



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

SORAYA MONTEIRO DA SILVA

**O SIGNIFICADO DA VISITA DOMICILIAR E O ACOMPANHAMENTO DAS
FAMILÍAS ATENDIDAS NO CRAS SERVILUZ**

**FORTALEZA – CE
2017**

SORAYA MONTEIRO DA SILVA

O SIGNIFICADO DA VISITA DOMICILIAR E O ACOMPANHAMENTO DAS
FAMILÍAS ATENDIDAS NO CRAS SERVILUZ

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.

Orientador (a): Prof^ª Ms. Maria do Socorro Lima Martins Matos.

SORAYA MONTEIRO DA SILVA

O SIGNIFICADO DA VISITA DOMICILIAR E O ACOMPANHAMENTO DAS
FAMILÍAS ATENDIDAS NO CRAS SERVILUZ

Monografia como pré-requisito para obtenção do título de Bacharelado em Serviço Social, outorgado pela Faculdade Teológica Ratio, tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos (as) professores (as).

Data de aprovação: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Ms. Maria do Socorro Lima Martins Matos
Orientador (a)

Prof^ª. Ms. Diocleciana Paula da Silva
Ratio - Faculdade Teológica e Filosófica

Prof^ª. Ms. Francisco de Assis Alencar Mota
Ratio - Faculdade Teológica e Filosófica

Dedico este trabalho a cada família que abriu a porta da sua casa durante a minha pesquisa de campo. Dedico também a cada profissional que deixa uma parte da sua vida de lado para se dedicar às pessoas que necessitam da sua atenção.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me concedido esta grande vitória. Agradeço aos meus familiares, em especial à minha irmã Sonaira Monteiro, por não me terem deixado desistir. E aos meus pais, Francisco Alves e Acisa Monteiro.

Agradeço aos meus animais de estimação. À minha cadelinha, Kiara Monteiro, por estar sempre ao meu lado nos momentos mais difíceis da minha jornada acadêmica. À minha gatinha, Suzi Helena, por passar por cima dos meus trabalhos e pisar no teclado do PC enquanto eu digitava e ela apagava tudo, às 3 da manhã, fazendo-me digitar tudo de novo, mas estando sempre ali e não me deixando cair no sono.

Agradeço à minha supervisora de estágio, Vanessa Azevedo, que contribuiu muito para a minha formação.

Agradeço aos professores que fizeram parte da minha jornada, em especial os que fizeram parte da minha banca, Prof. Assis Mota e Prof^a Diocleciana de Paula. Muito obrigada por todos os ensinamentos.

Agradeço, com um imenso carinho, à minha orientadora, Socorro Martins, que foi fundamental para que hoje eu concluísse essa primeira parte da minha jornada acadêmica. MUITÍSSIMO obrigada!

Agradeço à minha amiga Lizadra Duarte, que chegou de mansinho e se tornou essa amiga/irmã que sempre esteve ali segurando minhas mãos e dizendo que eu iria conseguir. Muito obrigada, amiga, por estar ao meu lado e por nunca ter me deixado desistir, mesmo quando todas as pessoas não acreditavam em mim. Não precisamos estar juntas sempre para provar que você é tão querida para mim. Tenho maior orgulho de ter você como amiga/irmã. Muito obrigada por tudo.

“O SENHOR é a minha luz e a minha salvação; a quem temerei? O SENHOR é a força da minha vida; de quem me recearei? Quando os malvados, meus adversários e meus inimigos se chegaram contra mim, para comerem as minhas carnes, tropeçaram e caíram. Ainda que um exército me cercasse, o meu coração não temeria; ainda que a guerra se levantasse contra mim, nisto confiaria.”

SALMOS 27: 1-3

RESUMO

A visita domiciliar é um instrumento utilizado por profissionais capacitados para tal serviço. Essa visita acontece como uma forma de melhor conhecer como vivem as famílias de determinada área e do que eles necessitam. Esta pesquisa teve como objetivo geral compreender o significado das visitas domiciliares para a inserção e acompanhamento das famílias atendidas no CRAS Serviluz e, como objetivos específicos, analisar em que consiste a atividade da visita domiciliar realizada pelos técnicos do CRAS Serviluz; registrar as principais mudanças que ocorrem na família a partir da inserção no serviço ofertado pelo CRAS Serviluz e identificar as principais demandas apresentadas pelas famílias durante as visitas domiciliares. O método utilizado na execução deste trabalho foi o dialético, que permitiu dialogar com diferentes autores que dominam o tema e, desse diálogo, alcançar conclusões também baseadas nos resultados obtidos na pesquisa de campo. Esta pesquisa possibilitou observar melhor a falha que existe no meio dos projetos e das ações voltadas para a sociedade, devido à falta de profissionais que amem e façam com respeito e qualidade seu trabalho. Assim, concluiu-se que se faz necessário realizar com frequência a visita domiciliar, pois ela é um auxílio necessário para as famílias que compõem a minoria social, pois elas gostam das visitas e sentem falta dessa técnica. Assim, compreendemos que a visita domiciliar é uma base forte e de suma importância para melhor se conhecer as famílias cadastradas em projetos, pois através dela se tem acesso às casas das famílias e essas ficam mais abertas e relatam com mais confiança o que lhes é perguntado.

Palavras-Chave: Visita Domiciliar. CRAS. Família.

ABSTRACT

The home visit is an instrument used by professionals trained for such service. This visit happens as a way to better know how families live in a particular area and what they need. The objective of this research was to understand the meaning of home visits for the insertion and follow-up of the families served in the CRAS Serviluz and, as specific objectives, to analyze the activity of the home visit performed by the CRAS Serviluz technicians; to record the main changes that occur in the family from the insertion in the service offered by CRAS Serviluz and to identify the main demands presented by the families during the home visits. The method used in the execution of this work was the dialectic, which allowed to dialogue with different authors who dominate the theme and, from this dialogue, reach conclusions also based on the results obtained in the field research. This research made it possible to better observe the fault that exists in the middle of the projects and the actions directed to the society, due to the lack of professionals who love and do with respect and quality their work. Thus, it was concluded that it is necessary to carry out a home visit frequently, since it is a necessary aid for the families that make up the social minority, because they like the visits and they miss this technique. Thus, we understand that the home visit is a strong and very important basis to better know the families enrolled in projects, since through it one has access to the homes of the families and these become more open and report with more confidence what is asked of them.

Keywords: Home visit. CRAS. Family.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- BPC – Benefício de Prestação Continuada
- CIB – Comissões Intergestoras Bipartite
- CIT – Comissões Intergestoras Tripartite
- CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social
- CRAS – Centro de Referência da Assistência Social
- CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social
- CUCA – Centro Urbano de Cultura e Arte
- ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente
- FNAS – Fundo Nacional de Assistência Social
- IDH – Índice de Desenvolvimento Humano
- LA – Liberdade Assistida
- LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social
- MDS – Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome
- NOB-RH – Norma Operacional Básica – Recursos Humanos
- PAIF – Programa de Atenção Integral a Família
- PETI – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
- PNAS – Política Nacional de Assistência Social
- PSC – Prestação de Serviços a Comunidade
- SDH – Secretaria de Direitos Humanos
- SEMAS – Secretaria Municipal de Assistência Social
- SETRA – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento e Combate à Fome
- SINE – Sistema Nacional de Emprego
- SUAS – Sistema Único de Assistência Social
- TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 FAMÍLIA E VISITA DOMICILIAR: UM ELO QUE PRECISA SER TRABALHADO	19
2.1 O que é Família	19
2.2 Contexto geral de visita domiciliar	26
2.3 A importância da visita domiciliar para as famílias por ela abrangida	28
3. POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E A ATUAÇÃO DO CRAS SERVILUZ	32
3.1 Esboço histórico	32
3.2 O CRAS e suas formas de atuação no meio familiar	37
4 ANÁLISE DE DADOS	44
4.1 A primeira visita domiciliar recebida pela família	45
4.2 O amparo social após a visita domiciliar e as mudanças trazidas junto com ela ...	48
4.3 A importância do diálogo claro e objetivo no decorrer da visita domiciliar	51
4.4 O significado da visita domiciliar para as famílias entrevistadas	53
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICES	61
ANEXOS	65

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que os antagonismos decorrentes das correlações de força entre capital e trabalho na nossa sociedade têm reflexos nas desigualdades sociais, colocando muitas famílias em situações de vulnerabilidade social, sem proteção social e sem garantias de direitos.

As famílias eram responsáveis pela sua própria subsistência. Diante dessa perspectiva, o Estado foi chamado para intervir em projetos sociais voltados para essa população que vivia em situação de vulnerabilidade social. A partir desse cenário, surgia a Política Nacional de Assistência Social (PNAS - 2004).

Na PNAS está a construção de uma política como pública e de direito, e nela são estabelecidas três vertentes de proteção social, a saber: as pessoas, as circunstâncias e, dentre elas, seus núcleos de apoio à família. A PNAS estabelece duas proteções sociais: proteção social básica e a proteção social especial.

As ações da proteção social básica serão executadas de forma direta nos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS. O CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando à orientação e ao convívio sociofamiliar e comunitário. Nesse sentido, são responsáveis pela oferta do Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF). Na proteção social básica, o trabalho com as famílias são: promover a proteção e a socialização dos seus membros e constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais, de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado (BRASIL, 2009, p. 5-7).

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais regulamentada em 2009, a proteção social básica oferta os seguintes serviços: Programa de Atenção Integral às Famílias – PAIF; Programa de Inclusão Produtiva e Projetos de Enfrentamento da Pobreza; Centro de Convivência para Idosos; Serviços para crianças de 0 a 6 anos, garantindo o direito de brincar, com ações de socialização e sensibilização para a defesa dos direitos das crianças; Serviços Socioeducativos para crianças, adolescentes e jovens na faixa etária de 6 a 24 anos, visando sua proteção, socialização e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários (BRASIL, 2009, p. 5-7).

A proteção social especial é realizada em duas etapas: proteção social de média complexidade e de alta complexidade. A proteção social especial é destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e psicológicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas,

cumprimento de medidas socioeducativas, vivência em situação de rua, trabalho infantil, dentre outras.

Vale destacar programas que, pactuados e assumidos pelos três entes federais, surtiram efeitos concretos na sociedade brasileira, sendo esses o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI e o Programa de Combate à exploração sexual de crianças e adolescentes.

Os serviços de média complexidade são aqueles que oferecem atendimento às famílias e indivíduos com seus direitos violados, cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. Assim, requerem maior estruturação técnica operacional e atenção especializada e mais individualizada e/ou de acompanhamento sistemático e monitorado, tais como: Serviço de orientação e apoio sociofamiliar; Proteção social; Abordagem de rua; Cuidado em domicílio; Serviço de habitação e reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência; Medidas socioeducativas em meio aberto (Prestação de Serviços a Comunidade - PSC e Liberdade Assistida – LA) (BRASIL, 2009, p. 5-7).

Já os serviços de proteção social de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral, como: moradia, alimentação, higienização e trabalho, proteção para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando serem retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário. Para que esses serviços sejam concretizados, são necessários: atendimento integral institucional, casa, lar, albergues, repúblicas, família acolhedora, casa de passagem, medidas socioeducativas restritivas e privativas de liberdade (semiliberdade, internação provisória e sentenciada) e trabalho protegido.

A Política Nacional de Assistência Social na perspectiva do Sistema Único – SUAS –define e organiza os elementos essenciais e imprescindíveis à execução da Política de Assistência Social, possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, nomenclatura dos serviços e da rede socioassistencial e, ainda, os eixos estruturantes e de subsistemas, conforme descrito aqui: matricialidade sociofamiliar, descentralização político-administrativa, territorialização, novas bases para a relação Estado e Sociedade civil, financiamento, controle social, o desafio da participação popular, cidadão usuário, a política de recursos humanos, a informação, o monitoramento e a avaliação.

De acordo com a PNAS – 2004, a família é retomada como grupo afetivo básico, capaz de oferecer a seus membros as condições fundamentais para seu desenvolvimento pleno. Para que isso se realize, é preciso que a família seja protegida.

O exercício da função protetiva da família exige condições materiais e espirituais. E a família só poderá oferecer essas condições se estiver atendida nas suas necessidades sociais básicas. As metodologias de atendimento à família precisam ser revistas.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), apesar dos avanços teóricos na compreensão desta temática, o padrão burguês de funcionamento familiar continua a pautar a forma de compreender a tarefa de atender às famílias. Há um forte caráter moralista e disciplinador que deve ser eliminado do trabalho do SUAS. Mas isto não se faz apenas pelo enunciado teórico, uma vez que se enraizou no ideário do debate sobre o trabalho com famílias nas políticas sociais.

O trabalho com as famílias pode ser considerado um avanço, pois retira a condição individual do atendimento da política, mas pode repetir o mesmo equívoco, quando particulariza a família como se fosse um universo único, destituído de sua identidade coletiva e de sua universalidade.

Preservar sua singularidade, trabalhar suas particularidades só tem sentido quando elas materializam a condição dessas famílias de se enxergarem como um coletivo que deve buscar, conjuntamente, a resolução para suas questões no espaço de disputa do fundo político e do projeto societário emancipatório, como enuncia o SUAS.

Vendo essa fragilidade na qual a família atual se encontra, em especial as famílias que necessitam de uma assistência básica vinda do CRAS e de outras instituições que visam à garantia de direitos, e tendo também como base as experiências que tive durante meu estágio no CRAS do ServiLuz, pude perceber que muitas dessas famílias não têm acesso aos seus direitos por não os conhecerem. A carência de um atendimento de qualidade e de visitas domiciliares enfraquecem ainda mais a garantia de direitos.

Diante disso, observei o quanto as visitas domiciliares são importantes para melhor se conhecer cada uma dessas famílias que necessitam de benefícios e garantias de direitos, pois são nessas visitas que a Assistente Social consegue ver claramente qual a necessidade de cada família visitada e, assim, esclarece o que elas devem fazer para conseguir seus benefícios. Durante essas visitas, é possível fazer uma análise detalhada do que cada família vivencia no momento e do que ela está precisando (por exemplo, se é alimentação, uma melhor moradia, assistência básica, remédios, entre outros).

A carência dessas visitas domiciliares muitas vezes se dá pela falta de profissionais comprometidos com essa causa e também pela rotatividade do profissional, que muitas vezes, passa pouco tempo na instituição e fragiliza o acompanhamento familiar, acompanhamento esse que requer continuidade por ambas as partes.

Diante desse contexto, que mostra a fragilidade dos programas ofertados pelo CRAS, surgiu a seguinte questão a ser pesquisada: Qual o significado das visitas domiciliares para a inserção e acompanhamento das famílias atendidas no CRAS do Serviluz?

A escolha deste tema surgiu ainda mesmo na minha infância, quando passei por momentos difíceis no qual sempre me vi sozinha e sem nenhuma ajuda, pois sofri diversas vezes abusos e não tinha com quem contar, pois não tinha coragem de sair de casa para ir atrás de denunciar o que me era ocorrido.

Além da vivência da minha vida pessoal, a escolha do tema se tornou mais viva dentro de mim quando realizei o meu estágio no CRAS Serviluz, pois nesse período pude ver de perto a difícil situação das pessoas que vivem em locais considerados como área de risco, pessoas essas que são vistas como a escória da sociedade capitalista. Dentre os vários serviços oferecidos pelo CRAS, o que mais me chamou atenção foi o da visita domiciliar, pois com essa visita podíamos ver de perto e com clareza como as pessoas sofrem com a falta de acesso a recursos disponíveis para elas, como a falta de conhecimento sobre os seus direitos fazem com que as mesmas sintam-se acomodadas por não saberem como acessar os serviços oferecidos pelo CRAS.

Durante as visitas domiciliares realizadas pelos profissionais do CRAS, percebi também a dificuldade que essas pessoas tinham em conseguir acessar seus direitos, direitos esses garantidos por lei. Diante disso, essas famílias ficavam vulneráveis aos projetos de ações sociais, em situação de desamparo, o que exigia estratégias mais complexas entre seus membros para garantir satisfação de suas necessidades básicas mais urgentes.

Essas dificuldades que observei durante o meu período de estágio, em especial, na parte da visita domiciliar, também aconteciam devido à falta de permanência contínua dos profissionais dentro do equipamento, pois esses profissionais são quase sempre rotativos, e isso fazia com que as famílias não tivessem uma continuidade no processo de visitação e acolhimento. Essa rotatividade profissional acaba muitas vezes enfraquecendo a qualidade dos serviços oferecidos e, assim, prejudicando as famílias que dependem desses serviços.

Portanto, pude compreender que dentro da atuação do Assistente Social e dos demais profissionais ofertados pelo CRAS, a visita domiciliar é um dos instrumentos que tem a capacidade de ampliar a compreensão do profissional sobre a família e seu contexto, aumentando as possibilidades de oferecer uma assistência adequada, tais como o mesmo levará o conhecimento para o meio familiar, tendo a possibilidade de fazer um melhor planejamento de ações a serem executadas com essas famílias e proporcionar um melhor relacionamento entre eles. A visita domiciliar tem uma grande importância para se conhecer

mais profundamente o perfil da família assistida naquele momento. Através dessa visita é que o profissional encaminhará de forma correta a família para os serviços que lhe convém

A visita domiciliar deve ser pautada nos princípios de respeito à privacidade da família, pois, por mais vulnerável que essa esteja, deve ser sempre tratada com respeito e dignidade. Se a família não se sentir à vontade para receber aquele profissional ou não quiser responder tudo o que lhe é perguntado, não se deve obrigá-la, mas sim conquistar a confiança daquela família e mostrar-lhes que aquilo será útil para sua melhoria de vida. Por isso, torna-se tão importante a presença de um profissional que não seja rotativo, pois esse profissional é que conquistará a confiança da família.

Na visita domiciliar, o profissional deve discutir todos os aspectos relativos à visita e suas observações, explicando de forma detalhada a importância daquela visita e o objetivo da mesma para que a família não se sinta coagida, achando que aquela visita é feita para incriminá-la. A explicação deve ser clara e objetiva. Devem ser considerados, no período da visita, o relacionamento estabelecido com a família e as necessidades identificadas ou relatadas pelos usuários ou por seus familiares.

Esta pesquisa é importante, tanto para a área social como para a área acadêmica e pessoal. Na área social, vejo sua relevância porque as famílias não reconhecem os direitos que possuem e, através da visita, elas passam a vivenciar isso. Para a área acadêmica, a importância está diretamente relacionada com o futuro profissional, pois é preciso conhecer detalhadamente como a visita domiciliar ajuda no processo de inserção do acompanhamento das famílias. Pessoalmente, vejo que esta pesquisa abriu mais minha mente e me fez compreender que muitas famílias carecem desse acompanhamento e que ele é extremamente necessário para as mesmas, pois através dessa visita domiciliar é que as famílias conseguem adquirir e desfrutar dos seus direitos.

Com base nesta pesquisa, é possível observar a importância do fazer do Assistente Social no atendimento à família, a finalidade dos seus serviços, como a orientação, prevenção e o fortalecimento dos vínculos familiares. Ao realizar essas visitas domiciliares, o profissional busca garantir os direitos dessas famílias e também consegue de forma correta encaminhá-las para o setor específico das suas necessidades.

Para a realização deste trabalho, o objetivo geral foi compreender o significado das visitas domiciliares e o acompanhamento das famílias atendidas no CRAS Serviluz. Os específicos foram: analisar em que consiste a atividade da visita domiciliar realizada pelos técnicos do CRAS Serviluz; registrar as principais mudanças que ocorrem na família a partir

da inserção no serviço ofertado pelo CRAS Serviluz e identificar as principais demandas apresentadas pelas famílias durante as visitas domiciliares.

Para atingir os objetivos propostos neste trabalho, realizei procedimentos metodológicos contidos nos itens: a natureza da pesquisa, o tipo da pesquisa, a área geográfica de análise, caracterização dos informantes e o processo de coleta de dados.

A pesquisa é de natureza qualitativa e de caráter exploratório, que estimula os entrevistados a pensar e falar livremente sobre qualquer tema, objetivo ou conceito. A pesquisa qualitativa, para Minayo (2010, p. 21), vem aparecer dentro das Ciências Sociais como algo que não pode ou não deveria ser quantificado. Esse tipo de pesquisa foi escolhido porque irei trabalhar com a questão de fundamentos e definições para compreender os comportamentos dos sujeitos analisados.

Segundo Godoy (1995, p. 62), a abordagem qualitativa tem características fundamentais, dentre elas destaca-se o ambiente natural como fonte direta da pesquisa e coloca o pesquisador como instrumento fundamental para o desenvolvimento da pesquisa onde o mesmo terá uma ligação direta com os sujeitos escolhidos. Foi escolhido esse tipo de abordagem porque minha pesquisa terá um caráter mais exploratório, buscando apurar as opiniões dos sujeitos entrevistados.

Utilizei também a pesquisa bibliográfica que, de acordo com Severino (2007, p. 122), é aquela na qual o pesquisador irá trabalhar com pesquisas já estudadas anteriormente. A pesquisa bibliográfica, como explica Marconi e Lakatos (2010, p. 57), tem por finalidade colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que já foi escrito, dito. Nesse caso, utilizei livros, revistas, monografias e artigos que já foram analisadas por outros pesquisadores, tendo as leituras dos textos apenas como fonte para uma melhor análise sobre as categorias que foram escolhidas como principais, que são elas Políticas de Assistência Social, Família e Visita Domiciliar.

Realizei pesquisa do tipo bibliográfica e documental no decorrer de toda investigação. Esse tipo de pesquisa consiste em realizar levantamento, consulta e estudo sistemático de produções científicas relacionadas à temática, disponíveis em bibliotecas, sites especializados, revistas, monografias, etc. Tais procedimentos são fundamentais para a compreensão e aprimoramento do objeto desta investigação.

No que diz respeito à pesquisa documental, detive-me no mapeamento e estudo de materiais e documentos oficiais produzidos pela política de Assistência Social, tais como: regulamentações, manuais de orientação técnica, além de instrumentais utilizadas durante a visita domiciliar disponibilizadas do CRAS Serviluz.

Realizei esta investigação no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Serviluz, instalado na Comunidade em 17 de Janeiro de 2006. Nessa mesma data, a equipe técnica da época foi colocada em uma unidade social já existente, onde funcionava o salão de idoso Francisco Soares de Carvalho, e a partir desse iniciou-se o trabalho. Foi realizado pela equipe técnica da época todo um processo de reconhecimento da área, suas vulnerabilidades e potencialidades, bem como a divulgação do equipamento. Esse processo foi realizado através de visitas domiciliares e institucionais para divulgação dos serviços, programas e projetos ofertados pelo CRAS.

O CRAS Serviluz está localizado na periferia da cidade, que apresenta problemas de infraestrutura urbana comuns a várias comunidades carentes de Fortaleza. Trata-se de um bairro inscrito na área de abrangência da Secretaria Executiva Regional II - Ser II do município de Fortaleza.

São algumas vulnerabilidades sociais encontradas: tráfico de drogas e armas, dependentes de substâncias psicoativas, utilização de menores como 'aviões', rivalidade de território entre gangues, e alto índice de homicídios e violência urbana. Pode-se perceber, conforme dados de pesquisa do Jornal Diário do Nordeste de 2012, que o bairro é um dos que tem menor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH), que é de 0,386. Nele, 90% da população são beneficiadas com o Programa Bolsa Família e 80% têm apenas o Ensino Fundamental e vivem na informalidade. Dos 21 mil habitantes, 20% sobrevivem da pesca. Além disso, a comunidade é carente de serviços, tais como: saneamento básico, creche, escolas, áreas de lazer, esporte e cultura, falta de urbanização (pracinha). É importante ressaltar que o surf ganha destaque na comunidade do Serviluz, na praia do Tintanzinho, única opção de lazer dos moradores que incentivam a prática do esporte.

Esclareço ainda que tive como parte de meu campo de investigação não só a característica do CRAS, mas o território de abrangência, bairros e comunidades onde estão localizadas as famílias-alvo das visitas domiciliares realizadas pela equipe técnica do CRAS. Quanto aos sujeitos de pesquisa, elegi na primeira etapa 1 (um) profissional, integrante da equipe técnica do CRAS responsável pela visita domiciliar, especificamente 01 Assistente Social, com vistas a realizar aproximação teórico-metodológica apresentada por esses profissionais em relação à concepção de visita domiciliar no âmbito da PNAS. Além disso, há sondagem para selecionar as famílias por investigação.

Complementarmente, realizei pesquisa de campo, pois a mesma exige contato com a realidade investigada e eleições de sujeitos estratégicos para a investigação. Na primeira etapa, construí junto com os profissionais os critérios para a seleção das famílias, tendo como

vista que o volume de visitas no CRAS é muito elevado. Quanto aos critérios preliminares para seleção das famílias, proporciono os seguintes: Famílias com maior tempo de permanência no acompanhamento familiar e com maior número de visitas recebidas pela equipe do CRAS; Famílias com menor número de visitas domiciliares realizadas pelo CRAS. Utilizei como técnicas para a coleta de dados: observação participante e entrevista semiestruturada.

Por fim, após percorrer todo esse processo da metodologia e analisar qual seria o melhor método de análise dos dados coletados, nesta pesquisa o método utilizado é o dialético marxista, que de acordo com Severino (2007, p. 116) pode ser definido como:

Uma tendência que vê a reciprocidade sujeito/objeto eminentemente como uma interação social que vai se formando ao longo do tempo histórico. Para os pensadores, o conhecimento não pode ser entendido isoladamente em relação a prática política dos homens [...].

Esse método foi utilizado porque debati as minhas ideias junto com as dos autores escolhidos e também com as respostas obtidas no decorrer das entrevistas analisadas e, assim, obtive maior respaldo bibliográfico para a pesquisa.

Para conseguir informações e assim formular a análise de dados desta pesquisa, realizei visitas primeiramente ao CRAS do Serviluz. Nessa primeira parte da pesquisa de campo, tive uma conversa informal com os profissionais lá presentes, apenas para ter uma base sobre como deve funcionar a visita domiciliar e também para poder pegar o contato das famílias que já foram visitadas por algum dos profissionais que trabalham lá.

Após essas visitas ao CRAS, tive o prazer de entrevistar as famílias escolhidas dentro da sua própria residência, o que me fez ver a situação real que essas famílias enfrentam diariamente. Antes da entrevista, conversei com as mesmas e expliquei que tudo o que elas relatassem sobre o CRAS seria mantido em sigilo total e que somente eu e minha orientadora teríamos acesso aos dados e respostas obtidas. Expliquei que usaria as respostas para minha pesquisa, mas que trocaria os nomes dos entrevistados por nomes fictícios ou por cores. Cada família que aceitou participar da entrevista assinou duas vias, uma minha e uma do entrevistado, do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que explica sobre o sigilo da pesquisa e sobre a seriedade que a pesquisa tem.

Esta pesquisa está dividida nesta introdução e mais 3 capítulos. No segundo capítulo, explico detalhadamente o tema família, englobando seu significado geral e toda a sua forma de ser, trazendo sempre a família como uma base necessária para a formação da sociedade.

No terceiro capítulo abordo a temática da Política de Assistência, explicando seu conceito e sua forma de agir dentro da sociedade. No quarto capítulo, explico a visita domiciliar realizada nas casas das famílias que já foram atendidas no CRAS do ServiLuz, abordando de forma ampla o quanto essa visita é essencial para as famílias lá atendidas. Por fim, o quarto capítulo traz uma análise de dados onde utilizo todas as informações que obtive nas entrevistas realizadas no decorrer desta pesquisa, para assim tirar as conclusões necessárias para poder finalizar a pesquisa. Por fim, as considerações finais trazem um resumo de como foi minha experiência diante desta pesquisa e de como se torna necessário ter uma continuidade do tema escolhido.

Espero que esta pesquisa possa alcançar diversos interessados na área da assistência a ampliar seus estudos sobre a visita domiciliar. Assim, continuarei a buscar mais informações sobre este assunto, para que o mesmo não venha cessar por aqui.

2. FAMÍLIA E VISITA DOMICILIAR: UM ELO QUE PRECISA SER TRABALHADO

Não são os da consanguinidade os verdadeiros laços de família e sim os da simpatia e da comunhão de ideias, os quais prendem os espíritos antes, durante e depois de suas encarnações (ALLAN KARDEC).

2.1. O que é Família

A família é o primeiro núcleo no qual o ser humano é inserido. Dentro da família é onde se adquirem as primeiras características e sua forma de ser. Neste capítulo, irei abordar o conceito geral sobre família, os tipos de família existentes, o conceito de visita domiciliar e a importância da visita para as famílias por ela abrangida. Propõe-se uma junção entre o que aprendi com as pesquisas e a opinião de autores que já dominam esse tema, levando sempre em consideração a família de um modo geral, independente da sua forma estrutural.

“Família é conceituada em um sentido técnico como um grupo fechado de pessoas, composto dos pais e filhos, e para efeitos limitados, de outros parentes, unidos pela convivência e afeto numa mesma economia e sob a mesma direção” (DINIZ, 2002, p. 15).

Atualmente, é bastante difícil definir de forma concreta o que é família, pois a cada período que se passa a concepção de família vem mudando. O que víamos há tempos era uma família estruturada por pai, mãe e filhos; hoje a formação familiar está mudando e abrangendo novas formas, o que traz a necessidade de haver um estudo contínuo sobre esse tema tão cheio de mudanças.

Em suas interações na sociedade, tende o homem a reunir-se em grupos, ou núcleos, em que satisfaz as suas necessidades básicas, de ordem pessoal ou patrimonial, assumindo relevo especial a família. Como centro irradiador de vida, de cultura e de experiência, a família é a célula básica do tecido social, em que o homem nasce, forma a sua personalidade e se mantém, perpetuando a espécie, dentro de uma comunidade duradoura de sentimentos e de vários interesses que unem seus integrantes (BITTAR, 1993, p.1).

De acordo com o livro *A Origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado*, a família pode ser definida como um elemento ativo; não permanece estacionada, mas evolui de acordo com a evolução da sociedade. Já os sistemas de parentesco, ao contrário da família, são considerados passivos, só se modificam depois que as famílias já se modificaram radicalmente.

A família não é algo natural, biológico, mas uma instituição criada pelos homens em relação, que se constitui de formas diferentes em situações e tempos diferentes, para responder as necessidades sociais. Tal qual viemos a conhecê-la, a partir da era moderna, a família não é um fenômeno universal, sendo historicamente datado: no momento da passagem da sociedade medieval para a industrial (BURD, 2015, p. 27).

A contextualização da família na sociedade possui arcabouço diversificado de conceitos. A concepção de família que historicamente foi sendo construída é fruto da trajetória de sua existência na sociedade. Lévi-Strauss (1986) afirma que:

De acordo com o contexto social, em cada sociedade e em cada época histórica, que a vida doméstica passa a assumir determinadas formas específicas, evidenciando que a família não é instituição natural, mas reforçando a compreensão de que ela é socialmente construída de acordo com as normas culturais.

Compreendemos que o autor afirma que a família passa por profundas transformações, tanto internamente, no que diz respeito à sua composição e às relações estabelecidas entre seus componentes, quanto às normas de sociabilidade externas existentes, fato esse que tende a demonstrar seu caráter dinâmico.

Segundo Engels (1985, p. 22), apesar de esse desenvolvimento ocorrer paralelamente às mudanças existentes, é difícil, levando-se em consideração somente a própria família, delimitar períodos de suas existências. Como outra definição para família, Ariès (1981, p. 213) afirma que:

A família é o primeiro refúgio em que o indivíduo ameaçado se protege durante os períodos de enfraquecimento do Estado. Mas assim que as instituições políticas lhe oferecem garantias suficientes, ele se esquiva da opressão da família e os laços de sangue se afrouxam. A história da linhagem é uma sucessão de contrações e distensões, cujo ritmo sofre as modificações da ordem política.

Vale relembrar que a evolução do conceito da forma de organização da família medieval para a organização da família do século XVII e para o conceito de família moderna, durante muito tempo, foi limitada aos nobres, burgueses, artesãos e lavradores ricos. Com a inserção da escola, da privacidade e com a manutenção das crianças junto aos pais e o sentimento de família valorizado por instituições – especialmente a Igreja, a família nuclear burguesa começa a se compor, e a vida familiar foi crescendo, estendendo-se a toda a sociedade (ARIÈS, 1981, p. 216). No início do século XIX, grande parte da população – com características econômicas precárias e com número maior de componentes, vivia como as famílias medievais.

Segundo a Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004), a família é entendida como “um conjunto de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade”. E a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS (2005, p. 90) compreende o conceito de família para além de uma unidade econômica, entendendo-a como “núcleo afetivo, vinculado por laços consanguíneos, de aliança ou afinidade, que circunscrevem obrigações recíprocas e mútuas, organizadas em torno de relações de geração e gênero”.

Como a PNAS/2004 explica, não é preciso existir apenas laços sanguíneos para que algo seja definido como família, basta que exista, acima de tudo, afetividade. Esses laços que surgem entre pessoas as fazem querer viver juntas de forma mais intensa. Para definir de forma extensa o conceito de família, podemos falar que é um conjunto de pessoas que moram debaixo do mesmo teto sob o qual estão organizadas e contam com regras e normas para o correto funcionamento da convivência, além de contar com vínculos afetivos ou consanguíneos.

O conceito de família, conforme a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), traz as novas feições de família que, conforme já citei anteriormente, estão condicionadas às transformações societárias contemporâneas, ou seja, econômicas e sociais, de hábitos e costumes, e ao avanço da ciência e tecnologia. Conforme a PNAS, trata-se de um cenário novo que remete à discussão do que seja a família com três dimensões, se sua definição-sexualidade, procriação e convivência. Dessa forma, podem falar que família é um conjunto de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e ou de solidariedade.

Para além da centralidade da família, a PNAS estabelece a matricialidade sociofamiliar, colocando em foco as necessidades e peculiaridades das famílias, entendendo-as como sujeito coletivo, conforme referência de Sposati (2009). Contextualizando, pensar a matricialidade sociofamiliar significa compreender o momento e a situação social da família, com a perspectiva de gerir tais aspectos a partir de suas especificidades.

A família se define em um conjunto de normas, práticas e valores que têm seu lugar, seu tempo e uma história. É uma construção social, que vivenciamos. As normas e ações que se definem no âmbito do Estado, as relações de produção e as formas de remuneração e controle do trabalho, o âmbito da sexualidade e afetos, as representações dos papéis sociais de mulheres e homens, da infância e das relações entre adultos e crianças, assim como a delimitação do que é pessoal e privado por práticas cotidianas, discursos e normas jurídicas, incidem sobre as relações na vida doméstica e dão forma ao que reconhecemos como família (BIROLI, 2014, p. 7).

De acordo com a PNAS-2004, acreditamos que as esferas privadas sofreram transformações, devido às mudanças nos espaços públicos, à crise econômica e ao mundo do trabalho reconfigurando a composição e o papel da família.

A família é mediadora das relações entre sujeitos e a coletividade, deslocando-se entre o público e o privado. As novas funções da família estão condicionadas às transformações econômicas e sociais, aos hábitos e costumes e ao avanço da ciência e da tecnologia.

A Constituição Federal de 1988, no art. 226 declara que família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado, sendo reforçado na Declaração de Direitos Humanos, no art. 16 que a família é o núcleo natural e fundamental da sociedade e com direito à proteção da sociedade e do Estado, em que se reafirma a importância da família em outras legislações, tais como: Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Estatuto do Idoso e na própria Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), entre outras.

Embora haja o reconhecimento explícito sobre a importância da família na vida social 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 da proteção das famílias brasileiras. Nesse contexto, matricialidade sócio-familiar tem destaque na Política Nacional da Assistência Social, porque parte do pressuposto de que para a família prevenir, proteger, promover e incluir seus membros é necessário em primeiro lugar garantir condições de sustentabilidade para tal.

Na sociedade brasileira, as desigualdades de estrutura social, o grau de vulnerabilidade vem aumentando, exigindo que as famílias desenvolvam complexas estratégias de relações entre seus membros para sobreviverem.

Nesse sentido, a formulação da Política de Assistência Social é pautada nas necessidades das famílias, seus membros e indivíduos. As pesquisas mostram que as transformações ocorridas na sociedade contemporânea, relacionadas à ordem econômica, à organização do trabalho, à revolução na área da reprodução humana, à mudança de valores e à liberalização dos hábitos e dos costumes, bem como ao fortalecimento da lógica individualista e termos societários, redundaram em mudanças radicais à organização das famílias (BRASIL, 2004, p. 42).

Essas transformações, tanto positivas como negativas, tornaram as famílias mais vulneráveis. Sendo assim, a política de assistência social possui papel fundamental no processo de emancipação das diversidades social e cultural das famílias.

A centralidade das famílias é medida para que na assistência social se desenvolva a política de cunho universalista, baseada em indicadores das necessidades familiares, articulando-se com outras políticas sociais como a de saúde, educação, cultura, esporte, emprego, habitação, entre outras, para que as ações não sejam fragmentadas e se mantenha o acesso e a qualidade dos serviços para todas as famílias e indivíduos.

Sendo assim, compreende-se que a família estará sempre em constante mudança, porém, independente da sua estrutura, sempre terá um importante valor dentro da sociedade e do Estado. Essas mudanças fazem com que a família se constitua de diversas formas e modelos, e assim faz com que surjam novas formas familiares.

Segundo Lévi-Strauss (1956, p. 34), há um modelo ideal de família, e esse deve possuir as seguintes características:

(1) tem sua origem no casamento; (2) é constituído pelo marido, pela esposa e pelos filhos provenientes de sua união; e (3) os membros da família estão unidos entre si por: (a) laços legais, (b) direitos e obrigações econômicas e religiosas ou de outra espécie, (c) um entrelaçamento definido de direitos e proibições sexuais, e uma quantidade variada e diversificada de sentimentos psicológicos, tais como amor, afeto, respeito, medo e outros.

Conforme a citação acima, o modelo de família visto como ideal tinha características que atualmente foram transpassadas devido à diversidade cultural que a sociedade está vivenciando.

Sabemos então que, a partir do momento que surgem outros tipos de famílias, as mesmas vão se modificando com o passar do tempo e se reafirmando dentro da sociedade. Esse conceito de família vai perdendo o sentido, pois o “ideal” visto por muitos vai deixando sua centralidade de lado para dar lugar a outros modelos de família que vão existir. Diante disso, podemos citar como novas formas familiares os seguintes grupos:

- Família monoparental: Quando somente tiver um ascendente, seja a mãe ou o pai, que pode ser por falecimento do outro, por separação/divórcio ou por ser pai ou mãe solteiro;
- Família homoparental: Quando os dois ascendentes são do mesmo sexo, sejam homens ou mulheres;
- Família clássica ou nuclear: Composta por pai e a mãe, além dos filhos, quer dizer, o conceito de família tradicional de antigamente. Também é família quando esteve recém-casado o casal sem ter filhos ainda. Uma vez casados já formam uma família de duas pessoas.

Com base nos estudos realizados, pude perceber que as famílias vão se modificando conforme as exigências do Estado e com o passar dos anos. Antigamente, a família era constituída por homem, mulher e filhos; atualmente essa constituição ainda existe e tem grande predominância sobre os demais tipos de família, mas as famílias foram se diversificando e criando diferentes formas de constituição, pois são caracterizadas por novos modelos de relacionamentos familiar, interpessoal, afetivo e sexual.

De acordo com a Revista Quadrimestral de Serviço Social - Ano XXIII - n. 71 - Setembro 2002 (p. 47- 60), a expressão “famílias monoparentais” foi utilizada, segundo Nadine Lefaucher, na França, desde a metade dos anos setenta, para designar as unidades domésticas em que as pessoas vivem sem cônjuge, com um ou vários filhos, menores de 25 anos e solteiros.

No Brasil, Barroso e Bruschini publicam, em 1981, um precioso texto, *Sofridas e mal pagas*, tratando das mulheres chefes de família. Chama a atenção para essa nova forma de família e retratam a dura realidade da vida dessas mulheres. As autoras apontam que, embora já houvesse no Brasil um contingente expressivo de famílias chefiadas por mulheres, é a partir dos anos 1970 que elas passam a ter visibilidade e conquistam um lugar entre as pesquisas psicológicas.

Famílias chefiadas por mulheres podem, à primeira vista, confundir-se com famílias monoparentais femininas. No entanto, as famílias chefiadas por mulheres não são necessariamente monoparentais no sentido atribuído por Lefaucher (1997, *apud* VITALLE, 2002). Nessa direção, pode-se observar que as famílias chefiadas por mulheres têm crescido nas últimas décadas. Há, por certo, um contingente de filhos, enteados, netos e bisnetos, agregados que vivem sob os cuidados e a responsabilidade da mulher. As famílias monoparentais masculinas são significativamente menores que as femininas.

Antigamente, as mulheres eram dedicadas exclusivamente à família e seus trabalhos eram com os afazeres domésticos. A partir da década de 1970, as mulheres começaram a se inserir no mercado de trabalho, competindo cargos com os homens. Em 2002, a porcentagem de mulheres inseridas no mercado de trabalho já era quase que 50%. Com isso, também houve uma consequência que foi o homem perder o posto de único responsável pelo sustento familiar.

O preconceito e a desigualdade nas relações de trabalho ainda existem até hoje, mas já diminuíram bem mais, pois hoje em dia já existem várias mulheres que sustentam a família com sua renda, sendo elas o principal rendimento familiar. Mesmo com o ingressar das

mulheres no mercado de trabalho, a mulher não deixou de ter seus afazeres domésticos, como cuidar dos filhos e da casa, pois ainda é considerada a principal tarefa da mulher.

Apesar de todas as dificuldades, o índice de mulheres no mercado de trabalho tem crescido cada vez mais e permanecendo nele, assumindo uma dupla responsabilidade e dupla jornada de trabalho diário.

A família, qualquer que seja a sua forma, constitui-se em torno de uma necessidade material: a reprodução. A família exerce também uma função ideológica. Além da reprodução biológica, a família também promove a sua própria reprodução social: a família participa do mesmo projeto global, referente à sociedade na qual está inserida. Ela ensina a seus membros como se comportar fora das relações familiares, em toda e qualquer situação, é a formadora do cidadão (BURD, 2015 p. 27-28).

A noção de monoparentalidade tem ficado associada não só a sexo, mas também à pobreza. Famílias monoparentais femininas e pobreza acabam, de um lado, por construir outro estigma, o de que as mulheres são menos “capazes” para cuidar de suas famílias ou para administrá-las sem um homem. De outro, é apontado que as mulheres hoje têm maior independência e, portanto, podem assumir suas famílias. No entanto, enquanto houver a associação maciça entre monoparentalidade e pobreza – e os dados do Censo 2000 confirmam, em especial, quando distribuída por regiões do país – acaba por fortalecer-se muito mais a adjetivação dessas famílias como vulneráveis ou de risco do que como potencialmente autônomas. Tratar das famílias monoparentais é, portanto, abordar seus vínculos, suas relações com uma rede familiar que não coincide necessariamente com as fronteiras da casa.

Nessa perspectiva, Claudia Fonseca (1995) focaliza a dimensão dos laços de criação e argumenta sobre a circulação de crianças que emergem não só em decorrência da situação socioeconômica, mas, também, como uma prática cultural enraizada entre os pobres. Essa prática está inserida no sistema de trocas de ajudas mútuas que caracteriza a rede de parentesco. Nas famílias monoparentais, a circulação de crianças pode ocorrer no desenrolar de suas existências.

As crianças dessas famílias podem ser criadas entre dois lares; elas vão e voltam entre o lar de origem e o lar de acolhimento, não há uma ruptura de laços, mas sim uma dualidade de vínculo e de estada; outras são doadas para famílias substitutas.

Por essas razões, o conhecimento sobre essas famílias, a atual valorização de suas redes de solidariedade, são questões imbricadas para o exame dos programas sociais.

A família, independentemente dos formatos ou modelos que assume, é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, delimitando, continuamente os deslocamentos entre o público e o privado, bem como geradora de modalidades comunitárias de vida. Todavia, não se pode desconsiderar que ela se caracteriza como um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e geralmente, também, por desigualdades, além de que nas sociedades capitalistas a família é fundamental no âmbito da proteção social (BRASIL, 2004, p. 41).

Nessa ótica, a centralidade da família com vistas à superação da focalização, tanto relacionada a situações de risco como a de segmentos, sustenta-se a partir da perspectiva postulada. Ou seja, a centralidade da família é garantida à medida que na Assistência Social, com base em indicadores das necessidades familiares, seja desenvolvida uma política de cunho universalista, que em conjunto com as transferências de renda em patamares aceitáveis se desenvolva, prioritariamente, em redes socioassistenciais que suportem as tarefas cotidianas de cuidado e que valorizem a convivência familiar e comunitária (PNAS-2004).

Além disso, a Assistência Social, enquanto política pública que compõe o tripé da Seguridade Social, e considerando as características da população atendida por ela, deve fundamentalmente inserir-se na articulação intersetorial com outras políticas sociais, particularmente as públicas de Saúde, Educação, Cultural, Esporte, Emprego, Habitação, entre outras, para que as ações não sejam fragmentadas e se mantenham o acesso e a qualidade dos serviços para todas as famílias e indivíduos.

2.2. Contexto geral de visita domiciliar

A visita domiciliar, como qualquer instrumento técnico é um meio e, como tal, será utilizada para atingir objetivos previamente pensados, como parte de um processo de conhecimento da realidade, com vistas à intervenção ou como meio para proceder do acompanhamento social e não como uma atividade isolada, pois não possui um fim em si mesma, posto que o objetivo profissional não é fazer visitas domiciliares, bem como não é uma atividade no sentido comum, como por vezes encontramos escrito nos projetos profissionais.

A visita domiciliar pode ser considerada uma prática profissional investigativa, ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, juntamente do indivíduo em seu próprio meio social, ou familiares. Enquanto técnica, organiza-se mediante o diálogo entre o visitador e visitado, diálogo distinto de uma simples conversa empírica, metodologicamente conhecido

por entrevista, que é guiada por uma finalidade específica, pois há um planejamento ou roteiro específico (AMARO, 2003).

No contexto comunitário a visita domiciliar tem foco na atenção às famílias e a comunidade, como entidades, influenciadoras no processo de adoecer dos indivíduos, os quais são regidos pelas relações com o meio e com as pessoas. O processo de “sair para a comunidade” necessita ter impacto na maneira de atuação dos profissionais, questionando os seus conceitos acerca do modo de vivência e sobrevivência das famílias (SAKATA *et al.*, 2007).

Um dos objetivos da visita domiciliar é capacitar as famílias a utilizarem recursos próprios na resolução dos seus problemas, garantindo assim maior autonomia dos sujeitos envolvidos. A partir da construção de autonomia, a família poderá sentir-se mais segura para enfrentar as demandas que surgem no seu cotidiano (BRANDÃO, 2001).

A visita domiciliar potencializa as condições de conhecimento dos sujeitos, sendo no seu ambiente familiar ou comunitário. Esta propicia ao visitador maior conhecimento das condições em que vivem os sujeitos visitados, tomando consciência de aspectos do seu cotidiano, de suas relações ou outros aspectos que só poderiam ser observados através da visita (MIOTO, 2001).

Com relação à prática profissional, a visita domiciliar não somente modifica a maneira de trabalhar dos profissionais, como também suas potencialidades para sensibilizar o modo de agir e pensar. Assim, ao prestar a assistência nos lares, nos domicílios, nos locais de vivências e trabalhos das pessoas, favorece a aproximação com a realidade, sendo essa complexa e dinâmica, possibilitando, portanto, uma reflexão e revisão da própria atitude dos profissionais na busca de transformações no cuidado (SAKATA *et al.*, 2007).

A visita domiciliar se encaixa dentro das dimensões do Serviço Social, em especial no método técnico-operativo da prática da profissão. Esse método tem como finalidade fazer a realização de uma ação dentro da prática profissional. Como Martinelli (1994, p. 137) explica: os instrumentais técnico-operativos são como um “conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação profissional”.

O uso desse instrumento técnico-operativo pode ser visto como uma estratégia que busca conhecer e realizar, dentro da prática profissional, determinada situação, vendo que o instrumental e a técnica estão relacionados em uma unidade dialética. O instrumental abrange não somente a técnica, mas também o conhecimento e as habilidades (MARTINELLI, 2000 p.138).

A realidade que se apresenta é complexa, de modo que patrocina de alguma forma o encontro da realidade do outro com a do profissional, ao provocar uma necessidade de redefinição de paradigmas que falam da vida (AMARO, 2003).

A equipe técnica utiliza a visita domiciliar como uma ferramenta para atingir determinados objetivos, no contexto de um programa ou serviço e que faz parte de um planejamento. Não se trata de invadir a privacidade das famílias por curiosidade, de forma inconsequente ou como uma mera rotina, mas apenas esses profissionais chegam à conclusão de que a visita domiciliar é o instrumento mais adequado para atingir seus objetivos profissionais.

Para Amaro (2003, p. 50), antes de tudo, a visita domiciliar serve ao alcance de um objetivo. Desde o momento em que se projeta a visita até sua efetivação, estamos planejando uma melhor aproximação da realidade do sujeito ou grupo que se pretende observar/ou atender.

A visita domiciliar é um dos instrumentos realizados pelos Assistentes Sociais, Psicólogos, Educadores Sociais e Psicopedagogas. É através dessa visita que esses profissionais irão perceber a necessidade de cada família por ele visitada. Será com esse instrumento que os profissionais irão poder analisar e relatar as vivências de cada família para assim intervir da melhor maneira possível.

O fato de realizar-se num *lócus* privilegiado, o espaço vivido do sujeito e, no geral contar com a boa receptividade do visitado. O fato de acontecer no ambiente doméstico, no cenário do mundo vivido do sujeito, dispõe regras de convivialidade e relacionamento profissionais mais flexíveis e descontraídas do que as práticas do cenário institucional (AMARO, 2003, p. 17)

A visita domiciliar é de suma importância, pois a mesma ocorre dentro do cenário em que o sujeito vive, e através desse momento torna-se possível observar mais claramente o ambiente e as questões que estão sendo analisadas por meio daquela visita. Através da visita, o profissional pode conhecer não só na teoria, mas na prática do que as famílias necessitam.

2.3. A importância da visita domiciliar para as famílias por ela abrangida

A visita domiciliar deve ser utilizada a partir da análise que o profissional efetua sobre a situação social que está sob sua responsabilidade intervir, e dentre os distintos instrumentos técnicos disponibilizados para sua atuação, qual deles será mais efetivo para obtenção do resultado pretendido.

O profissional que fizer a opção por utilizar a visita domiciliar como seu instrumento de trabalho deve se sentir à vontade com ele, buscando inicialmente acordar com o sujeito sua entrada na casa, de modo a explicar-lhe os motivos que o levam a efetuar a visita. Deve se colocar à disposição do anfitrião para que ele concorde com a entrada do profissional na residência. Torna-se importante que o profissional aceite as condições oferecidas pelos que o estão recebendo, não importando em que lugar irá sentar-se ou até se tiver que ficar em pé, a visita poderá ser realizada.

É preciso identificar a realidade exatamente como ela se apresenta, levando em conta as condições sociais e culturais daqueles sujeitos, sem interpretações que venham ao encontro de seus conceitos morais e culturais. Este cuidado é de suma importância, pois o conhecimento da vida social daqueles sujeitos deve compreender a sua história de vida, com suas especificidades e particularidades, sem preconceitos e discriminação. Não se pode esquecer que o local onde se desenvolve a visita domiciliar é privativo dos sujeitos, onde a realidade social se apresenta de modo diferenciado a como vive o profissional e, capturar a realidade dentro de seu quadro social e cultural específico exige do profissional a visão de seus elementos difíceis, intrigantes e conflitantes, por mais estranhos que eles possam parecer a nossa razão (AMARO, 2003, p. 31).

De acordo com o artigo escrito por Silvana Dóris Perin, é fundamental que o profissional, ao se apresentar, informe com clareza o objetivo da visita domiciliar, devendo limitar-se a buscar conhecer o que de fato é importante para obtenção dos elementos necessários à análise da situação.

A experiência profissional demonstra que se o profissional tiver uma postura respeitosa, de não intimidação, a receptividade por parte dos sujeitos será muito maior, assim como sua participação. Portanto, o respeito aos sujeitos no momento da visita domiciliar é de extrema importância.

A visita domiciliar é um dos instrumentos que potencializa as condições de conhecimento do cotidiano dos sujeitos, no seu ambiente de convivência familiar e comunitária. As visitas domiciliares têm como objetivo conhecer as condições (residência, bairro) em que vivem tais sujeitos e apreender aspectos do cotidiano das suas relações, aspectos esses que geralmente escapam a entrevistas de gabinete (MIOTO, 2001, p.148).

Silvana Dóris Perin também explica que se faz necessário considerar que a visita, exatamente pelo respeito ao sigilo sobre a história de vida daqueles sujeitos, deve ser feita sem a presença de estranhos ao ambiente, a não ser por aquelas pessoas autorizadas pelos próprios entrevistados. A visita domiciliar se constitui em um instrumento, que por si só não se caracteriza em uma técnica. Para a utilização dessa ferramenta se faz necessário o emprego

de duas técnicas fundamentais, que são a entrevista e a observação. A entrevista poderá ocorrer com perguntas abertas ou semiestruturadas, mas direcionada à situação social que indicou a necessidade da visita domiciliar. Conjugada à entrevista deve ser utilizada a técnica da observação, que visa apreender o que está à volta, ao que não são faladas, as relações entre os sujeitos envolvidos.

Por outro lado, é necessário considerar o tempo investido para a visita e o momento melhor para sua realização, pois esses aspectos dependerão da disponibilidade apresentada pelos sujeitos em receber o profissional e da habilidade que esse terá em abrir um canal de diálogo com os mesmos. Um questionamento que está sempre presente na utilização desse instrumento diz respeito a se os sujeitos devem ser avisados previamente da ocorrência da visita ou não.

Outro ponto a ser observado no desenvolvimento da visita domiciliar, diz respeito ao tempo de permanência do profissional na casa dos sujeitos. O entendimento aqui esboçado reforça a idéia de que não há um tempo único, dependerá de distintos fatores que poderão estar presentes no momento. Para que a realidade social possa ser apreendida nos seus diversos aspectos, é preciso considerar que uma “visita curta”, tem poucas chances de revelar de modo significativo tal realidade. Portanto é preciso que a duração da visita dê conta de que se reserve à visita que irá realizar um tempo compatível com a visão que irá orientá-la (AMARO, 2003, p. 58).

O entendimento traçado neste estudo refere-se à ideia de que é responsabilidade do profissional avaliar a necessidade de agendamento ou não da visita domiciliar, considerando a premissa de que a postura ética deve alicerçar qualquer ação profissional. Entretanto, cabe analisar se o agendamento prévio pode interferir de algum modo, quando buscamos, por meio da efetivação da visita, apreender a realidade dos sujeitos tal como ela se apresenta, ou seja, permitindo conhecer de modo espontâneo tal realidade.

Conhecer a realidade social dos sujeitos de modo mais abrangente e profundo só é possível se os mesmos forem disponíveis para tal. De toda forma, os sujeitos têm o direito de não aceitar a entrada do profissional em sua casa, o que deve ser respeitado, sem, contudo, o profissional a partir do diálogo e de sua postura ética, tentar a construção de um vínculo mínimo que possibilite a efetivação da visita.

Embora deva ser considerado que a visita domiciliar é um instrumento que pode e deve ser utilizada por outros profissionais, sejam eles das mais diversificadas áreas, é possível conceber a visita domiciliar como um dos instrumentos relevantes e necessários à efetivação da práxis profissional do assistente social.

Isso decorre do fato desse profissional ser um dos poucos preparados para se aproximar da vida social dos sujeitos, com as habilidades e competências que são inerentes à sua formação profissional, que vão além da investigação, justamente por ser um profissional cuja atuação preponderante é interventiva. A concepção ética e política que norteia seu agir profissional lhe permite ter contato com a vida do sujeito para contribuir na garantia de seus direitos e na melhoria de suas condições de vida.

É preciso identificar a realidade exatamente como ela se apresenta, levando em conta as condições sociais e culturais daqueles sujeitos, sem interpretações que venham ao encontro de seus conceitos morais e culturais. Este cuidado é de suma importância, pois o conhecimento da vida social daqueles sujeitos deve compreender a sua história de vida, com suas especificidades e particularidades, sem preconceitos e discriminação. Não se pode esquecer que o local onde se desenvolve a visita domiciliar é privativo dos sujeitos, onde a realidade social se apresenta de modo diferenciado a como vive o profissional e, capturar a realidade dentro de seu quadro social e cultural específico exige do profissional a visão de seus elementos difíceis, intrigantes e conflitantes, por mais estranhos que eles possam parecer a nossa razão. (AMARO, 2003, p. 31).

Sabe-se que o instrumento da visita domiciliar não é de utilização exclusiva do assistente social e tão pouco deve ser, mas certamente esse profissional tem todo o arcabouço para utilizá-lo efetivamente a favor dos sujeitos, na perspectiva da garantia de seus direitos.

A relevância identificada no artigo de Silvana Dóris Perin, *A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade social*, diz respeito à utilização do instrumento da visita domiciliar como uma possibilidade de intervenção mais próxima à vida dos sujeitos, buscando com essa abordagem facilitar a interação entre o profissional e os sujeitos. Esses tendem a sentir-se mais seguros quando estão em seu meio social, facilitando a abordagem do profissional e a compreensão dos fenômenos a serem apreendidos. No próximo capítulo iremos conhecer de forma mais clara a PNAS.

3. POLITICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E A ATUAÇÃO DO CRAS SERVI LUZ

3.1. Esboço histórico

A política social como processo é reveladora da interação de um conjunto muito rico de determinações econômicas, políticas e culturais e seu debate encerra fortes tensões entre visões sociais e mundos diferentes (BEHRING, 2009, p. 303).

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

A partir da Constituição Cidadã de 1988, a Assistência Social é firmada como política pública que deve atender a todos que dela necessitar, configurando-se, dessa forma, como direito de cidadão e dever do Estado. Tal direito é ratificado pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) nº 8.742 de 1993 e pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), de 2005, que por meio de um sistema descentralizado e participativo contribuem na criação de medidas que assistem e defendem os cidadãos que se encontram em situação de vulnerabilidade social. Amparada nos estatutos legais, é instituída a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), 2004, que como política pública de direito social é assegurada pela Constituição, sistematizada e aprovada a partir do SUAS, e normatizada pela LOAS, a qual garante a universalidade dos direitos sociais e o acesso aos serviços socioassistenciais, que serão *a posteriori* melhor elucidados.

Para problematizar a política de Assistência Social na atualidade, faz-se necessário situar em breves linhas a sua retrospectiva histórica, no sentido de compreender os desafios e dilemas presentes na sua operacionalização na contemporaneidade.

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

O período histórico, a partir da década de 1980, configurou-se como um divisor de águas no que diz respeito ao campo dos direitos sociais. Ocorreram nesse período um forte engajamento e pressão da sociedade civil no que concerne à discussão das políticas sociais, na qual se denotou uma ampla articulação dos movimentos sociais, principalmente no campo da Assistência Social. Segundo Rizotti (1998) referenciando-se em Cardoso (1994), os movimentos sociais contribuíram para a conformação dos novos arranjos das políticas sociais brasileiras, fazendo sua inserção tanto na gestão quanto no controle social.

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

Nesse sentido a Seguridade Social implica que todo cidadão tenha acesso a um conjunto de certezas e seguranças que venham cobrir, diminuir ou precaver os riscos e as vulnerabilidades sociais. A partir dessa nova concepção foi instituído o reconhecimento do direito universal, independente se o cidadão contribuiu com o sistema previdenciário ou não (YASBECK, 1997, p. 13).

Todo esse processo de ampliação do conceito de direitos sociais e de políticas públicas culminou na organização das definições das frentes de ação que caracterizariam o Sistema de Proteção Social Brasileiro: Saúde, Previdência Social e Assistência Social, o qual é chamado hoje de tripé da Seguridade Social, cada uma com suas respectivas atribuições no que toca ao enfrentamento das expressões da questão social e na viabilização do acesso aos direitos, tornando-se uma política pública que significa direito do cidadão e dever do Estado. Dessa forma, a Assistência Social, pela primeira vez em sua história, foi arquitetada como uma das três instituições políticas basilares da Seguridade Social. Expressava a superação do conceito de assistencialismo, da filantropia e da benemerência social e passou a constituir-se como política pública, na qual a Assistência Social, diferentemente da previdência social, não é contributiva, ou seja, deve atender a todos os cidadãos que dela necessitarem.

Na Constituição Federal, os artigos 203 e 204 idealizam a Assistência Social enquanto política, sendo a mesma de responsabilidade do Estado e direito de todo cidadão. Como afirma art. 1º da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a Organização da Assistência Social no Brasil:

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 ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento as necessidades básicas (BRASIL, Lei nº 8.742, 1993).

A Lei Orgânica da Assistência Social atribui um caráter de maturidade legal aos serviços socioassistenciais, tendo como instância de coordenação o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS. Tal lei instituiu o Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS enquanto instância máxima de deliberação. Suas competências principais consistem em aprovar a Política Nacional de Assistência Social – PNAS e normatizar e regular a prestação de serviços, sejam eles de caráter público ou privado no campo da política em questão. Além disso, deve acompanhar e fiscalizar as entidades e organizações de assistência social, zelar pela efetivação do sistema participativo e descentralizado, acompanhar e avaliar a gestão dos recursos, divulgar no Diário Oficial da União todas as decisões, bem como do Fundo Nacional de Assistência Social - FNAS, dentre outras (BRASIL, CNAS, 2010).

A LOAS como lei inova ao afirmar para a Assistência Social seu caráter de direito não contributivo (independentemente de contribuição à Seguridade e para além dos interesses do mercado), ao apontar a necessária integração entre o econômico e o social e ao apresentar novo desenho institucional para a Assistência Social (YASBECK, 2006, p.12).

Portanto, fica instituído que cabe ao Estado e a suas instituições consolidarem em rede uma Política Pública de direito, rompendo com práticas de benemerência e filantropia.

A PNAS, que é um documento que normatiza as ações da Assistência Social, Resolução nº 145 de 15/10/2004, promove principalmente a defesa e a atenção aos interesses e necessidades das pessoas em situação de risco e/ou vulnerabilidade social, cabendo à mesma ações que promovam a prevenção, a proteção, a promoção e a inserção social, como também um conjunto de garantias e seguranças. A mesma é construída a fim de integrar as demais políticas públicas, considerando as particularidades do território e efetivando, assim, a garantia dos mínimos sociais, bem como a universalização dos direitos sociais (MDS, PNAS, 2004). Tem como órgão gestor, em âmbito nacional, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS. Fica instituído, também na LOAS, em seus artigos 4º e 5º, enquanto modelo de gestão, o Sistema Único da Assistência Social - SUAS.

O Sistema Único de Assistência Social – SUAS, descentralizado e participativo, tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da Proteção Social Brasileira, que em 6 de julho de dois mil e onze, pela Lei Orgânica da Assistência

Social 8.742 de 1993, é alterada pela Lei 12.435, que dispõe sobre a organização da Assistência Social, garantindo a continuidade do SUAS.

Consolida o modo de gestão compartilhada, o cofinanciamento e a cooperação técnica entre os três entes federativos que, de modo articulado e complementar, operam a Proteção Social não contributiva de Seguridade Social no campo da Assistência Social.

O Sistema organiza as ações da Assistência Social em dois tipos de proteção social. A primeira é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. A segunda é a Proteção Social Especial, destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco ou com os seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros aspectos.

O SUAS engloba também a oferta de Benefícios Assistenciais e Eventuais, tais como: Benefício Prestação Continuada - BPC para pessoa com deficiência e idoso a partir de 65 anos conforme art. 20. LOAS é a garantia de um salário-mínimo mensal que para pessoas que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida pela família. E os Benefícios Eventuais, conforme art. 22, são as provisões suplementares e provisórias que integram organicamente as garantias do SUAS e são prestadas aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública.

A gestão das ações e a aplicação de recursos do SUAS são negociadas e pactuadas nas Comissões Intergestoras Bipartite - CIB e na Comissão Intergestora Tripartite - CIT. Esses procedimentos são acompanhados e aprovados pelo Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS e seus pares locais Conselhos Estaduais e Municipais, que desempenham o controle social.

O SUAS é fruto de um acordo federativo entre as três instâncias de Governo Federal, Estadual e Municipal, a fim de promover uma gestão descentralizada no que toca ao financiamento e monitoramento dos serviços socioassistenciais. Tem como ponto de partida para sua implementação a Norma Operacional Básica - NOB/SUAS, aprovada pelo CNAS - Resolução nº 130 de 15/10/05. Tem como características principais a Proteção Social, a defesa de direitos socioassistenciais e a vigilância social, atribuindo à política em questão uma nova lógica de organização das ações, classificadas em níveis de complexidade, considerando as peculiaridades territoriais e regionais. Tal ação visa viabilizar um sistema participativo e

descentralizado como forma de materializar a LOAS, tendo como finalidade garantir os princípios previstos pela Política Nacional da Assistência Social - PNAS.

De acordo com a PNAS-2004, a família, independentemente dos formatos ou modelos que assumem, é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, delimitando, continuamente, os deslocamentos entre o público e o privado, bem como geradora de modalidades comunitárias de vida. Todavia, não se pode desconsiderar que ela se caracteriza com um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e, geralmente, também por desigualdade, além de que nas sociedades capitalistas a família é fundamental no âmbito da proteção social (PNAS, 2004).

A importância da família no contexto da vida social está explícita no artigo 226, da Constituição Federal do Brasil, quando declara que: “Família, base da sociedade, tem especial Proteção do Estado”, endossando assim o artigo 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 do Estado. No Brasil, tal reconhecimento se reafirma nas legislações específicas da assistência social, Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA; Estatuto do Idoso e na própria Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, entre outras (PNAS, 2004).

Nessa ótica, a centralidade da família com vistas à superação da focalização, tanto relacionada a situações de risco como a de segmentos, sustenta-se a partir da perspectiva postulada, ou seja, a centralidade da família é garantida a medida que na assistência social, com base em indicadores das necessidades familiares, é desenvolvida uma política de renda em patamares aceitáveis para as tarefas cotidianas de cuidado e que valorizem a convivência familiar e comunitária (PNAS, 2004).

De acordo com o que foi relatado acima, podemos compreender que a política de assistência social tem como foco resgatar famílias que vivem a vulnerabilidade social e reintegrá-las na sociedade, inserindo-as nos programas e projetos oferecidos pela Proteção Social Básica e pela Proteção Social Especial.

De acordo com a PNAS (2004), a Proteção Básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Já a Proteção Social Especial é destinada às famílias e aos indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e psicológicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras.

3.2 O CRAS e suas formas de atuação no meio familiar

Os Serviços de Proteção Social Básica são ofertados nos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS. O CRAS “é uma unidade pública estatal descentralizada da Política de Assistência Social, responsável pela organização e oferta de Serviços de Proteção Social Básica do Sistema Único da Assistência Social - SUAS nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e Distrito Federal” (PNAS, 2004), ou seja, o CRAS é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social. Inicialmente, em Fortaleza, foram implantados dez CRAS, em 2004.

Os Serviços da Proteção Social Especial de média e alta complexidade são realizados no Centro de Referência Especializada de Assistência Social - CREAS. O CREAS “é uma unidade pública estatal responsável pela oferta de orientação e apoio especializados e contínuos a indivíduos e famílias com seus direitos violados” (BRASIL, 2009).

Já na Proteção Social Básica, o principal programa ofertado pelo o CRAS é o Programa de Atenção Integral à Família - PAIF, cujos objetivos são: fortalecer a função protetiva da família e prevenir a ruptura dos seus vínculos, sejam esses familiares ou comunitários, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida nos territórios; promover aquisições materiais e sociais, potencializando o protagonismo e autonomia das famílias e comunidade; promover acessos aos serviços setoriais, contribuindo para a promoção de direitos de apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio de promoção de espaços coletivos da escuta e troca de vivência familiar.

As ações do PAIF são: acolhida; oficinas com as famílias; ações comunitárias; ações particularizadas; encaminhamentos; busca ativa; visita domiciliar. São prioridades as seguintes situações consideradas de maior vulnerabilidade social: família 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 recém-retiradas de seus territórios de origem, em função da implementação de empreendimentos com impactos ambientais e sociais; famílias com moradia precária (sem instalações elétricas ou rede de esgotos, com espaço muito reduzido em áreas com risco de deslizamento, vivenciando em situações declaradas de calamidade pública, dentre outras); famílias pertencentes aos povos e comunidade tradicionais (indígenas, quilombolas, ciganos e outros); famílias ou indivíduos com vivência de discriminação (étnico-raciais e culturais faixa etária, de gênero, por orientação sexual, por deficiência); famílias vivendo em contextos de extrema violência (áreas com forte presença do crime organizado, tráfico de drogas); famílias com

crianças ou adolescentes que ficam sozinhos em casa sob cuidados de outras crianças, ou que passam muito tempo na rua devido à ausência de serviços socioassistenciais, de educação, cultura, lazer e de apoio à família; famílias com integrantes que apresentam problemas que demandam do grupo familiar proteção e/ou apoio e/ou cuidados especiais (transtornos mentais, doenças crônicas, etc.) (BRASIL, 2012).

Vale ressaltar que o CRAS também oferece atendimento do Cadastro Único, que é inserção da família a Programas de Transferência de Renda – Bolsa Família, disciplinado pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007, enquanto o BPC está regulamentado pelo Decreto nº 6.214, de 26 de setembro 2007. Essas duas normativas trazem conceitos essenciais para a operacionalização do Cadastro Único e do BPC. O Decreto nº 8.805/2016 que altera o decreto nº 6.214/2007 determina que “as informações para cálculo para renda familiar mensal per capita serão declaradas no momento da inscrição da família do requerimento no cadastro único (...)”.

Assim, para utilização da renda do cadastro único do processo de manutenção do BPC será necessária a coleta de informações adicionais de renda na Declaração de Renda do Grupo Familiar. Essas rendas serão deduzidas das rendas declaradas no Cadastro Único.

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

Com o intuito de refletirmos sobre a atual condição da Política de Assistência Social no município de Fortaleza, faz-se necessário evidenciar alguns de seus avanços e entraves na contemporaneidade. Como inovações na política em questão, é crucial citar a reordenação de sua gestão, como um sistema político administrativo descentralizado e participativo, abarcando os três níveis do governo. Foram ampliados os espaços de participação política e social nos trâmites de gestão e deliberação da política de assistência social, além de colaborar para o reconhecimento das peculiaridades (culturais, naturais, históricas, dentre outras) de cada município. Abriu-se cada vez mais o rol de ações articuladas às demais políticas sociais.

Com esses novos rearranjos, é incorporada também a atuação de instituições privadas e mistas, como as organizações não governamentais, as quais são integradas ao processo por proverem as necessidades voltadas à “defesa dos direitos”, principalmente os direitos socioassistenciais.

Entretanto, no campo dos direitos sociais, houve um retrocesso decorrente do modo de produção capitalista com vistas ao modelo neoliberal, intensificado na década de 1990, período marcado por fragilizações no âmbito das políticas sociais. São incorporadas novas percepções referentes aos direitos e à justiça social, novas formas de alocação de recursos públicos e novos parâmetros de regulação, ocasionando uma série de reformas as quais acarretaram mudanças cruciais nesse processo. Assim, é importante frisar que no contexto de emergência de práticas neoliberais surgem novas configurações da questão social, tais como a fragilização das relações de trabalho e o sucateamento do aparelho estatal no que tange à garantia da proteção social. Isso resulta, dentre outros fatores, em ações e/ou posturas que tendem a retroceder às práticas filantrópicas em uma nova roupagem que torna cada vez mais tênue o princípio da universalidade dos direitos sociais. O contexto vigente,

(...) construiu para a Assistência Social um perfil ainda longe proposto pela LOAS, perfil desarticulado que colocou em evidência um caráter seletivo, focalista e fragmentador para as suas intervenções com medidas assistenciais meramente compensatórias face aos efeitos dos ajustes estruturais da economia (YAZBEK, 2006, p. 12)

Nessa conjuntura há um difícil processo de ruptura com os traços assistencialistas que ainda pairam sobre o campo da assistência social. Há um retrocesso na década de 1990, ainda que de forma velada, às práticas pautadas na filantropia e no voluntariado, as quais ainda persistem existir, descaracterizando e depreciando todo um contexto de lutas pela conquista dos marcos legais que norteiam a política supracitada. Insistem ainda os resquícios da cultura moralista, a qual culpabiliza o indivíduo por sua precária condição econômica e social, desconsiderando, assim, que vários são os determinantes estruturais que compõem a totalidade da vida social, os quais se pulverizam a partir de mediações e incidem negativamente sobre a massa já destituída da riqueza socialmente produzida.

Há uma flexibilização, precarização e desregulamentação das relações de trabalho de nível superior que atuam em instituições públicas e privadas no campo da política social, gerando baixos salários, intensificação do trabalho, precarização de vínculos e condições de trabalho, perda e/ou ausência de direitos sociais e trabalhistas, a insegurança no emprego,

ausência de perspectivas de progressão na carreira, e isso pode ser percebido na Política de Assistência Social, não só município de Fortaleza, mas no Brasil.

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

A Política de Assistência Social teve avanços nos seus anos de glórias de 2004 a 2012 no município de Fortaleza e uma queda crescente de sua referência, enquanto política de direitos, pois passou a negar os seus na perspectiva de direitos trabalhistas, condições de trabalho e da continuidade da política, em virtude da continuidade dos serviços prestados à população, que se encontra sem nenhuma assistência, nem a política de direito nem a filantrópica. Hoje o quadro atual de profissionais dos CRAS é mínimo e não condiz com o NOB-SUAS.

Em Fortaleza, temos vinte e sete Centros de Referência Social - CRAS distribuídos nas seis regionais, localizados em áreas com menor Índice Desenvolvimento Humana – IDH. Os CRAS são divididos por territorialização e cada um deles tem a sua área de abrangência, que são os bairros por ele assistidos. A relação dos CRAS está no Anexo 1.

Em agosto de 2004 foram implantados 8 CRAS no município de Fortaleza, na gestão do Prefeito Juraci Magalhães, dando início à implantação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS no município, nos bairros de menor Índice de Desenvolvimento Humano - IDH. Em 2005, a Prefeita Luiziane Lins, ao assumir administração da Prefeitura de Fortaleza, teve o compromisso de realizar uma gestão priorizando população mais pobre de nossa cidade.

Assim, foi criada a primeira Secretária Municipal de Assistência Social de Fortaleza, que até então era uma coordenadoria dentro da Secretária Municipal de Educação, visando à Assistência Social como uma Política Pública de Direito. Após cinco anos da sua primeira administração, foi possível identificar avanços significativos na Política de Assistência Social no município de Fortaleza, fortalecendo, assim, o Sistema Único de Assistência Social - SUAS, onde houve uma expansão e criação de serviços de Proteção Social Básica e Especial.

Vale ressaltar que a gestão da Prefeita Luiziane Lins teve foco na participação popular, descentralização das ações e serviços da Assistência Social, com destaque para as Políticas Públicas setoriais e criação de equipamentos, tais como novas Secretárias e Coordenadorias, priorizando a população mais vulnerável da cidade de Fortaleza. Destaca-se a Coordenadoria Mulher, Centro de Referência da Mulher Francisca Clotilde, Casa de Abrigo

para as mulheres vítimas de violência, a criação da coordenadoria da juventude, a implantação de programas e equipamentos voltados para a juventude, tais como Projovem, Centro Urbano de Cultura e Arte – CUCAs Barra do Ceará, além da criação da Secretária de Direitos Humanos - SDH.

Em Fortaleza, o trabalho vem sendo realizado na tentativa de romper a concepção da assistência social como filantropia e benemerência - marca história de sua origem. Inaugurou – se, assim, uma atuação marcada por uma cultura de direitos e responsabilidade do Estado, em resposta às múltiplas expressões da questão social brasileira (IAMAMOTO, 1999; IANNI, 1989).

Atualmente, a Política de Assistência Social em Fortaleza encontra-se precária. Na primeira gestão do Prefeito Roberto Cláudio, foram priorizadas reformas dos prédios públicos, a ampliação de novos CRAS e serviços tais como a mudança do nome e do prédio da Secretaria Municipal de Assistência de Assistência Social – SEMAS para Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento e Combate à Fome - SETRA, atualmente localizada no bairro da Parangaba, onde a política do trabalho teve uma maior visibilidade com criação do SINE municipal, Central de Vagas de Emprego, Centro de Referência de Qualificação Profissional, Projeto Gente de Valor e também serviços tais como Centro Dia de Referência para pessoa com deficiência, Pousada Social, Plano Municipal da Primeira Infância, Conselho Tutelar 24 horas, Projeto Cavalaria do Futuro, Projeto Sentando Oportunidade, Restaurante Popular, Serviço Abordagem Social – CPDrogas. Além disso, foi possível visualizar que priorizou infraestrutura e deixou a desejar na área de recursos humanos.

Já na segunda gestão, a novidade é a fusão de pastas que dão origem às secretarias de Desenvolvimento Social, Direitos Humanos e Combate à Fome, comandadas por Elpídio Nogueira; e Desenvolvimento Econômico e Trabalho, gerida por Mosiah de Caldas Torgan.

Com nova visibilidade, a Política de Assistência Social vem passando por mudanças significativas: contratação dos profissionais por seleção pública, sem direitos trabalhistas e com prazo de início e término de dois anos; o cargo de coordenador de CRAS passou a ser cargo Comissionado de indicação política, sem exigências do conhecimento da PNAS/LOAS e C.F 1988.

A NOB-RH/SUAS sugere que as instituições que trabalham em prol da sociedade tenham um quadro mínimo de profissionais na sua área de atuação.

A NOB-RH/SUAS estabeleceu, ainda, as funções essenciais para a gestão do SUAS no município, no estado, Distrito Federal e União , além de definir, como a primeira das responsabilidades desses entes em relação à Gestão do Trabalho: “destinar recursos financeiros para a área, compor os quadros do trabalho específicos e qualificados por meio

da realização de concursos públicos”. A composição de equipes de referência para gestão e operação dos serviços socioassistenciais, como estabelece a NOB-RH/SUAS, bem como para a gestão do próprio Sistema, no âmbito da União, estados, Distrito Federal e municípios por meio de concursos públicos é, portanto, uma exigência ética e legal, enfatizada pelas principais normativas (MUNIZ, p.20, 2011)

Pode-se perceber que a Política de Assistência Social no município de Fortaleza vem pecando quanto à contratação dos profissionais que a executam, uma vez que a rotatividade dos mesmos fragiliza e nega direitos já conquistados, cujo foco principal é o fortalecimento de vínculos, referência e acompanhamento familiar como premissa às orientações da PNAS. Portanto, só é possível de realizar mediante vínculos de afetividade e confiança, tendo como referência o profissional do CRAS que passa a acompanhar sua história de vida, passando a fazer parte daquela comunidade, referenciando as famílias em acompanhamento no território. Com a rotatividade dos profissionais, não é possível manter vínculos com a comunidade.

Diante da atual gestão e realidade da Política de Assistência Social em Fortaleza, pode-se perceber que em alguns CRAS encontram-se as equipes incompletas e, principalmente, sem o profissional de serviço social. No entanto, o cargo de coordenador que seria preenchido por servidor público da Política de Assistência Social, conforme Norma Operacional Básica – Recursos Humanos, exatamente para não ocorrer a quebra dos vínculos com a comunidade, faz desse profissional uma referência no território.

A PNAS reconhece a precarização das condições de trabalho pelo enxugamento da esfera pública do estado e pelas próprias transformações no mundo do trabalho e a inexistência de debate nessa área da assistência social, permeada, por outro lado, pelo surgimento de novas funções/ocupações. Destaca a urgência de uma política nacional de capacidade que dê conta de qualificar os trabalhadores, gestores e conselheiros da área para assumirem as novas competências que os avanços legais trouxeram à assistência social. Aponta, ainda, a criação de planos e carreiras, cargos e salários e a instituição de mesas de negócios como questões prioritárias na agenda do SUAS, ao lado da priorização do concurso público, como instrumento de enfrentamento a precarização do trabalho, de requalificação do Estado e do espaço público, de valorização de seus trabalhadores na direção da universalização da proteção social, ampliando o acesso aos bens e serviços ofertados com qualidade e transparência (MUNIZ, p.19, 2011)

Hoje, na conjuntura atual da Política de Assistência Social, as contratações são precárias, o cargo de coordenador de CRAS é comissionado, por indicação política (vereadores), ficando, assim, o CRAS titulado à figura do vereador, regredindo no que tange às conquistas da CF 88, LOAS/PNAS/SUAS, onde os serviços são realizados em troca de favor e não por direito.

Diante dessa realidade, limitei minha área de pesquisa no CRAS – SERVILUZ, esse implantado em 2006, com a equipe técnica da época lotada em uma unidade social já existente, onde funcionava o salão de idoso Francisco Soares de Carvalho e se deu início ao

reconhecimento da área, suas vulnerabilidades e potencialidades, bem como a divulgação do equipamento. Esse processo foi realizado através de visitas domiciliares e institucionais para divulgação dos serviços, programas e projetos ofertados pelo CRAS.

O CRAS - Serviluz está localizado na periferia da cidade, que apresenta problemas de infraestrutura urbana, comuns a várias comunidades carentes de Fortaleza, inscrito na área de abrangência da Secretaria Executiva Regional II - Ser II. São algumas vulnerabilidades sociais: tráfico de drogas e armas, dependentes de substâncias psicoativas, utilização de menores como 'aviões', rivalidade de território entre gangues e alto índice de homicídios e a violência urbana. Pode-se perceber conforme dados pesquisa Jornal Diário do Nordeste, de 2012, que o bairro é um dos que têm o menor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH).

Relato que o Centro de Referência da Assistência Social - CRAS SERVILUZ, no momento, encontra-se sem coordenador, sem profissional da Assistência Social, que conforme a Lei nº 8662/93 que Regulamenta a Profissão, é privativa do assistente social a concessão de benefícios eventuais a auxílio natalidade, auxílio mortalidade e demais benefícios, conforme art. 22 da Lei Orgânica da Assistência Social- LOAS, ficando a comunidade do Serviluz sem acessar seus direitos garantidos por lei e os Serviços Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, que está desativado por falta recursos.

4. ANÁLISE DE DADOS

A visita domiciliar é uma técnica social, de natureza qualitativa, por meio da qual o profissional se debruça sobre a realidade social com a intenção de conhecê-la, descrevê-la, compreendê-la ou explicá-la. O seu diferencial em relação a outras técnicas é que tem por lócus o meio social, especialmente o lugar social mais privativo e que diz respeito ao território social do sujeito: a sua casa ou local de domicílio (SAMARO, 2014, p. 19).

Este capítulo de análise de dados irá relatar detalhadamente o que foi coletado durante as entrevistas realizadas com as famílias que receberam atendimento domiciliar pelos profissionais da Assistência Social do CRAS Serviluz. A realização desta pesquisa será para compreender melhor, junto com as famílias, como ocorrem essas visitas e se houve mudança na vida delas após a realização desses encontros. Além disso, busca-se constatar se de fato são orientadas sobre seus direitos e deveres com os cidadãos.

Hoje, a instituição encontra-se com o quadro de funcionários reduzido e no momento está composta por 1 Psicóloga, 1 Psicopedagoga, 1 Educadora Social, 1 Motorista disponível apenas 3 vezes por semana e 1 Pedagoga que recentemente ocupou o cargo de Coordenadora, que no caso deveria ser ocupado por uma Assistente Social. O serviço de convivência e fortalecimento de vínculos voltado para as crianças, adolescentes e idosos está desativado há 1 ano por falta de equipamento, alimentação e funcionários capacitados para dar continuidade a essas ações.

Na análise de dados, o nome dos usuários será substituído por cores para, assim, não comprometê-los e garantir o sigilo que lhes foi prometido. Este capítulo será dividido em 3 tópicos. O primeiro tópico irá relatar como ocorreu a primeira visita domiciliar realizada na casa das famílias entrevistadas. O segundo tópico vai relatar se após a visita as famílias receberam algum tipo de amparo por meio dos profissionais do CRAS. O terceiro tópico mostrará a importância de se ter um diálogo simples e esclarecedor no ato da visita para que as famílias possam compreender o que lhes é falado e, por fim, irei relatar o significado da visita domiciliar para as famílias entrevistadas.

4.1 A primeira visita domiciliar recebida pelas famílias

Nesta primeira etapa da entrevista, busquei compreender como foi que aconteceu essa primeira visita domiciliar na casa dos entrevistados. Busquei saber quando e como ocorreu a visita e por qual motivo ela foi realizada.

De acordo com a primeira família que entrevistei, a primeira visita realizada em sua casa ocorreu há mais de 8 anos e eles não lembravam exatamente o dia e nem detalhes, mas disseram que foi muito importante ter recebido esse profissional da Assistência Social em sua casa, explicando que quando estava sendo acompanhada pelo CRAS Serviluz, sentia-se amparada. Porém, as visitas foram ocorrendo com menos frequência e depois pararam totalmente de acontecer.

Senhor Azul me relatou que, quando foi ao CRAS procurar saber o que estava acontecendo, deparou-se com o CRAS praticamente desativado. “Lá não tem bebedouro, lá não tem nada que a gente tinha, acabou de abandonar nós. Eu gostava de lá, lá a gente dançava, agora se eu quiser dançar eu tenho que ir lá pro Mercados dos Pião, lá tá animado”.

Percebi pela expressão de Senhor Azul que há uma desmotivação muito grande ao se deparar com a instituição e os serviços que deveriam ser ofertados, e o mesmo já não acredita mais que as ações do CRAS irão voltar a funcionar, a ponto de não querer dar continuidade à minha entrevista. Só aceitou dar continuidade quando expliquei para ele o motivo de minha visita em sua residência, que seria para concluir o meu Ensino Superior e consequentemente contribuir junto com a Política de Assistência Social.

Diante disso, percebo a necessidade de novos projetos e ações sociais voltados para essas famílias que estão se sentindo desamparadas pela Política de Assistência Social.

Pude compreender perfeitamente o que o Sr. Azul falou, como também compreendo os profissionais do CRAS Serviluz, que relatam que estão sem equipamentos adequados para executar as ações voltadas para a comunidade e sem os equipamentos que deveriam ser oferecidos pela Política de Assistência, de modo que não têm como executar adequadamente os serviços ofertados pelo CRAS. Lembrando que há uma dificuldade muito grande em acessar essas comunidades, pelo fato de haver uma rivalidade entre uma comunidade e outra, por consequência do tráfico de drogas que existe nas comunidades, dificultando o acesso desses profissionais às residências dos usuários, deixando os mesmos desamparados, sem a proteção da Política de Assistência Social.

A Política de Assistência Social a cada dia vem enfraquecendo por falta de mobilidade das pessoas e, principalmente, dos próprios profissionais da assistência social.

Mesmo porque sabemos que os CRAS são efetuados em comunidades que vivem em vulnerabilidade social, mais um motivo para haver mobilização da comunidade e de todos os profissionais da assistência social reivindicando os seus direitos.

Sr. Azul também relatou que se entristece muito ao ver que o CRAS está perdendo sua forma de dar assistência à população. Ele acrescenta que não consegue entender como um órgão dessa importância, estruturado e cheio de coisas boas, pode perder projetos de assistência básica e nada ser feito para mudar o ocorrido.

Durante a minha pesquisa, participei da Pré-Conferência que estava sendo realizada no CRAS Serviluz e percebi a falta de mobilização desses profissionais com a comunidade, pelo fato de não haver um usuário nessa reunião. A Pré-Conferência acontece justamente para haver debates, relatar as mudanças ocorridas e as dificuldades que são encontradas e explicar para a comunidade os seus direitos e deveres como cidadão. A realização da Pré-Conferência tem como objetivo apresentar o tema e aprofundar os eixos da Conferência Municipal e também sensibilizar os participantes para a importância da Política de Assistência.

D. Lilás, representante da segunda família entrevistada, falou que não se lembra muito bem de quando ocorreu a primeira visita, pois já estava com muito tempo que havia acontecido. A mesma acrescentou que se lembra de detalhes da visita e da conversa com o profissional do CRAS, pois nesse dia se sentiu muito importante.

Essa visita foi muito marcante pra mim, pois foi a primeira vez que consegui me sentir um pouco incluída na sociedade. Quando a mulher lá do CRAS chegou aqui na minha casa e entrou, eu senti que as coisas poderiam melhorar. Foi como se a esperança se acendesse dentro de mim e da minha família.

A terceira família falou que a primeira visita do Assistente Social em sua residência foi para saber se seus filhos estavam inseridos em algum projeto ofertado pelo CRAS. Ao perguntar como foi essa visita do profissional em sua residência, a D. Branca falou que:

É, foi importante, depois dessa visita os meninos iam pro projeto do PAIF, mas agora não tem mais é nada, nunca mais pisaram aqui e quando a gente vai lá não tem nada, só tem cinco fichas e quando chega a minha vez as fichas acabou [sic], eu nunca mais nem fui lá, só vou quando é pra ajeitar o Bolsa Família.

Percebi na fala da D. Branca que a mesma gostava quando era acompanhada pelo CRAS, e que agora estava desmotivada por seus filhos não estarem mais fazendo parte dessas atividades, porque no CRAS eram ofertadas oficinas de artes, danças e cursos

profissionalizantes nos quais esses jovens eram inseridos. Pela visão de D. Branca, seus filhos teriam um futuro melhor se continuassem com essas atividades.

Os motivos dessas ações não estarem sendo mais executadas são os que já foram citados acima: falta de boa estrutura na instituição, rotatividade de profissionais, falta de equipamentos e alimentações que eram oferecidas para a população que era atendida pelo CRAS.

A quarta família relatou que recebeu visita da assistente social apenas no período de sua gestação, porque ela foi em busca de assistência no CRAS. A visita para ela foi muito importante, pois assim conheceu os benefícios aos quais ela tinha direito, como por exemplo: o Kit Enxoval e o Auxílio Maternidade. A D. Amarela falou que:

A última vez que ela veio, foi pra entregar o Kit Enxoval e me cadastrar no Bolsa Família, depois disso nunca mais apareceu, quando eu quero alguma coisa eu vou lá e é só pra ajeitar meu bolsa família, porque lá não tem mais nada, é muito bom quando elas vêm aqui, a gente fica sabendo das coisas, melhor do que ir lá, porque a gente fica mais à vontade, pois estamos em nossa casa, quando a gente vai lá, a gente nunca fica sozinha pra conversar com a mulher porque sempre tem outra perto escutando o que a gente tá falando.

Nessa entrevista, ficou claro que as famílias gostam quando recebem as visitas do CRAS, pois como a D. Amarela relatou, ela fica mais à vontade por estar na sua casa, podendo assim falar todos os problemas que está ocorrendo, sem a presença de pessoas que ela não conheça e não confie.

A quinta família relatou que gostou muito de receber a visita domiciliar porque a partir dessa visita ela foi orientada a solucionar o problema pelo qual estava passando, que era a sua mãe acamada e o benefício Auxílio Doença de sua mãe cortado. A D. Verde falou:

Gostei muito da Assistente Social na minha casa porque ela me orientou o que fazer com a minha mãe acamada, encaminhou a minha mãe para o posto de saúde e para o INSS pra resolver o dinheiro da minha mãe, gostei muito, pois a minha mãe ficou sendo acompanhada por muito tempo e a gente se sentia muito ajudada.

De acordo com o relato da família da D. Verde, a visita desses profissionais da Assistência Social é de suma importância pelo fato da mesma se sentir acolhida e orientada em relação aos problemas financeiros de sua família, ter atendimentos psicossociais individuais e em grupos, orientação e encaminhamentos para os demais serviços oferecidos pela rede socioassistencial. Contudo, sabemos que a Política de Assistência Social vem sendo fragilizada e, por conta disso, as famílias que vivem em vulnerabilidade social estão deixando de ser acompanhadas e orientadas.

Quando o pessoal lá do CRAS vinha aqui em casa pra fazer as visitas e conversar sobre os nossos direitos e deveres, eu sentia que mesmo com todas as dificuldades que enfrentava de alguma forma eu seria protegida pelo Estado e conseguiria garantir, mesmo que pouco, os meus direitos de cidadão. Mas acabou tão rápido, foi tão de repente que as visitas pararam, que me senti na estaca zero novamente (DONA LILÁS).

Pude compreender, através da fala dos entrevistados nessa primeira parte da entrevista, que a falta da visita domiciliar entristece muito as famílias, pois as mesmas passaram a se sentir sozinhas no meio de uma sociedade tão egoísta. Pude ver claramente que o desejo deles era de que essas visitas fossem contínuas, de que as visitas não tivessem acabado, para que eles pudessem continuar a ter um amparo, mesmo que fosse mínimo, por meio do Estado. É o que veremos no tópico a seguir, onde serão relatados se houve ou não amparo social após as visitas e se essas visitas trouxeram alguma mudança para essas famílias.

4.2 O amparo social após a visita domiciliar e as mudanças trazidas junto com ela

Sabemos que a visita domiciliar é um instrumento importante, utilizado por profissionais capacitados, cujo objetivo é conhecer de forma mais aprofundada a realidade social da família visitada. Porém, o que pude ver nessa etapa da entrevista é que o amparo social de que as famílias necessitavam aconteceu somente no dia da visita, deixando as famílias à mercê da própria sorte depois que aquela se encerrava.

Com o rompimento dessa visita, as famílias foram perdendo a oportunidade de ir atrás dos seus direitos, pois elas se viram novamente sozinhas; é o que veremos nos relatos da família no decorrer deste tópico.

Ao entrevistar as cinco famílias, elas relataram que, quando ocorriam essas visitas domiciliares realizadas pelos profissionais da Assistência Social, elas conseguiam os benefícios que eram ofertados pelo CRAS, que segundo a PNAS são: Acolhida; Oficina com Famílias; Ação Comunitária; Ação Particularizada; Encaminhamentos; Promover acessos à rede de proteção social de assistência social; Promover e usufruir os direitos socioassistenciais; Apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares.

Nosso primeiro entrevistado foi o Sr. Azul, que relatou que o amparo social após a visita ocorreu mais por pouco tempo. Para ele, esse amparo era pra ser contínuo. O mesmo relata que gostava muito quando aconteciam as visitas e que sente bastante falta delas.

Sim, nós ficamos amparados, não por muito tempo, gostaria que tivesse continuado, pois gostava muito delas aqui. Com as visitas, eu conseguia me sentir um pouco mais gente, porque eu conhecia meus direitos como cidadão e assim podia ir atrás dele. Também, nessas visitas eu tinha amparo, podia contar com alguém.

Com o relato do Sr. Azul, pude compreender que a visita domiciliar aconteceu poucas vezes devido à falta de profissionais capacitados para essa tarefa e também devido às dificuldades que o CRAS enfrenta como órgão público. O amparo desejado pelas famílias não aconteceu. Diante dessa situação, fica evidenciada a ineficiência dos órgãos do Estado que deixam a população muitas vezes sem suporte.

D. Lilás também relatou que o amparo diminuiu com a regressão das visitas. Ela disse que foi através dessas visitas que começou a ver uma melhoria na vida dos filhos, começou a ver que os meninos estavam mudando. Ela relatou:

A assistente social vinha sempre aqui em casa e com a visita dela os meninos deixaram de andar mais nas ruas e tão na escola em tempo integral e foram encaminhados para o 'CREU', Aquarela e pelo CAPs Geral, melhoraram os meninos, era muito bom quando ela visitava minha casa eu me sentia aparada, nunca mais apareceram aqui, mas como deixaram tudo explicado, eu tô cuidando como ela me ensinou.

Com base na fala da D. Lilás, ficou claro que as visitas foram de suma importância na vida da sua família e que através delas houve uma mudança muito positiva em relação à educação de seus filhos, pois estão todos inseridos e acompanhados em programas sociais e escolas de tempo integral para as quais foram encaminhados. Apesar das visitas não estarem sendo mais realizadas, a família está dando continuidade ao que foi orientado pela profissional, mesmo porque a história dessa família não é mais competência do CRAS, ela está sendo amparada pelo CREAS, que é a Assistência Social de média complexidade.

D. Branca relata que ficou sem amparo devido à perda das visitas domiciliares. Ela diz também que não foram só as visitas que acabaram, mas que o próprio CRAS do Serviluz ficou meio que desestruturado com o passar do tempo. Ela relata:

Lá não tem mais nada, nem ficha. Quando chegamos lá e precisamos de alguma orientação, de alguma informação sobre benefícios ou qualquer outra coisa, parece que nunca tem ninguém que possa nos ajudar. É muito difícil, porque a gente se vê sem amparo algum, ficamos abandonados.

D. Amarela, da quarta família, disse que ficou totalmente desamparada, que não sabe o que aconteceu. Que aconteceram sim algumas melhorias, ainda que poucas. Ela fala:

Nunca mais apareceram aqui, eu nunca mais vi. Fico muito triste por isso, porque não temos a quem recorrer quando precisamos. Ah, e essas visitas, mesmo que em poucas vezes tenham ocorrido, ela trouxe mudanças, os meninos estão na escola, aprendi sobre meus direitos. É uma pena não acontecer mais.

D. Verde, a responsável pela quinta família entrevistada, disse que nada mudou após a visita em sua casa, visita essa que só aconteceu uma única vez. Ela relata:

Não mudou, porque eles não vêm mais aqui e nem eu vou mais lá. É como se nunca tivesse nem acontecido nenhuma visita. Acho que esse tipo de projeto, de acompanhamento deveria ser sempre que possível realizado, pra ver se tem alguma melhoria.

As mesmas citaram que antes dessas visitas não conseguiam inserir seus filhos nas escolas e tinham dificuldades no processo de retirada dos seus documentos ou até mesmo outros benefícios, mesmo porque, quando procuravam o CRAS, não conseguiam atendimento, porque as senhas eram limitadas, eram distribuídas apenas cinco fichas no período da manhã e cinco fichas no período da tarde. As famílias acrescentaram que, se o CRAS funcionasse adequadamente, eles teriam uma vida bem melhor. Não que o CRAS seja um conjunto de soluções para eles, mas que eles seriam orientados a onde buscar seus direitos. Porque eles mesmos dizem que sabem que têm os seus direitos, só não sabem onde buscar.

Para essas famílias entrevistadas, a visita domiciliar tem feito bastante falta. Muitas perderam o único apoio e assistência que recebiam. A maioria das famílias relatou que, com o fim da visita domiciliar, também chegou ao fim a única forma de inclusão e garantia de direitos que as mesmas recebiam.

Percebi que a maioria dessas famílias que eu entrevistei confunde muito assistência social com assistencialismo, como, por exemplo, quando elas recebem auxílios eventuais, como a cesta básica, elas acham que é dever do CRAS dar todos os meses, quando na verdade elas recebem apenas quando estão em caso de extrema necessidade, por isso que o diálogo e o contato dos profissionais da assistência social com as famílias deveriam ocorrer frequentemente, para que todas essas dúvidas e serviços que devem ser ofertados pelo CRAS fossem esclarecidos.

Através dessa etapa da entrevista, observei também que algumas famílias muitas vezes não compreendem o que é explicado no decorrer da visita, pois os profissionais usam a

linguagem formal, e acabam complicando o entendimento da família visitada, família essa que praticamente não terminou nem o ensino básico de educação e que necessita de uma explicação mais clara e objetiva. É o que veremos no tópico a seguir.

4.3 A importância do diálogo claro e objetivo no decorrer da visita domiciliar

Durante a visita domiciliar, é preciso ficar claro para as famílias que estão sendo visitadas todo o atendimento. Dessa forma, torna-se necessária a utilização de uma linguagem clara e objetiva, uma linguagem esclarecedora.

Nessa etapa da pesquisa, algumas das famílias entrevistadas relataram que muitas vezes, durante a visita domiciliar, não conseguiam entender o que o profissional estava explicando, pois o mesmo usava uma linguagem muito formal, o que dificultava para o ouvinte. Como D. Branca relatou:

Era muito difícil compreender o que o profissional falava, porque às vezes ele usava umas palavras complicadas, uns nomes estranhos. Eu ficava com aquilo na cabeça, mas aí tinha vergonha de perguntar o que era e fazer ele explicar tudo de novo. Seria tão bom que nessas visitas eles usassem um jeito mais fácil de falar.

Para o Sr. Azul, também era complicado de entender a linguagem dos profissionais. O mesmo explica que nem os estudos terminou e que tem coisas que ele não sabe nem o que é. Ele relata:

Às vezes, o pessoal da visita chegava aqui em casa e eu já ficava era preocupado com o que eles iam dizer, porque eu tinha medo das palavras serem difíceis e eu ter que ficar pedindo pra eles explicarem tudo de novo. É muito ruim não conseguir compreender o que é dito por não conhecer as palavras. Queria muito que quando essas visitas voltassem a acontecer eles falassem na nossa língua.

Assim como D. Branca e Sr. Azul, a família de D. Verde também tinha dificuldade ao receber a visita domiciliar e entender o que era explicado. D. Verde relatou que:

Tinha momentos da conversa que eles usavam umas palavras tão complicadas que eu ficava com vontade de rir. O que pra mim deveria ser uma visita esclarecedora tava era me enchendo mais ainda de dúvidas. O que me salvava era porque, graças a Deus, o meu filho tinha estudo, aí quando chegava à noite eu ia perguntar a ele tudo o que eu tinha ficado com dúvida. Mas se fosse depender da visita, tinha coisa que eu ia está sem entender até hoje.

O que podemos ver diante dos relatos dessas duas famílias é que os profissionais acabavam que esquecendo que uma das dificuldades que as famílias visitadas enfrentavam era a falta de estudo. Eles não tinham uma boa educação e, por esse motivo, não conheciam muitas palavras. As famílias também relataram que alguns profissionais que iam realizar a visita domiciliar nem sequer olhavam pra eles, pareciam que estavam ali sozinhos. Podemos ver que essa questão de visitar e não olhar para o entrevistado já era discutida por outros estudiosos. Como Amaro (2000, p. 199) relata:

Há profissionais que usam a visita domiciliar para realizar uma busca de “coisas”, como provas que atestem alguma situação. A impressão que fica é a de que a visita domiciliar terminará no momento em que se encontrar a “coisa” procurada. Imagine que situação desagradável: você é visitado e o profissional nem olha para você, pergunta coisas sem dialogar com você! Infelizmente há quem faça isso nas visitas.

A visita domiciliar deve acontecer de forma esclarecedora e deve ser acompanhada de afetividade, pois as famílias ali visitadas já sofrem bastante com a falta de inclusão e com o desprezo da sociedade devido à sua condição de vida.

Para outra parte dos entrevistados, a linguagem utilizada pelos profissionais no ato da visita domiciliar sempre foi clara, objetiva e esclarecedora. Para essas famílias, não existiram momentos de um diálogo difícil; ao contrário, tudo o que era dito no decorrer da visita era explicado mais de uma vez e de várias maneiras possíveis. Como D. Lilás relata:

Eu nunca tive nenhum problema em compreender o que os profissionais que faziam a visita falavam, pelo contrário, eles explicavam tão bem feito, era tudo tão fácil de compreender. Eles me ensinavam o que era meu de direito e também os meus deveres. Me indicavam os locais que eu precisava ir para conseguir os benefícios que o governo dá pros pobres. Eles ficavam sempre perguntando se eu realmente tava entendendo o que era falado e que se eu tivesse dúvida eu podia perguntar, porque eles estavam ali na minha casa era pra me deixar por dentro de tudo, e que eu não me preocupasse, que eles iam deixar tudo claro e objetivo pra mim.

Assim como a D. Lilás, a D. Amarela também não teve dificuldades em compreender o que os profissionais falavam, pois ela não tinha vergonha de perguntar de novo quando não entendia. Ela relata:

Quando as visitas aconteciam aqui em casa, eu não tinha nenhuma dificuldade de entender o que o pessoal falava. Eles sempre explicavam tudo de uma forma bem legal, eles até brincavam comigo direto, quebrando um pouco do clima tenso que fica, afinal nós não era acostumado [sic] com essas visitas. Mas também tinha uma coisa, se eles falassem alguma coisa que eu não entendesse, eu perguntava de novo, eu não tinha vergonha não, oh!, porque se eu não perguntasse, aí eu podia até perder a oportunidade de garantir algum direito meu. Eu dizia era muito pros meus vizinhos

aqui, que se eles não entendessem, eles perguntassem. Acho que é por isso que eles pararam de me visitar, porque eu ficava só perguntando (risos).

Com essa parte da entrevista, pude compreender que a linguagem utilizada durante a visita domiciliar deve ser clara, objetiva e comum. Por mais que algumas famílias consigam compreender o que é falado, deve-se sempre lembrar que existem pessoas que não vão compreender e que também não vão querer perguntar, pois muitas pessoas têm vergonha de tirar dúvidas sobre o que não entendem, por medo de serem reprimidas.

Fica-se aqui relatado que, quando se visitar qualquer família em prol de dar-lhes informação sobre seus direitos, deveres e sobre benefícios ofertados pelo Estado que lhes são garantidos por lei, deve-se sempre deixar claro o que é falado.

4.4 O significado da visita domiciliar para as famílias entrevistadas

Diante de tudo o que já foi relatado através da análise de dados, essa parte da entrevista é sem dúvida a mais importante. Nesta etapa, as famílias entrevistadas deixaram bem claro o quanto a visita domiciliar é importante para elas, o quanto a visita tem feito falta na vida delas, pois é como se tivessem perdido uma parte da sua garantia de direitos.

O primeiro a relatar sobre o que a visita significa para ele e sua família foi o Sr. Azul:

A visita domiciliar é muito importante pra gente. Quando eles vêm aqui na nossa casa e entra a gente se sente mais humano. É como se tivéssemos nosso momento de fama. Porque nós nunca temos oportunidade de nada, aí quando eles chegam, entram, conversam e até aceitam tomar aquele cafezinho, a gente se enche de orgulho e começa a ver que um dia, quem sabe um dia, poderemos ter uma melhoria na nossa vida.

Essa forma de pensar do Sr. Azul é vista por todas as famílias entrevistadas. D. Lilás explicou que:

Quando os profissionais lá do CRAS chegam aqui na nossa casa pra explicar pra gente o que nós precisamos fazer pra conseguir algo, a gente se sente mais seguro pra poder falar as coisas que tão se passando na nossa vida. Porque assim, quando a gente vai lá no CRAS pra pedir alguma informação ou até mesmo pra contar algo pessoal nosso, a gente não tem nenhuma privacidade. É um entra e sai direto, o povo fica tudo ali em cima querendo saber o que você tá falando, e aqui na nossa casa não, aqui nós pode dizer [sic] o que quiser, a gente fala tudo que tem pra falar, porque aqui a gente se sente seguro, não tem ninguém bisbilhotando sua conversa. A visita domiciliar era boa demais. Pensa em como faz falta.

Diante desses dois primeiros relatos, observei que a visita domiciliar traz para as famílias uma segurança maior ao se falar sobre sua vida, pois essa visita ocorre dentro da sua própria casa e não existe mais ninguém, além do entrevistado e do profissional, ali dentro da casa, que possa atrapalhar e constrangê-los eles na hora de falar.

Assim como Sr. Azul e D. Lilás, as outras famílias também têm o mesmo modo de pensar em relação ao significado da visita domiciliar. D. Branca também nos relatou o quanto essa visita era significativa para ela e a família:

Sabe, a visita domiciliar era algo inexplicável pra mim e minha família. Eu ficava contando os dias pra ela acontecer novamente. Ela tinha um significado muito importante pra mim, porque ela acontecia dentro da minha própria casa, e na minha casa eu podia me expressar do jeito que quisesse. Eu não precisava me sentir perdida e estranha, na verdade, eu me sentia acolhida, amparada e até um pouco reconhecida pela sociedade. Era muito bom. Tudo que mais queria era que essas visitas voltassem a acontecer, aí sim ia ficar melhor ainda.

Para D. Amarela, a visita domiciliar podia ser definida como o momento de reconhecimento pessoal:

Defino a visita domiciliar como um momento de reconhecimento pessoal porque eu recebia profissionais do CRAS dentro da minha residência, e nesse momento eu via que eles tinham interesse em me ajudar, em me fazer reconquistar os direitos que eu havia perdido. A visita tem um significado muito bonito, ela traz consigo a esperança de dias melhores, porque é nessa visita que a gente pode conhecer e aprender cada passo que devemos dar em busca dos nossos direitos. Que desejo muito que tudo se ajeite e as visitas aconteçam novamente.

Quando falamos de visita domiciliar, não temos a noção total do quanto as famílias se sentem agraciadas por receberem profissionais capacitados dentro da sua casa. Para muitos, trata-se apenas de um instrumento utilizado para identificar a situação das famílias, mas para essas famílias trata-se de um momento em que se é incluído novamente na sociedade, porque é a partir dessa visita que as mudanças vão ocorrendo de um modo geral. Como D. Verde me relatou:

Não se trata apenas de receber um profissional dentro da sua casa. Se trata de receber um profissional que vai tentar te ajudar da melhor forma possível, te deixando sempre por dentro de tudo aquilo que você deve correr atrás. Para mim, a visita domiciliar é o primeiro passo para buscar e garantir seus direitos, é nessa visita que nós, os abandonados pela sociedade e o Estado, começamos a nos sentir parte da sociedade novamente. É nesse momento da visita que conseguimos nos sentir seres humanos. Quem sabe essas visitas voltem a acontecer, seria uma benção.

Diante de tudo o que foi relatado pelas famílias entrevistadas no decorrer desta pesquisa de campo, pude concluir que a visita domiciliar é de grande importância para as famílias que a recebem. Mesmo com as dificuldades de compreensão e com as poucas vezes que ocorreram, fica claro que as famílias gostavam de quando aconteciam e desejam que elas voltem a acontecer, pois, além de ser um instrumento de pesquisa social, é também uma ferramenta de amparo para as famílias necessitadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa abordou a visita domiciliar como forma de inserção para as famílias por ela atendidas, destacando o conceito da visita domiciliar e de família, a importância da família na sociedade e a importância da visita frequente para essas famílias. Também destaco nesta pesquisa o CRAS do Serviluz como o local referência onde a pesquisa foi realizada.

Através desta pesquisa, foi possível responder aos meus objetivos geral e específicos. Como objetivo geral, busquei compreender o significado das visitas domiciliares para a inserção e acompanhamento das famílias atendidas no CRAS Serviluz, e como resposta pude concluir que as famílias veem a visita domiciliar como um elo que as inclui novamente na sociedade e que é através da visita domiciliar que a família passa a conhecer seus direitos e deveres e, assim, a buscá-los sem dúvida alguma.

Como resposta aos meus objetivos específicos, pude concluir que as famílias que recebem a visita domiciliar veem essa visita como uma forma de se mostrar para o meio social e de adquirir seus direitos e benefícios. A partir dessas visitas, as famílias passam a ter mudanças básicas na forma de viver, como, por exemplo, os filhos voltam a estudar, começam a receber benefícios como bolsa família, recebem ajuda financeira e também psicológica e conseguem sentir-se mais humanas, pois as demandas dessas famílias são, em sua grande maioria, a dificuldade de encontrar respostas e soluções ao procurar o CRAS do Serviluz, devido à falta de profissionais para atendê-las.

Identifiquei também que a visita domiciliar precisa ter todo um aparato e uma preparação para acontecer, pois ela é um instrumento-chave para a inserção das famílias na sociedade e, por essas visitas acontecerem na própria residência, as famílias têm mais liberdade para se expressar e falar de realmente tudo o que desejam, o que deixa ainda mais claras as problemáticas que precisarão ser trabalhadas e solucionadas.

Durante a pesquisa de campo, tive diversas dificuldades para encontrar famílias que tivessem sendo acompanhadas pelo CRAS Serviluz. Entrevistei 30 famílias para obter amostra de 5 que estavam sendo acompanhadas pelo CRAS, já que a maioria dos serviços do equipamento estão desativados e esse se encontra sem Assistente Social há 1 ano e os funcionários que realizam essa função estão cumprindo aviso prévio. Vemos diante desse triste fato que as demandas que necessitam de aparatos do Estado estão sofrendo por não terem profissionais para trabalhar nas áreas mais necessitadas que existem dentro da nossa sociedade.

No ato da pesquisa junto às famílias, pude perceber claramente a falta de vínculos das famílias com os profissionais do CRAS Serviluz, pelo fato desses profissionais não estabelecerem um relacionamento com as mesmas, pois existe sempre uma mudança no quadro dos profissionais, o que faz com que as famílias passem a não acreditar nos serviços ofertados pelo CRAS. Essas famílias relatam que só procuram o CRAS para atualização do Cadastro Único – Bolsa Família. Algumas das famílias que entrevistei relataram que “Nem sabiam que os profissionais do CRAS realizavam visitas domiciliares”, sentindo-se desamparadas pela Política de Assistência Social.

Apesar das dificuldades que encontrei, consegui resolver todos os questionamentos que esta pesquisa trouxe. Resolvê-los não aconteceu da noite para o dia, foi preciso muito tempo, paciência e, acima de tudo, estudos diversos sobre o tema. Tornou-se necessário também realizar visitas à instituição escolhida e também realizar visitas domiciliares a algumas famílias selecionadas, o que me fez não apenas saber, mas viver e sentir como as famílias se sentem ao serem visitadas na sua residência. Além de tudo o que já foi relatado, pode-se dizer, sem sombras de dúvidas, que o principal para a realização de uma boa pesquisa é gostar daquilo que se está pesquisando.

Realizar este trabalho foi algo muito bom para minha vida acadêmica, pessoal e profissional, pois ao longo desses meses pude amadurecer a minha forma de pensar sobre o assunto e assim pude ter conclusões mais respaldadas por autores que são referências no tema. Percebi o quão bom é estar envolvido nessa área e a quão necessitada ela é de profissionais que realmente amem o seu trabalho.

Sobre conseguir realizar esta pesquisa, posso dizer que foi muito gratificante e recompensador. Este é apenas o fim deste primeiro ciclo de muitos que ainda estão por vir, pois a pesquisa é contínua e a cada dia surgem novos questionamentos que me fazem reler e voltar ao início, para assim continuar a pesquisar sobre a importância do instrumento da visita domiciliar para cada família que é tão excluída socialmente.

Espero que esta pesquisa possa incentivar outros estudantes a também buscarem mais conhecimento sobre o tema e assim fazer com que a importância da visita não seja deixada para trás. Que aqui possam surgir novos profissionais que irão entrar nessa jornada e fazer o possível para que a visita seja sempre realizada.

REFERÊNCIAS

- ACOSTA, Ana Rojas. **Família: redes, laços e políticas públicas**. 5ª ed. São Paulo: Cortez: Coordenadoria de Estudos e Desenvolvimento de Projetos Especiais – PUC/SP, 2010.
- ALBUQUERQUE, Cyntia; ALVES, Maria. **Assistência Social em Fortaleza: Uma política de direitos em construção**. Ed UECE, 2003.
- AMARO, Sarita. **Visita Domiciliar: Guia para uma abordagem complexa**. Porto Alegre: Editora AGE, 2003.
- ÁRIÈS, P. **História Social da Criança e da Família**. Trad. Dora Flaksman. 2. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1981.
- BEHRING, Elaine Rossetti. **Política Social: fundamentos e história** / Elaine Rosseti Behring, Ivanete Boschetti. – 9. ed. – São Paulo: Cortez, 2011. – (Biblioteca Básica de Serviço Social ; v.2).
- BIROLI, Flávia. **Família: Novos Conceitos**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2014.
- BITTAR, Carlos Alberto. **Direito da Família**. 2. ed. São Paulo: Forense Universitária, 2006.
- BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência no Brasil: um direito entre a originalidade e o conservadorismo**. 2.
- BRASIL. Ministério de desenvolvimento social e combate à fome. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)** – Brasília, Secretaria Nacional d Assistência Social, 2004.
- _____. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. 2009.
- _____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS**, Brasília – DF, 1993.
- _____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome. **Gestão de Trabalho no âmbito do SUAS: Uma contribuição necessária**. – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.
- _____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Secretaria Nacional de Assistência Social (CRAS)**. Brasília, 2006.
- BURD, Miriam. **Novas Configurações Familiares: desafios e soluções para a terapia familiar com pacientes crônicos**. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2015.
- CARVALHO, Denise B. Sá ET AL. **Visita Domiciliar: a experiência do serviço social do IPEC/FIOCRUZ**. Fevereiro de 2005.
- COUTO, Berenice Rojas. **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. 3, Ed. ver. E atual – São Paulo: Cortez, 2012.

DESLANDES, Suely Ferreira. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). 29.ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: direito da família.** 18 ed. Aum. e atual. São Paulo: Saraiva, 2002.

ENGELS, Friedrich. **A Origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado.** 10 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1985.

FONSECA, Claudia. **Caminhos da Adoção.** São Paulo: Editora Cortez, 1995.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas.** São Paulo: v.35, 1995. Guia de Análise Institucional, Soraya Monteiro. 2015.

IAMAMOTO, Marilda. CARVALHO, de Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil.** Esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 37ª Ed.

KANITZ, Stephen. **Família Acima de Tudo: Descubra o Verdadeiro Valor das Pessoas Mais Importantes de sua Vida.** Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINELLI, Maria Lúcia, KOUMROUYAN, Elza. Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em Serviço Social. **Revista Serviço Social & Sociedade.** N.º 54. São Paulo: Cortez, 1994.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento.** 9º Ed. Ampliada e aprimorada. São Paulo: Hucitec, 2006.

_____. **Pesquisa Social: teoria, métodos e criatividade.** 2º. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MIOTO, R.C.T. Novas Propostas e Velhos Princípios: subsídios para a discussão da assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sócio-familiar. **Revista Fronteras,** Montevideo, n 4, 2011.

MUNIZ, Egli. **Orientações para processos de recrutamento e seleção de pessoal no Sistema Único de Assistência Social** – Brasília, DF: MSD; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

NOB/SUAS. **Norma Operacional Básica.** Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília. Jul. 2005.

REIS, José. R.T. **Psicologia Social: o homem em movimento.** São Paulo: Brasiliense, 1994.

SAKATA K.N, Almeida M.C.P, Alvarenga A.M, Craco PF, Pereira MJB. Concepções da equipe de saúde da família sobre as visitas domiciliares. **Rev Bras Enferm.** 2007.

SARTI, Cyntia A. “Famílias enredadas”. In: ACOSTA, A. R. e VITALE, M^a A. Faller. **Família: Redes, Laços e Políticas Públicas**, 4. ed. São Paulo: Cortez e IEE/ PUC - SP, 2008.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23^a ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SPOSATI, Aldaíza. **Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes**. In: _____. Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil. Brasília: MDS/Unesco, 2009.

VITALE, Maria Amália Faller. **Famílias monoparentais: indagações**. In: Revista Serviço Social & Sociedade n° 71 Especial Famílias. São Paulo: Cortez, 2002.

YASBECK, Maria Carmelita. **Globalização, precarização das relações de trabalho e Seguridade Social**. Cadernos ABONG, n.º 19. Outubro de 1997.

APÊNDICES

APÊNDICE 1

Relação dos CRAS em Fortaleza.

- **CRAS - BARRA DO CEARÁ**

Abrange as seguintes áreas: Vila Velha, Barra do Ceará, Jardim Guanabara, Jardim Iracema e Álvaro Weyne.

- **CRAS – PIRAMBU**

Abrange as seguintes áreas: Cristo Redentor, Pirambu, Carlito Pamplona, Jacarecanga, Arraial Moura Brasil, Monte Castelo, Farias Brito.

- **CRAS – PRESIDENTE KENNEDY:**

Abrange as seguintes áreas: Padre Andrade, Presidente Kennedy, Vila Ellery e São Gerardo e Floresta.

- **CRAS ANTÔNIO BEZERRA**

Abrange as seguintes áreas: Antônio Bezerra, Autran Nunes, Dom Lustosa.

- **CRAS COUTO FERNANDES**

Abrange as seguintes áreas: Parangaba, Itaóca, Demócrito Rocha, Couto Fernandes, Pan Americano, Damas e Jôquei Clube.

- **CRAS BELA VISTA**

Abrange as seguintes áreas: Pici, Parquelândia, Parque Araxá, Amadeu Furtado, Bela Vista, Rodolfo Teófilo.

- **CRAS QUINTINO CUNHA**

Abrange as seguintes áreas: Quintino Cunha e Olavo Oliveira.

- **CRAS MESSEJANA**

Abrange as seguintes áreas: Messejana, Cambeba, José de Alencar, Curió, Guajeru, Lagoa Redonda, Coaçu, São Bento, Parque Santa Maria, Paupina, Ancuri e Pedras.

- **CRAS JOÃO PAULO II**

Abrange as seguintes áreas: Barroso e Jangurussu.

- **CRAS PALMEIRAS**

Abrange as seguintes áreas: Conjunto Palmeiras e Jangurussu.

- **CRAS DENDÊ**

Abrange as seguintes áreas: Edson Queiroz, Sapiranga/Coité e Sabiaguaba.

- **CRAS JARDIM DAS OLIVEIRAS**

Abrange as seguintes áreas: Jardim das Oliveiras, Parque Manibura, Cidade dos Funcionários, Cajazeiras, Parque Iracema.

- **CRAS LAGAMAR**

Abrange as seguintes áreas: Joaquim Távora, Dionísio Torres, São João do Taupe, Alto da Balança, Salinas, Guararapes e Luciano Cavalcante.

- **CRAS SERRINHA**

Abrange as seguintes áreas: Serrinha, Parque 2 irmãos e Dendê, Itapery.

- **CRAS VILA UNIÃO**

Abrange as seguintes áreas: José Bonifácio, Benfica, Fátima, Jardim América, Bom Futuro, Montese, Parreão, Vila União e Aeroporto.

- **CRAS CASTELÃO**

Abrange as seguintes áreas: Passaré, Boa Vista, Dias Macêdo e Aerolândia.

- **CRAS BOM JARDIM**

Abrange as seguintes áreas: Granja Lisboa e Bom Jardim.

- **CRAS GRANJA PORTUGAL**

Abrange as seguintes áreas: Granja Portugal, Granja Lisboa e Bom Sucesso.

- **CRAS GENIBAÚ**

Abrange as seguintes áreas: Genibaú, Conj. Ceará, Henrique Jorge, João XXIII e Conjunto Ceará II.

- **CRAS CONJUNTO ESPERANÇA**

Abrange as seguintes áreas: Conjunto Esperança, Parque Santa Rosa, Parque Presidente Vargas.

- **CRAS CANINDEZINHO**

Abrange as seguintes áreas: Siqueira e Canindezinho.

- **CRAS ARACAPÉ**

Abrange as seguintes áreas: Mondubim*, Planalto Airton Senna, Prefeito José Walter.

- **CRAS MONDUBIM**

Abrange as seguintes áreas: Vila Pery, Parque São José, Manuel Sátiro, Maraponga, Jardim Cearense e Mondubim*.

- **CRAS SERVILUZ**

Abrange as seguintes áreas: Cais do Porto, Vicente Pinzon* e De Lourdes.

- **CRAS PRAIA DO FUTURO**

Abrange as seguintes áreas: Cocó, Cidade 2000, Manuel Dias Branco, Praia do Futuro I, Praia do Futuro II.


- **CRAS MUCURIBE**

Abrange as seguintes áreas: Centro, Praia de Iracema, Meireles, Aldeota, Mucuripe, Varjota, Vicente Pinzon* e Papicu.

Os locais sinalizados com * são abrangidos por mais de um CRAS.

APÊNDICE 2

- Roteiro utilizado na entrevista.




ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Quando ocorreu a primeira visita em sua residência e como foi?
2. Depois dessa visita domiciliar a família ficou sendo amparada? De que forma?
3. Após a visita do profissional da Assistência Social em sua residência, ocorreu alguma mudança na sua família?
4. Com a visita do profissional da Assistência Social em sua residência você consegue compreender tudo o que lhe é dito em relação aos seus direitos e deveres?
5. Qual a maior dificuldade que você enfrenta quando vão ao CRAS do Serviluz?
6. Você acha importante a visita do Assistente Social em sua residência? Porque?
7. Na sua opinião, o CRAS do Serviluz funciona da forma como vocês gostariam?

ANEXOS

ANEXO 1

- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Declaro, por meio deste Termo, que concordo em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: TÍTULO DO TCC desenvolvida por NOME DA ALUNA, RG nº, residente nº, email:, telefone (85). Foi 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 aceito 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. Foi informado (a) do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais, é OBJETIVO GERAL.

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). Foi 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 2017.

Assinatura do (a) participante:

Assinatura do (a) pesquisador (a):

Assinatura da testemunha:
