



FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA – RATIO
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

VANÉRIA MARIA SOUSA SILVA

**SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA
(PAIF) COM AS FAMÍLIAS DO BAIRRO DO JABUTI, NO MUNICÍPIO
DO EUSÉBIO-CE: RELEVÂNCIAS E PERSPECTIVAS**

FORTALEZA

2016

VANÉRIA MARIA SOUSA SILVA

**SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA
(PAIF) COM AS FAMÍLIAS DO BAIRRO DO JABUTI, NO MUNICÍPIO
DO EUSÉBIO-CE: RELEVÂNCIAS E PERSPECTIVAS**

Monografia submetida à aprovação da Coordenação do Curso de Serviço Social da Faculdade Teológica e Filosófica – RATIO, como requisito para obtenção do diploma de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof^a.Ms. Luciana Gomes Marinho.

FORTALEZA

2016

S586sSilva, Vanéria Maria Sousa.

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) com as famílias do bairro do Jabuti, no município do Eusébio-Ce: relevâncias e perspectivas. / Vanéria Maria Sousa Silva. Fortaleza, 2016.

71 fls. Enc.

Orientador(a): Profa. Ms. Luciana Gomes Marinho.
Monografia (Graduação) –Faculdade Ratio, Curso Serviço Social.

1. assistência Social2. políticas públicas3. equipe multiprofissionalI. Profa. Ms. Luciana Gomes Marinho.
II. Faculdade Ratio, Graduação em Serviço SocialIII.
Título

CDD361
CDU 364

VANÉRIA MARIA SOUSA SILVA

**SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA
(PAIF) COM AS FAMÍLIAS DO BAIRRO DO JABUTI, NO MUNICÍPIO
DO EUSÉBIO-CE: RELEVÂNCIAS E PERSPECTIVAS**

Monografia apresentada como pré-requisito para obtenção do diploma de Bacharel em Serviço Social, outorgado pela Faculdade Teológica e Filosófica – RATIO, tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos professores.

Orientador: Prof^ª.Ms. Luciana Gomes Marinho.

Data da Aprovação: ___/___/____.

Banca Examinadora

Prof^ª.Ms. Luciana Gomes Marinho
UFC
(Orientadora)

Prof^ª. Maria do Socorro Lima Martins Matos
UFC

Prof^ª. Esp. Adryana Estácio Trummer
RATIO

DEDICATÓRIA

Dedico primeiramente esse trabalho a Deus, por ter me dado força, proteção, coragem e fé de nunca desistir dos meus sonhos durante esses quatro anos de aprendizagem na faculdade.

Dedico aos meus pais Maria de Fátima da Silva e José Justino da Silva que estiveram sempre do meu lado, me dando apoio para a efetivação dessa caminhada até agora.

Aos meus irmãos José Filho, José Cleuton e José Eudes e irmãs Valéria da Silva e Vanuza Maria por acreditar em mim nessa jornada.

Ainda ao meu namorado Bruno de Paula Juvêncio, pela paciência apoio e confiança que sempre teve em mim e nas minhas escolhas.

“Não sou nada.

Nunca serei nada.

Não posso querer ser nada.

À parte isso, tenho em mim todos os sonhos do mundo”.

Fernando Pessoa

AGRADECIMENTOS

Agradeço as minhas amigas, Anarilsa, Flaudilene, Maria do Socorro e Debora pela alegria, apoio, ajuda e companheirismo até agora juntas nessa jornada rumo a mesma conquista.

Agradeço à minha orientadora Luciana Marinho, por me orientar nessa pesquisa até a conclusão dessa monografia com sabedoria, conhecimento de forma clara.

Agradeço, à professora Maria do Socorro, por ter aceitado a ficar na minha banca acreditando no meu conhecimento para a efetivação dessa pesquisa.

Agradeço, a professora Adryana, por ter aceitado a participar da minha banca de jurados tendo confiança na minha capacidade de produzir essa monografia.

Agradeço aos profissionais do CRAS Jaboti que me apoiaram, orientaram e se dispuseram em informações e depoimentos através da entrevista para a concretização dessa pesquisa.

Agradeço, a todos os professores que já me passaram conhecimento da faculdade Ratio, para a concretização da minha formação em serviço social.

Agradeço mais uma vez a minha família por acreditar no meu potencial e apoiar na conclusão dessa formação.

Agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuiu para a efetivação do meu curso e pesquisa.

Obrigada a todos!

RESUMO

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) é um serviço direcionado para famílias que estão em situação de vulnerabilidade social, que moram em áreas de risco e necessitam de cuidados especiais. O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) organiza Assistência Social considerando a família prioridade do Serviço visando à “proteção social básica” do SUAS. O CRAS Jabuti é localizado no município do Eusébio, onde escolhi realizar essa pesquisa, uma unidade do poder público que atende todos os usuários e famílias em situação de vulnerabilidade, o mesmo oferta serviços socioassistenciais de proteção social básica. Fizemos um resgate das leis desde Constituição Federal de 1988 até os dias atuais as mudanças significativas da assistência social na Proteção Social Básica com a Lei Orgânica de Assistência Social de 1993 o SUAS e também a Política Nacional de Assistência Social – PNAS de 2004, a importância das famílias inseridas nesse processo dentro das redes de proteção social. Em seguida apresentamos a equipe multiprofissional do SUAS no CRAS Jabuti de acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos/SUAS – NOB-RH/SUAS de 2009, para a execução dos serviços socioassistenciais e capacitações dos profissionais na oferta das ações do PAIF para as famílias do território de abrangência. E finalizamos com a pesquisa de campo e a entrevista com a equipe técnica do PAIF, buscando destacar as vivências e as motivações delas nesse processo do PAIF no equipamento que segundo a técnica existe “compromisso ético, político, profissional”, e as considerações acerca da participação das famílias no serviço de acordo com a mesma afirma que “a participação é bem maior”, é “assídua”. Fizemos uso também das metodologias usadas para o planejamento dessa ação. Dessa forma, realizamos uma pesquisa qualitativa, com pesquisas bibliográficas e a entrevista semiestruturada com três profissionais de nível superior do CRAS Jabuti.

Palavras-chave: assistência Social; políticas públicas; equipe multiprofissional.

ABSTRACT

The Protection Service and Integral Care to Family - PAIF is a service directed to families who are socially vulnerable, who live in areas at risk and need special care. The Health System - ITS organizes social assistance considering the priority family service aimed at "basic social protection" of ITS. CRAS Jabuti is located in the municipality of Eusebius, which chose undertake this research a unit of government that serves all members and families in vulnerable situations, the same offer social assistance services of basic social protection. We did a rescue of laws since the Constitution of 1988 to the present day significant changes in social assistance in Social Protection Basic Organic Law of Social Assistance 1993 the ITS and also the National Policy for Social Assistance - 2004 PNAS, the importance of families included in this process within the network of social protection. Then we present the ITS of the multi-professional team in CRAS Jabuti according to the Basic Operational Norm of Human Resources / ITS - NOB-RH / ITS 2009 for the implementation of social assistance services and training of professionals in the supply of PAIF actions for families of the territory covered. And we finish with the field research and interviews with the technical team of PAIF, seeking to highlight the livings and the motivations of them that PAIF of process equipment according to the technique there is "ethical commitment, political, professional," and considerations about participation of families in the service agreement with the same states that "participation is much higher," is "assiduous", we use also the methodologies used for planning this action. Thus, we conducted a qualitative research, with bibliographic research and semi-structured interviews with three top-level professionals CRAS Jabuti.

Keywords: social assistance; public policy; multidisciplinary team.

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CF	Constituição Federativa do Brasil
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializada de Assistência Social
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
FNAS	Fundo Nacional de Assistência Social
IGDSUAS	Índice de Gestão Descentralizada do Sistema Único de Assistência Social
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento e Combate a Fome
NASF	Núcleo de Apoio a Saúde da Família
NOB	Norma Operacional Básica
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Família Indivíduos
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PETI	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PROJOVEM	Programa Nacional de inclusão de Jovens
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SNAS	Secretaria Nacional de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	Erro! Indicador não definido.
2 MARCOS LEGAIS E REGULATÓRIOS	Erro! Indicador não definido.
2.1 Política Nacional de Assistência Social – PNAS .	Erro! Indicador não definido.
3 FAMÍLIA E A EQUIPE MULTIPROFISSIONAL NO CONTEXTO DO CRAS....	Erro! Indicador não definido.
3.1 Família e o atendimento no CRAS	Erro! Indicador não definido.
4 PESQUISA DE CAMPO	Erro! Indicador não definido.
4.1 Visitas no âmbito do CRAS Jaboti	Erro! Indicador não definido.
4.2 Estrutura física, identificação e período de funcionamento do CRAS – Jaboti	Erro! Indicador não definido.
4.3 Serviços ofertados no âmbito do equipamento ...	Erro! Indicador não definido.
4.3.1 Análise da entrevista.....	Erro! Indicador não definido.
4.3.2 Entrevista com a equipe técnica do PAIF	Erro! Indicador não definido.
CONSIDERAÇÕES FINAIS	Erro! Indicador não definido.
REFERÊNCIAS	Erro! Indicador não definido.
APÊNDICES	Erro! Indicador não definido.

1 INTRODUÇÃO

Muito se tem discutido sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família – PAIF¹ um serviço que atende e acompanha famílias, em consonância com as Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012, p. 5) “de modo proativo, protetivo, preventivo e territorializado assegurando o acesso a direitos e a melhoria da qualidade de vida” ofertada nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS² uma unidade pública com objetivo de atender famílias que estão em vulnerabilidade e risco social. Em consequência disso o objetivo aqui proposto é de: Analisar a relevância do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), desenvolvido pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) para as famílias, do Bairro do Jabuti, no município de Eusébio/CE.

Mediante o exposto os objetivos específicos tendem a averiguar os resultados obtidos pelas atividades desenvolvidas que envolvem o PAIF com os profissionais que trabalham no âmbito do CRAS no bairro do Jabuti, investigar a participação das famílias beneficiadas pelo PAIF e identificar as dificuldades encontradas pela equipe multiprofissional que faz o acompanhamento familiar desse serviço no âmbito do CRAS Jabuti.

Constantemente o CRAS recebe a presença de famílias e indivíduos que estão em situação de vulnerabilidade ou risco social, que tem algum direito violado ou que buscam orientação e benefícios na instituição. Deste modo é apresentado pelos profissionais que trabalham no CRAS Jabuti o PAIF aos usuários e famílias para conhecimento desse serviço assim como alguns programas, projetos e benefícios que são ofertados no CRAS do bairro do Jabuti. Segundo Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS (2009, p. 9),

¹ PAIF – tem por objetivo prevenir situações de risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Além disso, o serviço integra o nível de proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS (ORIENTAÇÃO TÉCNICA PAIF, 2012).

² Segundo as Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 9) o CRAS – é uma unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e DF.

O PAIF sofreu alterações, o nome do serviço mudou, entretanto a sigla foi preservada, deixou de ser um Programa e passou a ser um serviço de caráter continuado com famílias que se encontram em situação de risco. Segundo o Caderno de Orientação sobre o Índice de Gestão Descentralizada do Sistema Único de Assistência Social – IDGSUAS (2012, p.8) “em 2009, com a aprovação da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, passou a ser denominado Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)”.

O Serviço do PAIF é uma atribuição do poder público e é obrigatoriamente desenvolvido no CRAS com Política da Assistência Social. Segundo orientações técnicas, “O CRAS tem por função ofertar, de forma exclusiva e obrigatória, o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, independentemente de sua fonte financiadora” (2009, p. 31), atendendo às famílias que serão acompanhadas pelo serviço e com o primeiro contato de acolhimento dos profissionais da instituição. De acordo com as Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 32)

O PAIF, reconhecendo a família como espaço privilegiado de proteção e desenvolvimento das pessoas, tem por objetivo o fortalecimento da convivência familiar e comunitária – uma das garantias afiançadas pela PNAS (2004) e somente pode ser ofertado pelo poder público, por meio da equipe de referência do CRAS.

De acordo com as Orientações do CRAS (2009, p. 15) “a assistência social centra esforços na prevenção e enfrentamento de situações de vulnerabilidade e risco sociais, por meio de intervenções territorializadas e com foco nas relações familiares e comunitárias.” De acordo com a Norma Operacional Básica de 2010 a NOB-SUAS/2005,

Imprimiu um grande salto qualitativo na implantação de serviços socioassistenciais em todo o território nacional, tendo como base critérios de partilha transparente e objetivos, adequados a distribuição territorial das populações vulneráveis, o que possibilitou a alocação equitativa do

cofinanciamento federal e a superação de distorções regionais históricas (p. 5)

Segundo Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 9) o Centro de Referência de Assistência Social é uma “unidade pública do SUAS³ é referência para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção básica do Sistema Único de Assistência Social SUAS, no seu território de abrangência”. Quanto à oferta desse serviço no CRAS deve levar em consideração a territorialização⁴ das famílias que ali vivem, a situação de risco e de vulnerabilidade social que existe no território como também suas necessidades e potencialidades (ORIENTAÇÃO CRAS, 2009).

Comumente as Orientações Técnicas do CRAS (2009) o CRAS tem articulação intersetorial entre setores havendo diálogo entre eles, para que haja um trabalho conjunto de ações e ofertas de serviços com um objetivo comum de melhorias para famílias numa rede de proteção social. Como apresenta:

A articulação intersetorial não esta sob a governabilidade da política de Assistência Social. Para que aconteça, é necessário um papel ativo do poder executivo municipal ou do DF, como articulador político entre as diversas secretarias que atuam nos territórios dos CRAS, de modo a priorizar, estimular e criar condições para a articulação intersetorial local. O gestor de assistência social pode, no entanto, influir para que seja definida a prioridade de articulação das ações no território de abrangência do CRAS. A articulação intersetorial deve envolver escolas, postos de saúde, unidades de formação profissional, representantes da área de infraestrutura, habitação, esporte, lazer e cultura, dentre outros. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 26)

Conforme a NOB-SUAS (2010, p. 5), “de 2005 a 2010, foram implantados no país 5.105 novos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS” e em “junho de 2010 já totalizavam 6.010 CRAS cofinanciados pelo governo federal, distribuídos

³ De acordo com a Norma Operacional Básica do NOB/SUAS de (2005, p.13) o SUAS – Sistema Único de Assistência Social é um sistema público não contributivo, descentralizada e participativo que tem por função a gestão do conteúdo específico da assistência social no campo da proteção social brasileira.

⁴ Segundo as Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 13) a territorialização refere à centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e risco sociais, bem como para seu enfrentamento. A adoção da perspectiva da territorialização se materializa a partir da descentralização da política de assistência social e conseqüente oferta dos serviços socioassistenciais em locais próximos aos seus usuários. Isso aumenta sua eficácia e efetividade, criando condições favoráveis à ação de prevenção ou enfrentamento das situações de vulnerabilidade e risco social, bem como de identificação e estímulo das potencialidades presentes no território.

em 4.385 municípios, representando 78,8% dos municípios brasileiros”. Segundo as Orientações Técnicas sobre PAIF (1012, p. 5),

No Brasil, a partir dos dados do Censo SUAS/CRAS 2010, observa-se um quantitativo de 6.801 CRAS, em um total de 4.720 municípios. Estima-se que em 2011 (fonte: cadSUAS – relatório extraído em 16/09/2011) este número passe para 7.562 CRAS. Os dados do Censo SUAS/CRAS 2010 apontam que 1.976.243 famílias são atendidas pelo Serviço PAIF. O primeiro Censo SUAS/CRAS, realizado em 2007, indicava um número de 4.195 CRAS em territórios brasileiro.

De acordo com as mesmas Orientações Técnicas (2009, p. 35) “o número de famílias que vivem no território constitui parâmetro para a capacidade de atendimento do CRAS.” Quanto mais famílias referenciadas no CRAS, maior deve ser a capacidade de atendimento, o quadro a seguir mostra que:

Famílias Referenciadas* ⁵	Capacidade de atendimento anual** ⁶
Até 2.500	500 famílias
3.500	750 famílias
5.000	1.000 famílias

Fonte: Orientações Técnicas CRAS (2009).

Os serviços e atividades socioassistenciais de proteção social básica desenvolvidas nos CRAS devem ser todas voltadas para o fortalecimento dos vínculos individuais e coletivos, a instituição deve conter um espaço físico adequado para os trabalhos com as famílias e usuários, com materiais socioeducativos e equipamentos compatíveis para que os profissionais trabalhem com o idoso, a criança, a gestante o adolescente e entre outros usuários (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS CRAS, 2009).

O município de Eusébio onde foi realizada a pesquisa no CRAS do bairro do Jabuti tem uma extensão territorial de 79 Km² e estimativa populacional de 46.003

⁵ De acordo com as Orientações Técnicas CRAS (2009), * são aquelas que vivem no território de abrangência do CRAS.

⁶ Segundo as Orientações Técnicas CRAS (2009), ** A capacidade de tempo é estimada. Consiste em uma proporção do número de famílias referenciadas. O Censo 2008 solicita informações sobre o volume real de atendimentos realizados pelos CRAS.

habitantes⁷, “a população sendo considerada totalmente urbana, existindo, entretanto, localidades formadas por um número expressivo de famílias, como por exemplo: Mangabeira, Jabuti e Santo Antonio”. O município conta com três CRAS atualmente, o CRAS Sede na rua guaramirim, nº 10, no bairro da Lagoinha, o CRAS Jabuti na Rua dos Moraes nº 392, e o CRAS Mangabeira na Rua Coronal Ednardo Wayne.

Os CRAS contam com um monitoramento SUAS – Censo CRAS que cuida em organizar e monitorar as informações tem acessos o índice de desenvolvimento dos CRAS de todo o Brasil a partir de indicadores. Segundo as Orientações Técnicas CRAS (2009, p. 44):

O Censo CRAS é a base oficial de informações para o processo de monitoramento anual dos CRAS, coordenado pela Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e pela Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), do Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome, iniciado em 2007 sob a denominação “Ficha de Monitoramento do CRAS.

Segundo as Orientações Técnicas do CRAS (2009), o monitoramento SUAS – Censo CRAS tem por objetivo conhecer todos os CRAS do Brasil o índice de desenvolvimento a partir de indicadores para seguintes dimensões: “estrutura física, funcionamento, recursos humanos e atividades”. Disponibiliza informações sobre “ações e serviços desenvolvidos, características do público, atendimentos e acompanhamentos realizados, vulnerabilidades presentes no território” (p.44).

A definição dos critérios para cada CRAS fundamentou-se em instruções da política de assistência social, em destaque a NOB/SUAS, NOB-RH/SUAS entre outras de acordo com as Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 45).

Estrutura Física- disponibilidade de espaços físicos que garantam o cumprimento das funções do CRAS, em especial a oferta do Programa de Atenção Integral a Família – PAIF; Funcionamento- cumprimento do período de funcionamento esperado para um equipamento público (5 dias semanais e 8 horas diárias); Recursos Humanos- composição da equipe de referência do CRAS conforme estabelecido pela NOB-RH/SUAS; Atividades Realizadas- oferta do Programa de Atenção Integral a Família – PAIF.

⁷ Mais informações em Fonte: WWW.eusebio.ce.gov.br ou fonte: 2016 – IBGE.

Comumente a Norma Operacional Básica da NOB/SUAS de 2005 que implantou a oferta permanente de serviços socioassistenciais em territórios nacionais e uma lógica de financiamento da assistência social têm como caráter:

A Norma Operacional Básica – NOB/SUAS disciplina a gestão pública da política de assistência social no território brasileiro, exercida de modo sistêmico pelos entes federativos, em consonância com a Constituição da República de 1988, a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS e as legislações complementares a ela aplicáveis (p. 13).

A escolha dessa temática ocorreu mediante a minha experiência de estágio no CRAS do Jabuti no município de Eusébio, no período de 2010 até 2012. As categorias que estão sendo pesquisado são voltadas para a análise do Serviço de Proteção e Atenção Integrada à Família (PAIF), que deve ser obrigatoriamente ofertado no CRAS.

O estágio se deu por meio de um curso ofertado pelo o Projovem⁸ Trabalhador no ABC do Parque Havaí, que se localiza no município de Eusébio, durante seis meses. No final do curso, foram selecionados alguns alunos para um estágio em diferentes instituições no município de Eusébio. A escolha do estágio para o CRAS, no bairro do Jabuti foi devido à proximidade com a minha casa. Depois da experiência de estágio e o convívio de dois anos, decidi sair do CRAS para seguir em busca de um emprego, com o objetivo de começar o curso na Faculdade Ratio, de Serviço Social. E também por o apoio e entusiasmo de uma amiga que faz parte da equipe de referência do CRAS.

Inicialmente, as atividades desenvolvidas no CRAS por mim foi atender os usuários que chegavam à recepção, assim estagiando como recepcionista. A experiência foi de grande importância para minha aprendizagem e profissionalização. Em vista o trabalho tenha sido ao lado de psicólogo, assistentes sociais e toda a equipe de referência do CRAS. Essa vivência foi o que desencadeou o interesse pela temática de pesquisa proposta neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

⁸ PROJOVEM – Programa Nacional de Inclusão de Jovens, para jovens entre 15 e 29 anos, com ações de assistência social, educação, trabalho, direitos humanos, saúde, meio ambiente, esporte, lazer e cultura. Tem como eixos a elevação da escolaridade, qualificação profissional e o desenvolvimento humano. Segundo as Orientações Técnicas CRAS (2009).

Tendo em vista que o meu estágio supervisionado do curso de serviço social realizou-se no CRAS Jabuti, no município do Eusébio, chamou-me a atenção o Serviço PAIF realizado com as famílias daquele território. Tive, ainda, a oportunidade de acompanhar junto às orientações da assistente social da instituição as reuniões feitas e elaboradas por ela segundos as cartilhas de orientações das normas do PAIF. Da mesma forma, observei o comprometimento da equipe de referência do CRAS Jabuti com os serviços ofertados nele. O PAIF é um dos serviços que tem um forte comprometimento pelos profissionais, além de ser direcionado para a área em que pretendo seguir, qual seja: a assistência social, almejando desenvolver outros projetos voltados não apenas para a instituição, mas, principalmente, focados para os usuários dos respectivos serviços.

Nessa esteira, a pergunta pretende saber no objetivo geral que se refere mais sobre vivências e observações de aspectos não vistos ainda, especialmente quanto à importância do serviço PAIF na comunidade do Jabuti. Por isso, pretende responder a seguinte pergunta: Qual a relevância do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) para as famílias do território do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Jabuti, no município do Eusébio-CE?

Contudo faz-se necessário investigar algumas temáticas que envolvem o tema, a saber: Família, Políticas Públicas, Assistência Social e Equipe Multiprofissional. A família é um dos principais eixos dessa pesquisa, e segundo Carvalho (1997 *apud* ACOSTA; VITALE, 2010, p. 269) “A família está no centro das políticas de proteção social”. E ainda segundo este “O Estado e a família desempenham papéis similares, em seus respectivos âmbitos de atuação: regulam, normatizam, impõem direitos de propriedade, poder e dever de proteção e assistência” (2010, p. 268).

De acordo com as Diretrizes para o Acompanhamento Familiar no âmbito do PAIF, “A Constituição de 1988 consagrou a família como base da sociedade requerendo do Estado o papel de eixo fortalecedor dessa instituição social, se dispondo a proporcionar apoio ao desempenho de suas responsabilidades” (BRASIL, p. 7)

A Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS⁹, Lei nº 8.742/93, no seu artigo 2º (a) determina que “a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;” (Incluído pela Lei nº 12.435, de 2011). Conforme as Orientações Técnicas do PAIF “Família é um conjunto de pessoas unidas devido à ascendência, descendência, afinidade e / ou solidariedade” (2012, p. 10).

A família deixa de ser aquela que é composta pelo casamento religioso ou civil para se tornar mais moderno composto pela mãe e os filhos ou só pelo pai e os filhos, De acordo com (LOSACCO, 2010 *apud* ACOSTA; VITALE, 2010, p. 64),

Na atualidade, a família deixa de ser aquela constituída unicamente por casamento formal. Hoje, diversifica-se e abrange as unidades familiares formadas seja pelo casamento civil ou religioso, seja pela união estável; seja grupos formados por qualquer um dos pais ou ascendentes e seus filhos, netos ou sobrinhos, seja por mãe solteira, seja pela união de homossexuais (mesmo que ainda não reconhecida em lei). Acaba, assim, qualquer discriminação relacionada à estrutura das famílias e se estabelece a igualdade entre filhos legítimos, naturais ou adotivos.

A estrutura familiar tem sido marcada pelas mudanças ocorridas na sociedade, pela tecnologia, pelas condições sociais e sobre as mudanças de papéis de gênero, entre outros fatores que contribuíram para que avance a desestruturação familiar na sociedade. De acordo com as autoras Bock, Furtado e Teixeira (2008, p.236) “a família é uma instituição social que tem passado por mudanças aceleradas em sua estrutura, organização e funções de seus membros, a partir da segunda metade do século XX”. Segundo Sarti (1995, *apud* ACOSTA; VITALE, 2010, p. 24),

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 institui duas profundas alterações no que se refere à família: 1. A quebra da chefia conjugal masculina, tornando a sociedade conjugal compartilhada em direitos e deveres pelo e pela mulher; 2. O fim da diferenciação entre filhos legítimos e ilegítimos, reiterada pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

De acordo com as Diretrizes para o Acompanhamento Familiar no âmbito do PAIF do que se refere à família como “base da sociedade, [...] papel de eixo fortalecedor do Estado” (MIOTO, 2008):

E preciso reconhecer a família como um espaço complexo, que se constrói e reconstrói histórica e cotidianamente por meio das relações e negociações que se estabelecem entre seus membros, entre seus membros e outras esferas da sociedade e entre ela e outras esferas da sociedade, tais como

⁹ LOAS- Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. LEI. Nº 8.742, de 7 de Dezembro de 1993.

Estado, trabalho e mercado. Reconhece-se que, além de suas capacidades de produção de subjetividades, ela também é uma unidade de cuidados e de redistribuição interna de recursos. Tem um papel importante na estruturação da sociedade em seus aspectos sociais, políticos e econômicos e, portanto, não apenas uma construção privada, mas também pública. (MIOTO, 2008, p.6).

Na esfera pública a família apresenta como “um campo de mediação imprescindível” nas “redes de integração social ou em vulnerabilidade”. De acordo com Carvalho (1997 *apud* ACOSTA; VITALE, 2010, p. 272) “O grupo familiar constitui condição objetiva e subjetiva de pertença, que não pode ser descartada quando se projetam processos de inclusão social”.

A Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) de dezembro de 1993 regulamentou a Constituição Federal e fala dos princípios e diretrizes. Em, 2011 foi aprovada a Lei nº 12.435 de 2011 o Sistema Único de Assistência Social(SUAS) passa a integrar a Lei da LOAS.O artigo 2º da LOAS fala sobre os objetivos da Assistência social, Segundo LOAS, “I – a proteção social, que visa à garantia da vida, a redução de danos e a prevenção da incidência de riscos, especialmente” (BRASIL Lei nº 12.435, de 2011, p. 8). O SUAS organiza a assistência social, considerando a proteção a família, onde elas vivem, do que essas pessoas precisam e suas necessidades.

Conforme Carvalho (1997 *apud* ACOSTA; VITALE, 2010, p. 269), “As crescentes demandas de proteção social são postas não apenas por “pobres” ou “desempregados”, mas por uma maioria de cidadãos”. Eles se sentem ameaçados pelo medo de perder o emprego “assalariado e Estado”.

No artigo 6º da Constituição Federal de 1988 “são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção, a maternidade e a infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição”. Há vários estudos até hoje sobre a família como eixo principal dos direitos sociais e esferas públicas em acompanhamento sócio-familiar em que se encontra em risco social e comunitário também em situação de descumprimento de condicionalidades. A desestruturação familiar tem um forte comprometimento marcado pelo capitalismo, à desigualdade social, a divisão social do trabalho entre outros (FERREIRA, 2011, p. 23).

Existe ainda a falta de consciência política e econômica dos que não tomam conhecimento dos seus direitos, vindos das classes mais desfavorecidas. E sonham com políticas de democratização. Covre(1978 apud SPOSATI et al., 2010, p. 32) traz à discussão que:

As políticas sociais devem garantir, no mínimo, “a ilusão do atendimento”, ainda que o real sejam as “filas dos excluídos”. A construção do “sonho” faz parte da estratégia de coesão social mesmo que na prática esta política continue a introduzir ou manter diferenciações entre segmentos da classe subalternizada.

A política pública que como o nome já apresenta é pública, ou seja, de todos e para todos. Seja para o rico ou pobre, o negro ou o branco, para a burguesia ou o proletariado. Ela deve estar pronta para atender as necessidades da população, para atender as crianças, adolescentes, idosos e as necessidades da sociedade. Antes a assistência social não era entendida como política pública ou como um direito social era sinônimo de assistencialismo. Assim como diz Albuquerque e Alves (2012, p. 15),

Historicamente, esta conceituação da Assistência Social, enquanto política pública, não encontrava correspondente na realidade brasileira, porque, no Brasil, a trajetória desta política não a identificava como estratégia consagradora de acesso regular ou como um direito social. Assistência Social foi, portanto, durante muito tempo, sinônimo de caridade, dádiva, política de favor e assistencialismo.

A política pública engloba a política social sendo uma espécie de gênero segundo Boschetti(et al., 2009). Segundo Howlett e Ramesh (1995 apud BOSCHETTI et al., 2009, p. 92) “A política pública, por sua vez, faz parte do ramo de conhecimento denominado *policyscience* que, [...] surgiu nos Estados Unidos e na Europa, no segundo pós-guerra”. A autora Raichelis (2011, p. 271) afirma “que a assistência social enfrenta um duplo movimento: o de constituir-se como política e o de realizar-se como pública”. De acordo com a Lei Orgânica de Assistência Social no Capítulo I das definições e dos objetivos no artigo 1º:

A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é política de Seguridade Social não contributiva, que prove os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento as necessidades básicas. (Lei nº 8.742, de 7 dezembro de 1993, p. 7).

Comumente Almeida (2012 apud ALBUQUERQUE; ALVES, 2012, p. 38) a Conferência municipal da assistência Social amplia a participação dos usuários “todo o processo de construção da VIII Conferência de Assistência já apontava para a participação como uma diretriz necessária e inevitável, para que houvesse o fortalecimento político, tanto da assistência social quanto de seus usuários”.

Segundo Mota (2010, p. 186) “Com a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS – foram definidos os princípios, as diretrizes, as competências, a gestão e o financiamento da política de Assistencial”. Conforme Norma Operacional Básica do SUAS (2010, p. 15),

A Assistência Social, a partir dos resultados que produz na sociedade – e tem potencial produzir -, é política pública de direção universal e direito de cidadania, capaz de alargar a agenda dos direitos sociais a serem assegurados a todos os brasileiros, de acordo com suas necessidades e independentemente de sua renda, a partir de sua condição inerente de ser de direitos.

Nessa esteira, Netto (1996 apud MOTA, 2010, p. 10) afirma que “É nos anos 80 que o eixo das concepções assistenciais, descolando-se da tradição assistencialista, se vai transladar para a esfera dos direitos e vai se relacionar a políticas sociais”. Segundo Raichelis (2011, p. 149) “A assistência social tem sido historicamente o lugar de atendimento das carências dos segmentos mais empobrecidos da população”.

Segundo Mota (2010, p. 15) a Constituição de 1988 institui a Assistência Social “como uma política social nãocontributiva, voltada para aqueles cujas necessidades materiais, sociais e culturais não podiam ser asseguradas quer pelas rendas do trabalho, quer pela condição geracional – infância e velhice -, quer por necessidades física e mental”. Segundo Raichelis (2011, p. 162) “A assistência social, como parte das relações entre Estado e sociedade, responde a interesses contraditórios que se manifestam no bojo das relações conflituosas entre grupos e classes sociais”.

A LOAS apresenta no seu artigo 6º - A. os dois tipos de proteção da assistência social: a proteção social básica e a proteção social especial. Ainda segundo este no artigo 6º- B. “As proteções sociais básicas e especial serão ofertadas pela rede socioassistencial, de forma integrada, diretamente pelos entes

públicos e/ou pelas entidades e organizações de assistência social vinculadas ao SUAS...”(Incluído pela Lei nº 12.435, de 2011). § 1º “a vinculação ao SUAS é o reconhecimento pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome de que a entidade de assistência social integra a rede socioassistencial” (incluído pela Lei nº 12.435, de 2011).

Os profissionais que desenvolvem os serviços socioassistenciais destinadas às famílias nas instituições estatais pela assistência social são estabelecidos pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB- RH/SUAS de 2011.

Conforme o Guia de Orientação Técnica do SUAS (2005) Equipe Multiprofissional refere profissionais que atuam com responsabilidade em diversos setores e instituições dimensionados por cada categoria entre elas os profissionais que atuam juntos nos CRAS que são: assistentes sociais, psicólogos, pedagogos, auxiliares administrativos, coordenadores e estagiários. Entre esses profissionais apresentados todos são sugeridos a trabalhar na carga horária de 40 horas sendo que o assistente social é exigida uma carga horária de 30 horas semanais.

Para melhor compreensão sobre a equipe de referência do Sistema Único de Assistência Social – SUAS veremos no próximo capítulo sobre o perfil dos profissionais, os conhecimentos específicos destinados a eles e sua conduta ética no trabalho.

Em face do exposto as temáticas aqui debatidas são de relevância para a sociedade e para as famílias, que participa do Serviço do PAIF e para os usuários que contam com os benefícios, com a assistência social, a proteção social básica e as políticas públicas.

Nessa esteira essa pesquisa é para compreensão do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF), uma pesquisa de natureza qualitativa, que se adequa melhor para essa abordagem, segundo Demo (2009, p. 10) “a pesquisa qualitativa também formaliza, mas procura preservar a realidade acima de tudo”.

O processo de desenvolvimento desse estudo e a metodologia usada ocorreram por meio da pesquisa bibliográfica, Com o objetivo de conhecer melhor o assunto aqui proposto, com referenciais teóricos, analisando autores a ser

referenciado por cada categoria com material embasado por meio de livros, artigos científicos, dissertações, cartilhas etc. De acordo com Marconi e Lakatos (1992, p. 44): “a pesquisa bibliográfica pode, portanto, ser considerada também como o primeiro passo de toda pesquisa científica”.

Utilizei também a pesquisa de campo que fiz uso da observação e me ajudou a coletar dados e informações dos serviços, programas e projetos que são ofertados no CRAS Jabuti em especial o serviço PAIF. Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 169) a pesquisa de campo é “aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar.” A fim de compreender como esses elementos podem estar relacionados será feita mais de uma visita a instituição para conhecer melhor os serviços, buscando assim ter um contato melhor com a equipe multiprofissional que trabalham diretamente com os serviços socioassistenciais.

O universo da pesquisa é no Centro de Referência da Assistência Social - CRAS, no município do Eusébio no Bairro do Jaboti km 19, que atende famílias e usuários que se encontra em vulnerabilidade e risco social. Foi realizada uma entrevista com três profissionais da equipe multiprofissional do CRAS Jaboti que desenvolve o serviço PAIF com as famílias, com o propósito de obter dados e representatividade importantes por parte da entrevistada.

Os instrumentais foram aplicados técnicas de coletas de dados através de entrevista semiestruturada com o objetivo de obter informações dos entrevistados, nesse sentido foi utilizada a gravação com a permissão da equipe multiprofissional que foi entrevistada com um roteiro preparado, caneta e papel para anotar as informações coletadas e gravador para melhor compreensão. Para se obter mais informações busquei colher dados com técnicas de observação direta intensiva, identificar e obter provas que possam contribuir para orientações e informações sobre o comportamento, comprometimento e entrosamento da equipe multiprofissional, observação favorável para esse TCC.

Apresentei à metodologia a equipe multiprofissional do CRAS Jabuti, garantindo-lhes o sigilo das informações colhidas preservando-lhes de qualquer

negligência e ainda garantindo a instituição. Por fim foi feita uma análise crítica dos dados mencionados em todo o texto, e que garante uso dos aspectos éticos destinados ao TCC.

Nos próximos capítulos dessa monografia serão apresentadas as leis que compõem a assistência social norteadas pela Constituição Federal de 1988, no segundo capítulo veremos os serviços socioassistenciais e as instituições estatais das políticas públicas de assistência social. No terceiro capítulo serão mencionados os profissionais do Sistema Único de Assistência Social – SUAS nos Centros de Referência da Assistência Social - CRAS. E a diante o lócus da pesquisa com a entrevista realizada no CRAS Jabuti, com a equipe de referência que trabalham com os usuários do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF e a análise de toda a pesquisa na instituição.

2 MARCOS LEGAIS E REGULATÓRIOS

Para falar da seguridade social temos que apresentar a Constituição Federal de 1988 que traz avanços e mudanças significativas para a proteção social¹⁰ no Brasil. A lei mencionada compõe no seu texto o tripé da seguridade social¹¹, e a esperança de uma melhor condição de vida para a população. A Constituição Federal de 1988 foi motivo de luta para muitos trabalhadores e os movimentos sociais¹² que reivindicavam para que esta lei entrasse em vigor através das políticas sociais e dever do Estado para responder as necessidades da sociedade. (COUTO et al., 2012).

A seguridade social foi inserida no texto da Constituição Federal para sua efetivação no capítulo II, artigo 194 a 204, apresentada também na Carta Magna. O artigo 194 da Constituição Federal de 1988 estabelece que: “A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social”. Durante sua trajetória houve negação, recusa e desafios até o começo do século XXI, mas sabemos que houve também um grande avanço para a sociedade no que diz respeito à assistência social¹³ no campo da política social que passa a ser visto com interesse pelos vulneráveis. (COUTO et al., 2012).

¹⁰ Proteção Social: prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros), e ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outros). (PNAS, 2004 p. 33)

¹¹ De acordo com Santana (et al., 2013) Na Constituição Brasileira de 1988 o termo Seguridade Social é utilizado pela 1ª vez, composta pelo tripé: Saúde, como direito de todos, Previdência, de caráter contributivo, e Assistência Social, para os que dela necessitar.

¹² De acordo com Neves (2014 apud GOHN et al., 2011, p. 17), movimentos sociais “ são ações sociopolíticas construídas por atores coletivos pertencentes a diferentes classes e camadas sociais, articuladas em diversos cenários da conjuntura socioeconômica e política de um país, criando um campo político na sociedade civil.

¹³ Art. 1º 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 às necessidades básicas. (Brasil, lei Nº 8.742, de 1993).

A assistência social antes tratada como clientelismo e favor passou muito tempo sendo renegada como não política, após a constituição de 1988 e a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS¹⁴ de 1993 passou ser definida como “política de seguridade social” completando o tripé da seguridade social no Brasil, segundo a autora Yazbek (1995, 2012):

o campo da seguridade social e da Proteção Social pública, campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal, iniciando um processo que tem como horizonte torná-la visível como política pública e direito dos que dela necessitarem. (COUTO et al., 2012, p. 55).

Assim, a “Assistência Social como uma Política Social inserida no Sistema de Proteção Social Brasileiro, no campo da Seguridade Social” prevê na Constituição Federal de 1988 no capítulo II, artigo 195 e na LOAS o seguinte: “A seguridade social será financiada por toda a sociedade, de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios [...]”.

Sabido que a Lei Orgânica de Assistência Social tem como lei nº 8.742, de dezembro de 1993, dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências, iniciando no campo dos “direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal”. (PNAS/2004). Conforme a LOAS no seu artigo quatro a assistência social rege-se pelos seguintes princípios:

I- supremacia do atendimento as necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II- universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; III- respeito a dignidade do cidadão, a sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como a comprovação vexatória de necessidade; IV- igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência as populações urbanas e rurais; V- divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos por Poder Público e dos critérios para sua concessão (Incluído pela Lei nº 8.742/93)

De acordo com a LOAS a organização da assistência social baseada também na Constituição Federal de 1988 constitui no artigo cinco na seção II as seguintes diretrizes para a garantia do direito e universalização:

¹⁴ A Lei Orgânica de Assistência Social, de 1993, regulamentando a Constituição Federal de 1988, representou o reconhecimento da política pública de Assistência Social sob responsabilidade do Estado. (BRASIL, lei nº 8.742 de dezembro de 1993).

I – descentralização político-administrativo para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e comando único das ações em cada esfera de governo; II – participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis; III – primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social em cada esfera de governo.

Por fim com o reordenamento na LOAS a organização do novo modelo de gestão na área da assistência social fica sob o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) de 2011 com a lei nº 12.435, lei do SUAS que dispõe sobre a organização da Assistência Social, alterando a lei nº 8.742, de 1993, importantes mudanças ocorreram com a aprovação da lei do SUAS.

2.1 Política Nacional de Assistência Social – PNAS

A Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004) significou grandes resultados para os que contribuíram e defenderam a assistência social enquanto política pública e direito de cidadania. A PNAS apresentou um grande avanço através da IV Conferência Nacional de Assistência Social, por decisão do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome – MDS, por intermédio da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS¹⁵, “de elaborar, aprovar e tornar pública a presente Política Nacional de Assistência Social – PNAS” com o intuito de construir o redesenho desta política para a implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, através das diretrizes da LOAS. Sua aprovação deu-se em reunião “descentralizada e participativa do CNAS” em setembro de 2004, tendo sua resolução nº 145, de outubro de 2004. (PNAS, 2004).

Em face do exposto a Rede SUAS (2007) apresenta a tradução da Política Pública de Assistência Social referente ao Sistema Único de Assistência Social(SUAS) para sua implantação e construção:

¹⁵ CNAS: órgão superior de deliberação colegiada, vinculado a estrutura do órgão da administração pública Federal responsável pela coordenação da Política Nacional de Assistência Social. (LOAS, art. 17, p. 27).

A Política Nacional de Assistência Social de 2004 (PNAS/2004), aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) em 15 de outubro de 2004, regulamentada pela resolução nº 145 e publicada no Diário Oficial da União em 28 de outubro de 2004, foi fruto de ampla mobilização dos setores organizados, dos movimentos sociais, dos trabalhadores, dos gestores, conselheiros e rede prestadora de serviços. A PNAS reafirmou os dispositivos na Constituição Federal e na LOAS, estabelecendo diretrizes e princípios congruentes com esses para a implantação dos Sistema Único de Assistência Social (SUAS). (REDE SUAS, 2007, p. 13).

A PNAS de 2004, expressa o conteúdo da Assistência Social com um “ pilar do Sistema de Proteção Social Brasileiro no âmbito da Seguridade Social” a Política Nacional de Assistência Social relaciona-se com as políticas setoriais visando à universalização dos direitos sociais, assim a Política Pública de assistência social apresenta seus objetivos:

I – Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitarem. II – Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural. III- assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária (PNAS, 2004, p. 33).

Conforme a NOB SUAS¹⁶ (2010) a PNAS elenca a questão da proteção social com articulação com outras políticas sociais que são direcionadas para o direito e condições dignas de vida da sociedade, na segurança do convívio¹⁷ e intervenção nas expressões da questão social¹⁸. (PNAS, 2004).

A assistência social tem dois tipos de proteção: a proteção social básica e a proteção social especial, uma cuida das necessidades básicas de pessoas em

¹⁶ A Norma Operacional Básica do SUAS de 2005 – NOB - SUAS/2005 representa um marco fundamental na estruturação da Política de Assistência Social. Imprimiu um grande salto quantitativo na implantação de serviços socioassistenciais em todo o território nacional, tendo como base critérios de partilha transparentes e objetivos, adequados a distribuição territorial das populações vulneráveis, o que possibilitou a alocação equitativa do cofinanciamento federal e a superação de distorções regionais históricas. (NOB SUAS, 2010, p. 5).

¹⁷ Segurança de convívio: “se realiza por meio da oferta pública de serviços continuados e de trabalho socioeducativo que garantam a construção, restauração e fortalecimento de laços de pertencimento e vínculos sociais de natureza geracional, intergeracional, familiar, de vizinhança, societários.” (COUTO et al., 2012, p. 65).

¹⁸ A questão social: “questão da formação da classe operária e de sua entrada no cenário político, da necessidade de seu reconhecimento pelo Estado e, portanto, da implementação de políticas que de alguma forma levem em consideração seus interesses.” (IMAMOTO; CARVALHO, 2011, p. 135).

vulnerabilidade social¹⁹ e a outra com a proteção social especial que trata dos encontros de violação de direitos²⁰ por algum tipo de ocorrência (Lei nº 8.742/93). De acordo com o que foi mencionado, segundo a lei do SUAS nº 12.435 de 2011:

A assistência social organiza-se pelos seguintes tipos de proteção: I- proteção social básica: conjunto de serviços, programas e benefícios da assistência social que visa a prevenir situações de vulnerabilidade e risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários; II- proteção social especial: conjunto de serviços, programas e projetos que tem por objetivo contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, a defesa de direito, o fortalecimento das potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de violação de direitos. (BRASIL, Art. 6ºA).

De acordo com a lei do SUAS (2011) no capítulo III, artigo 6º-C. “as proteções sociais, básicas e especial serão ofertadas precipuamente no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), [...]”. O CRAS²¹ é uma unidade pública estatal que oferta serviços socioassistenciais²² da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) ministrado na instituição pela a equipe de referência

¹⁹ Segundo as Orientações Técnicas sobre o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos (2010 apud PNAS, 2004, p. 17), vulnerabilidade constitui-se em situações, ou ainda em identidades, que concorrem para a exclusão social dos sujeitos. Essas situações originam-se no processo de produção e reprodução de desigualdades sociais, nos processos discriminatórios, segregacionais engendrados em construções sócio-históricas e em dificuldades de acesso às políticas públicas.

²⁰ De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009, p. 19-20) violação de direitos relaciona-se a “violência física, psicológica e negligência; violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar devido a aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção; tráfico de pessoas; situação de rua e mendicância; abandono; vivência de trabalho infantil; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar; descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos.

²¹ Segundo as Orientações Técnicas do CRAS este é uma unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania. Também é o principal responsável de oferta de maneira exclusiva o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família - PAIF. (2009, p. 9).

²² Entendem-se por serviços socioassistenciais as atividades continuadas que visem a melhoria de vida da população e cujas ações, voltadas para as necessidades básicas, (BRASIL, Lei nº 12.435, de 2011).

multidisciplinar, com trabalhos sociais realizados com famílias com o objetivo de prevenir e orientar famílias para que não venham perder os vínculos familiares e comunitários. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009).

Por fim, segundo as orientações sobre o serviço de convivência e fortalecimento (2010) os serviços ofertados nos CRAS da proteção social básica da assistência social são para potencializar as famílias, fortalecer os vínculos que ainda não foram totalmente rompidas, atribuídas às responsabilidades as políticas públicas para famílias em vulnerabilidade social, assim fortalecer a função protetiva das famílias.

Veremos no próximo capítulo a equipe multiprofissional no contexto do CRAS, a composição dos profissionais de acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS, assalariados que prestam serviço para a efetividade dos serviços socioassistenciais no âmbito do equipamento, sendo esses serviços direcionados para famílias em descumprimento e vulneráveis, que recebe do governo o Benefício de Prestação Continuada – BPC.

3 FAMÍLIA E A EQUIPE MULTIPROFISSIONAL NO CONTEXTO DO CRAS

Como já foi mencionado no capítulo anterior apresentaremos agora a equipe de referência²³ de acordo com o Sistema Único de Assistência Social – SUAS sobretudo os profissionais que devem está inseridos nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS.

A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais tem no seu texto a matriz padronizada para fichas de serviços socioassistenciais, no que diz respeito às provisões: “as ofertas do trabalho institucional, organizadas em quatro dimensões: ambiente físico, recursos materiais, recursos humanos e trabalho social essencial ao serviço” em sua resolução nº 109 em anexos para as ofertas dos serviços nas instituições. (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2009, p. 4).

De acordo com a NOB-RH/SUAS (2009) para a execução dos serviços socioassistenciais é necessário o trabalho dos servidores públicos nomeados e escolhidos através de concursos públicos²⁴, mediante a esfera do governo e seus respectivos planos de assistência social (Nacional, Estaduais, do Distrito Federal e Municipal). Para atender os princípios e diretrizes da Política de Assistência Social o Sistema Único de Assistência Social - SUAS obteve uma preparação, uma preocupação em estabelecer uma Política Nacional de Capacitação direcionada para os profissionais para o aperfeiçoamento nas ofertas dos serviços socioassistenciais.

Essa capacitação dos profissionais da assistência social tem por finalidade a educação permanente e deve ser feita de acordo com a resolução nº 269, de 2006, que aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS de forma: “sistemática e continuada, sustentável, participativa, nacionalizada, descentralizada, avaliada e monitorada.” (2011, p. 27).

²³ Equipes de referencia: são aqueles constituídos por servidores efetivos responsáveis pela organização e oferta de serviços, programa, projetos, e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em consideração o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições que devem ser garantidos aos usuários. (NOB-RH/SUAS, 2009).

²⁴ As Orientações Técnicas do CRAS reforça em dizer que: “a realização de concursos públicos e a garantia dos direitos trabalhistas desses profissionais devem, portanto, constituir prioridade dos órgãos gestores da assistência social, nas três esferas do governo (2009, p. 62).

Para executar esses serviços os profissionais devem ser capacitados “periodicamente” para desenvolver seu trabalho com mais segurança e praticidade, comparecendo em reuniões que haja discussão e diálogo de como atender famílias em várias situações e no dia-a-dia. Em consonância com as Orientações do Técnicas do CRAS as reuniões periódicas são:

As reuniões periódicas de planejamento com toda a equipe de referência do CRAS, entre profissionais de nível superior e coordenador, deve ser parte do processo de trabalho do CRAS, sendo imprescindível para a garantia da interdisciplinaridade do trabalho da equipe. Além disso, cabe ao conjunto com o grupo, objetivos e traçar novas metas a fim de efetivar o CRAS como unidade pública que possibilita o acesso aos direitos socioassistenciais nos territórios. (2009, p. 41).

Há relevância na intervenção desses profissionais para o enfrentamento da questão social, os que atuam e tem acesso aos territórios “em áreas de abrangência de comunidades indígenas, quilombolas” devem ser orientados e Capacitados por um antropólogo mediante as culturas e a realidade da vida dessas famílias. (GUIA DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA DO SUAS - Nº 1, 2005). A resolução nº 17, de 20 de junho de 2011 no seu artigo primeiro apresenta:

Ratifica a equipe de referência, no que tange às categorias profissionais de nível superior, definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social- NOB-RH/SUAS, aprova por meio da Resolução nº 269, de 13 de dezembro de 2006, do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS.

O artigo terceiro da resolução nº 17 de 2011 define os profissionais de acordo com a NOB-RH/SUAS que declara os profissionais de nível superior que necessariamente poderão compor a gestão do SUAS seriam: “ assistente social, psicólogo, advogado, administrador, antropólogo, contador, economista, economista doméstico, pedagogo, sociólogo, e terapeuta ocupacional”. Nas instituições estatais como os CRAS e o CREAS de cada territorialidade ou referenciados por eles. (RESOLUÇÃO Nº 17, DE 2011).

Os profissionais de psicologia²⁵ e serviço social que necessariamente devem compor a equipe do SUAS na área de assistência social, como também na área da:

²⁵ Conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo: o profissional de psicologia deve “assumir responsabilidades profissionais somente por atividades para as quais esteja capacitado pessoal, teórico e tecnicamente,” (2014, p. 8).

saúde, na educação, na habitação entre outros. O Serviço Social conta com o Conselho Federal de Serviço Social - CFESS para orientar e fiscalizar os assistentes sociais no seu cotidiano no seu campo de atuação. (CÓDIGO DE ÉTICA DO ASSISTENTE SOCIAL, 2012).

Os profissionais que trabalham com a proteção social básica e especial do SUAS devem ter um conhecimento das leis que regem o Brasil, para subsidiar sua atuação interventiva da profissão. Segundo o Guia de Orientação Técnica do SUAS, os técnicos de nível superior destina-se a conhecimentos específicos em:

Constituição Federal de 1988; Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS/1993; Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA/1990; Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004; Política Nacional do Idoso – PNI/1994; Política Nacional de Integração da Pessoa com Deficiência / 1989; Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB SUAS / 2005; Leis, decretos e portarias do MDS; Fundamentos éticos, legais, teóricos e metodológicos do trabalho social com e para famílias, seus membros e indivíduos; trabalho com grupos e redes sociais. (2005, p. 10).

A equipe de referencia do CRAS realiza um “trabalho social com famílias [...], com objetivo comum de apoiar e contribuir para a superação das situações de vulnerabilidade e fortalecer as potencialidades das famílias usuárias dos serviços ofertados no CRAS” (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 62). Os técnicos de nível médio têm dois perfis, o de “agente administrativo e o de agente social e/ou orientador social”.

Os profissionais que poderão trabalhar nos Centro de Referência de Assistência Social – CRAS tem o seguinte perfil técnico de nível superior para desempenhar seu papel interventor no seu âmbito do SUAS:

escolaridade mínima de nível superior, com formação em serviço social, psicologia e/ou outra profissão que compõem o SUAS (dependendo do numero de famílias referenciadas ao CRAS e porte do município, conforme a NOB-RH); com experiência de atuação e/ou gestão em programas, projetos, serviços e/ou benefícios socioassistenciais; conhecimento da legislação referente a política nacional de assistência social; domínio sobre os direitos sociais; experiência de trabalho em grupos e atividades coletivas; experiência em trabalho interdisciplinar; conhecimento da realidade do território e boa capacidade relacional e de escuta das famílias (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 63).

Algumas das atribuições que os técnicos de nível superior desenvolvem no CRAS são: “acolhida, oferta de informações e realização de encaminhamentos das famílias usuárias do CRAS; planejamento e implementação do PAIF, de acordo com as características do território de abrangência do CRAS; mediações de grupos de famílias dos PAIF” entre outras para o desenvolvimento da instituição. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009).

Segundo a Orientação Técnica do CRAS (2009, p.61) “a equipe de referência do CRAS é constituída por profissionais responsáveis pela gestão territorial da proteção básica, organização dos serviços ofertados no CRAS e pela oferta do PAIF” entre outros serviços. Os profissionais que mais se adéquam a trabalhar com o serviço do PAIF direcionado para as famílias são os assistentes sociais e os psicólogos, sendo estes os mais encontrados.

De acordo com as Orientações Técnicas do CRAS (2009) Visto a necessidade o Conselho Federal de Serviço Social e o Conselho Federal de Psicologia realizaram em 2007, uma cartilha “Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social²⁶”, para subsidiar a atuações dos trabalhadores do SUAS assistentes sociais e psicólogos.

O perfil e as atribuições da equipe de referência que compõem o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS para oferta dos serviços socioassistenciais devem ser interdisciplinar de acordo com as orientações técnicas do CRAS, no entanto a equipe do CRAS Jabuti é uma equipe multiprofissional. Segundo as Orientações Técnicas do CRAS:

A equipe de referência do CRAS é interdisciplinar e os perfis devem convergir de forma a favorecer o desenvolvimento das funções do CRAS. O trabalho social com famílias depende de um investimento e uma predisposição de profissionais de diferentes áreas a trabalharem coletivamente, com objetivo comum de apoiar e contribuir para a superação de vulnerabilidade e fortalecer as potencialidades das famílias usuárias dos serviços ofertados no CRAS. (2009, p. 62).

A interdisciplinaridade consiste no “processo dinâmico, consciente e ativo, de reconhecimento das diferenças e de articulação de objetivos e instrumentos de conhecimento distintos, que contribuem para a superação do isolamento dos

²⁶ De acordo com as Orientações Técnicas do CRAS estar disponível no sites: WWW.cfess.org.br e WWW.cfp.org.br.

saberes”. A atuação do psicólogo e do assistente social nos CRAS deve ser um trabalho em equipe “deve-se buscar identificar papéis, atribuições, de modo a estabelecer objetivamente quem, dentro da equipe interdisciplinar, encarrega-se de determinadas tarefas” (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 65).

Cada CRAS deve ter um coordenador com nível superior, com experiência e formação na sua área de atuação, sendo algumas de suas atribuições “articular o processo de implantação, execução, monitoramento, registro e avaliação das ações, usuários e serviços” entre outras, (Guia de Orientação Técnica do SUAS, p.12). Seu perfil de coordenador deve ser de acordo com as Orientações Técnicas do CRAS:

Escolaridade mínima de nível superior, concursado, com experiência em gestão pública; domínio da legislação referente a política nacional de assistência social e direitos sociais; conhecimento dos serviços, programas, projetos e/ou benefícios socioassistenciais; experiência de coordenação de equipes, com habilidade de comunicação, de estabelecer relações e negociar conflitos; com boa capacidade de gestão, em especial para lidar com informações, planejar, monitorar e acompanhar os serviços socioassistenciais, bem como de gerenciar a rede socioassistencial local. (2009, p. 64).

Os psicólogos que trabalham no CRAS devem utilizar dos seus recursos teóricos e técnicos para desempenhar seu papel nas instituições “não devem adotar o atendimento psicoterapêutico” nesta. Os profissionais de psicologia deve intervir de forma:

compreender os processos subjetivos que podem gerar ou contribuir para a incidência de vulnerabilidade e risco social de famílias e indivíduos; contribuir para a prevenção de situações que possam gerar a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, e favorecer o desenvolvimento da autonomia dos usuários do CRAS. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 65).

Além dos psicólogos, assistentes sociais que fazem parte da equipe multiprofissional no âmbito do CRAS, e profissionais do SUAS no campo da proteção social brasileira, contam também com toda equipe de referência como: coordenador, recepcionista, orientador social e pedagogo entre outros. Para o trabalho social com as famílias que estão em situação de vulnerabilidade social. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009).

A equipe de referência do CRAS pode ser preenchida também por estagiários em psicologia e serviço social se assim necessitar tendo orientações diretas do seu supervisor de campo tanto o assistente social quando o psicólogo. Segundo o Guia de Orientação do SUAS “o estagiário poderá participar, junto ao técnico, ou sozinho, desde que orientado, acompanhado e supervisionado pela equipe técnica (da mesma categoria profissional) e com o consentimento dos usuários,” (2005, p.11).

Os profissionais dos SUAS devem orientar-se nos princípios éticos, obedecendo e cumprindo sua intervenção, preservando sua conduta e dos usuários que estão sendo assistidos pelos programas, projetos, serviços e benefícios da instituição, conforme a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB- RH/SUAS, 2009).

A equipe interdisciplinar deve contar e nortear-se pelos princípios éticos da assistência social, assim cada profissão deverá levar em conta ao “elabora, implantar e implementar padrões, rotinas e protocolos específicos, para normatizar e regulamentar a atuação profissional por tipo de serviço socioassistencial”. (NOB- RH/SUAS, 2009, p. 17). São princípios éticos que orientam a intervenção dos profissionais da área de assistência social:

a) Defesa intransigente dos direitos socioassistenciais; b) compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade familiares e sociais; c) promoção aos usuários do acesso a informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende; d) proteção a privacidade dos usuários, observando o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando sua história de vida; e) compromisso em garantir atenção profissional direcionada para construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade; f) reconhecimento do direito dos usuários a ter acesso a benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social; g) incentivo aos usuários para que estes exerçam seu direito de participar de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares de produção; h) garantia do acesso da população a política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios; i) devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses; j) contribuição para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados (NOB-RH/SUAS, 2009, p. 17-18).

Nessa esteira, as entidades que trabalhem com a assistência social devem se organizar para receber melhor os profissionais do SUAS no seu âmbito. Assim, buscando aprimorar, respeitar e direcionar os profissionais. De acordo com as diretrizes da NOB-RH/SUAS elencam:

1- valorizar seus trabalhadores de modo a ofertar serviços com caráter público e de qualidade conforme realidade do município, 2- elaborar e executar plano de capacitação em consonância com as diretrizes da Política Nacional de Capacitação; 3- viabilizar a participação de seus trabalhadores em atividades e eventos de capacitação e formação no âmbito municipal, estadual, distrital e federal na área de assistência social; 4- Buscar, em parceria com o poder público, o tratamento salarial isonômico entre os trabalhadores da rede pública e da rede prestadora de serviços socioassistenciais; 5- manter atualizadas as informações sobre seus trabalhadores, disponibilizando-as aos gestores para a alimentação do Cadastro Nacional de Trabalhadores do SUAS (NOB-RH/SUAS, 2009, p. 35).

A valorização de todos os profissionais do SUAS deverá levar em consideração para a permanência e o trabalho deles nas entidades assim como desenvolver os serviços socioassistenciais em união e aperfeiçoamento. (NOB-RH/SUAS, 2009).

A equipe de referência do CRAS é responsável pela gestão territorial da proteção social básica e também pela oferta do PAIF e demais serviços no seu âmbito, de acordo com a Tipificação o CRAS deve conter os seguintes profissionais de acordo com o número de famílias e conforme estabelecido pela NOB-RH/SUAS (2009):

Famílias referenciadas	Capacidade de atendimento anual	Equipe de referência	As equipes de referência do CRAS devem contar sempre com um coordenador com nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de
Até 2.500	500 famílias	Dois técnicos com nível médio e dois técnicos com nível superior, sendo um assistente social e outro preferencialmente psicólogo.	
3.500	750 famílias	Três técnicos com nível médio e três técnicos com nível superior, sendo dois	

		assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo.	programas, projetos, serviços e/ou benefícios socioassistenciais.
5.000	1.000 famílias	Quatro técnicos com nível médio e quatro técnicos com nível superior, sendo dois assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS.	

Fonte: Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 61).

A NOB-RH/SUAS (2009) estabelece quais profissionais devem trabalhar no âmbito dos CRAS para com os serviços socioassistenciais estabelecidos pela a NOB/SUAS (2005) a composição da equipe de referência para a prestação dos serviços da proteção social básica nos municípios devem ser de acordo com o número de famílias dos territórios de pequeno, médio e grande porte com técnicos de nível superior de preferência: assistentes sociais e psicólogo e contar com um coordenador “com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais” e técnicos de nível médio (BOB-RH/SUAS, 2009, p. 20).

Desse mesmo modo segundo o Guia de Orientação do SUAS (2005, p. 9), a composição da equipe do CRAS, deve ser “minimamente dimensionados por categorias profissionais” sendo composto por:

Categoria profissional	Até 500 famílias atendidas/ano	De 501 a 1000 famílias atendidas/ano	Carga Horária (sugerida)
Assistente Social	1	2	40 horas semanais
Psicólogo	1	2	40 horas semanais
Auxiliar Adm	1	2	40 horas semanais
Estagiários	4	6	
Coordenador	1	1	40 horas semanais

Segundo o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social²⁷ (2010), estabelece mecanismos para capacitação dos trabalhadores do SUAS na seção II apresenta as Responsabilidades dos Entes Federativos e dos Conselhos de Assistência Social na Implementação da Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda, no artigo quinto:

I – apoiar tecnicamente Estados, Distrito Federal e Municípios na operacionalização da Gestão Integrada por meio da elaboração de instrumentos, orientações e normativas e disponibilização de informações que subsidiem sua implementação; II – implementar estratégias de monitoramento e avaliação, em conjunto com os Estados que permitam o acompanhamento da Gestão Integrada; III – apoiar Estados, o Distrito Federal e os Municípios na capacitação dos trabalhadores do SUAS e conselhos estaduais, do Distrito Federal e municipais da Assistência Social, a fim de aprimorar os serviços socioassistenciais.

Nessa ótica, o Estado tem o dever junto com os municípios desenvolver ações que possam capacitar os profissionais do SUAS e aprimorar os serviços socioassistenciais, de acordo com o Pacto de Aprimoramento da Gestão do SUAS. De acordo com o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferência de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS (2010), no artigo sexto compete aos Estados:

III – desenvolver ações, em parceria com os Municípios, para a capacitação dos trabalhadores do SUAS e conselhos estaduais e municipais da Assistência Social, a fim de aprimorar os serviços socioassistenciais, conforme metas de capacitação definidas no Pacto de Aprimoramento de Gestão Estadual do SUAS (2010, p. 11).

Segundo as Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 61) a NOB-RH estabelece o número de profissionais. “a equipe de referência do CRAS é constituída por todos os profissionais que atuam no CRAS. A equipe de referência normatizada pela NOB-RH trata apenas do padrão mínimo estabelecido para cada CRAS a partir de sua capacidade de atendimento”.

²⁷ Artigo 1º Acordar procedimentos para a gestão integrada dos serviços, benefícios socioassistenciais e transferência de renda para o atendimento de indivíduos e de famílias beneficiárias do PBF, PETI, BPC e benefícios eventuais, no âmbito do SUAS. (resolução CIT nº 7, de 10 de setembro de 2009, p. 9).

Por fim, são através dos trabalhadores dos SUAS devidamente qualificados e capacitados que são garantidos os direitos dos usuários e dos serviços socioassistenciais dentro da proteção social básica da assistência social. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009).

3.1 Família e o atendimento no CRAS

As políticas sociais reconhecem que a família é “mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade” o cotidiano de convivência às vezes marcado por conflitos e desigualdades devido à sociedade capitalista. Não se pode negar que a família é fundamental no âmbito da proteção social. Seu reconhecimento está no contexto da Constituição Federal no artigo 226 consiste que a “família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado”, outras leis que reconhecem a família no âmbito da assistência social é o “Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, Estatuto do Idoso e na própria Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, entre outras”. (PNAS, 2004).

A Política Nacional de Assistência social – PNAS dá ênfase na matricialidade sócio-familiar²⁸ deixando claro que para família ter condições de sustentabilidade ela precisa primeiro “prevenir, proteger, promover e incluir seus membros e indivíduos”. Segundo a PNAS (2004):

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, se desenvolva 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, p. 42).

²⁸ A matricialidade sócio-familiar: refere à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social. A família, segundo a PNAS, é o conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e o compartilhamento de renda e ou dependência econômica. Segundo as (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 12).

A política de assistência social dá atenção as famílias e seus membros, mediante seu território²⁹ com prioridade naqueles que estão com fragilidades, situação de vulnerabilidades e risco social.

De acordo com PNAS a proteção social de assistência social definiu seus princípios de matricialidade sócio-familiar sendo um deles:

A defesa do direito a convivência familiar, na proteção de Assistência Social, supera o conceito de família como unidade econômica, mera referência de cálculo de rendimento per capita e a entende 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 de gênero. (PNAS, 2004, p. 90).

A assistência social implementada como política pública seguradora de direitos assegura uma proteção básica e social para serviços socioassistenciais que possam ajudar, orientar e beneficiar famílias em vulnerabilidade e risco social, que estão com os vínculos afetivos comprometidos. Dessa maneira as famílias que se encontram nesse perfil podem ser inseridas dentro de algum serviço socioassistencial.

Nessa ótica, para a efetivação dos serviços socioassistenciais foi aprovada a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais com resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, artigo 1º. “Aprovar a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, conforme anexos, organizados por níveis de complexidade do SUAS: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade, [...]”. (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2009).

Dentre os serviços da proteção social básica de assistência social esta inserida o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, esse serviço “consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida” (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2009, p. 6). O principal serviço da proteção social básica ofertado no âmbito do CRAS.

²⁹ Segundo a PNAS (2004, p. 91): Territorialização significa o reconhecimento da presença de múltiplos fatores sociais e econômicos, que levam o indivíduo e a família a uma situação de vulnerabilidade, risco pessoal e social.

Outro serviço de grande importância é o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos “realizado em grupos,” também ofertado nos CRAS para crianças, adolescentes, jovens e idosos. Além desses dois serviços socioassistenciais inserido na proteção social básica existem outros.

Dentre os Serviços da Proteção Social Especial – Média Complexidade se insere o: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), serviço de apoio, orientação e acompanhamento a “famílias e indivíduos” em situação de “violação de direito” de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009, p. 19).

O Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), articulado ao Programa Bolsa Família, integra a Política Nacional de Assistência Social, no âmbito do SUAS, realiza serviços socioeducativos com crianças e adolescentes que estejam em situação de trabalho com transferência de renda para a famílias dessas crianças e adolescentes, ainda se insere o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI e o PAIF dentre os serviços de assistência social, segundo as Orientações Técnicas do CRAS (2009).

Nessa esteira, vale ressaltar que o financiamento dos serviços, benefícios, programas e projetos financiado da Assistência Social são providos dos “recursos da “união, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios,” de acordo com a LOAS lei do SUAS no seu capítulo cinco, artigo 28. No artigo 29 desta lei apresenta: “Os recursos de responsabilidade da união destinados a assistência social serão automaticamente repassados ao Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS), a medida que se forem realizando as receitas.” (BRASIL, Lei nº 12.435, de 2011).

Mediante o exposto entraremos para o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, que altera a lei nº 8.742, de 7 dezembro de 1993, e tornando-se Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011.

A Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS diante da sua trajetória de política social reconhece a política pública de Assistência Social como responsabilidade do Estado. Assim, houve uma implantação para melhor “reordenamento da gestão das ações descentralizadas e participativas da Assistência Social no Brasil” a NOB SUAS aprova a lei nº 12.435 de 2011 pelo o

Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS, assim, o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, “passar a integrar a Lei Orgânica da Assistência Social Lei nº 8.742 de 1993 que dispõe sobre a organização da Assistência Social.” (BRASIL, Lei nº 12.435, de 2011).

O capítulo três da lei citada anteriormente que trata da Organização e da Gestão, no artigo seis apresenta: “A gestão das ações na área de assistência social fica organizada sob a forma de sistema descentralizado e participativo, denominado Sistema Único de Assistência Social (SUAS)” (BRASIL, Lei nº 12.435, de 2011). O SUAS é um sistema público não contributivo.

A criação do SUAS tem inúmeras razões para existir, embasada na Constituição Federal de 1988, as conferências realizadas, os movimentos sociais, a desigualdade extrema no país entre outros motivos que se faz ter a implantação deste. Assim o SUAS tornou-se um novo modelo de gestão, “respeito ao direito social, dever do estado, e a ordem de compreensão e métodos para sua operação, visando uma efetiva implementação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)” (REDE SUAS, 2007, p.70).

O Sistema Único da Assistência Social - SUAS “fundamenta-se nos compromissos da PNAS – 2004”, são eixos estruturantes da gestão do SUAS:

a) precedência da gestão pública da política; b) alcance de direitos socioassistenciais pelos usuários; c) matricialidade sócio-familiar;d) territorialização; e) descentralização político-administrativa; f) financiamento partilhado entre os entes federativos; g) fortalecimento da relação demográfica entre estado e sociedade civil; h) valorização da presença do controle social; i) participação popular/cidadã usuário; j) qualificação de recursos humanos; k) informação, monitoramento, avaliação e sistematização de resultados (PNAS, 2004, p. 87).

Observamos que o Sistema Único de Assistência Social, veio para dar efetividade a assistência social e materializar o conteúdo da LOAS, e todos os serviços, projetos e benefícios são diretamente voltados para a atenção às famílias, que passa a ter destaque para Política Nacional de Assistência social – PNAS.

4 PESQUISA DE CAMPO

O Centro Referência de assistência Social – CRAS Jabuti se encontra na localidade³⁰ do Jabuti no município do Eusébio – CE com CEP: 61760-000 na Rua dos Morães nº 392, no quilometro 19 da BR 116, o CRAS Jabuti tem esse nome fantasia³¹ por levar o nome do próprio bairro para sua identificação e referência, o equipamento ainda abrange os bairros Santo Antonio e Santa Clara. Sua implantação³² na localidade do Jabuti se deu pela a necessidade do bairro e por conta das demandas do município. O CRAS - Jabuti foi inaugurado em junho de 2010, mas somente veio começar a funcionar no final do corrido ano a iniciar as atividades no âmbito do CRAS. O prédio é alugado³³, antes de ser a casa que referencia o CRAS Jabuti era uma casa comum de uma família que lá morava, em consonância com as Orientações técnicas do CRAS (2009, p.48), “o imóvel do CRAS, seja alugado, cedido ou público, deve assegurar a acessibilidade para pessoas com deficiência. Constitui fator relevante para a escolha do imóvel a possibilidade de adaptação de forma a garantir o acesso”. O equipamento usufrui de coleta de lixo, água encanada e iluminação elétrica adequada.

4.1 Visitas no âmbito do CRAS Jaboti

O objetivo da visita no CRAS Jabutise deu para observar à estrutura física e os profissionais que estão responsáveis pelo PAIF, ainda pela escutar e suas

³⁰ Segundo as Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 33), “A localização do CRAS é fator determinante para que ele viabilize, de forma descentralizada, o acesso aos direitos socioassistenciais”.

³¹ “O nome fantasia é a denominação atribuída a cada CRAS a fim de melhor identificá-lo, particularmente quando o município possui mais de um CRAS. O nome fantasia pode fazer referencia ao bairro e/ou território no qual está instalado” (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 58).

³² De acordo com as Orientações Técnicas do CRAS: “o processo de implantação do CRAS deve ser compreendido como o conjunto de providências que deverão ser tomadas pelo órgão gestor municipal de assistência social ou congênere, com vistas ao cumprimento das exigências de instalação dessa unidade pública em determinado território e a oferta de serviços de qualidade”. (2009, p. 33)

³³ Orientações Técnicas do CRAS (2009, p.48): o aluguel, modalidade mais frequentemente encontrada, por vezes é a única alternativa em locais de vulnerabilidade ou mesmo enquanto a unidade pública é construída. Deve-se atentar para a importância do tempo de duração do aluguel, já que a permanência do CRAS em determinado local é importante para que se torne referência.

expressões diante dos usuários. A realização da visita se deu no dia doze de maio de dois mil e dezesseis às 14:20 minutos. Ao chegar no CRAS – Jabuti fui até a recepção e estava somente a recepcionista no local me atendeu e informou que a coordenadora e toda a equipe interdisciplinar estava realizando o evento na sala de atividades ao lado referente a 5ª edição da Semana do Bebê, com os dois serviços reunidos o do: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo – SCFV.

Ao entrar na sala observei que estava cheia com muitas mulheres, crianças e bebês de colo, o tema do evento era “sou responsável por você, criança!” a sala estava enfeitada de cartazes, balões, e havia uma mesa à frente com muitas fraldas para ser entregue aos usuários no final do evento, todos estavam sentados em cadeiras e ao decorrer do evento houve apresentações das crianças para as mães, cantaram uma música feita pelas próprias crianças junto com os dois orientadores sociais do serviço, e no final do evento foi servido um lanche para todos.

Observei também que os técnicos tinham uma aproximação com os usuários, havia expressões de afeto e alegria no rosto de ambos, diálogo e compreensão. Depois de ter acabado o evento, a equipe técnica junto com a coordenadora e uma estagiária de serviço social se organizaram para ir a outro evento no próprio bairro também referente à Semana do Bebê na creche, onde tinham sido convidados a participar. Antes da partida delas falei com a coordenadora e uma das assistentes sociais sobre outra visita ao CRAS para a realização da entrevista que pretendia fazer com três dos técnicos responsáveis pelo PAIF, elas me receberam cordialmente e aceitaram em dar a entrevista em outro momento.

A segunda visita ao CRAS Jaboti aconteceu no dia treze de maio do corrente ano, às 14h30, nesse segundo dia tive a oportunidade de observar as estruturas do CRAS e sua organização. Ao chegar encontrei no serviço a técnica do Cadastro Único, uma psicóloga e a coordenadora e duas auxiliares de serviços educacionais.

Fui recebida primeiramente pela técnica do Cadastro Único e ela me encaminhou para falar com a coordenadora do CRAS, falei com esta com mais detalhes sobre a entrevista com os técnicos e sobre os serviços ofertados no âmbito deste. Ela me deixou à vontade e me ajudou com as dúvidas e ofereceu documentos que pudessem me ajudar nesta pesquisa.

A terceira visita ao CRAS aconteceu no dia dezesseis de maio do corrente ano, às 13h20min., nesse dia foi realizada a entrevista com as três assistentes sociais que são técnicas do serviço do PAIF, a entrevista se deu na sala da coordenação.

4.2 Estrutura física, identificação e período de funcionamento do CRAS – Jaboti

Nas visitas feitas ao CRAS Jabuti, observei a identificação do CRAS por meio de uma placa³⁴ que viabiliza o acesso a unidade aos usuários por meio a vinculação ao Sistema Único de Assistência Social – SUAS, segundo as Orientações Técnicas do CRAS “cumprindo a prerrogativa do SUAS, o CRAS deve ter a mesma nomenclatura em todo o país e significado semelhante para a população em qualquer território da federação” (2009, p.58).

O equipamento conta também com uma pintura feita no muro do prédio com o slogan da prefeitura e o nome do CRAS, pintura esta que já se encontra danificada, a placa também estava já um pouco apagada e rasgada. Seu espaço físico³⁵ era bem arejado e limpo, logo na entrada tem uma calçada que leva diretamente a uma área com sinalização que direciona a recepção e ao banheiro externo que é adaptado para pessoas com deficiência, no outro lado da área em formato de “L” leva também a copa. A rota de sinalização leva aos principais espaços do CRAS como a recepção, a sala de atendimento, sala de uso coletivo e banheiros. Na área havia um mural grande com os mapas³⁶ do território do Jabuti, Santo Antonio e Santa Clara que são atendidos pelo CRAS Jabuti, em outro mural havia um cartaz que apresentava todos os serviços ofertados no seu âmbito, havia

³⁴ Conforme as Orientações Técnicas do CRAS (2009, p. 58): “no caso de CRAS com espaço físico compartilhado, a placa de identificação deve ser localizada ao lado da porta de acesso ao CRAS, se esta se localizar na frente do prédio ou em outro lugar que garanta sua visibilidade”.

³⁵ “O espaço físico é reflexo de uma concepção. Deve ser organizado de modo que as famílias que vivem no território de abrangência do CRAS o reconheçam como uma unidade pública que possibilita o acesso a direitos. Assim, os CRAS não podem ser instalados em edificações inadequadas e improvisadas” (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 48).

³⁶ Mapas do território que auxiliem no reconhecimento do território de abrangência de cada CRAS, inclusive com a localização dos demais serviços setoriais, devem ser afixados em local visível para a população, em áreas de fácil acesso do CRAS, como em murais na recepção. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 50).

cadeiras, uma televisão para entretenimento dos usuários que esperam a ser atendidos e uma mesa pequena com duas cadeiras para crianças, nela continha revistas. Havia também na parte externa do CRAS árvores e um pequeno parquinho feito para as crianças. Segundo as Orientações Técnicas do CRAS,

A organização do espaço físico do CRAS deve considerar a diversidade do público que frequenta essa unidade socioassistencial, de modo a respeitar as especificidades de todos os membros das famílias: crianças, adolescentes, jovens e idosos, para que nenhum usuário do CRAS sinta-se alheio ao serviço ofertado, devido às características ambientais da unidade. Por exemplo, é importante que o CRAS possua mobiliários próprios para crianças e brinquedos a disposição, de forma a assegurar a acolhida delas, e possua cartazes que façam referência aos diferentes ciclos de vida da população e suas especificidades. (2009, p. 55-56).

Na recepção observei que havia mais cadeiras e um mural com informativos³⁷ que contém a apresentação dos técnicos que trabalham no CRAS com suas devidas horas de trabalho, em outro mural estava com fotos dos usuários em atividades e eventos já realizados no âmbito do CRAS, a seguir tem duas salas de atendimento uma para atendimento do Cadastro Único e outra para atendimentos individualizados de famílias e indivíduos, a sala de uso coletivo³⁸, e a sala administrativa³⁹, dois banheiros internos para a equipe de referência do CRAS Jabuti, um almoxarifado e uma copa⁴⁰.

³⁷ Segundo as Orientações técnicas do CRAS (2009, p. 51): na recepção deve-se afixar cartazes (ou informativos) que traduzam os direitos socioassistenciais dos usuários, favoreçam a visualização da rede de serviços do território e informações geográficas (mapas ou quadros) sobre o território de abrangência do CRAS.

³⁸ De acordo com as Orientações Técnicas do CRAS: a sala de uso coletivo deve conter “espaço que deve permitir uso múltiplo e otimizado, destinado a realização de atividades coletivas, com prioridade absoluta para a realização de atividades com grupos de famílias, do PAIF. Destina-se também a realização de palestras, reuniões exposições, apresentações, apresentações, entre outros” (2009, p. 53).

³⁹ Espaço destinado às atividades administrativas, tais como o registro de informações, produção de dados, arquivo de documentos, alimentação de sistemas de informação. Este espaço, para uso da coordenação e dos profissionais do CRAS, é muito importante para o desenvolvimento da função do CRAS de gestão territorial da rede de Proteção Social Básica e para a organização das informações relativas aos serviços prestados no CRAS e no território de abrangência, bem como informações sobre as famílias e as situações de vulnerabilidade e risco. (ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS, 2009, p. 53).

⁴⁰ De acordo com as Orientações Técnicas do CRAS: a copa ou cozinha é um espaço importante nos CRAS para o preparo de lanches oferecidos aos usuários, em especial no decorrer do desenvolvimento de grupos de famílias ou serviços de convivência, bem como para o uso da equipe de referência do CRAS (2009, p. 54).

Todas as salas contem mobílias adequadas, informativos, equipamentos técnicos, computadores com acesso a internet, armários e birôs entre outros que permita as condições de trabalho da equipe técnica do CRAS Jabuti. Mais não havia linha telefônica no seu âmbito. O funcionamento do CRAS Jabuti é de 08:00 as 16:00 horas, de segunda-feira a sexta-feira. Nessa esteira, as Orientações Técnicas do CRAS apresenta:

O período de funcionamento do CRAS deve estar em consonância com características dos serviços ofertados na unidade: caráter continuado, público e adequado para o atendimento de todos aqueles que o demandam de modo a ampliar a possibilidade de acesso dos usuários aos seus direitos socioassistenciais. Para refletir tais características, o CRAS deve funcionar, no mínimo, cinco dias por semana, por oito horas diárias, totalizando 40 horas semanais, com a equipe de referência do CRAS completa. (2009, p. 59).

Portanto, apresento a equipe de referência interdisciplinar do CRAS Jaboti, “os perfis devem convergir de forma a favorecer o desenvolvimento das funções do CRAS” e das ofertas dos serviços, o trabalho devendo ser coletivo com o objetivo de contribuir com as situações de vulnerabilidade e risco social. Assim, a equipe de referência do equipamento é composta pelos profissionais apresentados no quadro a seguir.

Equipe de referência	Número / tipo de vínculo	Horas semanais	Dias e horários de trabalho
Assistentes sociais	2 / contrato	30	Quatro dias na semana de 08:00 as 16:00 horas
Assistente social	1 / concursada	30	Cinco dias na semana de 08:00 as 14:00 horas
Psicóloga	2 / concursadas	20	Cinco dias na semana 4 horas diárias
Técnico do CAD único	1 / contrato	40	Cinco dias na semana de 08:00 as 16:00 horas

Recepcionista	1 / contrato	40	Cinco dias na semana de 08:00 as 16:00 horas
Orientador social	3 / contratados	40	Cinco dias na semana de 08:00 as 16:00 horas
Coordenadora (pedagoga)	1 / cargo comissionado	40	Cinco dias na semana de 08:00 as 16:00 horas
Motorista	1/ contratado	40	Cinco dias na semana de 08:00 as 16:00 horas
Auxiliar de serviços educacionais	7 / contratos	20	Cinco dias na semana 4 horas diárias

Deste modo, podemos conhecer o funcionamento do CRAS Jaboti, a equipe de profissionais que estão a serviço deste, o período de funcionamento e as condições das estruturas do equipamento.

4.3 Serviços ofertados no âmbito do equipamento

Os serviços ofertados atualmente no âmbito do CRAS Jaboti, através de serviços socioassistenciais tendem como prioridade ser assegurado o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família - PAIF que faz acompanhamento de famílias tanto de maneira coletiva por meio de ações como: reuniões, acolhidas⁴¹,

⁴¹ Conforme as Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012, p. 17): A acolhida é, na maioria das vezes, o processo de contato inicial de um indivíduo ou família com o PAIF- não raras vezes é o primeiro contato “qualificado” da família com o SUAS. Consiste no processo inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de ofertas informações sobre as ações do serviço, da rede socioassistencial, em especial do CRAS e de mais políticas setoriais.

palestras, eventos comunitários, quanto particularizada⁴² através de atendimentos individualizados, ainda conta com outros trabalhos sociais essenciais ao serviço⁴³. As oficinas realizadas com PAIF no CRAS Jaboti contempla setenta e três famílias, divididas em três grupos, deste modo as reuniões do serviço são realizadas na última semana de cada mês, em dias de: segunda, terça e quarta-feira. Os atendimentos e ações do PAIF no âmbito do CRAS também são para mulheres vitima de violência que necessita de acompanhamento familiar⁴⁴ vista também pelo Centro de Referência Especializada da Assistência Social - CREAS.

Essas setenta e três famílias que foram convidadas a participar das reuniões do PAIF são famílias beneficiadas do Programa de Complementação Alimentar⁴⁵ que recebem uma cesta básica por mês através da prefeitura do Eusébio pela secretaria de desenvolvimento social, que beneficia e priorizar: crianças desnutridas, pessoas com doenças crônicas, pessoas que estão em situação de risco alimentar entre outras situações, e que estão dentro dos critérios pela lei municipal de Eusébio nº 794, de 17 de fevereiro de 2009, no artigo 2º. Afirma “para ser enquadrado no programa de doação de cesta básica, o benefício deverá ser residente no Município de Eusébio nos últimos 05 (cinco) anos”.

Estão enquadrados nas reuniões mensalmente do PAIF também as famílias que recebem o Aluguel Social, um benefício ofertado no âmbito do CRAS Jabuti, do

⁴² Segundo as Orientações Técnicas sobre o PAIF ações particularizadas referem-se ao atendimento prestado pela equipe técnica do CRAS a família – algum (ns) membros (s) ou todo o grupo familiar, após a acolhida, de modo individualizado. (2012, p. 41).

⁴³ De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, Trabalho social essencial ao serviço referisse a: Acolhida; estudo social; visita domiciliar; orientação e encaminhamentos; grupos de famílias; acompanhamento familiar; atividades comunitárias; campanhas socioeducativas; informação, comunicação e defesa de direitos; promoção ao acesso a documentação pessoal; mobilização e fortalecimento de redes sociais de apoio; desenvolvimento do convívio familiar e comunitário; mobilização para a cidadania; conhecimento do território; cadastramento socioeconômico; elaboração de relatórios e/ou prontuários; notificação da ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social; busca ativa (2009, p. 7-8).

⁴⁴ Em consonância com as Orientações Técnicas sobre o PAIF (2012, p. 62-63): Acompanhamento familiar no âmbito do SUAS é definido no Protocolo de Gestão Integrada de serviços, benefícios e transferência de renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS como o “conjunto de intervenções desenvolvidas em serviços continuados, com objetivos estabelecidos, que possibilitam a família acesso a um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações – sejam elas familiares ou comunitárias”.

⁴⁵ Art. 1º. Fica o Chefe do Poder Executivo Municipal autorizado, para através da Secretaria do Trabalho e Ação Social, comprar e doar cestas básicas as famílias carentes do Município, bem como as crianças desnutridas e as pessoas portadoras de doenças crônicas e/ou incuráveis, até o limite de 1.000 (mil) cestas mensais (Lei nº 794, de 17 de fevereiro de 2009).

programa municipal do Eusébio, com critérios que beneficiem famílias que reside no mínimo cinco anos no município, vista ainda a renda per capita da família e aquelas que não têm casa própria ou que moram em casa de taipas que estão em risco de desabamento.

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV para Idoso atende cento e dezesseis idosos, divididos em três casas referenciadas pelo CRAS Jabuti, uma em cada localidade assim, fica uma no Santo Antonio, em Santa Clara e outra no Jaboti. O SCFV ofertado no jaboti são em dias de segunda e terças – feiras, no Santo Antonio em dias de quarta e quintas-feiras, e em Santa Clara as segundas e quartas- feiras. Cada casa conta com um orientador social⁴⁶ de nível médio e um técnico de nível superior, sendo essa a psicóloga.

O SCFV também para crianças de quatro a seis anos, realizadas as oficinas dias de terça e quinta-feira e para crianças de sete a dez anos realizadas dias de segunda e quarta-feira no âmbito do CRAS Jaboti, no período da tarde. existe no total trinta crianças no cadastro, realiza as oficinas com elas, dois orientadores sociais de nível médio e um técnico de nível superior (assistente social), a frente do SCFV para as crianças.

O cadastro Único e Programa Bolsa Família é um dos benefícios do Governo Federal que se encontra no âmbito do CRAS Jabuti para famílias de baixa renda. O Programa Bolsa Família é o mais procurado entre os já ditos pela população dos três territórios atendidos, pois conta com o “programa de transferência direta de renda que beneficia famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza”.

Atualmente também conta com o programa da Tarifa Social da Cagece que é também mais um programa do município do Eusébio, para famílias que usufruem da água encanada, o critério é que cada residência gaste somente 10 metros

⁴⁶ De acordo com as Orientações Técnicas sobre o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Crianças e Adolescentes de 6 a 15 anos (2010, p. 64): orientador social é responsável, em conjunto com os facilitadores de oficinas, pelo planejamento de atividades a serem desenvolvidas em função das demandas específicas dos usuários, articulando-as aos diferentes atores envolvidos no trabalho e as crianças e aos adolescentes do(s) grupos(s). No caso de oferta mista, deve, ainda, manter reuniões regulares com os profissionais responsáveis pelas demais ofertas, bem como recolher informações de frequência junto a esses profissionais.

cúbicos de água por mês. A prefeitura se responsabiliza em pagar a conta de quem tem o cadastro feito no CRAS, tendo este o cadastro e não ultrapassando os metros cúbicos exigidos, terá sua conta de água paga pela prefeitura de Eusébio, esse benefício é somente para quem reside no bairro do Jabuti.

O equipamento oferta o Programa do Leite Fome Zero um benefício do Governo do Estado, que garante litros de leite para crianças de dois a sete anos que estão desnutridas, gestantes, idosos, nutriz e pessoas que tem doenças crônicas. São entregues no total sete litros de leite nos dias de segunda- feira e quinta-feira atualmente haviam parado as entregas mais já havia data certa para voltar.

O Programa de Renda Mínima⁴⁷ é mais um programa municipal de Eusébio, voltada para pessoas que se encontra em vulnerabilidade social, um programa que gera emprego para famílias do próprio município. Para participar do programa são feitas visitas domiciliares, entrevista e relatório social, pela equipe interdisciplinar. Depois de ter inserido essa pessoa no programa ela passa a trabalhar em escolas, no CRAS, em creches, postos de saúde, entre outras instituições, com carga horária de vinte horas semanais, recebendo R\$260,00 (duzentos e sessenta reais) para complementar a renda familiar. Esses recebem o nome de auxiliar de serviços educacionais para o município de Eusébio. Os principais objetivos do Programa apresentados no artigo dois são: “I – estimular a família a colocar e manter assíduas as crianças na escola; II – combater a desnutrição e mortalidade infantil; III – minimizar a miséria; IV – promover o emprego e a renda” (Lei nº. 533, de 11 de janeiro de 2005).

Nesta esteira, o CRAS Jabuti conta com nove serviços ofertados no seu âmbito para atender famílias e indivíduos que estejam em situação de vulnerabilidade e risco social. Tendo direito a escuta, a acolhida e o atendimento sempre que necessário.

⁴⁷O Programa de Renda Mínima no Município de Eusébio, no seu artigo 1º “fica criado o Programa de Renda Mínima para benefícios de famílias residentes no Município, que percebam renda mensal, a qualquer título, inferior a um salário mínimo. (Lei nº. 533, de 11 de Janeiro de 2005”. (Lei No. 533, de 11 de Janeiro de 2005)

4.3.1 Análise da entrevista

Utilizamos da entrevista semiestruturada na perspectiva de flexibilizar e explorar outras perguntas no decorrer da entrevista, para Marconi e Lakatos (2010, p. 179), “a entrevista tem como objetivo principal a obtenção de informações do entrevistado, sobre determinado assunto ou problema”. A técnica da entrevista tem o objetivo de alcançar informações mais aprofundadas será usada a gravação com a permissão dos entrevistados.

Foram observadas as motivações por parte dos entrevistados e as percepções de fala ou expressões. Com a técnica de observação direta intensiva, identificar e obter provas que possa contribuir para orientações e informações favoráveis que segundo Marconi e Lakatos,

A observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar (2010, p. 173).

Dessa forma, no decorrer das respostas, obtidas pelos entrevistados é que teremos o conteúdo esperado, foi dialogando que a deixamos à-vontade para responder as perguntas que venham contribuir para o trabalho em sim.

4.3.2 Entrevista com a equipe técnica do PAIF

Adentrando agora na entrevista com a equipe multiprofissional do CRAS Jabuti, informamos sobre as perguntas que seriam feitas e o sigilo dos entrevistados nessa pesquisa. Abordamos a entrevista com três profissionais de nível superior que trabalham no CRAS Jabuti já há pouco mais de três anos e só uma delas aproximadamente há um ano, sendo as três assistentes sociais e técnicas do PAIF desde que entraram para o equipamento. A entrevista foi realizada no dia dezesseis de maio do corrido ano, a parte de 13:00 hora no próprio CRAS Jabuti, a entrevista se deu com as três técnicas em grupo pois possibilitou bastante devido horário de ambos e preferir que elas estivessem juntas no momento da entrevista, acontecendo na sala da coordenação com perguntas e respostas abertas para falas das três.

Chamaremos as três entrevistadas com nomes fictícios de Sol, Flor e Lua. No decorrer das citações abaixo poderemos observar que iremos sentir a falta da fala da técnica Lua, isso se deve talvez pelo o pouco tempo de trabalho com o PAIF e vínculos com os usuários do CRAS Jabuti.

As respostas das três entrevistadas são bem claras quando respondem e esclarecem sobre a participação dos usuários do PAIF, no CRAS Jaboti, notei que as respostas das duas técnicas do serviço que estão há mais tempo no equipamento se complementam sempre quando citam sobre a participação deles. Registramos as informações de ambas expondo:

A participação dos usuários é o que vem crescendo né, agente faz mais ou menos três anos que agente tá aqui eu e a Flor, a Lua chegou recentemente e a gente tem observado e tem discutido exatamente sobre isso: sobre essa crescente participação, talvez, por conta também do vínculo que já vem estabelecido né!, Agente sabe que não é “comum” agente encontrar profissionais que tão há tanto tempo no município né, geralmente há uma rotatividade muito grande, talvez isso se dê também ao vínculo que já é estabelecido, mais é uma participação que é assídua né! Agente tem meses aqui que agente realiza varias atividades, vários eventos e eles sempre participam quando isso não acontece por algum motivo né, agente tem que desmarcar eles cobram né, inclusive a fala deles é presente nos encontros onde agente realiza e houve até um momento que foi muito especial pra gente ainda esse ano que os próprios usuários reconheceu o nosso trabalho né, durante um evento né, então pra gente é muito gratificante. (...) E agente convida eles pra construir isso com a gente né, não é algo que só agente que criar, que pensa num tema ou algo a ser trabalhado sem levar em consideração um diálogo. (...) eles passaram a questionar mais né, foi outra mudança que aconteceu né, que agente observa nas reuniões e a postura deles questionadora mesmo, quando agente apresenta algo, propõem algo eles questionam querem saber por que ou então fazem sugestões também, tudo isso agente vem observando com a crescente participação deles nos momentos.(Sol)

Disseram também que mudou muito...Que durante esse tempo dos três anos que agente veio pra cá que mudou muita coisa, a questão acho que de chamar mesmo a população pra tá participando do serviço, acho que de uma forma diferente do profissional de saber como lidar com eles, a questão da confiança como a Ana, disse é... Agente vem notando a participação bem maior. (...) a opinião deles né, é expor o que eles querem é, teve a questão também dos cursos que agente tentou conseguir pra eles com ajuda da nossa coordenadora. (Flor)

Assim, compreendemos na fala delas a percepção do vínculo formado entre esse tempo de convivência no equipamento tanto com os usuários quanto entre elas mesmas no trabalho conjunto entre a equipe multidisciplinar, o que possibilita um melhor trabalho desenvolvido com os que estão participando assiduamente nas reuniões do PAIF, tanto profissionalmente quanto diferente do profissional como a

entrevistada mencionou. De acordo com as Orientações Técnicas sobre o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Crianças e Adolescentes de 6 a 15 anos (2010, p. 78): “entende-se que os vínculos devem ser de solidariedade, acolhimento, construção de valores coletivos e da possibilidade de reconhecimento e respeito às diversidades de condições individuais”.

Dentre os vínculos que já são estabelecidos pelos profissionais no processo de desenvolvimento do serviço, foi feita uma indagação sobre as motivações que fazem a equipe multidisciplinar ter no que diz respeito a implementação com qualidade do PAIF para os usuários. As duas técnicas que já estão a mais tempo no serviço respondem que,

Eu acho que primeiro antes de qualquer coisa é o compromisso que agente tem né! O compromisso ético, político, profissional não dá pra desvincular o nosso cotidiano com esse compromisso que agente tem...É... Aqui no CRAS agente tem o apoio muito grande da nossa coordenadora...A secretaria também, mas eu acho que a cima de tudo o que nos motiva é o compromisso que agente tem. (Sol)

Eu acho que essa questão da resposta como a Sol, falou é... Quando você conseguiu ter a resposta de um outro profissional pra esta trabalhando junto com você, eu acho que as coisas se desenrolam muito mais, né! a equipe... O envolvimento de toda a equipe. (Flor)

Observamos que as duas técnicas mencionaram a coordenadora do equipamento no tocante ao apoio que ela vem dando para as realizações dos serviços. O compromisso, o vínculo, o trabalho conjunto, o profissionalismo delas para realização desses serviços é a motivação que elas encontram.

Procuramos agora saber sobre os desafios que perpassam para os profissionais, os que frequentemente estão sendo desafios. Aqui as três técnicas esclarecem,

Pra executar os serviços né, o que o CRAS deve executar, eu acho que agente tem uma demanda muito grande e agente tem uma equipe bem grande também né, de assistentes sociais somos três, isso não é comum também né, no serviço, mas agente diz que se colocassem dez assistentes sociais, as dez ainda não iria dar conta. Agente tem uma demanda muito grande, acho que um desafio muito grande agente é atender a população com qualidade e ao mesmo tempo... (...) O CRAS é realmente a referencia da comunidade então independente dos serviços que são restritos ao CRAS que é atribuição do CRAS a população ela procura né,(Sol)

Desenvolver os serviços que existem no equipamento é uma coisa que agente tem uma dificuldade né, de tentar consolidar, é uma demanda muito grande. (...) A nossa demanda ela ta, envolve três localidades né, que é:

Santo Antônio, Santa Clara e Jaboti, então assim, existem uma demanda muito grande, pra apesar da equipe estar com três assistentes sociais, mais a demanda ela excede até a nossa capacidade de atendimento né. (Flor)

Até por que é uma área que agente tá localizada que é bem carente de serviços né!. (Lua)

Só nesse momento pudemos ouvir a fala da técnica Lua, para no tocante a localidade, a carência e vulnerabilidade dos usuários. Elas atentam ainda nas demandas que são grandes, a preocupação de atender toda essa população, e o desenvolvimento dos serviços no equipamento. Deixa claro que mesmo a equipe tendo um número adequado ainda assim é difícil atender as três localidades com qualidade.

Passando agora para as estratégias e os equipamentos usados para atrair os usuários para o serviço no âmbito do CRAS, nos atentamos para a questão já citada pelas as técnicas anteriormente que seria: o vínculo construído entre a equipe multidisciplinar. A técnica do PAIF reforça mais uma vez explicitando, “Isso só acontece mesmo por conta do vínculo,...” (Sol)

O vínculo... A questão do... Eu acho que agente passou a ter assim um envolvimento tão grande aqui na comunidade que como a Sol, falou que quando não acontece eles correm pra cá para o equipamento pra perguntar o que foi que aconteceu? Porque que não teve as reuniões? Então assim, eu acho que é o carro chefe a questão do vínculo. (Flor)

Sabido que as demandas de atendimentos vêm das três localidades Santo Antonio, Santa Clara e Jaboti resolvi perguntar se existe a participação ativa dessas localidades vizinhas para os serviços no âmbito do CRAS, pelo o acompanhamento do PAIF, e elas esclareceram que “não”, reafirmam,

Não, existe o transporte né, o TRUE⁴⁸, mas a procura deles pelo CRAS acontece através de atendimentos que são pontuais, a procura como aqui o CRAS, funciona o bolsa família eles também procura o setor do Bolsa Família, o Programa de Complementação Alimentar, são coisas, são atendimentos não são acompanhamentos, por que o PAIF engloba tanto atendimento quanto acompanhamento né! Tem eventos uma serie de atividades mais acompanhamento, essas outras localidades Santo Antonio e Santa Clara, salva alguma necessidade de acompanhamento bem

⁴⁸ TRUE - Transporte Regular Urbano de Eusébio é um transporte gratuito do município. Mais informações em WWW.eusebio.ce.gov.br

específica, mas não é uma necessidade tão grande de acompanhamento (Sol)

É devida também a localização do CRAS, de já está aqui no Jaboti, fica mais fácil de trabalhar, mais existe já a idéia de futuramente também ta trabalhando com as famílias do Santo Antonio, (...) (Flor)

É um desafio... (Lua)

Durante as respostas que foram citadas anteriormente questioneei fazendo outra pergunta sobre o transporte que poderia haver para locomoção dessas famílias para as reuniões no âmbito do CRAS Jaboti. E as três técnicas respondem com autonomia,

Por que o transporte que a gente tem é o TRUE, não existe um transporte específico que tivesse a disposição das famílias, Só no Serviço de Convivência, no PAIF nunca teve, o que existe de transporte para o PAIF, em relação ao PAIF é o TRUE aquelas famílias é... Por acaso residirem próximo a parada de ônibus ou passa elas acabam vindo, mas agente tem famílias que vem a pé e distante, mais mesmo assim, vem. Já no Serviço de Convivência existe o transporte que vai pegar as crianças né! Que agente tem (...) agora de 4 a 6 e tem 7 a 10 futuramente agente quer colocar um para adolescente e é só uma sala. (...) No caso dos serviços para idoso né, a (...), não ta aqui, mas agente sabe que a casos em que pro idoso participar do Serviço de Convivência é necessário o transporte porque ele não tem condições de se deslocar, por dificuldade de locomoção mesmo, e ai é providenciado um transporte pra ele pra poder levar, mais é só uma vez por mês. (...) O PAIF também acontece através dos atendimentos individualizados né, quando há necessidade agente fala com a coordenadora... Porque também agente só tem um carro... O nosso lanche também agente falou com a nutricionista e foi, e até sugeriu pra gente que houve uma mudança nos dias das reuniões justamente para poder colaborar com a qualidade do lanche... Então antes agente realizava as reuniões nos três primeiras segundas- feiras do mês né, ela sugeriu acontecessem nas ultimas semana em três dias consecutivos: terça, quarta e quinta justamente para providenciar lanche. (Sol)

Não que não haja a questão do transporte é porque o PAIF acontece tanto de forma de atendimento coletivo né, como de individual se agente vê que aquela família necessita de algum outro tipo de atendimento especializado, agente, sim, pode até conseguir transporte pra encaminhar essa família para outro tipo de equipamento... (Flor)

Nesse momento a técnica Lua, apresenta que “e agente sempre procura trazer coisas diferenciadas, palestras para que não fique muito, né, rotineiras pra elas...” observamos que quando fazemos uma pergunta, é aberto um leque ainda mais de outras informações, sobre outros serviços que são ofertados no equipamento, como também sobre o transporte, a questão da alimentação lanche

ofertado nos serviços, feitas no equipamento entre outros. Ao realizar outra pergunta paraas técnicas sobre as metodologias utilizadas nas atividades ofertas no PAIF elas alegaram:

E feito um planejamento né, do que agente vai realizar, agente precisa pra poder planejar uma atividade, agente precisa primeiro conhecer essas famílias né!, não dá pra planejar algo sem ter no mínimo de contato com elas, saber quais são as expectativas, quais as dificuldades que elas enfrentam, e aí é feito esse planejamento, nosso objetivo e tentar encontrar formas de contribuir para a participação, pra que não seja só coisa de cima pra baixo, o técnico chega apresentar algo e as famílias escutam e não há uma identificação, ela não se reconhece naquilo que ta sendo apresentado pra elas. (...) se reconheçam como protagonista nesse processo. (Sol)

O nosso intuito não e que eles sentem numa cadeira e fiquem só observando o que agente ta falando, o nosso intuito é trazer e fazer com que ele participe das nossas reuniões dos nossos momentos... (Flor)

O planejamento aqui citado se atenta em elaborar planos no intuito de planejar uma atividade ou reunião para o serviço, segundo as Orientações Técnicas sobre o PAIF,

Na operacionalização do gerenciamento do trabalho social com famílias do PAIF, o planejamento se refere ao procedimento de: elaboração de planos e percursos, cronologicamente organizados para a operacionalização do PAIF, a partir de estudos e diagnósticos realizados: consiste na construção de itinerários de alcance de objetivos, com períodos estabelecidos a partir de informações sobre as vulnerabilidades e potencialidades dos territórios (busca ativa, prontuários das famílias, registro de informações das oficinas com famílias, dados da vigilância social do município, informações territorializadas do CadÚnico, entre outros). Deve incluir ainda a equipe responsável, com a devida distribuição de papéis, os demais recursos necessários e metas a serem cumpridos em cada etapa (de modo a possibilitar o monitoramento e avaliação do Serviço) (2012, p. 86-87).

As orientações técnicas do CRAS, nos alerta sobre as a importância da metodologia nas escolhas de trabalho com as famílias do PAIF visando à escolha adequada para cada território. Dessa maneira entendemos que,

A partir da escolha da concepção de trabalho social com famílias do PAIF que será adotada, é importante que se desenhe a(s) metodologia(s) a serem implantadas(s), de acordo com as características dos territórios, planeje a organização do espaço físico, defina os equipamentos

necessários, os processos de trabalho, a carga horária, e a rotina de planejamento das atividades semanais (acolhida, acompanhamento de famílias e de indivíduos, grupo/oficina de convivência e atividades socioeducativas, visitas domiciliares, busca ativa, atividades coletivas – campanhas, palestras – e acompanhamento dos serviços prestados no território de abrangência do CRAS). (2009, p.40)

Nessa esteira, entraremos agora para as sugestões de mudanças que poderiam ser feitas no serviço ou de acréscimos, sendo essas no âmbito do CRAS Jaboti. Ao fazer essa pergunta elasesclarecerão que as mudanças talvez não fosse preciso no serviço mais sim no equipamento, na estrutura física, em trazer mais materiais socioeducativos, em trazer cursos e mais recursos humanos para trabalhar junto com elas nos serviços. Desse modo, afirma à entrevistada,

Materiais, a questão de trazer algum tipo de curso, de trabalhar com elas... (...) a questão da participação, a questão do espaço de não ter capacidade pra colher todo mundo né, é uma coisa que agente vem até se surpreendendo porque tem momentos aqui que agente acha que vai vim uma quantidade e ultrapassa as nossas expectativas, às vezes o que? tem 50 pessoas, a nossa sala não comporta isso tudo né, (Flor)

Eu acho que recurso material é... Recurso humano também é sempre bem-vindo mais pessoas é... Ampliação do nosso espaço físico, ele é pequeno, agente não ta mais comportando, agente ta com as reuniões que acontecemàs maiorias das pessoas que recebem que participam que são beneficiadas pelos Programas de Complementação Alimentar, mais tem outros casos também... (...) E agente, agente é... Por exemplo, os serviços de convivência né, agente procura ter momentos, esse ano ainda não aconteceu, mas agente procura ter momentos onde agente possa reunir as gerações ne, momentos intergeracionais e não comporta né, agente com muitas dificuldades agente conseguiu reunir os serviços, (...) e ai quando agente acrescenta as crianças para esse serviço fica muito complicado, (...) se o espaço ele não comporta ele não fica acolhedor isso pode vim a prejudicar, ainda não aconteceu, mas ai eu acho que a gente deixa de ampliar, agente ta perdendo por não conseguir ampliar em alguns momentos,(...)(Sol)

Nas falas das duas técnicas a respeito das mudanças é notável a objetivação de um espaço maior e acolhedor para os que estão participando assiduamente do PAIF, além de mais materiais e de cursos de capacitação para as comunidades. Desse modo quais as ações do PAIF que estão sendo realizadas? E que tipo de família esta inserida no serviço?

Quem ta fazendo parte né! Das reuniões porque o PAIF ele é ofertado de uma maneira coletiva e individualizada ele envolve uma serie de outras ações, por exemplo: a acolhida né, o momento da acolhida é uma ação que é prevista no PAIF, eventos comunitários, tudo isso faz parte do PAIF, mais em relações as reuniões que acontece todos os meses né, a maioria das

peças que participa, salva aquelas que não são beneficiárias do Programa de Complementação Alimentar, mas a maioria é beneficiária complementada pelo Programa de Complementação Alimentar, alguns né é recebe o aluguel social, mais os filhos são do serviço de Convivência ou então é mulheres que agente sabe que é vítima de violência, há sempre uma necessidade para o acompanhamento mais não são todas as pessoas que agente bota para o acompanhamento, mais a maioria são famílias beneficiadas do Programa de Complementação Alimentar... (Sol)

Mas não obrigatoriamente tem que ser aquelas famílias que estão em algum tipo de programa, são famílias que demandem atendimento né, acompanhamento e tem que ser desenvolvido pelos técnicos né! (Flor)

Em muitos momentos sentimos a falta da fala da técnica Lua, há uma presença maior nas profissionais que estão a mais tempo no equipamento, uma completando a fala da outra, há uma sintonia entre elas. Talvez por já ter mais experiência com o PAIF passado por mais situações dentro desses três anos de trabalho no âmbito do CRAS Jabuti. Entretanto é importante ressaltar que os técnicos devem passar por capacitações sobre os serviços ofertados, sabido que é para sua qualificação e conhecimento, “trocas de saberes”, que devem ser assegurados. De acordo a NOB-RH/SUAS (2009, p. 27),

A capacitação dos trabalhadores da área da Assistência Social deve ser promovida com a finalidade de produzir e difundir conhecimentos que devem ser direcionados ao desenvolvimento de habilidades e capacidades técnicas e gerenciais, ao efetivo exercício do controle social e ao empoderamento dos usuários para o aprimoramento da política pública.

Ao lançar a pergunta na entrevista se os profissionais passam por capacitações sobre o serviço ofertado, observei as expressões de negação, sugerindo que não teriam passado por nenhuma, mas uma delas afirmou já ter participado uma vez, só não recordava em que ano e foi convidada a ir sem saber que seria uma capacitação do PAIF e ainda elas informaram que as capacitações priorizam os que são concursados pelo Município. Contudo as três assistentes sociais nos atentar ao informar que as capacitações priorizam os que são concursados, assim cita elas,

Não, desde que eu entrei aqui... Eu não participei!? Ah eu participei de uma capacitação foi aqui na Messejana que todo mundo achava que era do sistema informatizado, mas acabou não sendo, aprioridade acaba sendo aqueles que são concursados né, (...) (Sol)

Isso, eu entrei há pouco tempo né, e assim, o que eu tive oportunidade foi uma capacitação, mas da própria secretaria em ação né, das famílias em descumprimento né, (Lua)

E quando surge como a Sol, falou eles dão prioridade aos concursados. (Flor)

As Orientações técnicas sobre o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Crianças e Adolescentes de 6 a 15 anos nos atentar ao explicitar que:

A capacitação das equipes deverá ser desenvolvida de modo a constituir-se em um processo permanente de aquisição de conhecimento por meio de escolarização formal ou processos informais de troca e compartilhamento de saberes, abrangendo as vivências dos envolvidos em seu processo de trabalho e demais experiências agregadas ao longo de sua formação profissional. (2010,p.70)

Nessa esteira, perguntamos se o município cumpre com as normativas e leis vigentes sobre os recursos humanos, e somente uma das técnicas respondeu, as outras duas concordaram e confirmaram que “sim”. Sua afirmação foi citada ao dizer que “Ta dentro da quantidade completa pelo porte”. (Sol)

Ao considerar que as técnicas já tenham apontado sobre a necessidade da infra-estrutura do CRAS Jaboti, pedimos para que elas pudessem avaliar o espaço físico de acordo com as normas do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome - MDS.

Agente até acabou falando, (...) ela ta insuficiente a sinalização também, (Sol)

Da questão do espaço no inicio né,(Flor)

Agente tem a dificuldade com relação né, que agente tem uma sala por técnicos né, por atendimentos,(Lua)

Nesse momento considero ter havido um desencontro da fala das técnicas ao informar sobre os espaços físicos e ambos informam:

Até assim, ser uma sala beleza!Não tem problema ta dentro do que é permitida, mais assim, nossa equipe é grande né!E ali a sala é... (Sol)

Por que ela não é só para atendimento né, ela também é pra fazer relatório e tudo né, e às vezes isso foge né, (Lua)

No decorrer da entrevista houve outras indagações sobre a infra-estrutura do equipamento:

A questão da sinalização que foi danificado, (Flor)

Era sinalizado ai teve um probleminha, ai tamos esperando para sinalizar novamente, no momento esta com esse problema, mais era sinalizado, mais o espaço físico eu gostaria que fosse maior, o banheiro é adaptado (Sol)

Tem uma estrutura boa, mais agente gostaria que fosse ampliado, (Flor)

Assim, pudemos identificar nas citações anteriores a necessidade de uma sala e um espaço maior para os atendimentos individualizados e em grupo dos usuários com os técnicos.

No decorrer dessa pesquisa observei que existe sim, uma boa sintonia e vínculo entre a equipe multiprofissional em relação às ações do PAIF e dos outros serviços, projetos e programas no equipamento. As técnicas do PAIF mostraram ter boa disposição de informar sobre qualquer duvida em relação ao serviço.

Por fim, podemos compreender em toda a entrevista com as técnicas do PAIF, a desenvoltura e conhecimento delas nos serviços ofertados no equipamento, ainda a sintonia e vínculo estabelecido entre elas, havia expressões positivas e disponibilidade de apresentar e explicar sobre as duvidas surgidas no decorrer da entrevista, observado aqui também o compromisso ético e profissional. Tivemos como saber sobre a participação dos usuários nas reuniões do PAIF, que segundo as técnicas seria “assídua” e que vem crescendo cada vez mais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aonos debruçarmos um pouco nas legislações, pudemos considerar que estamos longe de uma efetivação de direitos igualitários e justos, estamos vivendo em um contexto de direitos pela metade onde teoricamente é tudo bem definido e concretamente correto mais não acontece como está escrito como deveria estar sendo, há muitas limitações para fazer uma política de direitos corretamente, sem barreiras.

Alguns autores que já citamos no decorrer dessa pesquisa nos apresentam a família como base da sociedade e consideram que a família deixa de ser aquela composta pelo casamento civil e religioso e passam a abranger outras unidades exemplo disso é os filhos que moram apenas com a mãe ou com o pai, uniões estáveis, famílias que são compostas somente por afinidades entre outras.

Desse modo, afirmamos que é importante que haja uma intervenção do Estado quando essas famílias passam por conflitos ou estão com a estrutura familiar rompida pelas condições sociais, às mudanças que ocorrem na sociedade, papéis de gênero, famílias que passam a sofrer por algum tipo de violação ou por inúmeros outros motivos. Assim, a assistência social abre um leque de serviços que podem ser realizados com essas famílias para um acompanhamento, tirando elas de um contexto e a trazendo-as para outro, mas existe um processo duradouro que deve ser seguido. Alguns autores já citados na pesquisa falam das políticas públicas que devem estar prontas para atender a todos com a mesma igualdade e democracia atendendo as necessidades da população, se aproximando daquelas famílias que estão em vulnerabilidade social.

Somente com a Constituição Federal de 1988 que trouxe avanços e mudanças ainda não efetivadas até então como já citadas nessa pesquisa sendo motivo de luta pelos movimentos sociais e trabalhadores, sendo algumas delas: ECA, BPC para pessoas com deficiências, a união estável entre outros. O avanço se deu também com a assistência social, antes tratada como clientelismo e não mais, agora passa a ser campo da política social direcionada para interesses dos necessitados inserida no sistema de proteção social brasileiro após a constituição e a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS de 1993.

Não podemos deixar de lembrar que foi citada aqui a importância do modelo do SUAS após o reordenamento na LOAS com a organização da assistência social e a Política Nacional de Assistência Social – PNAS de 2004, a importância dessas conquistas para quem defende e luta pela assistência social como política pública. A partir dessas diretrizes que foi definida os princípios da matricialidade sociofamiliar na proteção social de assistência social e as efetivações dos serviços socioassistenciais aprovada pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, dentre esses serviços de proteção social básica esta inserida o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF o serviço direcionado para essa pesquisa, que aqui já citado consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado.

Diante disso, buscamos discutir sobre a importância da equipe multiprofissional do SUAS, para trabalhar com essas famílias dentro dos Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, para a execução dos serviços no seu âmbito com o compromisso profissional e ético, intervindo no enfrentamento da questão social. Sabido sobre seus conhecimentos nas leis vigentes que regem o Brasil, norteados ainda pelas as orientações técnicas do SUAS, da NOB-RH do MDS, os fundamentos éticos, teórico e metodológico entre outros.

Como já citado neste TCC existe um perfil direcionado para a escolha dos profissionais de nível superior para executar os serviços socioassistenciais. A equipe multiprofissional busca ter perfis de assistentes sociais e psicólogos e ainda um coordenador para atender as demandas da territorialização, além deles também a importância dos orientadores sociais de nível médio e estagiários entre outros.

Deste modo, busquemos responder aos objetivos proposto nessa pesquisa, assim, ao analisar a relevância do PAIF, no CRAS Jaboti, veremos que estar referisse: aprevenção de vínculos familiares e comunitários, acompanhamento familiar, orientação e escuta, compromisso, proteção familiar, entre outros.

Os resultados obtidos nessa pesquisa no que se refere às atividades desenvolvidas do PAIF com os profissionais no CRAS Jaboti, seria o compromisso ético do trabalho com famílias em descumprimento, idosos, crianças e adultos. O vínculo entre os profissionais e os usuários que estão a mais tempo no PAIF também entre os grupos do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo –

SCFV para idosos e crianças. Averigüei ainda que esse serviço é ofertado de várias maneiras desde a acolhida sendo essa uma ação prevista no PAIF e uma falha no equipamento, pois não tem um grupo de acolhida formada ainda, mas as reuniões e eventos são feitas e desenvolvidas no seu âmbito como também atendimentos coletivos, individualizados e acompanhamentos com famílias.

Investiguei a participação das famílias beneficiadas pelo PAIF no CRAS Jaboti que segundo as técnicas do PAIF “é o que vem crescendo”, pois foi estabelecidos vínculos de forma a entender as motivações que os faz comparecer nas reuniões, a participação nas atividades, a postura questionadora e presente dos usuários, a confiança nos profissionais do equipamento, respeito de ambos. Ainda de acordo com a técnica do PAIF isso talvez se desse também a “questão de chamar mesmo a população pra tá participando do serviço”, sendo esse objetivo um dos alcançada pela minha pesquisa.

Deste modo, ao identificar as dificuldades encontradas pela equipe multiprofissional que faz o acompanhamento familiar do PAIF no equipamento se refere à demanda que é grande e a necessidade de um espaço maior para trabalhar com elas, fazer as reuniões e eventos, a falta de mais materiais, capacitação para orientar e dar mais conhecimento, suporte para os técnicos nos serviços ofertados, a ampliação da sala de uso coletivo e sala de atendimento individualizada.

Concluimos, ainda que devam continuar a busca com essas indagações com o que inquieta a fazer pesquisas que possa contribuir com a sociedade de forma a chamar a atenção, sensibilizar ainda que existam alguns obstáculos. Contribuir para o enfrentamento das questões sociais que englobam vários fatores devendo o Estado intervir nas classes mais vulneráveis.

REFERÊNCIAS

ACOSTA, Ana Rojas Acosta;VITALE, Maria AmaliaFaller(Org.). **Família: redes, laços e políticas públicas**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

ALMEIDA, M. S. Núcleos de participação popular (NUPPs) e o desafio democrático da política pública de assistência. In: ALVES, M. E.R.; ALBUQUERQUE, C. S (organizadoras). **Assistência social em Fortaleza: uma política de direito em construção**. Fortaleza: UECE, 2012.

ALVES, Maria Elaene Rodrigues; Cynthia Studart Albuquerque (Org.). **Assistência Social em Fortaleza: uma política de direito em construção** Fortaleza: EdUECE, 2012.

BOBBIO, Norberto. **O conceito de sociedade civil**. Rio de Janeiro: Graal, 1982.

BOCK, Ana Mercês Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lourdes Trassi.**Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

BOSCHETTI, Ivanete et al (Org.). **Política social no capitalismo: tendências contemporâneas**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. BRASIL, DF, 2009.

_____.**Estatuto da criança e do adolescente (1990)**. Estatuto da criança e do adolescente. 7.ed. Brasília: Câmara dos Deputados: Edições Câmara, 2010.

_____. Conselho Nacional de Assistência Social. Tipificação Nacional de Serviço Socioassistenciais (Resolução n.109, de 11 de novembro de 2009). Brasília, MDS: 2009.

_____. **Do desenvolvimento social e combate a fome**. Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Brasília, MDS: [2010?].

_____. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Norma Operacional de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS)**. MDS, 2009.

_____. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Orientações Técnicas sobre o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos para crianças e adolescentes de 6 a 15 anos: prioridade para crianças e adolescente integrantes do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2010.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Norma Operacional Básica (NOB/SUAS). Brasília: MDS,2005.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**.

_____. **Lei nº794, de 17 de fevereiro de 2009.** Altera e consolida a Lei nº 546 de 25 de abril de 2005, e dá outras providencias.

_____. Cria o Programa de Renda Mínima no Município de Eusébio, e dá outras providencias.

_____. Guia de Orientação Técnica – SUAS nº1. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005.

_____. Norma Operacional Básica NOB SUAS – 2012. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012.

_____. **Política Nacional de Assistência Social.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2004.

_____. **Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF.** 1. ed. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, 2012.

CARVALHO, M. C. B.A reemergência das solidariedades microterritoriais na formatação da política contemporânea. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo: Fundação Seade, v. 11, n. 4, out.-dez.1997.

Caderno de Orientação sobre o Índice de Gestão Descentralizada do Sistema Único de Assistência Social – IGDSUAS. Brasília, mar. 2012.

CASTELS, R. **Les métamorphoses de La question sociale: une chronique Du salariat.** Paris: Fayard, 1995.

COUTO, Berenice Rojas et al. (Org.). **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

COVRE, Maria de Lourdes M. **A fala dos homens** – Análise do pensamento tecnocrático. 64/81. São Paulo: Brasiliense, 1983.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e informação qualitativa: Aportes metodológicos** / Pedro Demo. – Campinas, SP: Papyrus, 2001. – (Coleção Papyrus Educação).

FERREIRA, Stela da Silva. NOB-RH Anotada e Comentada – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. 144 p. :23.

FERREIRA, Luiz Antonio Miguel. **Os direitos sociais e sua regulamentação: coletânea de leis.** São Paulo: Cortez, 2011.

HOWLETT, Michael e RAMESH, M. *Studying public policy. Policy cycles and policy subsystems.* Oxford: University Press, 1995.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MINISTÉRIO do Desenvolvimento Social e Combate á Fome. **Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS).** Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social. Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). Brasília, 2006.

_____. **Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS)**. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. Norma Operacional Básica – NOB/SUAS. Brasília, Novembro de 2005.

MIOTO, R. C. T. Família e Políticas Sociais. In: PEREIRA, P. A. Petal (Org.). **Política Social no Capitalismo: tendências contemporâneas**. São Paulo: Cortez, 2008.

NETTO, José P. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1996.

MOTA, Ana Elizabete (Org.). **O Mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, política e sociedade**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

ORIENTAÇÕES técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília, 2009.

OSTERNE, Maria do Socorro Ferreira. *Família, pobreza e gênero: o lugar da dominação masculina*. Fortaleza: EDUECE, 2001.

RAICHELIS, Raquel. **Esfera pública e Conselhos de Assistência social: caminhos da construção democrática** 6. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

Rede SUAS: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social / organizado por Luziele Tapajós e Roberto Wagner da Silva Rodrigues. – Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007.

SARTI, Cynthia A. Famílias enredadas. In: ACOSTA, Ana Rojas; VITALE, Maria Amalia Faller (Org.). **Família: rede, laços e políticas públicas**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. Família e Individualidade: um problema moderno. In: CARVALHO, M. B (Org). **A Família Contemporânea em Debate**. São Paulo: Cortez, 2003.

SPOSATI, Aldaiza de O. et al. **Assistência na Trajetória das Políticas Sociais Brasileiras: uma questão em análise**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

SPOSATI, Aldaiza de Oliveira. **A assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise**. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SEGURIDADE Social Pós Constituição Federal de 1988: avanços e desafios para implementação da política. Disponível em:
<<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2013/JornadaEixo2013/anais-eixo16impasesedesafiosdaspolicasdasseguridadesocial/pdf/seguridadesocialposconstituicaoafederal1988avancosedesafiosparaimplementacaodapolitica.pdf>>. Acesso em: 6 maio 2016.

APÊNDICES

1. ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS PROFISSIONAIS QUE DESENVOLVEM O SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL A FAMÍLIA – PAIF

ENTREVISTADO:

PROFISSÃO:

INSTITUIÇÃO:

ANO DE PERMANENCIA NA INSTITUIÇÃO:

ANOS DE EXPERIÊNCIA COM O PAIF:

Roteiro de entrevista com os três profissionais do CRAS Jabuti.

1. Como você observa a participação dos usuários do Serviço do PAIF, no CRAS Jabuti?
2. Que motivações você vê na equipe multidisciplinar no que diz respeito a implementação com qualidade do serviço PAIF para os usuários?
3. Quais os desafios mais frequentes para os profissionais?
4. Quais são as estratégias e os equipamentos usados para atrair os usuários para o Serviço no âmbito do CRAS?
5. Quais as metodologias usadas nas atividades ofertadas no Serviço?
6. O que você sugere a acrescentar ou mudar no serviço?
7. Os profissionais passam por capacitações sobre o serviço ofertado?
8. O município está cumprindo as normativas e leis vigentes sobre os recursos humanos? Se não, Por que?
9. Avalie a infraestrutura do CRAS Jabuti.
10. Avalie a participação das famílias nas atividades ofertadas no PAIF

2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (entrevista)

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: _____ desenvolvida por _____. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é orientada por _____, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (85) _____. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais, é _____. Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa e que minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (sua) orientador (a). Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

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

Fortaleza, ____ de _____ de 2016.

Assinatura do (a) participante:

Assinatura do (a) pesquisador (a):

Assinatura da testemunha:
