadas, que consideram as especificidades relacionadas aos ciclos de vida dos usuários, bem como as suas potencialidades, as vulnerabilidades e os riscos sociais presentes no território”. As atividades são desenvolvidas a partir das demandas trazidas pelos usuários,

o que está demandando mais atenção é levantado em pauta, desenvolvendo diversas atividades a serem aplicadas no grupo.

O planejamento das atividades deve observar os três eixos orientadores do SCFV, no qual são baseados para a realização das atividades com os grupos de idosos, crianças e jovens, nos quais são:

Convivência social; Direito de ser; e Participação social. A partir desses eixos, nos encontros dos grupos, podem ser realizadas atividades de esporte, lazer, arte e cultura, estudos, reflexões, debates, experimentações, visitas a equipamentos institucionais públicos ou privados do território (ou fora dele) e ações na comunidade.

Pode participar qualquer usuário da assistência social, mas de acordo com o Caderno de Orientações (2016, p.21), o SCFV destina-se aos usuários das seguintes faixas etárias: crianças até 06 anos, crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, adolescentes de 15 a 17 anos, jovens de 18 a 29 anos; adultos de 30 a 59 anos e pessoas idosas. Podem participar do SCFV todos os que dele necessitarem, com destaque para os usuários descritos na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº109/2009) e mencionados na Resolução CNAS nº 1, de 21 de fevereiro de 2013.<sup>11</sup>

Eventualmente existem atividades comemorativas nas quais não se podem se caracterizar como atividades demandadas do serviço de convivência tais como:

[...] bailes, festas, atividades físicas, oficinas, passeios e palestras não caracterizam, por si só, os grupos do SCFV. O mesmo vale para a promoção de cursos profissionalizantes e para a oferta de apoio escolar/ acadêmico, os quais não são de competência da política de assistência social e, por conseguinte, não o são também do SCFV.

Outro serviço ofertado pela proteção social básica, dentro dos equipamentos do Centro de referência e Assistência Social- CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias- PAIF,<sup>12</sup> como nos mostra o caderno de orientações (2016, p.29).

O CRAS é a unidade pública de referência da proteção social básica e tem como uma de suas funções a oferta exclusiva do PAIF. Portanto, é ao CRAS que as famílias estão referenciadas no território; é pelo CRAS e somente por essa unidade que as atividades do PAIF são desenvolvidas. O SCFV, por sua vez, pode ser ofertado no CRAS, quando isso não suscitar concorrência do espaço físico com as atividades do PAIF, ou nos Centros de Convivência. Estes podem ser unidades

<sup>11</sup> Diário Oficial da União. Disponível em:

[http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia\\_social/resolucoes/2009/Resolucao%20CNAS%20no%20109-%20de%2011%20de%20novembro%20de%202009.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/resolucoes/2009/Resolucao%20CNAS%20no%20109-%20de%2011%20de%20novembro%20de%202009.pdf) Acessado em: 20 de junho de 2018.

<sup>12</sup>Vale Ressalta-se, também, que a decisão por preservar a sigla PAIF foi motivada pela necessidade em se resguardar a historicidade das ações desse Serviço, já conhecidas e legitimadas por gestores, técnicos e usuários da política de assistência social dos municípios, DF e estados de todo o país. ORIENTAÇÕES TÉCNICAS SOBRE O PAIF I (2012, p.10).

públicas e/ou entidades ou organizações de assistência social. Quando o SCFV é executado no próprio CRAS ou em Centros de Convivência da Administração Pública, diz-se que a execução do serviço é direta; quando são os Centros de Convivência vinculados a entidades ou organizações de assistência social que ofertam o serviço, diz-se que a sua execução é indireta.

Segundo a PNAS (BRASIL, 2004, p.35) os programas e projetos são executados pelas três instâncias de governo, municipal, estadual e federal e devem ser articulados dentro do SUAS. Vale destacar o Programa de Atenção Integral à Família – PAIF que, pactuado e assumido pelas diferentes esferas de governo, surtiu efeitos concretos na sociedade brasileira.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009), o PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso a direitos e o usufruto deles e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. O trabalho social continuado do PAIF deve utilizar ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar o universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço. MDS (2016).<sup>13</sup> Em 2009, com a aprovação da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, passou a ser denominado Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Essa mudança da nomenclatura corrobora o conceito de ação continuada, estabelecida pela Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS. ORIENTAÇÕES TÉCNICAS SOBRE O PAIF I (2012, p.9).

Nessa direção, podemos observar a inserção de uma nova perspectiva em que o Estado afirma o olhar para as políticas sociais direcionadas à família, de acordo com as Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012, p.10):

[...] concretiza-se a presença e responsabilidade do poder público e reafirma a perspectiva dos direitos sociais, constituindo-se em um dos principais serviços que compõem a rede de proteção social de assistência social, que vem se consolidando no país de modo descentralizado e universalizado, permitindo o enfrentamento da pobreza, da fome e da desigualdade, assim como, a redução da incidência de riscos e vulnerabilidades sociais que afetam famílias e seus membros.

Seguindo as Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012, p.11) para falarmos do PAIF é preciso, primeiramente, contextualizá-lo no âmbito do SUAS. Esse serviço integra o nível de proteção social básica do SUAS, os quais são executados pelo CRAS, o PAIF tem por objetivo “prevenir situações de risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”. Ou seja, atua de forma preventiva, protetiva e proativa, reconhecendo a importância de responder às necessidades humanas de forma integral, para além da atenção a situações emergenciais, centradas exclusivamente nas situações de risco social.

---

<sup>13</sup> Disponível em : [http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/cartilha\\_paif\\_2511.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/cartilha_paif_2511.pdf)  
Acessado em: 07 de Dezembro de 2017.

De acordo com Simões (2012, p.289) “Sua finalidade é assegurar as condições fundamentais mínimas para que esses sujeitos sociais desenvolvam capacidades, superando a situação de vulnerabilidade social, a médio e em longo prazo”. Seu objetivo é potencializar as famílias sendo uma unidade de referência, fortalecendo os vínculos familiares, promovendo a família no centro das atenções das políticas públicas, de modo que rompa o ciclo de reprodução intergeracional da pobreza, e evitando que os direitos sejam violados, e possibilitando recaídas em situações de risco.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.<sup>14</sup> Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2014.

Quando se fala em “caráter continuado” de acordo com as Orientações Técnicas sobre o PAIF I (2012, pp.15-16), expressa que o PAIF deve estar disponível para a população de forma permanente – sem descontinuidades ou interrupções, contribuindo para consolidar o direito da família à proteção estatal, bem como concretizando, no território, a matricialidade sociofamiliar, que significa a família no centro da atenção prioritária da política de assistência social, no âmbito da proteção social básica. “[...] Constituem seguranças afiançadas pela assistência social: a acolhida, o convívio familiar e comunitário, a renda, o desenvolvimento da autonomia e a sobrevivência a riscos circunstanciais. As ações do PAIF devem, então, expressar a garantia dessas seguranças sociais” (IDEM)

A Tipificação enfatiza a necessidade de o PAIF utilizar-se de ações culturais para o cumprimento de seus objetivos, o trabalho social do PAIF:

[...] deve utilizar-se também de ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar o universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do Serviço. O PAIF, portanto, deve se valer de ações culturais, tais como: apresentações musicais, teatrais, dança, exposições de artes plásticas, fotografia, artesanato e salas de memória comunitária a fim de estabelecer uma forma diferenciada e criativa de desenvolver o trabalho social com famílias, pois a cultura é capaz de propiciar impressões e sentimentos que favorecem a reflexão e a assimilação de mensagens necessárias para o resgate de tradições, da história do território, das trajetórias familiares e da identidade da população,

---

<sup>14</sup> Destaca-se que o PAIF tem por função “apoiar” as famílias no desempenho de sua função protetiva, num dado território, caso as famílias tenham o desejo de fortalecer sua capacidade protetiva. Logo, o trabalho social com famílias do PAIF não tem como objetivo “obrigá-las” a cumprir tal papel protetivo. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2014.

constituindo-se como uma poderosa ferramenta apta a estreitar e empoderar as relações familiares e comunitárias. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2014.

A Tipificação estabeleceu que o trabalho social com famílias do PAIF tem como objetivo basear-se no respeito à heterogeneidade dos arranjos familiares, aos valores, crenças e identidades das famílias. Fundamenta-se no fortalecimento da cultura do diálogo, no combate a todas as formas de violência, preconceito, de discriminação e de estigmatização nas relações familiares. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2014.

De acordo com Brognoli e Santos (2016) entende-se que o trabalho social com famílias reconhece todos os tipos de fragilidades humanas, para além das situações imediatistas e visando as situações de risco social, o objetivo é “prevenir situações de risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”.

Tais ações têm como finalidade contribuir para “cuidar de quem cuida”. O objetivo é oferecer às famílias, que possuem membros que necessitam de cuidados, espaços de socialização das experiências vividas, de elaboração de meios de enfrentamento de dificuldades e de reconhecimento de potencialidades, de modo a preservar e fortalecer o convívio familiar e social. (BROGNOLI e SANTOS, 2016 p.7).

De acordo com a Tipificação (2014), o PAIF tem por princípios norteadores a universalidade e gratuidade de atendimento, cabendo exclusivamente à esfera estatal sua implementação. A Tipificação também enfatiza como uma característica determinante do PAIF: a universalidade e a gratuidade de atendimento. O Serviço deve ser organizado de forma a atender indiscriminadamente todas as famílias do território de abrangência do CRAS, sem exigir nenhuma forma de pagamento ou contrapartida.

Desta forma, de acordo com a tipificação 2014, constituem usuários do PAIF as famílias territorialmente referenciadas ao CRAS, famílias em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social.

Como público alvo podemos enumerar alguns dos perfis de famílias que o Serviço possivelmente encontrará, a depender das características que o território apresente e que demandarão sua proteção proativa, levando em conta as Orientações Técnicas sobre o PAIF I (2012, p.29):<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Vale ressaltar que isso não significa que todas as famílias residentes nos territórios de abrangência dos CRAS e que vivenciam tais situações precisam ser obrigatoriamente inseridas no PAIF. O atendimento pelo Serviço deve

- Famílias vivendo em territórios com nulo ou frágil acesso à saúde, à educação e aos demais direitos, em especial famílias monoparentais chefiadas por mulheres, com filhos ou dependentes;
- Famílias provenientes de outras regiões, sem núcleo familiar e comunitário local, com restrita rede social e sem acesso a serviços e benefícios socioassistenciais;
- Famílias recém-retiradas de seu território de origem, em função da implementação de empreendimentos com Famílias com moradia precária (sem instalações elétricas ou rede de esgoto, com espaço muito reduzido, em áreas com risco de deslizamento, vivenciando situações declaradas de calamidade pública, dentre outras);
- Famílias vivendo em territórios com conflitos fundiários (indígenas, quilombolas, extrativistas, dentre outros);
- Famílias pertencentes aos povos e comunidades tradicionais (indígenas, quilombolas, ciganos e outros);
- Famílias ou indivíduos com vivência de discriminação (étnico-raciais e culturais, etárias, de gênero, por orientação sexual, por deficiência e outras);
- Famílias vivendo em contextos de extrema violência (áreas com forte presença do crime organizado, tráfico de drogas, dentre outros);
- Famílias que enfrentam o desemprego, sem renda ou renda precária com dificuldades para prover o sustento dos seus membros;
- Famílias com criança(s) e/ou adolescente(s) que fica(m) sozinho(s) em casa, ou sob o cuidado de outras crianças, ou passa(m) muito tempo na rua, na casa de vizinhos, devido à ausência de serviços socioassistenciais, de educação, cultura, lazer e de apoio à família;
- Família que entregou criança/adolescente em adoção;
- Família com integrante que apresenta problemas de saúde que demandam do grupo familiar proteção e/ou apoios e/ou cuidados especiais (transtornos mentais, doenças crônicas etc).

Dentre as barreiras identificadas pelos profissionais durante o atendimento psicossocial devem ser foco de ação de acompanhamento ou atendimento pelo PAIF algumas formas de vulnerabilidade, lembrando que a família é orientada a participar de forma espontânea, algumas dessas fragilidades identificadas são: Ausência de iniciativa da família para estimular o convívio sociofamiliar; Ausência de iniciativa da família para estimular o acesso à escola; Ausência de iniciativa da família para estimular a permanência na escola; Dificuldade dos beneficiários em acessar a rede de serviços, bem como dificuldade da família em acessar a rede de serviços; Ausência de acompanhante para levar o beneficiário até a escola; Ausência de cuidadores familiares.

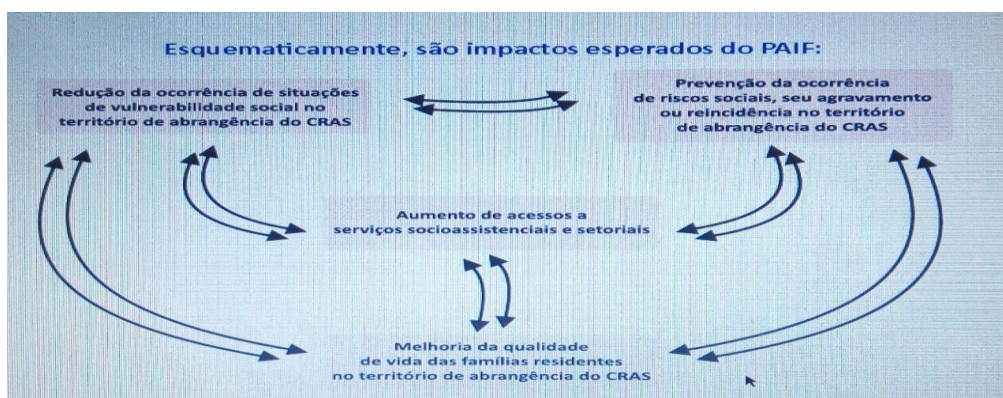
De acordo com as Orientações Técnicas sobre o PAIF I (2012, p.42), o PAIF “deve atender todas as famílias em situação de vulnerabilidade social do território, mas as ocorrências de determinadas situações que atingem algum de seus membros podem ser um indicador de que a família demanda um olhar peculiar”, algumas dessas situações são com famílias com vínculos fragilizados entre seus membros, famílias com episódios pregressos de

violência entre seus membros adultos e Famílias com integrante com história de uso abusivo de álcool e outras drogas.

Ainda seguindo as Orientações Técnicas sobre o PAIF I (2012, p.43) “Também devem ter primazia no PAIF famílias com jovens sem acesso à rede de serviços, em especial as jovens grávidas, auxiliando no fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e na prevenção das situações de riscos a que esse segmento acaba sendo exposto”.

É necessário ressaltar a importância da ação do serviço PAIF diante as fragilizações dos vínculos familiares no qual deve ser um indicador de ação imediata para o PAIF como nos orienta as Orientações Técnicas sobre o PAIF I (2012, p.43). Assim, vínculos fragilizados entre pais e filhos; famílias com denúncias de negligência e episódios pregressos de violência no âmbito de suas relações e ocorrência, no passado, de afastamento de membros do convívio familiar devem ser acolhidas pelo Serviço, assim favorecendo para o fortalecimento dos seus laços familiares e prevenindo a reincidência de situações de violências e rompimento de vínculos. Na figura a baixo podemos identificar alguns dos resultados esperados com a realização do serviço PAIF.

**Figura 3: Esquema dos impactos esperados para o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família.**



**Fonte:** Ilustração das Orientações Técnicas sobre o PAIF I (2012).

No próximo item iremos trazer reflexões de autores contemporâneos para facilitar nossa discursão sobre o atual cenário e futuras perspectivas da política de assistência social no Brasil e seus impactos na prática cotidiana.

### 3.4 Reflexões sobre a atual perspectiva da política de Assistência Social.

Atualmente os recursos que são destinados á política de assistência estão sofrendo cortes e alterações por conta do não direcionamento correto dos recursos que já teriam o destino certo para a assistência.

Como parte da política de ajuste fiscal, em curso desde 1993, que prioriza a realização de superávits primários para o pagamento de juros, encargos e amortização da dívida pública, o governo federal vem se apropriando das contribuições sociais destinadas à seguridade social. [...] Outro instrumento de política fiscal que vem agravando a retirada de recursos para o financiamento da seguridade social são as renúncias tributárias sobre as contribuições sociais. (SALVADOR, 2017, pp.426.427).

Vem se tornando cada vez mais difícil a garantia da universalidade e dos mínimos sociais, principalmente dentro dos equipamentos que promovem a política de assistência, o CRAS, para compreendermos melhor o porquê da dificuldade em executar os serviços que constam como direito estabelecido como política pública e como está agindo o atual governo brasileiro, pois está retrocedendo a um regime neoliberal que retira a participação do estado em exercer sua função em prol do desenvolvimento econômico do país. Salvador (2017, p.429), nos mostra a atual estratégia do governo:

O atual governo brasileiro volta com carga a ortodoxia neoliberal com brutal corte de direitos sociais, sobretudo do financiamento público, como de nota o Novo Regime Fiscal (NRF), aprovado pela EC n. 95. O NRF inviabiliza a vinculação dos recursos para as políticas sociais nos moldes desenhado na CF de 1988, ao congelar as chamadas despesas primárias do governo (exceto as despesas financeiras com o pagamento de juros da dívida) por vinte anos, limitando-se a correção pela inflação.

De acordo com o autor, o orçamento da seguridade social no formato previsto na CF virou “letra morta”. Na prática podemos observar que os recursos que chegam não consegue suprir as demandas postas para executar os serviços plenamente. “O ajuste fiscal tem implicado de forma permanente o (des) financiamento da seguridade social e corroborado com um discurso público de elevados “déficit previdenciários” como justificativas para contrarreformas previdenciárias”. (IDEM, p.430).

Assim, na prática os serviços que deveriam ser para quem dele necessitar, acaba não conseguindo oferta-los integralmente, pois acabam fragilizados pela falta de financiamentos. “Com isso, as políticas vinculadas ao sistema de seguridade social, tanto do ponto de vista do seu financiamento quanto dos gastos, foram estrangidas, não universalizando direitos”. (IDEM, p.431).

De acordo com Salvador (2017, p.436), “os recursos destinados à política de assistência social, desde 2003, concentram-se basicamente no pagamento de dois benefícios: o

Benefício de Prestação Continuada (BPC) da assistência social e a transferência de renda com condicionalidades no âmbito do Programa Bolsa Família (PBF)”. Esses são dois dos vários serviços que englobam a assistência social, assim podemos ver a falha no que refere-se a destinação dos recursos, que se centralizam em poucos serviços e que acaba fragilizando os outros.

A apropriação de recursos vinculados ao Orçamento da Seguridade Social (OSS) vai ser fundamental para a viabilização do ajuste fiscal, implodindo a vinculação de recursos previstos originalmente na Constituição Federal (CF) de 1988. (IDEM, p.442).

Com a questão de ajustes fiscais sendo realizados os recursos acabam sofrendo impactos e interfere diretamente na prática, no dia a dia dos equipamentos executores da política de assistência. “Com isso a seguridade social vivencia um desmonte no seu financiamento. No âmbito do ajuste fiscal construído, a partir de 1993 foram engendrados mecanismos de desvinculação de recursos que atingiram, sobretudo, o financiamento da seguridade.” (IDEM, p.442).

Com esses tramites burocrático e renúncias aprovadas, dificulta a continuidade dos serviços que devem ser ofertados para a população, principalmente para as famílias consideradas mais vulneráveis economicamente e entre outros fatores. “A situação do orçamento da seguridade agrava-se com as renúncias tributárias concedidas sobre as contribuições sociais que deveriam ser exclusivas para o financiamento da previdência social, assistência social, saúde e seguro desemprego”. (IDEM, p.443).

Como podemos observar, a desconstrução da seguridade social está se concretizando cada vez mais em decorrência de irregularidades políticas donde desconstroem décadas de resistência a favor de condições dignas, de trabalho, saúde entre outros para o cidadão.

Como afirma Boschetti (2013, p.12):

[...] a universalidade dos direitos, a uniformidade e equivalência dos direitos, a diversidade de financiamento no sentido de transferir recursos do capital para o trabalho e a gestão democrática e descentralizada. Todos esses princípios estão sendo gradualmente diluídos em sucessivas contrarreformas ou medidas tidas como de natureza técnica, mas que, na verdade, têm um nítido sentido político de desestruturação da seguridade social.

Para Boschetti (2013, p.15) o repasse de receitas do Tesouro Nacional (orçamento fiscal) para a seguridade social vem sendo reduzido progressivamente, fragilizando os serviços prestados, ou seja, o recurso do orçamento fiscal, que deveria ir para a seguridade social, conforme determinação constitucional, está sendo utilizado para outras destinações que infelizmente acaba se formando um desmonte na seguridade social. [...] “entre 2003 e 2005, o

governo acumulou R\$ 100 bilhões de deficit de caixa no INSS por motivo de uso indevido do orçamento da seguridade social, sendo R\$ 90 bilhões em função de sonegação, evasão e elisão contributiva e R\$ 35 bilhões em função de renúncias contributivas”. (BOSCHETTI, 2013, p.16).

O desmonte que está instaurado na seguridade social vem querendo impor modos antigos de poder, uma forma de mercado livre, economia livre na qual tira a responsabilidade do estado, e assim torna o cidadão o único e exclusivo detentor de se gerir enquanto ser econômico, político, e social.

Esse quadro revela que a seguridade social brasileira, fruto das lutas e conquistas da classe trabalhadora, é espaço de fortes disputas de recurso e de poder, constituindo-se em uma arena de conflitos. A defesa e ampliação dessas conquistas e o posicionamento contrário às reformas neoliberais regressivas são desafios permanentes e condições para consolidação da seguridade social pública e universal. (IDEM, p.16).

Como podemos observar vive-se uma constante indefinição com relação aos rumos da política de assistência, de modo que é necessária uma atenção positiva por parte do gestor maior para a reafirmação da política, e que faça valer de fato seus repasses de verbas com o direcionamento correto. Precisa-se de um olhar positivo e amplo para a sociedade, em especial as famílias que dependem da política para serem vistas como sujeitos de direito.

Assim vemos a importância de realizar um trabalho social com as famílias, o que abordaremos no próximo capítulo.

#### **4. TRABALHO COM FAMÍLIA NO TERRITÓRIO DE CRAS. REFLEXÕES SOBRE O CRAS CANINDEZINHO.**

Iremos aqui tratar em que consiste o trabalho com as famílias no âmbito da política pública, para isso iremos nos situar-se em alguns autores que trazem reflexões sobre a atenção às famílias junto ao trabalho realizado no CRAS.

De acordo com Couto; Yazbek; Silva e Silva; Raichelis, (2012) “A presença e a importância da família no âmbito da Política Pública Social não é uma característica nova das políticas sociais brasileiras. No entanto nos últimos anos, o debate sobre a família – e, sobretudo sobre as famílias pobres, vem adquirindo centralidade no contexto das políticas públicas”, o que denomina de matricialidade sociofamiliar, isto ocorre por conta que as famílias estão sendo colocadas como o foco, dessas políticas, visando a ótica da garantia de direitos. Na PNAS, a matricialidade familiar significa que o foco da proteção social está na família, princípio ordenador das ações a serem desenvolvidas no âmbito do Suas.

O reconhecimento da importância da família no contexto da vida social está explícito no art. 226, da Constituição Federal do Brasil, quando declara que a "família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado", endossando, assim, o art. 16, da Declaração dos Direitos Humanos, que traduz a família como sendo o núcleo natural e fundamental da sociedade, e com direito à proteção da sociedade e do Estado. (Brasil, 2004).

De acordo com Brasil (2004), embora haja o reconhecimento explícito sobre a importância da família e, portanto, merecedora da proteção do Estado, tal proteção tem sido cada vez mais discutida, na medida em que a realidade tem dado sinais cada vez mais evidentes de processos de penalização e desproteção das famílias brasileiras. Mostrando-se assim um processo longo com relação a efetivação de fato da proteção dessas famílias.

O novo desenho da Política de Assistência Social busca romper com a tradição de atendimentos pontuais, dispersos, descontínuos e fragmentados, voltados para situações limites extremas, assumindo uma dimensão preventiva, em nível de atenção básica, além daquela dirigida para situações de média e alta complexidade, quando o risco ou violação de direitos já ocorreu. Há, entre seus princípios estruturadores, a matricialidade sociofamiliar como antídoto à fragmentação dos atendimentos, como sujeito à proteção de uma rede de serviços de suporte à família. (TEIXEIRA, 2010, p.2).

É necessário ressaltar o conceito do que é família, pois ao longo do tempo a composição do que se define como família vem se transformando e assim surgindo novos conceitos. Antes tinha-se como família:

A família “normal” – a nuclear tradicional, tomada como padrão - ou as famílias eram definidas segundo a presença de um casal heterossexual e sua prole, concepção difundida por várias disciplinas científicas, como, por exemplo, a Psicologia e os Terapeutas Familiares, Psicanálise, dentre outras. Para estas disciplinas, a maior parte das outras formas de composição familiar ou era encarada como patológica, incompleta, insuficiente, ou era simplesmente invisível. (TEIXEIRA, 2010, p.4).

Levando em consideração as novas transformações ocorridas nas famílias, Mioto (1997, p.120) as define como “um núcleo de pessoas que convivem em determinado lugar, durante um lapso de tempo mais ou menos longo e que se acham unidas, ou não, por laços consanguíneos”; ou ainda, como destaca a mesma: “estamos diante de uma família quando encontramos um espaço constituído de pessoas que se empenhem umas com as outras, de modo contínuo, estável e não-casual [...] quando subsiste um empenho real entre as diversas gerações” (MIOTO, 2004, pp. 14-15).

As Orientações Técnicas sobre o PAIF I (2012, p.20) também nos traz uma visão de compreensão sobre família:

É preciso compreender as famílias como um conjunto de seres históricos, que tivera experiências diferenciadas, em contextos diversos, e que respondem, por isso, de forma distinta às atuais vivências, o que interfere e modifica as dinâmicas e relações familiares.

Com as transformações sobre o que é família, foram surgindo novos arranjos e entendimentos sobre o assunto, e a inserção da mesma dentro da política de assistência trouxe um novo olhar do conceito de família, no qual a PNAS, Brasil, (2004, p. 28), nos diz:

[...] tendo como referência o PAIF, destaca a concepção de família que o rege e à política, definindo-a do seguinte modo: “estamos diante de uma família, quando encontramos um conjunto de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade”; portanto, partem de uma visão ampliada de família. Reconhece, ainda, que “não existe família enquanto modelo idealizado, e sim família resultante de uma pluralidade de arranjos e re-arranjos estabelecidos pelos integrantes dessa família”.

De acordo com a PNAS (2004), essas transformações, que envolvem aspectos positivos e negativos, desencadearam um processo de fragilização dos vínculos familiares e comunitários e tornaram as famílias vulnerabilidade social, o CRAS enquanto equipamento prestador dos serviços da PNAS, está situado em locais de maior vulnerabilidade social.

É importante destacar como uma inovação um objetivo do trabalho social na proteção social básica, que é de fortalecer os vínculos familiares antes de sua dissolução, ou seja, realizar um trabalho para uma não consolidação do rompimento dos vínculos decorrentes de conflitualidades, [...] trabalhar de forma preventiva para evitar riscos e violação de direitos, por meio dos benefícios, programas e trabalho socioeducativo, que visam a autonomia e o protagonismo desses sujeitos.

As famílias na qual necessitam da política de assistência por diversas demandas apresentadas, procuram os equipamentos do CRAS de seus territórios, desde sua chegada nos CRAS até encaminhamentos que seja necessário, que segundo Miotto (2004b, p.10), “estão relacionadas àquelas que, através da informação, da reflexão, ou mesmo da relação, visam provocar mudanças (valores, modo de vida)”. Teixeira (2010, p.8) nos mostra que:

O trabalho socioassistencial desenvolvido nos CRAS, que se relaciona a toda a ação de provimento e de sustentação para o atendimento das famílias usuárias, é acompanhado das ações de acolhimento, escuta qualificada e encaminhamento, e também de ações socioeducativas.

O trabalho socioassistencial realizado com às famílias é “denominado de “núcleos socioeducativos” com famílias ou seus representantes, está previsto e é financiado pelo piso fixo básico, seja efetivado no CRAS seja em outras unidades operacionais da assistência social do município[...]”. (TEIXEIRA, 2010, p.8).

De acordo com Teixeira (2010, p.8 apud BRASIL, 2006, p. 42) “definem os núcleos socioeducativos como espaço de discussão, vivências e reflexões, e há indicação para a abordagem de questões relacionadas às etapas dos ciclos de vida familiar”. Sugere-se:

1. Criar situações em que as famílias possam expressar coletivamente suas dúvidas e conflitos, construindo soluções para os problemas cotidianos, relacionados ao cuidado de suas crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e pessoas com deficiência.
2. Refletir com a família sobre as mudanças em sua dinâmica e redistribuição de papéis, a partir do desenvolvimento de seus filhos. Desenvolver habilidades de cuidado, orientação e acompanhamento das crianças. Debater aspectos relacionados ao desenvolvimento infantil, às necessidades de estimulação nessa fase da vida, à importância de proporcionar espaços e oportunidades voltadas e orientadas pelas necessidades infantis e desafiadoras [...]. Debater temas relacionados ao desenvolvimento da criança, do adolescente e do jovem, características e interesses.
3. Refletir sobre a necessidade de proteção aos seus membros idosos e de valorização do seu saber.
4. Discutir as estratégias para o desenvolvimento das competências da pessoa com deficiência, destacando o papel fundamental das famílias e da comunidade no processo de reabilitação e inclusão das pessoas com deficiências.

Verifica-se a grande importância do CRAS, visando a potencialidade do trabalho social desenvolvido, existe alguns serviços básicos nos quais atendem as demandas das famílias nos CRAS, como nos mostra Teixeira (2010, p.9).

[...] em especial, com grupos, como antídoto à sua transformação em serviço cartorial, de cadastramento, recadastramento, acesso a benefícios, mas de oferta de serviços de suporte à família, que envolve a família e seus representantes com serviços de orientação, informação, conscientização sobre direitos, modos de acessá-los e garanti-los, e reflexão sobre suas dificuldades cotidianas.

É importante destacar a autonomia e empoderamento trabalhado nos serviços do CRAS, assim gerando um trabalho de orientação e reflexão nas famílias e dando as condições necessárias para a efetivação no atendimento das demandas apresentadas pelas famílias para a efetivação da política de assistência, como destaca Teixeira (2010, p.13):

Os objetivos do trabalho social com famílias devem ser a autonomia e o protagonismo, compreendidos na perspectiva de participação social e do coletivo. Assim, é essencial superar a visão liberal de autonomia, do “ensinar a pescar”, do “andar com suas próprias pernas” sem que seja garantido como direito o acesso às condições materiais e subjetivas necessárias para tal.

Para o cumprimento dos objetivos do trabalho social com famílias, a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014) estabeleceu que o trabalho social com famílias do serviço PAIF, executado dentro dos CRAS é “baseado no respeito à heterogeneidade dos arranjos familiares, aos valores, crenças e identidades das famílias. Fundamenta-se no fortalecimento da cultura do diálogo, no combate a todas as formas de violência, preconceito, de discriminação e de estigmatização nas relações familiares”.

Para a compreensão do trabalho social realizado no CRAS é necessário refletir a família não como um ambiente sempre harmonioso, pelo contrário, é um espaço coletivo, de valores e crenças entre outros, como enfatiza as Orientações Técnicas Sobre o PAIF I (2012, p.20):

Desconstruir o conceito de um modelo ideal de família e de trabalho social como ação modeladora de comportamentos e de valores devem ser os paradigmas de implementação do PAIF. Para tal, é necessário romper com a imagem da família somente como espaço de proteção e cuidado mútuos, contemplando-a também como lugar onde podem existir conflitos e violências, que podem ser reflexo das desigualdades sociais vi gentes na sociedade.

Dentro desse aspecto de família e coletivo podemos observar as variações de conflitos existentes dentro das famílias e os processos que se fragmentam. O PAIF realiza o trabalho com as famílias voltados para a prevenção do rompimento dos vínculos familiares, como é discutido nas Orientações Técnicas Sobre o PAIF I (2012, p.50):

O processo de fragilização dos vínculos familiares pode desencadear, como fruto das dificuldades no relacionamento familiar, o sentimento de culpa e impotência, que muitas vezes imobiliza os responsáveis pelo grupo familiar, fazendo com que assumam a ruptura dos vínculos como única alternativa para solucionar as situações de crise vivenciada. O PAIF, neste contexto, deve identificar a predominância desses sentimentos, promovendo ações que proporcionem às famílias o reconhecimento dos aspectos positivos e das potencialidades da vivência em família, prevenindo, assim, a ruptura dos seus vínculos.

Para a conclusão de reflexões sobre o trabalho social com família no território de CRAS, trazendo conceitos sobre família e suas diversidades, e sendo um espaço coletivo e de

conflitualidades, ressaltamos o pensamento de Teixeira (2010, p.18) sobre visões futuras sobre essas discursões:

As possibilidades de superação dessa tradição histórica do trabalho social com famílias passam pelo desafio da ruptura com as concepções de família-padrão, família irregular, e pela utilização de metodologia de trabalho com famílias que, de fato, aborde de forma dialética e articulada, assuntos internos e externos à família, sem hipertrofiar um dos polos e sem cair em modelos psicossociais individualizantes ou seu oposto os generalistas de transformação social, sem soluções práticas para o dia a dia.

No próximo tópico trazemos reflexões sobre a prática vivenciada pelos profissionais nos quais participaram voluntariamente para a realização desta pesquisa.

#### **4.1 Reflexões sobre relatos apresentados por profissionais do CRAS Canindezinho.**

Este item tem o objetivo de discutir sobre o processo histórico de compreensão da Política de Assistência Social e também as estratégias de trabalho dos profissionais para executá-las na prática. Serão apresentadas sínteses das interlocuções geradas durante a pesquisa de campo, conferidas por profissionais dos serviços socioassistenciais.

#### **4.2 O perfil dos interlocutores da pesquisa.**

Neste item apresentaremos os perfis dos dois sujeitos entrevistados que trabalham no CRAS Canindezinho, uma Assistente Social e o outro preferiu não identificar seu cargo/função dentro da instituição. No decorrer das falas iremos identificar os sujeitos como: Assistente Social (MARIA) e o profissional que preferiu não se identificar, como (JOÃO). Os relatos descritos a seguir buscam, de modo geral, aspectos como: idade, formação, experiências de trabalho e capacitação na área da política de Assistência.

Tem 31 anos de idade, é natural de Fortaleza, é casada, não tem filhos, mora com o marido. É formada em Serviço Social pela Faculdade Cearense em 2013.1, por enquanto é só graduada. Atua no CRAS Canindezinho como Servidora celetista com contrato temporário da Prefeitura municipal de Fortaleza. Sua renda é em torno de dois salários mínimos. Essa é sua primeira experiência com a Política de Assistência. Tem experiência com a Política de Habitação, atuou dois anos como estagiária e mais um ano como Assistente Social na Política de Habitação. Mas Possui vários cursos na área da Política de Assistência, mas não na área de família. Atua como Assistente Social, com carga horária de trinta horas semanais. (Maria)

A entrevistada foi bastante sucinta nas respostas, não tem experiência no espaço socioassistencial, mas possui cursos que trabalharam o tema. A entrevistada compartilhou de seus conhecimentos e mostrou-se disposta e gentil para colaborar com a pesquisa.

Tem 55 anos de idade, é natural de Sobral, casado e tem dois filhos. tem mestrado em Políticas Públicas e Sociedade, formado em Administração pela Universidade Federal do Ceará, Administração Hospitalar pela Universidade Paulista, especialista em Gestão de Saúde, especialista em Gestão Pública, especialista em Gestão Pública Municipal, especialista em Doenças no Estado do Ceará. Também possui capacitação na área de família. Atua como cargo comissionado e também é Servidor Público de vinte e oito anos de carreira. Preferiu não falar sua renda. Como experiências anteriores de trabalho foi servidor da Secretaria Municipal de Saúde por muito tempo, entrou na Prefeitura como administrador, passou por várias secretarias, foi responsável pela sala de atenção farmacêutica da Regional V, trabalhou na secretaria de desenvolvimento econômico, trabalhou na regional IV, na ECOFOR, também na participação popular e política de Fortaleza e foi assessor parlamentar. (João)

Podemos perceber que o entrevistado possui um vasto conhecimento e experiência na área da política pública. Desde os primeiros contatos para a realização da pesquisa de campo se manteve sempre disposto a colaborar.

#### **4.3 Relatos dos profissionais sobre a PNAS**

Este item contará com as reflexões feitas pelos profissionais a cerca da Política Nacional de Assistência Social de forma geral na atualidade. Trazendo seus entendimentos da construção histórica dessa política, pontuando avanços e desafios, quais demandas encontradas, também como a política se encontra hoje e quais suas expectativas futuras para a mesma.

Com relação a como a entrevistada analisa a Política Nacional de Assistência Social na atualidade ela nos fala:

A meu ver, hoje nossa Política de Assistência está extremamente fragilizada, porque a gente enquanto profissional que está na ponta não conseguimos atender as necessidades das famílias através da Política, principalmente em relação ao governo que se instaurou agora, houve a redução no valor dos benefícios. Questões orçamentárias para o desenvolvimento da PNAS vem causando muitos entraves. Hoje a assistência, a meu ver está simplesmente focalizada no benefício de transferência de renda, não está havendo outras ações voltadas para o público que necessita da política para que a gente consiga operacionalizar. (Maria)

A entrevistada, de forma resumida nos fala sobre a atual fragilização vivida na política. Esta visão da focalização simplesmente no benefício de transferência de renda nos remete a pensar sobre as observações realizadas em campo, pois a maior demanda que pude escutar enquanto observava nas cadeiras de aguardo do CRAS, era o discurso do porque a ida ao CRAS. A atualização, regularização do Cadastro Único<sup>16</sup> e em especial o bolsa família,

---

<sup>16</sup> é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica dessa população. Nele são registradas informações como: características da residência, identificação de cada pessoa, escolaridade, situação de trabalho e renda, entre outras.

que de acordo com o MDS (2016) “atende às famílias que vivem em situação de pobreza e de extrema pobreza”. Assim fragilizando/desconhecendo outros serviços ofertados pelo CRAS em consonância a PNAS.

Com relação a como o entrevistado analisa a Política Nacional de Assistência Social na atualidade ele nos fala:

Na atual conjuntura Brasileira o País ele atravessa uma crise econômica muito forte, onde em minha opinião como gestor público acho que o Brasil deveria produzir mais e gerar mais emprego, e em relação à Política de Assistência Social na minha humilde opinião eu acredito que está tendo um desmonte muito grande, a Assistência Social não está sendo olhada, não tem Políticas Públicas voltadas especificamente para a Assistência Social, no momento depende de que? Depende de todo um corpo de profissionais que luta para que essa Assistência Social não venha o que? A se fragilizar mais do que está fragilizada. (João)

O entrevistado toca em um ponto importante, o que mostra a necessidade de se pensar políticas públicas mais efetivas para a assistência ou podemos refletir também em haver um investimento efetivo na Política que já existe, política essa que é estratégica e teoricamente formulada, no entanto, falta o posicionamento correto das partes que destinam a verba para ocorrer de fato sua boa efetivação.

Destacamos a fala de Salvador (2017, p.5) em relação aos recursos destinados a políticas sociais:

O fundo público da seguridade social deveria ser construído, a partir das determinações constitucionais, com a criação de um orçamento da seguridade social (art. 165, § 5º, inciso III), visando enfrentar a perversa tradição fiscal brasileira de insuficiência de recursos para as políticas sociais.

Outro ponto importante a destacar é o corpo de profissionais que já estão sendo fragilizados por conta dessa crise econômica, onde se pode observar a fragilidade no quadro de funcionários já reduzidos. Também podemos refletir sobre a fragilização da formação profissional capacitado para trabalhar nesse campo, onde se precisa usar de estratégias para as “coisas funcionarem” devido à fragilização de recursos que impactam no atendimento as demandas.

Quando pedimos para a Assistente Social comentar brevemente sobre a trajetória da PNAS, seus avanços e desafios ela nos diz:

A Política de Assistência está dentro da Constituição Federal e por já está dentro da constituição já é um avanço muito grande, porém não há uma efetivação, não se dá uma credibilidade na PNAS. A PNAS é importante para a conquista do seu

empoderamento, acesso e garantia de direitos, mas consigo enxergar poucos avanços (risos). Enquanto desafio, o nosso trabalho quanto mais bem feito, melhor, para a sociedade entender que ela deve cobrar pelos seus direitos, e serviços. (Maria)

É importante a fala da A.S no sentido da política está na nossa carta magna, Constituição, mas como ela mesma fala, não há de fato uma efetivação para a garantia de direitos. O desafio é realizar o trabalho com condições mínimas, e ela destaca a importância do trabalho bem feito, para a garantia de uma orientação bem feita.

Quando pedimos para João comentar brevemente sobre a trajetória da PNAS, seus avanços e desafios ele nos diz:

Bom, tudo foi construído através de processos. Houve um avanço muito grande por conta de alguns técnicos do serviço PAIF, de alguns técnicos do serviço de convivência e de alguns coordenadores que se dedicaram, em termo de CRAS que estou falando, que avançaram e não baixaram a guarda, ou seja, o governo não direcionou nenhum tipo de Política Pública, não fez nenhum tipo de mudança, essa mudança vem acontecendo mais por conta dos profissionais do que mesmo total por conta do ministério do desenvolvimento social e agrário. (João)

É interessante notar na fala de João o empoderamento dado aos profissionais diante da construção dos processos construídos, não levando somente em consideração a interferência (quando positiva) do governo, mas também considerando a todo instante a valorização da participação dos profissionais que fazem parte direta desse processo.

Diante de poucos avanços notados pelos entrevistados é necessário que o profissional que está na execução da PNAS esteja disposto a constantes flexibilidades para a realização do trabalho, como nos diz Yamamoto (1998, p.141) os (as) assistentes sociais, como parte da classe trabalhadora, “têm o desafio de ‘remar na contracorrente’, andar no contravento, alinhando forças que impulsionem mudanças nas rotas dos ventos e das marés na vida em sociedade”.

Quando perguntado mais diretamente sobre a definição do que é política de assistência e para que comentassem suas compreensão/ objetivos/ serviços e atividades, foi respondido:

Então, a Política de Assistência Social de acordo com sua legislação é voltada para quem dela necessitar, não é uma política contributiva e nem é uma política universal como o SUS. Então a PNAS está disposta para quem dela necessitar. Os serviços ofertados são no âmbito da proteção social básica e especial né, que na básica é operacionalizada pelos CRAS e a especial é operacionalizada pelos CREAS né. E as atividades que ocorrem no CRAS são o serviço PAIF onde a gente faz o acompanhamento de famílias e o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos. (Maria)

Nota-se que a A.S fala de forma geral, mas bem compreensiva e linear sobre a PNAS, seus serviços e atividades, só não deixa tão claro o seu objetivo enquanto Política de Assistência.

Quando perguntado mais diretamente para João sobre a definição do que é política de assistência e para que comentassem suas compreensão/ objetivos/ serviços e atividades, foi respondido:

A política de assistência social pra mim ela é um ponto fundamental muito grande para a sociedade porque ela é voltada para as vulnerabilidades sociais, para o tipo de atores que realmente necessitam da assistência, e acaba que a pessoa venha a se socializar novamente e volte assim, usando os programas, os serviços e que ela tenha uma compreensão que é só uma passagem de tempo por aqui, até que a vida dela se transforme, mas isso daí cada pessoa precisa ter a força de vontade, sonhar e mudar, não de permanecer sempre sendo acompanhada pelo PAIF, isso aí não! a questão do bolsa família também é apenas um paliativo, isso aí não é emprego, não gera renda suficiente para poder sustentar uma família. **Eu pesquisadora pergunto sobre os serviços e atividades, o entrevistado responde:** Bom, são três serviços que o CRAS oferece que são de mais destaque, o primeiro deles é o PAIF o PAIF, ele é a porta de entrada porque o PAIF, ele acompanha as famílias, faz atividades de todas as modalidades possíveis e se não tiver PAIF não existe CRAS e se tiver o CRAS tem que obrigatoriamente existir o PAIF, e também nós temos outro serviço, que é o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos, onde tem o grupo de crianças, adolescentes e o grupo de idosos, essas crianças, adolescentes e idosos vem até o CRAS para que possam estar se socializando com outras pessoas para que eles façam algum tipo de atividade laboral ou de artes, que ele possa mostrar também alguma cultura que ele tenha como um desenho, canto, poesia, uma fala, e temos também o serviço que é o do cadastro único onde as pessoas vem e fazem suas consultas fazem o seu cadastro e através desse cadastro podem adquirir a política pública que é o bolsa família né, que é um programa do governo federal de transferência de renda. (João)

João especifica para quem essa política é voltada, qual o olhar dela, para as pessoas em vulnerabilidade social, e através dos programas ofertados elas possam sair dessa situação vulnerável. Isso, a partir das orientações, acolhida, escutas, mas lembra que é um trabalho conjunto, realizado pelo profissional e usuário, pois existindo o empoderamento cria-se a busca/entendimento pelo seu direito.

João ainda fala sobre o benefício de transferência de renda, Bolsa Família, que é uma ajuda, no entanto, não é o suficiente para se gerir uma família. Especifica o PAIF como um serviço fundamental no CRAS, sendo a porta de entrada. Destaca também o serviço de convivência, como um serviço no qual as pessoas procuram espontaneamente para socializar-se, visto como um espaço de troca de ideias.

Dentro desses aspectos sobre a significação do que é a PNAS e sua construção no olhar dos entrevistados, consideramos relevante destacar de acordo com a PNAS e NOB/SUAS (2005, p.16) sua visão da realidade Brasileira “parte então da defesa de um certo

modo de olhar e quantificar a realidade”. E também pontua para examinar a Política de Assistência:

Uma visão social capaz de captar as diferenças sociais, entendendo que as circunstâncias e os requisitos sociais circundantes do indivíduo e dele em sua família são determinantes para sua proteção e autonomia. Isto exige confrontar a leitura macro social com a leitura micro social.

Quando solicitamos que comentasse sobre os avanços e desafios que se encontram no cotidiano para executar a Política de Assistência nos responde:

Não existem outras ferramentas para operacionalizar a política, porque a gente sente falta de ter mais equipamentos, ofertas de outros serviços que possamos encaminhar as famílias para que possam ser inseridas. A gente não tem uma política de emprego, uma política de renda. A violência urbana hoje é um dos principais problemas que dificultam muito o nosso trabalho, então as famílias ficam simplesmente no benefício de transferência de renda – bolsa família. Então se torna um desafio no cotidiano executar a PNAS porque não há outra atividade que se possa fazer com as famílias por não tem pra onde encaminhar essas famílias, isso dentro das várias expressões da questão social que as famílias trazem pra gente (risos). (Maria)

Refletimos como pertinente quando a entrevistada fala sobre a falta de equipamentos, e vemos, não só de equipamento, mas também a falta de profissionais. A questão da violência urbana foi um ponto muito falado durante a realização da pesquisa de campo, por ser um dos fatores que dificulta a execução do trabalho realizado nos CRAS, em especial o CRAS Canindezinho.

Ao segundo entrevistado, quando solicitamos que comentasse sobre os avanços e desafios que se encontram no cotidiano para executar a Política de Assistência nos responde:

Na primeira delas eu coloco o concurso público sendo uma das primeiras coisas para não quebrar o vínculo com os usuários, primeiro para fortalecer os profissionais, segundo uma reformulação total e ampla da assistência social mudando os modais. (João)

O entrevistado foi bastante sucinto e objetivo em suas colocações quando pontua duas posições. O concurso Público como um almejo de avanço para a não quebra de vínculos e outro um ponto que na atualidade destaca-se como negativo, os rumos da Política de Assistência no qual sua reformulação seria um ponto positivo.

Para refletirmos a qual ponto de esquecimento se encontra a Política de Assistência Behring (2003, p.171) afirma que se trata de um “processo destrutivo não criador [...] uma contrarreforma do Estado brasileiro, que implicou um profundo retrocesso social em benefício de poucos”.

Quando pedimos a entrevistada para pontuar as principais demandas da população e das Famílias atendidas pela PNAS de forma Geral, foi respondido que:

Desemprego, renda zero, é falta de produtos básicos para se viver (comida). É principalmente a questão da pobreza e extrema pobreza, moradia e a violência urbana. (Maria)

A entrevistada respondeu de forma direta a pergunta, entendendo que de uma forma mais ampla seguindo o público alvo da política, entendendo que é direcionada para às famílias mais vulneráveis.

Na entrevista com João, quando pedimos para pontuar as principais demandas da população e das Famílias atendidas pela PNAS de forma Geral, foi respondido que:

O programa nacional de Assistência Social trabalha em cima do LOAS que e do SUAS aonde nós trabalhamos todas as fragilidades humanas que você possa imaginar, que eu não gostaria de citar aqui, mas são todas fragilidades que deixa a família toda fragmentada e podem levar até mesmo ao suicídio. (João)

O entrevistado não citou nenhuma demanda especificamente, mas através da fala e expressão do mesmo, podemos observar que no dia a dia do trabalho realizado nos deparamos com diversos tipos de situação de vulnerabilidades, quais sejam de pobreza, abuso, violência, abandono, depressão como o mesmo citou o suicídio. Compreendemos que é um trabalho prazeroso exercido pelos profissionais do CRAS Canindezinho, porém desgastante em decorrência de inúmeros casos de vulnerabilidades vivenciados pelos usuários do equipamento, visto que se situa justo em áreas territoriais mais vulneráveis.

Para implementar a falas dos entrevistados pontuamos de acordo com a PNAS e NOB/SUAS (2005, p.34) como um de seus objetivos:

realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, considerando as desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais”.

Indagamos a entrevistada enquanto profissional que atua na execução da Política Pública, quais suas expectativas e/ou tendências da Política de Assistência para os próximos 10 anos, ela nos responde que:

Se levar em consideração (risos) o governo que estamos vivenciando nesse exato momento e se nas próximas eleições for eleito um candidato que tenha a mesma visão, eu acho que daqui a 10 anos vai está muito ruim, os equipamentos vão está extremamente sucateados, pois não há um investimento e o governo que se instaurou é um governo liberal e para eles a vida do ser humano é de responsabilidade do indivíduo, se não tem moradia a culpa é sua, se você passa fome a responsabilidade

é sua, porque o governo não tem obrigação de ofertar essas coisas para o cidadão, então sinceramente sem expectativas boas para daqui a 10 anos (Risos). (Maria)

Como podemos observar a A.S faz um rápido levantamento do Governo atual e sua forma de governar, e não cria grandes expectativas diante o cenário atual da política. Pois não terá investimentos em estruturas dos equipamentos e a proteção às famílias não será mais prioridade, colocando cada um como seu próprio detentor da busca literal de sobrevivência.

Indagamos o entrevistado enquanto profissional que atua na execução/gestão da Política Pública, quais suas expectativas e/ou tendências da Política de Assistência para os próximos 10 anos, ela nos responde que:

É... primeiro pra te responder isso, eu responderia daqui uns 10 anos pra ver como que ficaria a atual conjuntura econômica do país, o país tem que fazer primeiro uma reforma na política, fazer uma reforma agrária, fazer uma reforma no seu código de lei, aí eu te responderia isso. (João)

Nesse momento a priori o entrevistado não opinou sobre expectativas futuras, mas no fim da fala sugeriu ideias que contribuiriam para uma transformação dos segmentos da Política de Assistência.

Para complementar a fala dos entrevistados que pontuam diversos pontos negativos em relação a perspectiva do futuro da Política de Assistência utilizamos as reflexões de Castilho, Lemos e Gomes (2017, p.12):

Essa política de “assalto” ao fundo público, aprofundada nos últimos governos, se radicaliza e se acelera consideravelmente no governo Temer. Sua função primordial é promover um “choque” de medidas neoliberais radicais de natureza conservadora e reacionária, que inclui um pacote que compromete sobremaneira o sistema protetivo garantido na Constituição Federal de 1988[...].

No próximo item iremos abordar mais sobre os aspectos do território do CRAS Canindezinho, trazendo reflexões e as estratégias do trabalho social com famílias.

#### **4.4 Trabalho social com famílias no CRAS Canindezinho: Análise das estratégias de enfrentamento das demandas de conflitualidade e violência.**

Neste item iremos adentrar especificamente na situação vivenciada sobre a Política de Assistência Social em Fortaleza, bem como nos relatos trazidos pelos profissionais em relação a suas vivências no território do CRAS Canindezinho, irão detalhar como é realizado o atendimento às famílias que apresentam vulnerabilidades ligadas com casos de conflitualidades e violências vividas e suas percepções do olhar profissional junto ao território vivido.

Até o presente momento os entrevistados estavam prontamente prestativos em colaborar com o andamento do processo de pesquisa de campo, se mostrando interessados pelo tema abordado, considerando o tema trabalho como bem atual e necessário para o momento vivenciado territorialmente.

Solicitamos à entrevistada que comentasse brevemente a estrutura da PNAS Fortaleza e detalhasse a rede da proteção social básica do município, e a mesma nos responde que:

Bom aqui no município de Fortaleza né, como em todos os municípios ele tem que ofertar a Assistência Social até porque precisa se haver os serviços, precisa- se haver os equipamentos para vir o recurso né, então minimamente a Política de Assistência está acontecendo. E a rede básica acho que tem 26 ou 27 CRAS distribuídos dentro das regionais onde são ofertados o serviço PAIF, em todos os CRAS, em todos. (Maria)

A política está acontecendo minimamente, afinal os recursos estão sendo repassados, mas estão cada vez mais fragmentados. A A.S faz um ligeiro levantamento do quantitativo de CRAS distribuídos no município de Fortaleza e seu serviço PAIF oferecido em todos os CRAS como a mesma enfatiza.

Solicitamos ao entrevistado que comentasse brevemente a estrutura da PNAS Fortaleza e detalhasse a rede da proteção social básica do município, o mesmo nos responde que:

Bom, a rede de Assistência Social, se essa rede de Assistência Social não for fortalecida com alguns parceiros como Ceará Pacífico, com Rede Acolhe, como CCBJ, Regional, Enel, Cagece, Educação, Saúde etc, agente não vai construir nada, nós temos que fazer a multe tarefa de se organizar para trabalhar todas as esferas do governo municipal no sentido de encaminhamentos pra educação, saúde, Conselho Tutelar, Ministério Público, ou seja, a rede sócioassistencial ela passa por um processo de transformação em virtude do nosso estado ser o Estado mais violento do Brasil e que as mortes estão acontecendo todos os dias no território né, e que o governo investe mas não está conseguindo resolver o problema, temos uma ascensão muito grande de homicídios provocada pela questão da droga e o território ele fica inflamado por conta das facções. (João)

O entrevistado fala de forma geral que é necessário haver um fortalecimento de rede, só há resultados se houver um trabalho mútuo de parceria com a rede socioassistencial do município. Entendemos que é necessário o fortalecimento da rede, em virtude da questão de se encontrar em um território violento, dificultando o processo de trabalhos realizados por meio das visitas domiciliares. A questão do “território inflamado” como o entrevistado fala, notamos diariamente, seja pela mídia, boca a boca, e a pesquisadora sendo uma moradora do bairro, acabamos refletindo diante dessa situação, por sua vez crítica e que vem se formando no bairro em decorrência da presença de facções.

De acordo com a fala dos entrevistados sintetizamos o papel da proteção social básica como Pereira (2007, p.74) nos mostra: “Tendo em como referência a família e a territorialização, a proteção social básica reúne serviços, programas, projetos e distribuição de benefícios locais, abarcando as seguranças de subsistência, de acolhida e de convívio”.

Quando pedimos para que fosse descrito o funcionamento do CRAS Canindezinho (estrutura física, equipe de profissionais), obtivemos como resposta:

Nós temos estrutura física de alvenaria, a equipe de profissionais hoje está incompleta (fez questão de frisar bem essa parte) contendo apenas um Assistente Social, um educador social, um facilitador de artes, coordenador e a equipe do cadastro e a equipe do administrativo né, mas todos estão de forma incompleta. Nós possuímos sala para atendimento coletivo, atendimento individual garantindo o sigilo profissional. (Maria)

Durante as observações percebemos que existe uma boa estrutura, um espaço amplo e agradável para a recepção das famílias. Chamou-nos bastante atenção a parte da acolhida e a recepção dos profissionais do CRAS Canindezinho, que são bastante prestativos. Estão naquele espaço exercendo o papel da escuta qualificada e orientação aos usuários da melhor forma possível.

Observamos também o quadro reduzido de profissionais, que nos leva a pensar o porquê desse desfalque na equipe, se por falta de profissionais capacitados para exercer nesse espaço socioassistencial ou por falta de recursos destinados a contratação de novos profissionais, ou ainda o não interesse dos profissionais pelo campo de trabalho por se tratar de um local estigmatizado por conta de violência.

Quando pedimos para que fosse descrito o funcionamento do CRAS Canindezinho (estrutura física, equipe de profissionais), obtivemos como resposta:

O CRAS Canindezinho tem a sala da coordenação e tem duas salas de atendimento particularizado de acompanhamento familiar e atendimento técnico ele tem uma copa uma cozinha completa, sala de mutimeios, tem cinco banheiros, um para deficientes, dois para funcionários e dois para os usuários, temos uma sala de cadastro, duas salas de serviço de convivência e uma área de acolhimento. A equipe de profissionais hoje ela é composta pelo coordenador, somente uma assistente social, uma educadora, um facilitador de artes, uma auxiliar administrativa, dois porteiros, uma manipuladora de alimentos e seis codificadores de dados e uma supervisora de equipe. (João)

Na figura a baixo podemos observar um pouco da estrutura do CRAS Canindezinho, vemos que existe uma boa estrutura e é um local espaçoso.

**Figura 4: Espaço de espera dos serviços ofertados no CRAS.**



**Fonte:** Espaço do equipamento CRAS Canindezinho. Abril /2018.

O entrevistado descreve a parte da estrutura do CRAS Canindezinho detalhadamente, enfatizando que é um bom espaço. Sobre a equipe de profissionais, relata quais são e enfatiza o fato de só existir um Assistente Social, visto que é um profissional importante na execução (neste caso) dos serviços do CRAS. Na fala do mesmo foi possível contemplar a estrutura do CRAS e a equipe de profissionais.

Em relação ao o que é o PAIF e como ele funciona neste CRAS? Avanços e desafios a Assistente Social nos diz:

O PAIF- é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família, então como é que ele funciona, é através da escuta, do atendimento individual a gente verifica se aquela família é perfil PAIF ou não, aquela família que tem o perfil PAIF a gente coloca elas em acompanhamento familiar, o acompanhamento familiar ele é feito através dos profissionais de Serviço Social, hoje atualmente só os Assistentes Sociais podem fazer o acompanhamento familiar. Pela tipificação cada Assistente Social só pode ficar referenciando no máximo cem famílias, hoje aqui no CRAS Canindezinho nós estamos com duzentos e cinquenta famílias para um Assistente Social. Então os encontros existem, o acompanhamento, porém existe com aquelas famílias que a gente faz acompanhamento mais de perto que são as que participam do PAIF em si, que são nas reuniões que acontecem ou de quinze e quinze dias ou mensalmente dependendo da dinâmica do profissional, e de como está o equipamento, mas não ultrapassando um mês, são feitas reuniões com os temas trazidos pelas famílias, aqueles temas que as famílias querem conhecer, abordar, então a gente vai trabalhando dentro do grupo PAIF. O grupo PAIF é recomendado que seja de dez , no máximo quinze pessoas ou famílias que estejam participando desse acompanhamento. (Maria)

Observamos na fala da A.S que ela diz que atualmente só o profissional de Serviço Social realiza o acompanhamento familiar, mas como podemos ver o Caderno de Orientações Técnicas sobre os gastos no pagamento dos profissionais das equipes de referência do SUAS (2016, p.19) aponta que “as categorias de nível superior, que devem compor obrigatoriamente

as equipes de referência, reconhecidas pela NOB-RH/SUAS e ratificadas pela Resolução CNAS nº 17/2011” referente a Proteção Social Básica são Assistente Social e Psicólogo.

É importante destacar que a NOB-RH/SUAS estabelece a composição obrigatória das equipes e que as referidas Resoluções CNAS nº 17/2011 e 09/2014 possibilitam a ampliação das equipes com categorias profissionais que contribuam para os objetivos do Sistema, de forma interdisciplinar e corresponsável.

Ela relata a questão do volume de pessoas demandadas no território, e que acaba sobrecarregando um só profissional de Serviço Social. Apontamos mais uma vez a falta de profissionais como fator prejudicial na materialização do serviço.

Durante uma participação minha no grupo, pude observar que as participantes eram em sua maioria mulheres, mães, que inclusive estavam com seus filhos pequenos e as que não estavam mostravam-se ansiosas por conta do horário, para o grupo não passar da hora de irem buscar os filhos na escola. Percebemos aqui apenas a presença da figura materna, o que possibilitaria entrarmos em uma reflexão com base nas relações de gênero, o que não objetivamos neste trabalho.

Com relação ao público de adolescentes, pude observar apenas uma adolescente que não interagiu muito na dinâmica do grupo. O grupo iniciou com um lanche, depois a A.S iniciou perguntando de forma geral como elas (pois só tinham mulheres) estavam, se estava tudo bem, e as respostas foram surgindo de forma positiva. A Assistente Social de forma lúdica, com um desenho e vídeos abordou o tema sobre a beleza da mulher, o que é ter beleza, se empoderar por estar se sentindo bonita. Observei que durante o grupo, as mulheres foram bastante participativas e percebia-se que gostavam de estar lá.

Foi interessante a fala de uma das participantes quando diz “Somos nós que fazemos a beleza, não existe um padrão, posso ser gordinha e ser bonita, ter o cabelo enrolado e me sentir bonita, tudo depende de nós se sentir bem”. Pude sentir o trabalho social com famílias bem presente no CRAS Canindezinho, com a ajuda dos profissionais e a participação das famílias.

Em relação ao que é o PAIF e como ele funciona neste CRAS, quais os avanços e desafios o entrevistado nos responde que:

O PAIF é um serviço oferecido para CRAS, ele é a porta de entrada para o CRAS, através do PAIF você faz acompanhamento familiar, você atende todas as demandas das famílias que são acompanhadas, encaminha para todos os serviços, atendendo todas as demandas, é como se fosse a porta de entrada para os usuários tudo se resume em PAIF até mesmo as pessoas que convivem no serviço de convivência elas também são PAIF. É o principal serviço ofertado no CRAS no momento. **Eu pesquisadora pergunto como é de fato na prática os desafios encontrados para executar o serviço, o entrevistado responde:** É primeiro aumentar o concurso

público para não quebrar o vínculo familiar, segundo é a capacitação dos profissionais é importante também para que esse PAIF ele continue e assim sempre está inovando para melhor e não deixar perder a origem, fazer o acompanhamento familiar real, colocar nos relatórios dados reais para que o governo federal tenha conhecimento do que está acontecendo em cada município, principalmente aqui no grande Canindezinho. É o PAIF ele avançou muito em uns três anos pra cá, e assim para que esse PAIF funcione é necessário também que o gestor responsável pelo município, pelo estado, pelo governo federal ele tenha um olhar mais voltado pela assistência se não esse CRAS não funciona não, tem um avanço, a seleção pública ela quebra a perspectiva, o protocolo com o usuário, então eu defendo o concurso público.(João)

O entrevistado ressalta bastante a importância do serviço PAIF, e diz que tudo se resume em PAIF, o entrevistado ressalta novamente a importância da existência de um concurso público para haver uma continuidade dos serviços desempenhados pelos profissionais nos equipamentos, pois no momento em que existe a interrupção desse trabalho, por conta do término de contrato do profissional, acaba que quebrando o trabalho que estava sendo realizado com as famílias. O entrevistado ressalta a importância do olhar para a assistência por parte dos governantes.

Colocamos sobre um momento de observação participante realizada ao aguardar o início da entrevista, momento em que algumas usuárias dos serviços do CRAS comentaram que a outra Assistente Social já havia saído do CRAS, e já estavam cansadas, como vemos nesta fala: “Quando a gente começa a gostar e se apegar, elas saem, dá é raiva, no dia da despedida dela, eu saí da sala para não chorar. E ficaram lembrando os nomes das profissionais que já passaram pelo CRAS”.

Diante disso o entrevistado fala:

Essa quebra de protocolo por parte do órgão e a quebra de perspectiva por conta do profissional, porque esse profissional de tanto ele ouvir acaba se transformado em um amigo e ele acaba se envolvendo sim como amigo, ele é profissional, mas ele também é amigo também e a visão que ele tem é de profissional e de amigo. (João)

Percebe-se um grande incômodo por parte dos usuários e dos profissionais essa quebra de vínculos repentina dos profissionais que por conta de contratos temporários deixam o equipamento. Caderno de Orientações Técnicas sobre os gastos no pagamento dos profissionais das equipes de referência do SUAS (2016).

Os programas e projetos socioassistenciais podem utilizar as equipes de referência do SUAS para a sua execução, desde que observado a não sobreposição com os serviços, e, ou, constituir equipe própria, através da contratação por tempo determinado (Servidor Público Temporário) para atender às necessidades temporárias de excepcional interesse público, e desde que, observadas as regras de execução da despesa pública, previstas na LC nº 101, de 20021.

Como podemos observar a cima, essa forma de contratação é validada de acordo com o Caderno de Orientações Técnicas sobre os gastos no pagamento dos profissionais das equipes de referência do SUAS (2016, p.41), mas entendemos que na prática existem constantes necessidades, e que são a longo prazo, onde uma seleção de por exemplo dois anos não é suficiente para a continuidade de um trabalho social com famílias.

Quando perguntamos sobre como funciona a rede de proteção social básica neste território e quais as principais parcerias e encaminhamentos realizados pelo CRAS obtivemos como resposta:

A rede de proteção social, existe uma rede de proteção social, porém, está inchada não tem condições mais de absorver mais nenhum indivíduo, porque a gente faz encaminhamento pro CREAS porque sabe que tem que fazer, é nosso dever mas a gente sabe que a família vai lá e provavelmente vai voltar porque o equipamento não vai conseguir absorver. Os principais encaminhamentos que agente faz é pro CRAS, CAPS, Conselho Tutelar, é educação, porque apesar da estrutura educacional de Fortaleza ser grande, mas ainda faltam vagas, principalmente creches pra colocar as crianças menores. A gente tem parcerias com o posto de saúde, que realiza algumas palestras pra gente, e a Vila Olímpica também é uma parceira. (Maria)

A entrevistada diz saber que a família vai procurar o Centro de Referência Especializado de Assistência Social–CREAS local para onde acontecem os encaminhamentos quando há casos de violação de algum direito e sabe que não vão ser atendidas por conta da grande demanda. Sabemos das grandes demandas e poucos equipamentos nos quais dificulta a realização do trabalho, mas é necessário refletir do porque não pensar outras estratégias com essas famílias, se não existe dentro da rede socioassistencial outros equipamentos que as famílias possam ser encaminhadas, e também realizar articulações para facilitar o acesso das famílias dentro dos equipamentos que executam a política de assistência.

Quando perguntamos sobre como funciona a rede de proteção social básica neste território e quais as principais parcerias e encaminhamentos realizados pelo CRAS obtivemos como resposta do entrevistado:

A rede de proteção social básica ela funciona através de todo um acompanhamento, tanto da parte da coordenação como da parte das técnicas do serviço cada técnico do serviço PAIF, do serviço de convivência, a gente direciona as pessoas pra cada posicionamento da rede e as demandas paralelas, que está acontecendo agora no momento uma guerra de território então as pessoas que eram assistidas em uma unidade de saúde elas não podem ir para lá, então a gente tem que dá um jeitinho de entrar em contato com o coordenador da unidade de saúde e pedir pra que essa pessoa seja acompanhada em outro local, aconteceu um caso aqui de três senhoras estarem grávidas uma está com sangramento e não tem a possibilidade de passar por outro lado para ser atendida na unidade que ela é lotada, tive que entrar em contato com outra unidade de saúde e pedi, não formalizei o pedido, e graças a Deus fui atendido. Então a gente tem que fortalecer não só a rede de assistência, mas também a rede completa todinha. As parcerias são para o INSS, Conselho Tutelar, Delegacia

da Mulher, Sesi, ONGS, parcerias como Vila Olímpica, com igrejas Evangélicas, Católicas, empresas na questão de cursos, CCBJ, SESC. (João)

Destaca-se a questão dos conflitos entre facções no mesmo bairro, questão de segurança pública, essas brigas territoriais acabam impactando diretamente na vida das famílias do bairro, pois como podemos observar na fala do entrevistado, ele precisou fazer articulações com outro território para que as senhoras fossem atendidas, por conta de não poder ser atendida em seu próprio bairro, situação essa que vem acontecendo constantemente, principalmente em territórios mais vulneráveis como o caso do Canindezinho.

Reforçando a questão da proteção social básica, de acordo com Pereira (2007, p.74) “visa prevenir situações de riscos sociais por meio do desenvolvimento de potencialidades e possibilidades de melhoria de condições de vida e de cidadania, assim como do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários”.

Pedimos a Assistente Social para descrever o trabalho social com família neste CRAS e ela nos repassa que:

A gente percebe que aquela família que necessita, de um olhar mais aprofundado para que a gente consiga fazer com que elas venham a superar, suas dificuldades, então são trabalhos voltados para a rede sócio assistencial, necessidade de tirar documentação a gente também faz orientações, se a família é perfil de receber algum benefício da assistência como o BPC a gente faz o encaminhamento, orientação, e é basicamente isso, a família tá ali por perto e a gente observa toda sua história, todo seu caminhar pra gente poder ir juntos com elas formando ali o seu objetivo de vida, o que espera pro futuro, quais são as ações de imediato, quais são as ações de médio e longo prazo pra que a família passe a se gerir sozinha e consiga a superação das suas demandas em geral. (Maria)

A Assistente Social nos fala de forma geral as orientações direcionadas aos usuários, um trabalho de construção, acompanhando a família, identificando aspectos positivos e negativos após o início do acompanhamento. No intuito de haver o progresso da família, para que saia da situação de vulnerabilidade.

Pedimos ao entrevistado para descrever o trabalho social com família neste CRAS e ele nos repassa que:

É feito pelo PAIF, existe o acompanhamento particularizado, os encontros PAIF que é o encontrão que vem todas as mulheres que são do PAIF com os filhos e vamos trabalhando todas as temáticas que a gente observa que existe a necessidade, a gente trabalha todas as vulnerabilidades daquela pessoa tanto no atendimento até chegar na palestra, e assim esse serviço é muito importante porque ele acaba fazendo com que a pessoa entenda que ela não tem que ficar só dentro do CRAS sendo acompanhada pelo PAIF, a gente instrui, motiva a ela a procurar um emprego, a se capacitar pra gerar renda, pra gerar recurso pra família pra que a família saia dessa área de vulnerabilidade. O CRAS o serviço PAIF não foi feito para que a família ficasse e permanecesse nele pro resto da vida não, é apenas pra ficar momentaneamente até que a gente observe que ela teve um progresso, então se ela teve um progresso com certeza ela deve ter a oportunidade de conseguir estudar e conseguir um emprego e sair dessa zona de vulnerabilidade. (João)

O entrevistado pontua os processos vivenciados pelas famílias dentro do equipamento CRAS, como o serviço PAIF onde existe o atendimento individual e o coletivo, (grupo PAIF) e diz que dentro do equipamento é realizado o trabalho de motivação das famílias para a vida lá fora, um incentivo, em concordância com a outra entrevistada, com o intuito de não permanecer sendo acompanhada a longo prazo, pois entende-se que é uma passagem, sempre buscando a saída da vulnerabilidade.

É importante ressaltar que é feito todo um planejamento para a construção do trabalho social com famílias, as Orientações Técnicas do PAIF volume II (2012, pp. 86,87) nos mostra os aspectos necessário na construção desse planejamento:

[...] elaboração de planos e percursos, cronologicamente organizados para a operacionalização do PAIF, a partir de estudos e diagnósticos realizados: consiste na construção de itinerários de alcance de objetivos, com períodos estabelecidos a partir de informações sobre as vulnerabilidades e potencialidades dos territórios (busca ativa, prontuários das famílias, registro de informações das oficinas com famílias, dados da vigilância social do município, informações territorializadas do CadÚnico, entre outros).

Quando perguntamos do acompanhamento familiar, quantas famílias são atendidas e quantas são acompanhadas a entrevistada nos diz:

Nós temos 250 famílias e acompanhadas hoje 28 famílias. Eu pesquisadora pergunto sobre o perfil para participar do grupo PAIF, a entrevistada me responde: pronto, vai muito da visão do profissional, mais são aquelas famílias que estão na pobreza, extrema pobreza, ou vivenciou algum caso de violência ou violência doméstica, violência urbana, famílias que possuem algum parente que tem alguma necessidade especial ou uma pessoas que tenha alguma doença que você percebe que ela precisa de um olhar mais aprofundado para que ela não perca os direitos em decorrência daquela doença, varia muito do olhar do profissional, mas, mais são aquelas famílias que estão vivenciando mais a questão da vulnerabilidade social. (Maria)

A entrevistada nos dá um quantitativo de famílias existentes no território e de quantas são acompanhadas, podemos perceber um quantitativo extremamente alto para um só profissional de Serviço Social e uma terapeuta ocupacional atuando no momento. A participação das famílias no acompanhamento familiar vai depender do olhar do profissional em decorrência de suas demandas. Vale refletir a questão que falamos família, mas na verdade não participa o grupo familiar completo dos encontros, nos quais não podemos afirmar ao certo o motivo.

Quando perguntamos do acompanhamento familiar, quantas famílias são atendidas e quantas são acompanhadas o entrevistado nos diz:

O acompanhamento familiar ele é feito puro e exclusivamente pela assistente social e terapeuta ocupacional, só esses dois profissionais é que estão de fato de direito autorizados a acompanhar, é um acompanhamento sigiloso e é registrado todo o atendimento no prontuário e através desse prontuário a técnica vai ter uma visibilidade se essa família, esse indivíduo teve progresso ou não, se ele teve progresso então ele pode até ser excluído e se ele não teve ele vai continuar sendo assistido até a técnica identifique que esse indivíduo melhorou ou não, mas se não, vai saindo o profissional e a família permanece dentro do serviço. Em relação ao quantitativo de famílias atendidas e acompanhadas: Acompanhadas 250 em média e atendidas cerca de 33 mil. (João)

Em sua fala o entrevistado nos diz que são dois tipos de profissionais autorizados a realizar o acompanhamento familiar, com já vimos, se faz necessários todos os profissionais nos quais tem a formação devida poderá colaborar com o trabalho social com as famílias. O entrevistado pontua bastante e vemos como um ponto positivo a questão da parte documental do processo de acompanhamento das famílias, para que haja o controle de cada caso, e a observação de “evoluções” ou não.

Destacamos também uma crítica feita pelo entrevistado sobre a saída do profissional e a permanência do usuário no acompanhamento familiar, reafirmando mais uma vez o anseio por mudanças no sistema de contratação de profissionais, e sugerindo o concurso público. Podemos observar uma grande contradição entre os entrevistados em relação ao quantitativo de usuários atendidos e acompanhados no CRAS Canindezinho.

Para nos situarmos em relação a demanda quantitativo de famílias atendidas nos equipamentos de CRAS Pereira (2007, p. 74) nos mostra que:

A coordenação e execução dos serviços de proteção social básica ficam a cargo dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), ou Casas da Família, localizados em áreas territoriais com vulnerabilidades sociais homogêneas ou similares, tendo sob sua responsabilidade até 1.000 famílias /ano em cada território de 5.000 famílias.

Indagamos sobre como funciona a relação entre CRAS e Serviço de convivência e a entrevistada nos diz:

Bom o serviço de convivência é um serviço que o CRAS ele tem que ofertar então atualmente nós estamos com duas atividades no Serviço de Convivência, que é com crianças e com os idosos, hoje o serviço de convivência não está vinculado ao PAIF, é demanda espontânea e ele vem acontecendo toda semana. (Maria)

Como podemos observar no Serviço de Convivência, não existe uma busca ativa dos casos, mas sim uma espontaneidade vinda dos usuários em participar dos encontros, o serviço é mais um suporte no qual atende as famílias dentro do equipamento.

Indagamos também para o entrevistado sobre como funciona a relação entre CRAS e Serviço de convivência e ele nos diz:

É excelente (bastante direto) porque o Serviço de Convivência como ele é um fortalecimento de vínculo ele acaba fazendo que o profissional se aproxime daquele idoso, daquela criança e externe um carinho respeitoso por eles e assim é maravilhoso porque a gente ver as pessoas saindo daqui dizendo que esse serviço é de suma importância ele não pode parar, e que eles gostam dos profissionais que acompanham eles, mas também existe a quebra desse profissional. (João)

O entrevistado aborda a relação CRAS-profissionais, e as atividades e usuários, sabendo da importância do fortalecimento de vínculos das famílias, mas para isso é preciso haver a confiança entre profissional e usuários para que haja o trabalho multiprofissional. Ressalta mais uma vez a descontinuidade do trabalho do profissional.

As Orientações Técnicas do PAIF volume II (2012, p.91) nos mostra os fluxos nos quais são necessários para o desenvolvimento das atividades “estabelecimento de fluxos de encaminhamentos e informação entre o PAIF e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, Serviço de PSB no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas e demais serviços da PSB”.

Perguntamos a entrevistada qual o entendimento sobre conflitualidade e violência, e quais suas principais expressões no território, obtivemos como resposta:

Eu acho que a questão da violência urbana, das facções que estão muito dentro dos territórios mais vulneráveis de Fortaleza acho que além da questão da vulnerabilidade das próprias famílias ainda tem a questão da violência urbana, onde elas não estão conseguindo acessar os serviços básicos, elas não estão conseguindo chegar até o posto de saúde por que pertence a uma área de facção “x” e ela mora em uma área que pertence a facção “y” do mesmo jeito as escolas as crianças são prejudicadas da mesma forma, também pra chegar aqui no CRAS porque também não consegue fazer a travessia no território. (Maria)

Percebemos essa forte questão da violência urbana e facções, interferindo na vida das famílias, e mais fortemente impactando no CRAS e nas famílias atendidas pelo equipamento, que já possuem outras vulnerabilidades como econômicas e social, além dos conflitos familiares, o que acaba, de certo modo, impedindo o acesso, busca e materialização de direitos.

Perguntamos ao entrevistado qual o entendimento sobre conflitualidade e violência, e quais suas principais expressões no território, obtivemos como resposta:

Muitas vezes elas nem chegam aqui, não podem passar pela questão territorial, nós estamos vivendo uma guerra constante pelo poder do tráfico, aonde o (não quis falar o cargo por questão de sigilo) que participa da rede no qual me encontro com a polícia e já aconteceu até homicídios de pessoas que participam desses encontros, o meu caso eu vou para essas reuniões mas vou escondido, vou descarequiterizado, não digo para onde que vou pois minha vida pode estar em risco, (se emociona e prefere encerrar o assunto e continua falando da territorialidade). Mas tem algumas pessoas que são do lado de lá de territórios que não podem passar pra cá por questões de facções, essa é a nossa realidade. Nós profissionais aqui do CRAS atendemos todas as pessoas que estão no regime aberto, semi-aberto, atendemos

peças com tornazeira eletrônica e por isso temos que ser imparciais. Conflitualidade e violência é quando essas facções terroristas chegam a seu clímax que é o que? É ganhar território e com esse ganho de território vai aumentar a quantidade de drogas que ele vai vender e quando ele chega em um território que não é dele aí começa o conflito entre facções e aí entra o poder judiciário através da polícia pra poder dar proteção para o cidadão e é aí que acontece o confronto, que nesse confronto muitas vezes algumas crianças, algumas pessoas que não tem nada haver com o problema, do tráfico de drogas. E assim, a violência é tão grande que a população aqui do Canindezinho está passando a ser “velha” as inversões de valores elas são tão grande que o pai quem tá enterrando o filho, que é pra ser ao contrário, o filho mais novo que é pra enterrar o pai, não por homicídio a bala ou a faca, mas sim por doença ou velhice, mas não, e assim coloco os pais como a principal pessoa que sofre nesse processo, em principal a mãe, é a pessoa que fica mais fragmenta é a mãe, é a mulher. O conflito ele está generalizado, ele não é só no Canindezinho, ele é em todos os 27 bairros de Fortaleza e todo dia morre gente, proveniente da briga de território. É uma coisa assustadora, infelizmente. (João)

Neste momento o entrevistado faz realmente um desabafo de como está se sentindo, como está a realidade e da falta de apoio da segurança pública para intervir nessa conflitualidade de facções que se alastram por todos os bairros. O entrevistado diz que tentam realizar visita domiciliar e não estão conseguindo realizar pois são barrados. Diz o entrevistado: “se entrar a gente morre”.

Está se tornando cada vez mais complicado a realização de visitas domiciliares em alguns pontos onde existe a presença de facções. Em ambas das entrevistas observamos o mesmo discurso sobre a violência no território, na qual é um ponto a mais de dificuldades enfrentadas para a fluidez dos serviços do CRAS, pois mexe com as famílias, ficam apreensivas até de sair de casa, por conta dessa dominação de facções.

É importante destacar a visão dos cadernos de Orientações Técnicas sobre o PAIF I (2012, p.16) em relação a busca do entendimento dessas questões de territorialidade, mas é válido refletir que na vivência onde essas questões se expressam. Sabemos que são assuntos delicados e difíceis, nos quais estão sendo postos fortemente, é necessário cautela. As orientações técnicas nos dizem:

Enfatiza-se também que o PAIF tem papel fundamental na compreensão das especificidades dos territórios – suas vulnerabilidades e potencialidades, a partir do diagnóstico territorial, da leitura crítica da situação vivenciada e escuta qualificada no atendimento às famílias e grupos sociais ali residentes, possibilitando, assim, a implementação de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. Logo, é a partir do olhar técnico sobre o território que se dá o desenho do trabalho social a ser desenvolvido com famílias do PAIF.

Perguntamos sobre as estratégias de trabalho social junto aos casos de conflitualidades e violência no acompanhamento familiar e a entrevistada nos responde que:

Dependendo da situação de conflitualidade a gente faz acompanhamento para as redes socioassistenciais para o CREAS, para o Conselho Tutelar para que haja um

trabalho multidisciplinar para que não haja o rompimento de vínculos porque a gente trabalha com a prevenção de vínculos aí se tiver a gente tem que acionar as outras redes para ir fazendo acompanhamento com essas famílias. (Maria)

Entendemos que se o vínculo familiar ou os direitos forem violados já passa para outros equipamentos da rede socioassistencial como CREAS e Conselho Tutelar, mas quando notar-se que pode ser realizado um trabalho com a família no intuito da prevenção, para não chegar a quebra do vínculo, o trabalho é realizado no próprio CRAS.

Perguntamos sobre as estratégias de trabalho social junto aos casos de conflitualidades e violência no acompanhamento familiar e o entrevistado nos responde que:

É tentar de uma forma muito superficial, mas sincera, lutar por cada mãe por cada filho, pai, esposa, cada marido, a fazer o certo, a gente coloca praquela família que ele tem que fazer o correto e a gente instrui que a pessoa procure a fazer o correto, o pai dando a educação familiar, e o fortalecimento da família pra mim é a principal coisa que existe e Deus. (João)

O entrevistado quando fala de “forma superficial” entendemos que não se pode fazer uma transformação por completo na vida das famílias, pois não se tem um investimento na PNAS, assim faltam verbas para coisas básicas nos equipamentos, outro ponto é que o trabalho só se concretiza em conjunto, a família precisa estar atenta nas orientações, discursões nos grupos, e também existe uma dificuldade, como já citada, para a efetivação desse trabalho, a questão da territorialidade e conflitualidade. Com relação as visitas domiciliares, estão realizando cerca de duas visitas por semana, considerado pouco, principalmente pela falta de profissionais.

O acompanhamento familiar é um processo essencial na dinâmica do CRAS pois viabiliza as ações que estão sendo realizada analisando-as positivamente ou negativamente, dependendo das dinâmicas nas quais as famílias se encontram. Consideramos como importante frisar que “são acompanhadas as famílias que aceitam participar do processo de acompanhamento. O acompanhamento familiar constitui um direito, portanto, sua participação não deve ser algo imposto pelos profissionais”. Orientações Técnicas do PAIF volume II (2012, p.65).

Em relação as principais estratégias de prevenção à violência e a conflitualidade nas famílias para enfatizarmos, os dois entrevistados responderam em comum afirmando que: “É o diálogo mesmo. É o fortalecimento da rede 100%, não só da Assistência, mas de toda a rede”, foi bem rápido e objetivo na resposta.

Especificamos mais a pergunta em, quais os avanços e desafios de realizar o acompanhamento familiar junto às famílias com conflitualidade e violência e a entrevistada nos responde:

Suspira, e pensa um pouco. Acho que os desafios são tentar fazer com que haja o diálogo, entender o que está acontecendo, como surgiu esse problema, como foi, quando foi que parou de haver o diálogo que chegou ao momento de ter a discussão e a gente vai conversando e fazendo com que a própria família vá refletindo, criando consciência daquilo que tá acontecendo e ela mesma vai encontrando com a nossa orientação, o caminho para que ela supere aquela situação, a gente não tutela a famílias, eles não vem aqui na intenção de resolver, mas vai na intenção de fazer a família pensar agir, lógico que dando todo o suporte para que ela entenda a situação que ela está passando ou de desemprego de forma de violência que aquilo não é culpa dela a gente vai fazer com que elas entendam que existem direitos, deveres e que elas precisam se entender como o indivíduo de direito com a família que detém direito para que ela mesma possa enxergar o caminho e quais os serviços ela precisa acessar para resolver aquilo que está acontecendo com ela, se ela não participa do PAIF, pode se inserir nesse grupo no serviço de convivência também seria de grande ajuda para os adolescentes, então o que ela puder, assim a gente vai orientando para que a família venha a conseguir se superar das suas demandas. (Maria)

Observamos que a Assistente Social deixa bem claro o papel do acompanhamento familiar de escutar, empoderar e orientar, as famílias. A mesma não especificou pontos negativos e positivos, mas entendemos que o acompanhamento familiar no CRAS Canindezinho é realizado visando o progresso das famílias para que possam não está para sempre em situação de vulnerabilidade.

Especificamos mais a pergunta em, quais os avanços e desafios de realizar o acompanhamento familiar junto às famílias com conflitualidade e violência e o entrevistado nos responde:

Muito dificultoso, pela quantidade de profissionais reduzidos, pela quantidade de habitantes por quilometro quadrado que existe aqui, que é uma área muito grande, então tudo isso aí é dificuldade, eu coloco a questão da violência territorial como o ponto mais dificultoso que existe, nem nós podemos chegar na casa da pessoa, nem tão pouco ela pode chegar aqui. (João)

Ao longo das entrevistas podemos ver essa questão da violência territorial muito forte como ponto negativo para a realização do trabalho com as famílias, e o baixo número de profissionais. Neste caso o entrevistado não pontuou aspectos positivos.

Esse é um momento no qual ansiamos por um olhar das políticas públicas, principalmente por investimentos nos serviços e profissionais da assistência social e se sentir confortável sabendo da existência da segurança pública.

exige-se postura crítica que vise o protagonismo dos usuários, dentro do quadro das lutas por seus direitos de cidadania concomitantemente ao de suas relações familiares; portanto, devem ser garantidos pelo poder público, em quantidade e

qualidade, para atender suas necessidades, além de abertura para a realidade social para além do grupo familiar e realidade do território, tanto na análise da realidade e dos problemas como na intervenção para resolvê-los. (Teixeira, 2010 , p.21).

Pedimos a entrevistada que escolhesse um caso de acompanhamento relacionado a violência que obteve ótimos resultados e um caso onde não ficou satisfeita com os resultados alcançados e disse que:

Essa vou ficar te devendo porque eu não passei por isso (risos) então eu tenho um caso para te dar de exemplo pois eu não peguei de fato acompanhamento que hoje está assim depois está de outra forma, até porque eu vou começar a assumir o grupo agora então a partir de agora que as coisas vão vim diretamente para mim. (Maria)

Esta resposta serve para analisarmos mais uma vez a questão da fragilidade e quebra de vínculos dos profissionais que o outro entrevistado destacou. Existe de fato uma descontinuidade dos vínculos conquistados. É necessária uma nova construção de confiança entre profissional e usuário para ser possível a fluidez do trabalho com as famílias.

Por tanto foi visto na fala dos profissionais inseridos no CRAS Canindezinho que cada um tem suas especificidades no olha a Política de Assistência, e de certa forma coincidem-se em alguns momentos. Vimos que há de fato um trabalho social com famílias sendo realizado, apesar das dificuldades para a realização do trabalho. Ficou evidente na fala dos sujeitos a dificuldade de reconhecer os resultados do trabalho social com família, especialmente no que diz respeito à questão da violência nos territórios.

Notamos tal como descreve Boschetti (2013) A Política de Assistência e os trabalhadores do SUAS, caminha entre a originalidade e o conservadorismo. Sobretudo pela dificuldade que os profissionais demonstraram de reconhecer estratégias de resistências no cotidiano do trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos perceber, de modo geral, que os significados da Política Nacional de Assistência Social e do SUAS foram bem explanados pelos profissionais, mostrando-se capacidade para a execução do que eles compreendem na teoria. Assim existe uma fluidez dos processos, visam sobre o contexto histórico do campo no qual atuam, e permanecem renovando-se pois citaram bastante o desmonte que a Seguridade Social vem sofrendo. Os profissionais pontuaram o que consideravam como avanços e desafios para a execução da PNAS no CRAS Canindezinho, quais as principais demandas e perspectivas futuras levando em conta o atual governo que traz um viés neoliberal.

É pontuado estrutura, rede de proteção e parceiros para a articulação do trabalho no município de Fortaleza. Notamos que em alguns momentos essa articulação falhou, por parte da profissional do CRAS e pela rede socioassistencial, negando-se em fazer a articulação.

Foi visto que o CRAS Canindezinho conta com uma boa estrutura física. Durante minha inserção no campo observei um espaço de acolhimento por parte dos profissionais, e pude observar o comportamento das pessoas em não estar ali exclusivamente pra resolver algum “problema chato”. Observei que se sentiam bem, principalmente na hora da acolhida, momento também de tirar dúvidas sobre diversos assuntos ligados aos serviços que o CRAS executa.

O PAIF e Serviço de Convivência foram pontuados pelos profissionais como indispensáveis para o trabalho com as famílias, onde são realizados os atendimentos particularizados e em grupos, nos quais usam como estratégias do trabalho com as famílias, abordar temas no grupo PAIF no qual elas mesmas propõem.

Identificamos três pontos que chamaram bastante atenção durante a pesquisa de campo, o primeiro a questão da violência urbana marcada pela territorialidade demarcada por facções criminosas que acabam impactando no distanciamento das famílias para o CRAS e do CRAS para as famílias por ficarem a mercê de espaços demarcados para se trafegar por conta de facções rivais. Os profissionais utilizam-se de articulações possíveis para a inserção dos usuários em outras unidades quando necessário, e quando a rede se faz presente para unidade de saúde, escola, documentação.

O segundo ponto é a questão da falta do concurso público questionado pelo entrevistado, pois cria-se sempre uma interrupção nos trabalhos desenvolvidos com as famílias. O vínculo é construído, a confiança é conquistada por profissionais/usuários o trabalho começa a fluir melhor, diante da dinâmica criada e com o prazo esgotado (contratos

temporários) o vínculo se rompe. Com a entrada de um novo profissional, e muitas vezes com os mesmos usuários por não terem a oportunidade de sair da condição vulnerável, o ciclo começa novamente em passos lentos. Vale ressaltar a pouca quantidade de profissionais no equipamento para a realização dos trabalhos com as famílias.

O terceiro e último ponto são questões de conflitualidade familiar por conta das drogas. Na maioria das vezes atingindo jovens, de periferias, sem perspectivas de vida a grande influência do tráfico de drogas batendo na porta leva-o a este meio. Isso irá impactar diretamente na vivência dentro de casa, com discursões e violência constante.

Diante dessas problemáticas encontradas a partir da pesquisa de campo, obtivemos dos profissionais como estratégia de trabalho social com as famílias é essencialmente a questão do diálogo cem por cento junto às famílias e o fortalecimento por completo da rede socioassistencial, na qual necessita de uma nova reformulação por completo investimento, estrutura, parcerias como o entrevistado afirma.

Entendemos que o trabalho social com as famílias no território do CRAS Canindezinho ocorre. Vemos o empenho por parte dos profissionais em realizar o trabalho, mas também são encontradas diversas demandas e dificuldades no dia a dia. É necessários que sejam feitas todas as articulações e estratégias possíveis para o trabalho se materializar.

É necessário o empenho do poder público, principalmente da segurança pública para que se tenha a possibilidade de realizar o trabalho com as famílias, pois o trabalho acaba sendo prejudicado principalmente pela violência urbana gerando o não acesso das famílias ao equipamento. Nesse sentido sugerimos maiores estratégias de articulação com a rede socioassistencial visando garantir o direito do usuário e intensificar a quantidade de vezes da realização do encontro do serviço PAIF, no sentido de dialogar fortemente as questão de conflitualidade dentro da família, demonstrando a questão do diálogo como um meio mediador da violência, em meio a tantas violências expostas no cotidiano vivenciadas pelas famílias e dificuldade de acesso ao equipamento.

## REFERÊNCIAS

- ANDERSON, P. **Considerações sobre o marxismo ocidental**. Porto: Afrontamento, 1976.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico : elaboração de trabalhos na graduação**- 10. Ed. São Paulo : Atlas, 2010.
- ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO CEARÁ – APRECE. 2016. <http://aprece.org.br/blog/noticia/pacto-por-um-ceara-pacifico-e-lancado-no-ceara/> ATLAS DA VIOLÊNCIA, IPEA, 2018.
- ATUAL COORDENADORIA DE MEDICINAL LEGAL- PEFOCE, 2010.
- BALANÇO DO NEOLIBERALISMO. In: SADER, E.; GENTILI, P (orgs.). **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.
- BEHIRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. Cortez 9. Ed 2010.
- BEHRING, Elaine R. **Acumulação capitalista, fundo público e política social**. São Paulo: Cortez, 2005
- BELTRAN, Ari Possidônio. **Os impactos da integração econômica no direito do trabalhador: Globalização de direitos sociais**. São Paulo: LTr, 2002.
- BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome**. CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília – DF, 2010.
- BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Brasília: MDS\SNAS, 2004.
- BROGNOLI, Felipe Faria; SANTOS, Sandra Antunes dos. **O trabalho social com as famílias**. Uma análise do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família- PAIF. 2016.
- CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS SOBRE OS GASTOS NO PAGAMENTO DOS PROFISSIONAIS DAS EQUIPES DE REFERÊNCIA DO SUAS. 1ª Edição Brasília, 2016.

CADERNO DE ORIENTAÇÕES. **Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome**. Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. 2016.

CENTRO DE ESTUDOS DAS RELAÇÕES DE TRABALHO E DESIGUALDADES-  
<https://www.ceert.org.br/noticias/violencia-seguranca/15195/mapa-da-violencia-2016-mostra-recorde-de-homicidios-no-brasil> Acessado em : 24 de março de 2018.

COELHO, Larissa. DESCONVERSA. **Mapa Mental: Fordismo e o surgimento do Keynesianismo**. 2016.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL 1998, **CAPÍTULO II**

CORREIA, Marcus Orione Gonçalves; BACHA, Érica Paula. **Curso de direito da seguridade social**. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

COUTO, Berenice Rojas; YAZBEK, Maria Carmelita; Silva, Maria Ozanira da Silva e e RAICHELIS, Raquel. **O Sistema único de Assistência Social no Brasil**. Cortez 3. Ed. 2012.

**DA SEGURIDADE SOCIAL, SEÇÃO I, DISPOSIÇÕES GERAIS** Art. 194.  
<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-publicacaooriginal-1-pl.html>

FORTALEZA, Prefeitura. **PREFEITURA ENTREGA NOVO CRAS A POPULAÇÃO DO CANINDEZINHO**. Disponível no Link:  
<https://www.fortaleza.ce.gov.br/noticias/prefeitura-entrega-novo-cras-populacao-do-canindezinho>. Acesso em 15/07/2018.

HUSSON, M. **Miséria do capital**: uma crítica do neoliberalismo. Lisboa: Terramar, 1999.

IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo: Cortez; Lima: CELATS, 1983.

IAMAMOTO, Marilda V. **Classes trabalhadoras e política social no Brasil**. In: BOSCHETTI, Ivanete et al. *Política social no capitalismo*: tendências contemporâneas.

In: BOSCHETTI, Ivanete et al. *Política social no capitalismo*: tendências contemporâneas. São Paulo: Cortez, 2008.

LESBAUPIN, I. (org). **O desmonte da nação**: um balanço do governo FHC. 2. ED. Petrópolis: Vozes, 1999.

MAPA DA CRIMINALIDADE e da Violência em Fortaleza Perfil da SER V. 2011.

MARCONI, M. de A; LAKATOS, E.M. **Técnicas de Pesquisa**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MARCONI, M. de A; LAKATOS, E.M. **Técnicas de Pesquisa**. 7. Ed. São Paulo : Atlas, 2010.

MENDES, A. M. **Escuta e resignificação do sofrimento**: o uso de entrevista e análise categorial nas pesquisas em clínica do trabalho. Brasília, DF. 2006.

MESTRINER, Maria Luiza. **O Estado entre a Filantropia e a Assistência Social**. São

MINAYO, M. C. S. (organizadora) – **Pesquisa Social**: Teoria, Método e Criatividade - Petrópolis: Vozes, 1995.

Ministério da Saúde Conselho Nacional de Saúde  
[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html).

MINISTÉRIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE A FOME, **Secretaria Nacional de Assistência Social** – SNAS. Caderno de Orientações. Brasília, 2016.  
[http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/cartilha\\_paif\\_2511.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/cartilha_paif_2511.pdf)

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social**: orientações técnicas para os Centros de Referência de Assistência Social. Brasília: MDS\SNAS, 2006.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. **Sistema Único de Assistência Social** – **Suas**. <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/o-que-e>

MIOTO, R. C. T. **Família e serviço social**: contribuição para o debate. *Serviço Social e Sociedade*. São Paulo: Cortez, n.55, p.115-130, 1997.

MIRANDA, Fábila Jaqueline da Silva. **A efetivação da política de assistência social por entidades não governamentais integrantes da rede socioassistencial de Belém**. III

JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS São Luís – MA, 28 a 30 de agosto 2007. São Luís – MA, 28 a 30 de agosto 2007.

**Observatório de Análise Política em Saúde. (OAPS). Disponível em:** <http://www.analisepoliticaemsaude.org/oaps/quem-somos/apresentacao> Acessado em: 31 de Julho de 2018.

OLIVEIRA, NHD. **Recomeçar: família, filhos e desafios** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. Available from SciELO Books .

ORIENTAÇÕES TÉCNICAS SOBRE O PAIF VOLUME II. **Trabalho Social com Famílias no Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias- PAIF**, 1 ed. Brasília, 2012.

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. **A assistência social prevista na Constituição de 1988 e operacionalizada pela PNAS e pelo SUAS**. Ser Social, Brasília, 2007.

PIANA, MC. **A construção do perfil do assistente social no cenário educacional** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

Política Nacional de Assistência Social – PNAS, **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**, Brasília, Novembro de 2005. [http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf)

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, Casa Civil. **LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL CAPÍTULO I** [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742compilado.htm)

SADER, E. **A transição no Brasil: da ditadura à democracia?** São Paulo : Atual, 1990.

SANTANA, Eline Peixoto; SILVA, Jéssica Aparecida dos Santos da ; SILVA, Valdianara Souza da. **HISTÓRICO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: uma construção lenta e desafiante, do âmbito das benesses ao campo dos direitos sociais**. 2013.

SALVADOR, Evilasio da Silva. **O DESMONTE DO FINANCIAMENTO DA SEGURIDADE SOCIAL EM CONTEXTO DE AJUSTE FISCAL**. São Paulo, n. 130, p. 426-446, set./dez. 2017 <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.117>.

SCHMIDT, Janaina Albuquerque de Camargo. **GESTÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**: elementos para o debate. V Jornada Internacional de Políticas Públicas. São Luís/ Maranhão, 2011.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SIMÕES, Carlos. **Curso de Direito do Serviço Social**. São Paulo: Cortez 7. Ed. 2012.

SOUZA, Patricia de Loudes P. de e SILVA, Liliane Medeiros Santos da. **FAMÍLIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL**: Desafios e Reflexões. 2015.

TAVARES, M. C. **Destruição não criadora**. São Paulo: Record, 1999.

TEIXEIRA, Solange Maria. **Trabalho social com famílias na Política de Assistência Social**: elementos para sua reconstrução em bases críticas. Londrina, V. 13, P. 4-23, JUL/DEZ. 2010.

**TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS**. Reimpressão 2014. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### QUESTIONÁRIO

Roteiro de entrevista semi-estruturada aplicada a profissionais que atuam no acompanhamento familiar do cras canindezinho- fortaleza – ce.

#### EIXO I: PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Nome:
2. Idade:
3. Naturalidade:
4. Estado civil:
5. Composição familiar:
6. Formação profissional / Instituição.
7. Pós- graduação: Sim/ não, identifique:
6. Situação sócio-ocupacional (vínculo):
7. Renda:
8. Relate as principais experiências de trabalho anteriores:
9. Cargo/ função/ carga horário:
10. Possui capacitação na área da Política de Assistência? E na área de família?

#### EIXO II: BREVES REFLEXÕES SOBRE A PNAS NO BRASIL.

1. Como você analisa a Política de Assistência na atualidade?
2. Fale um pouco da trajetória da PNAS avanços e desafios?
3. O que é a política de assistência? Comente suas compreensão/ objetivos/ serviços e atividades;
4. Quais os avanços e desafios que se encontram no cotidiano para executar a política de assistência?
5. Quais demandas da população e das Famílias atendidas pela PNAS de forma Geral?

6. Quais suas expectativas e/ou tendências da política de Assistência para os próximos 10 anos?

**EIXO III: TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO CRAS CANINDEZINHO: ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DAS DEMANDAS DE CONFLITUALIDADE E VIOLÊNCIA.**

1. Comente brevemente a estrutura da PNAS Fortaleza e detalhe a rede da proteção social básica do município?

2. Descreva o funcionamento do CRAS Canindezinho (estrutura física, equipe de profissionais e serviços ofertados).

3. O que é o PAIF e como ele funciona nestes CRAS? Avanços e desafios.

4. Quais demandas da população para este CRAS?

5. Como funciona a rede de proteção social básica neste território? Quais as principais parcerias e encaminhamentos realizados pelo CRAS?

6. Descreva o trabalho social com família neste CRAS?

7. E o acompanhamento familiar como funciona? Quantas famílias são atendidas e quantas são acompanhadas?

8. Como funciona a relação entre CRAS e Serviço de convivência?

9. Quais os principais critérios de inserção das famílias no acompanhamento familiar?

10. Quais as principais expressões da questão social neste território?

11. O que se entende por conflitualidade e violência? Quais suas principais expressões neste território?

12. Como a violência e a conflitualidade se expressa nas relações familiares? Quais seus principais fatores?

13. Quais as estratégias de trabalho social junto aos casos de conflitualidades e violência no acompanhamento familiar?

14. Quais as principais dificuldades para a realização do trabalho?

15. Quais as principais estratégias de prevenção à violência e a conflitualidade nas famílias?

16. Quais os avanços e desafios de realizar o acompanhamento familiar junto às famílias com conflitualidade e violência?

17. Escolha um caso de acompanhamento relacionado a violência que você obteve ótimos resultados e um caso onde você não ficou satisfeito com os resultados alcançados. (Descreva)

**ANEXO A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: \_\_\_\_\_ desenvolvida por \_\_\_\_\_. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é orientada por \_\_\_\_\_, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (85) \_\_\_\_\_. 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 \_\_\_\_\_. 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 2018

Assinatura do (a) participante:

\_\_\_\_\_

Assinatura do (a) pesquisador (a):

\_\_\_\_\_

Assinatura da testemunha:

\_\_\_\_\_