

**FACULDADE LEÃO SAMPAIO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

**ANGELINA ALVES VASQUES**

**A CONTRIBUIÇÃO DO CRAS FRANCISCA DO SOCORRO NA CIDADE DE  
MILAGRES/CE PARA A MUDANÇA NA VIDA DOS USUÁRIOS**

**JUAZEIRO DO NORTE**

**2012**

**ANGELINA ALVES VASQUES**

**A CONTRIBUIÇÃO DO CRAS FRANCISCA DO SOCORRO NA CIDADE DE  
MILAGRES/CE PARA A MUDANÇA NA VIDA DOS USUÁRIOS**

Monografia apresentada à banca examinadora da Faculdade Leão Sampaio como exigência para obtenção do título de bacharel em Serviço Social sob a orientação da Professora Mestra Patrícia Karla Ferreira e Silva.

**JUAZEIRO DO NORTE-CE**

**2012**

**ANGELINA ALVES VASQUES**

**A CONTRIBUIÇÃO DO CRAS FRANCISCA DO SOCORRO NA CIDADE DE  
MILAGRES/CE PARA A MUDANÇA NA VIDA DOS USUÁRIOS**

Monografia apresentada à banca examinadora da Faculdade Leão Sampaio como exigência para obtenção do título de bacharel em Serviço Social sob a orientação da Professora Mestre Patrícia Karla Ferreira e Silva.

**APROVADO EM** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Profª. Ma. Patrícia Karla Ferreira e Silva - FALS**  
**Orientadora**

---

**Profª. Ma. Suamy Rafaely Soares - FALS**  
**1º examinadora**

---

**Profª. Esp. Cecília Bezerra Leite - FALS**  
**2º examinadora**

Aos usuários do CRAS Milagres/CE pelo interesse em participar do estudo e aos profissionais que compõem a equipe multidisciplinar do CRAS Francisca do Socorro, no qual observo empenho e dedicação em oferecer o melhor de si para a promoção dos serviços destinados à população.

## AGRADECIMENTOS

Ao criador da existência humana que me proporcionou a sabedoria para a realização desse estudo, além de apresentar-me a pessoas tão significativas que contribuíram imensamente para a minha formação profissional e crescimento pessoal.

A minha família por todo amor e dedicação que sempre tiveram comigo colaborando com o possível e muitas vezes com o impossível para a conclusão deste curso. Em especial aos meus pais, Josefa (Zefinha) e Joaquim (Quinco), pelos quais tenho maior orgulho, meu eterno agradecimento pelos momentos em que sempre estiveram ao meu lado, me fazendo acreditar que por meio do esforço tudo pode se concretizar.

A minha tia e madrinha Eva que sempre torceu para que os meus objetivos fossem alcançados e pela grande ajuda que tem oferecido desde o início dessa graduação. E aos meus tios Duquinha, Raimundo a madrinha Lucinha, em especial a Maria e Ir Josefa pela imensurável contribuição no meu processo formativo.

A minha segunda mãe Telma Oliveira, por quem tenho profunda admiração, carinho, respeito e amor, que me proporcionou não apenas uma amizade, mas a constituição de uma segunda família, de um segundo lar.

As minhas amigas e vizinhas Valzenir e Nayrlla (minha madrinha de formatura) que contribuíram de forma fundamental para esse processo de graduação, pessoas tão especiais, consideradas como parte integrante da minha família.

A amiga Heleninha pela força e pelo apoio indispensável na construção desse trabalho que por meio do seu conhecimento em letras me ajudou na clareza das ponderações expressas nesse estudo.

As minhas eternas amigas Rosirlânia, Cintia, Ana Clara, Salvanir, Rosiane, Débora, Renata, Dalva, Leopoldina que participaram do meu processo formativo desde o início, que sofreram comigo na realização dos trabalhos acadêmicos, que ficaram acordadas até altas horas estudando entre tantos outros momentos que passamos durante esses anos de graduação. Sem vocês esse percurso não teria sido tão prazeroso.

A minha amiga Gláucia que se revelou uma espécie de irmã, com quem pude dividir vários momentos de felicidade e também de frustrações e hoje cá estamos

nós, contando uma com a outra, compartilhando anseios, dúvidas, alegrias e a fé de que dias melhores virão.

Aos meus amigos e companheiros de luta do movimento estudantil Natália, Renárdia, Syngrid, Débora Feistosa, Jean, Elisa, Tatiane (carinhosamente chamada de Tati Brilho) e Ana Roberta, minha querida Robess, com quem pude construir uma história de amizade e respeito.

A minha orientadora Patrícia Karla pela compreensão, pelo ensinamento e dedicação dispensados no auxílio à concretização desse trabalho de conclusão de curso. Um exemplo de mulher.

As professoras Suamy, que me acompanhou durante a realização do projeto de Estágio II e Cecília, que aceitaram compor a banca avaliadora deste trabalho.

A todos os professores que se fizeram presentes em minha trajetória acadêmica, em especial a Michele Ribeiro a quem tenho uma admiração profunda que me ensinou a refletir, que despertou a fome de conhecimento, que me fez acreditar na possibilidade de transformação da realidade.

Ao meu professor, amigo e irmão Jamerson, meu querido Sam, com quem tive a oportunidade de vivenciar os mais diversos momentos, que em um contexto de tempos tão contraditórios me possibilitou apreender o significado da palavra fraternidade, me orientando tanto academicamente como pessoalmente.

As amigas que dividiram comigo o processo do estágio extra-curricular na Secretaria de Habitação de Juazeiro do Norte (SEHAB), às assistentes sociais presentes durante o período citado, Luciana, Jamile, Sueiwanny e Elaine.

Enfim a todos que contribuíram de forma direta ou indireta para a construção do meu processo formativo meus eternos agradecimentos.

“Não aceitem o que é de hábito como coisa natural, pois em tempo de desordem sangrenta, de confusão organizada, de arbitrariedade consciente, de humanidade desumanizada, nada deve parecer natural nada deve parecer impossível de mudar.”

(Bertold Brecht)

## RESUMO

O presente estudo foi realizado com o objetivo de analisar as ações desenvolvidas no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) Francisca do Socorro em Milagres/CE na perspectiva da promoção de mudança na vida da população usuária. Para clarificar a temática alguns aspectos fundamentais serão discutidos, tais como a influência da ideologia neoliberal no cerne estatal, a configuração da política de assistência social sob tal ótica, e as implicações decorrentes dessa realidade para a promoção da proteção social básica. Assim, para a construção do estudo utilizou-se a pesquisa bibliográfica e a pesquisa qualitativa. A coleta de dados foi concebida mediante um roteiro de entrevistas realizado junto aos usuários dos serviços oferecidos no CRAS, especialmente com os participantes do programa Estação Família. Foram executadas 15 entrevistas em um grupo composto de 25 pessoas, contabilizando um percentual de 60% da população. Constatou-se que houveram mudanças voltadas aos aspectos individuais, como o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, a apreensão de informações voltadas aos direitos que assistem à população usuária e a possibilidade de complementar a renda. Contudo as mudanças promovidas não compreendem alterações coletivas, tampouco promovem a superação da realidade a que estão submetidos os usuários do CRAS.

**Palavras-Chave:** Política de Assistência Social. CRAS. Transformação Social.



## **ABSTRACT**

The present study was to analyze the actions taken at the Reference Center for Social Assistance (CRAS) Francisca do Socorro in Milagres/Ce with a view to promoting change in the life of the user population. To clarify the issue will be discussed some key issues, such as the influence of neoliberal ideology at the core state, the configuration of social assistance policy under such a perspective, and the implications of this reality for the promotion of basic social protection. Thus, for the construction of the study used the literature review and qualitative research. Data collection was designed by a set of interviews conducted with users of the services offered in CRAS, especially with the Station Family program participants. 15 interviews were carried out in a group of 25 people, accounting for a percentage of 60% of the population. Thus, it was found that there were changes geared to the individual aspects, such as strengthening family ties and community, the seizure of information geared to rights as the user population, the possibility of additional income. However the changes made do not understand collective changes, nor promote overcoming the fact that users are subject CRAS.

**KEYWORDS:** Social Welfare Policy. CRAS. Social Transformation.

## **LISTA DE SIGLAS**

CF – Constituição Federal de 1988

CRAS – Centro de Referência da Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especial da Assistência Social

EBES – Estado de Bem-Estar Social

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

MDS – Ministério do Desenvolvimento social e Combate à Fome

NASF – Núcleo de Apoio ao Saúde da Família

NOB/SUAS – Norma Operacional Básica

NOB/RH – Norma Operacional Básica Recursos Humanos

PAIF – Programa de Atenção integral as Famílias

PBF – Programa Bolsa Família

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PROJOVEM – Programa Nacional de Inclusão de Jovens

PSB – Proteção Social Básica

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I – A POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL CONTEMPORÂNEO</b> .....	13
1.1 A Política de Assistência Social no Brasil: um recorte histórico a partir da década de 1980.....	13
1.2 A configuração da Política de Assistência sob regulação da Política Neoliberal.....	19
<b>CAPÍTULO II - A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA: O ENFOQUE DO CRAS</b> .....	25
2.1 Debatendo acerca da Proteção Social Básica .....	25
2.2 O Centro de Referência da Assistência Social: A relevância das ações desenvolvidas na vida dos usuários .....	30
<b>CAPÍTULO III – PESQUISA REALIZADA JUNTO AOS USUÁRIOS DO CRAS FRANCISCA DO SOCORRO EM MILAGRES CEARÁ</b> .....	38
3.1 Traçado metodológico da pesquisa.....	38
3.2 Locus da Pesquisa .....	39
3.3 Análise e discussão dos dados da pesquisa .....	41
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	52
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	53
<b>APÊNDICE</b> .....	54

## INTRODUÇÃO

A assistência social tem sido um espaço de resistência e desafios, visto a postura gerencial que o Estado vem assumindo com a presença da ideologia conservadora. A partir da regulamentação neoliberal que permanece até a contemporaneidade a assistência social é entendida como principal mecanismo de enfrentamento a desigualdade e a pobreza presente no país.

Tais alterações refletem diretamente nas políticas sociais e consequentemente na proteção social básica, dessa forma, as atividades a serem propostas pelo Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) além de apontarem para a prevenção e a proteção social básica dos usuários em seu contexto comunitário, visando fortalecer os vínculos sócio-familiares e comunitários, devem ser articuladas a outros segmentos do aparelho estatal, rompendo com o caráter paliativo que a assistência tem sido levada a assumir.

Vale destacar que no funcionamento cotidiano de atendimento das necessidades imediatas, as correlações de forças existentes nesse espaço passam despercebidas, o que pode muitas vezes contribuir para a despolitização relações postas na gestão da política de assistência social municipal. Ao propor a elucidação do tema A Contribuição do CRAS Francisca do Socorro na Cidade de Milagres/CE para a Mudança na Vida dos Usuários, procurou-se neste estudo fazer uma análise das ações realizadas no Centro de Referência da Assistência Social e como estas interferem na vida dos usuários a partir dos serviços oferecidos a estes na proteção social básica.

Esta pesquisa é fruto de uma inquietação adquirida durante a realização do Estágio Supervisionado em Serviço Social I e II, com a proposta de identificar se as ações realizadas no CRAS poderiam superar o direcionamento imbuído no aparelho Estatal, percebendo se as mudanças na vida dos usuários restringem-se ao fortalecimento dos vínculos e/ou a capacitação profissional, ou possuem uma orientação macrossocial, que permite a superação da realidade social.

O trabalho ora apresentado encontra-se estruturado em três capítulos. Inicialmente, no primeiro capítulo, foi discutida a trajetória da Assistência Social a partir da década de 1980, desde a promulgação da Carta Constitucional de 1988 e a influência do regime neoliberal no Brasil que contrapõe os direitos conquistados a partir da Constituição Federal com a retração do Estado de suas obrigações, o que

implica rebatimentos diretos à classe trabalhadora e às intervenções estatais pautadas na garantia do direito desta classe, como o direito social, provocando mudanças drásticas, também, no direcionamento das Políticas Sociais.

O segundo capítulo desse estudo pontua considerações sobre proteção social limitando-se ao nível da proteção básica, a constituição da padronização dos serviços oferecidos fundamentada nas regulamentações que orientam o desenvolvimento do trabalho social, visto a centralidade do estudo em ater-se ao espaço do Centro de Referência da Assistência Social e como as ações desenvolvidas nesse local podem contribuir para a continuidade ou transformação das relações sociais.

Por conseguinte, ainda foram expostos esclarecimentos acerca da proteção social básica e sua unidade de referência, o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS para que a partir desse ponto o estudo seja conduzido à focalização do CRAS Francisca do Socorro em Milagres Ceará.

No terceiro e último capítulo é explicado o traçado metodológico da pesquisa, como esta aconteceu e qual o procedimento utilizado, como também são ponderadas considerações acerca do CRAS Francisca do Socorro e do município de Milagres, apresentando os dados obtidos com a mesma, identificando quais as atividades desenvolvidas na unidade de referência e discutindo a intencionalidade destas ações, se elas propõem a transformação da realidade social.

Dessa forma o presente estudo poderá contribuir como subsídio para outras pesquisas desenvolvidas na unidade de referência citada além de proporcionar uma análise sobre as ações desenvolvidas no CRAS Francisca do Socorro no intuito de que as práticas focalizadas sejam superadas.

## **CAPÍTULO I – A POLÍTICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL CONTEMPORANEO**

### **1.1 A Política Assistência Social no Brasil: um recorte histórico a partir da década de 1980**

As investidas do Capital provocaram profundas transformações no mundo, afetando diretamente a organização econômica, política, social e cultural da sociedade. Dentre tantas alterações que surgiram com o passar dos tempos, estas causadas pelas crises cíclicas são inerentes à sociedade burguesa e organizadas para sustentar a ordem vigente, desse modo, refletir acerca da orientação da política neoliberal e seu contexto histórico a partir da década de 1980 torna-se necessário para uma compreensão ampliada desta questão.

A partir de uma análise conjuntural, o período histórico anterior aos anos 1980, década de 1970, é marcada por uma recessão econômica de grandes proporções, com queda da taxa de lucro, desaceleração drástica da acumulação de capital pelos países capitalistas centrais e periféricos, aumento da dívida internacional, entre outros. Dessa forma, a ideologia neoliberal adentra no cerne das relações econômico-políticas enquanto medida estratégica de continuidade ao sistema Capitalista como discute Behring (2006).

Na Europa, o Estado de Bem-Estar Social (EBES) é fortemente atacado. Medidas protecionistas de ideologia neoliberal sugerem cortes severos nos gastos públicos, atingindo diretamente os direitos conquistados pela classe trabalhadora europeia durante o EBES já que “A redução e/ou manutenção dos gastos públicos implicaram também a redução dos gastos com os sistemas de proteção social.” (BEHRING, 2006, p. 131)

Assim, são perceptíveis transformações estruturais nos anos 1980, que de acordo com Behring “[...] foram marcados por uma revolução tecnológica e organizacional na produção, tratada na literatura disponível como reestruturação produtiva” (2006, p.124) pautadas na ausência do Estado nas regulações econômicas (exceto quando este age como válvula de escape para a economia e injeta dinheiro público no setor privado para salvaguardar a reprodução do sistema vigente); no desemprego em massa; na desregulamentação dos direitos sociais, no fortalecimento do setor informal; na flexibilização do trabalho, na focalização dos

programas sociais; no aumento da desigualdade, que conseqüentemente provoca o crescimento da pobreza e enfraquecimento dos movimentos sociais.

O direcionamento neoliberal conduz a tentativa de continuidade e solidificação do Estado burguês que passa por uma conjuntura histórica de crise, com rebatimentos diretos à classe trabalhadora e às intervenções estatais pautadas na garantia do direito desta classe, como o direito social, provocando mudanças drásticas, também, no direcionamento das Políticas Sociais e como pontua Behring (2006, p. 133) “A reestruturação produtiva, as mudanças na organização do trabalho e a hegemonia neoliberal [...] têm provocado importantes reconfigurações nas políticas sociais.”

O mundo passa então por uma reestruturação produtiva, de economia globalizada, de retorno dos princípios liberais, fortemente amparados pela evolução tecnológica, utilizada como mecanismo de barateamento dos custos produtivos para crescimento dos lucros e substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto. Dessa forma “temos que uma de suas características principais foi a busca contínua de rendas tecnológicas derivadas da monopolização do progresso técnico, direcionada a diminuição dos custos salariais diretos, e cuja expressão maior é a automação.” (BEHRING, 2006, P. 115).

Vale salientar que os países europeus passaram por um contexto histórico diverso do latino-americano, ao contrário, os países latinos estavam iniciando a volta a democracia, visto uma conjuntura de processos ditatoriais que haviam se instituído nesses países nos períodos anteriores.

No Brasil, este contexto de redemocratização tem como principal marco a Constituição Federal promulgada no final da década de 1980, em 1988, e esta define esperanças de um futuro promissor na garantia dos direitos civis, políticos e sociais. Behring (2006, p. 141) expõe a presença de alguns eixos na Constituição de 1988, fruto do movimento da classe trabalhadora, como: “reafirmação das liberdades democrática; impugnação da desigualdade descomunal e afirmação dos direitos sociais.”

Porém nada mais que a conjuntura mundial para a controvérsia dos princípios da carta magna e manutenção da esperança para o futuro e “apesar do ascenso das lutas democráticas e dos movimentos sociais [...] muitas contratendências se interpuseram a essa possibilidade” (BEHRING, 2006, p. 147), uma vez que sobre a égide da orientação neoliberal de cunho imperialista dos

países capitalistas centrais o caráter universal dos direitos é desmantelado e é reforçada a condição de subalternidade do país, com a globalização da economia, o escancaramento da economia brasileira, enquanto medidas protecionistas eram implementadas nos países considerados centrais.

Seguindo as ponderações de Behring (2006, p. 142), se houveram grandes mobilizações pela liberdade política na nação tupiniquim, greves de significativas proporções da classe trabalhadora lideradas pelos sindicatos e por partidos esquerdistas, luta por uma soberania, por melhores condições de vida, por acesso aos mínimos sociais, estas batalhas foram significativas para os princípios de igualdade, equidade, liberdade presentes na Constituição Federal/88, ainda assim permanecem enquanto tentativas até a atualidade. “Isso porque, se aquelas conquistas anunciavam uma importante reforma democrática do Estado brasileiro e da política social [...] as condições econômicas internas e internacionais[...] eram extremamente desfavoráveis. (BEHRING, 2006, p. 147)

Mota (2008, p.104) discute que a implantação da política de cunho Neoliberal significou um retrocesso para as conquistas cidadãos promulgadas na Carta Constitucional de 1988. Ao passo que a primeira retrai o Estado de suas obrigações na efetividade dos direitos individuais e sociais, a segunda fortalece a defesa dos direitos em seu caráter coletivo e universal, embora o *status quo* conflua para uma ressalva ao modelo neoliberal, na busca pelo fortalecimento e aprimoramento das relações de exploração a que é subjugada a classe trabalhadora.

Iamamoto (2010, p. 149) observa que “o projeto neoliberal subordina os direitos sociais à lógica orçamentária, a política social à política econômica, em especial às dotações orçamentárias” e mais uma vez a primazia do mercado sobre os direitos legalmente constituídos é imposta.

De acordo com Behring (2006, p. 148) a efetivação desta política no Brasil a partir do governo Fernando Henrique Cardoso (FHC), na década de 1990, procura justificar a ação acima descrita com a lógica privatista e utilizando-se da idéia de desqualificar a “coisa pública”, com a desculpa de movimentar o mercado interno, visto a conjuntura de “estagnação econômica”, mediante alianças com as elites e a direita política na tentativa de fortalecer a ideologia de que qualquer transformação no país é impensável sem a colaboração e a participação direta de ambos.



A busca desenfreada pelos super-lucros através do acirramento da exploração da força produtiva responsável pela produção da mais-valia, em que cada vez mais a classe operária é submetida a condições trabalhistas precárias, flexibilizadas e terceirizadas, onde passam a ser cobradas por uma qualificação técnica, tornando-se uma mão-de-obra polivalente, que contribui para o aumento da produtividade e a acumulação desigual do capital, de acordo com (MOTA, 2008, p.75)

Segundo Behring (2006, p. 148) há uma primazia pela prestação de serviços, em que se pode destacar um culto ao processo de terceirização que vem contribuindo para a desregulamentação dos direitos trabalhistas. Estes são cada vez mais redimensionados a postos de trabalho sem nenhuma proteção social visto a reforma do Estado no âmbito social, ao passo que as políticas sociais tornam-se cada vez mais restritivas.

A partir da orientação neoliberal presente nos governos pós década de 1990, a regulação das políticas sociais se mantém atreladas as políticas de ajuste econômico que de acordo com Behring (2006, p. 150) tratou-se de uma contrarreforma, fundamentada na ideologia de Estado mínimo que desmonta os direitos sociais, conferindo à política social a focalização, a descentralização e a privatização, tornando as políticas sociais, dentre elas a política de assistência social minimalista, impondo critérios cada vez restritivos e seletivos.

É fato que a CF/1988 reconheceu a Assistência Social como Política Social e juntamente com a política de Saúde e Previdência forma a tríade da Seguridade Social brasileira com significativo avanço e definições das políticas sociais, portanto:

Art.194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988)

Entretanto, somente em 1993, em um contexto adverso à ampliação das políticas públicas como já discutido anteriormente, a assistência social configura-se como política pública, amparada pela promulgação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), que salienta a integração da assistência social às demais políticas

setoriais e embora esteja preconizado na Constituição Federal, a seguridade social encontra-se cada vez mais desarticulada da noção de proteção social em seu caráter público, marcada pela tensão presente em seus princípios de universalidade e seletividade. A exemplo de tal afirmação há que se destacar a precarização dos serviços da previdência social e da saúde e a ampliação das previdências e dos planos de saúde privados.

No governo de Luís Inácio Lula da Silva (Lula) o direcionamento neoliberal ainda permaneceu imbuído nas regulações estatais, inclusive na política econômica, e como destaca José Paulo Netto et al (2010, p.16) “Há claros indícios de que, para o presidente e o núcleo que lhe é mais próximo, a política social mantém vínculos miraculosos com a política econômica”.

Netto et al (2010, p. 17) ainda reflete sobre a política social no governo Lula e discute que “a política social [...] guarda alternativas de implementação e redirecionamento e não tem, necessariamente, que ser uma simples reiteração daquela que marcou a era FHC.” Assim a política de assistência social se difere daquela adotada no governo de Fernando Henrique, favorecendo a deliberação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004 na IV Conferência Nacional de Assistência Social, elucidando que os princípios contidos na LOAS também estão presentes na PNAS.

A gestão da política de assistência social é proposta a partir da instituição da Norma Operacional Básica (NOB/SUAS) que estabelece normativas de implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) na tentativa de padronizar a nível nacional, com ressalva às peculiaridades regionais e locais, os serviços da assistência social.

Nesse percurso descrito acima a assistência social vem se firmando enquanto política pública e Behring (2006, p.162) destaca que o SUAS “[...] traz avanços que precisam ser reconhecidos, a exemplo de uma concretização do sistema descentralizado e participativo que considera a dimensão territorial e fortalece as proposições da LOAS quanto a articulação entre Planos, Fundos e Conselhos, diferentemente dos governos anteriores.”

Contudo é importante discutir o papel impulsionado à assistência social a partir dessa continuidade neoliberal, com a retomada de ideologia conservadora no cerne estatal, e de acordo com Sitcovsky et al (2008, p. 153):

“A investida da classe dominante contra a seguridade social brasileira tratou de inflexionar o padrão de enfrentamento à “questão social”, dotando a política de Assistência Social de uma centralidade no trato das condições sociais. [...] a assistência social deixa de ser uma política de acesso as demais políticas setoriais, assumindo uma centralidade na política social.” (SITCOVSKY *et al* 2008, p. 153)

No tocante à assistência social enquanto parte do tripé da seguridade social brasileira, há um investimento nas políticas focalizadas de combate à pobreza, encontrando em tais medidas um suposto enfrentamento à desigualdade social crescente do país, entendendo a política social como uma espécie de fetiche, de caráter residual, já que se volta aos problemas sociais que não poderiam ser geridos/enfrentados pela ótica do mercado enquanto agente regulador das ações sociais.

Nesse momento cabe aos programas de transferência de renda a manutenção dos cidadãos consumidores revestida da satisfação das necessidades imediatas, uma vez que não há trabalho assalariado para todos, somado a ineficiência da remuneração adquirida na venda da força de trabalho pela maior parte da população, assim é possível perceber o caráter compensatório da política de assistência social.

Para que esta questão seja problematizada Sitcovsky *et al* (2008, p.157) pontua que:

“Nesse contexto a expansão da assistência social no Brasil ocorreu concomitantemente à ampliação do mercado como mediação para o atendimento às necessidades sociais. Aos que não possam atendê-las dessa forma, o Estado lhes oferece os serviços socioassistenciais”.

Constitui-se dessa forma, a característica dos programas, projetos e benefícios concedidos via Política de Assistência Social, uma espécie de paliativo que visa à reinserção do homem ao mundo do consumo, mantendo as relações de produção e reprodução do sistema capitalista contemporâneo.

No Estado burguês a desigualdade é a base de sustentação do capital, embora a ampliação dessa desigualdade ameace a vigência do sistema, daí parte a

necessidade de intervenção estatal no campo do social, dessa forma a política social surge enquanto estratégia de enfrentamento às refrações da questão social, assim é possível afirmar que as Políticas Sociais aparecem também como forma de supressão das necessidades das classe trabalhadora, uma vez que o valorização da sua força de trabalho não é capaz de satisfazer suas necessidades no âmbito privado.

## **1.2 A configuração da Política de Assistência sob regulação da Política Neoliberal**

Desde a propagação da “crise fiscal” do Estado, alterações no modo de gerir os serviços públicos, dentre eles as políticas, foram largamente restringidas, ao passo em que a internacionalização da economia financeira sujeita a regulação econômica interna dos países, dentre estes o Brasil, a uma subalternidade às decisões econômicas estrangeiras e este modelo a que o Estado foi adaptado é proveniente do Governo FHC e vem sendo perpetuado nos governos petistas Lula e da atual presidenta Dilma Vana Rousseff ou simplesmente Dilma.

Um fato marcante utilizado como desculpa pelos neoliberais para cortes nos gastos públicos era a dívida externa do Brasil, dívida esta adquirida com a “estatização da vida externa privada [...] e mais recentemente no esforço de acumulação de reservas internacionais” (SITCOVSKY *et al*, p. 149), ou seja, o montante de Capital arrecadado nos impostos foi largamente utilizado para salvaguardar o lucro do setor privado.

Essa ação somada ao conjunto de medidas de cunho Neoliberal provoca rebatimentos diretos nos serviços públicos oferecidos à população, sucateando o aparelho estatal promovendo a descrença nos serviços públicos, abrindo mais espaço para a iniciativa privada.

Tais medidas firmadas pela política econômica neoliberal provocam embates diretos à classe que vive do trabalho, visto também a impossibilidade de empregos assalariados para todos que pretendam vender sua mão-de-obra, ou seja, o crescimento do desemprego estrutural, então medidas assistenciais são adotadas por meio das políticas para atender a população que não se encontra inserida na

lógica do consumo, como os desempregados, os que trabalham de forma precarizada, os considerados inaptos para o trabalho.

Reajustes na atuação das políticas sociais são imprescindíveis, visto a incapacidade do mercado em prover emprego para todos, o aumento dos segmentos pauperizados da população, que utilizam o serviço público, e visto a ineficiência do trabalho assalariado em atender as necessidades dos trabalhadores.

Deflagra-se ainda um movimento de desresponsabilização do Estado na gestão das necessidades e demandas postas. O Estado passa a transferir as suas responsabilidades para o terceiro setor, compreendendo as organizações da sociedade civil sem fins lucrativos, as Organizações Não-Governamentais (ONGs), o mercado, entre outros, como estratégia de enfrentamento as refrações da questão social.

É posta à sociedade o compromisso direto com o social, com uma lógica de participação enquanto exercício de “cidadania”. Cidadania esta entendida pelos neoliberais como expressão a igualdade jurídica dos homens a um determinado Estado, assim a condição de cidadão está vinculado aos interesses do Estado, à legislação estatal. Pode-se então a partir dessa lógica tecer uma crítica à noção de cidadania presente das Políticas Sociais que é conflitante à noção de emancipação do homem enquanto ser político e histórico.

Porém, apenas o Estado detém força suficiente para interferir nas refrações da questão social de forma mais ampla, daí o destaque para os programas de transferência de renda como discutido anteriormente e também a criação de critérios de exclusão que seleciona o pobre dos pobres, visto a crescente massa pauperizada que Marx chama de subproletariado, e para iniciativas de qualificação da mão-de-obra, na tentativa de reinserir o homem à ordem vigente.

“[...]Ao assumir os trabalhadores expulsos do mercado de trabalho formal, o Estado busca reinseri-los, através dos programas de requalificação profissional, emprego e renda, entre outros. Estes, neste momento, são orientados pelas idéias de empreendedorismo e do neo-solidarismo, portadora dos elementos constitutivos da classe dominante.” (SITCOVSKY *et al* 2008, p. 157)

Nesse contexto as políticas sociais em seu caráter assistencial reproduzem as relações de manutenção da ordem, já que o assistencial é característica marcante que nega a possibilidade de expansão ampla dos direitos. Conseqüentemente, a implementação da Lei Orgânica da Assistência Social esbarra em aspectos da ordem política e econômica que comprometem a sua efetivação sendo a LOAS implementada com forte influencia desses preceitos filantrópicos em 1993 no governo de Itamar Franco.

Por ser a Assistência Social um espaço de luta, a aprovação da normatividade que a ampara provocou críticas da classe dominante fundamentadas no argumento conservador que o Estado deve ter uma atuação mínima e o contexto histórico sobre o qual foram regulamentadas tais normatividades obviamente repercutiram na aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social como também na Política Nacional de Assistência Social. De acordo com Boscheti (2006) a primeira Lei Orgânica da Assistência Social sofreu o veto do presidente da época Collor de Melo em 1990.

Apenas no governo Itamar Franco (1993), foi promulgada a Lei Orgânica da Assistência Social, sob a regulamentação da Lei Federal nº 8.742 de 07 de dezembro deste mesmo ano, que introduz um novo significado à assistência social que segundo Mestriner (2008, p. 206):

“Ao regulamentar os artigos 203 e 204 da Constituição Federal, a Loas reconhecer a assistência social como política pública de seguridade, direito do cidadão e dever do Estado, prevendo-lhe um sistema de gestão descentralizada e participativa, cujo eixo é posto na criação do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS.”

A LOAS preconiza que haja a participação da sociedade civil não apenas na execução, mas também na construção por meio dos conselhos federais, estaduais e municipais assim como a realizações de Conferências o que significa um avanço no sentido da democracia e de cidadania que permite a participação dos usuários na tomada das decisões referentes à estruturação, organização e execução da política da assistência social.

Em 2003, na cidade de Brasília/DF, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada na IV Conferência Nacional de Assistência Social, organizada

enquanto estratégia de avaliação da Assistência Social, sugere o estabelecimento de uma nova relação entre Estado e sociedade civil como eixo estrutural do Sistema Único da Assistência Social (SUAS).

Esta apóia-se em princípios democráticos e descentralizados e deve considera o contexto social de cada povo e região para elaboração e execução dessas políticas e caracteriza as ações da assistência social no que se refere as obrigações e parcerias.

No governo Lula, em 2004, foi aprovada a PNAS, com intuito de transformar a realidade dos indivíduos, logo a assistência social deve identificar as vulnerabilidades sociais em que a população esta inserida, ou melhor, identificar as demandas postas e as possibilidades de enfrentá-las, desmistificando a imediatividade das necessidades sociais dos indivíduos, com um olhar macrossocial, com ênfase ao acessos a bens e serviços.

A PNAS, de 2004, vem revelar mudanças na estrutura organizativa, bem como, mecanismos de gerenciamento e controle de nova política, em que

“São conservados os princípios contidos na LOAS, tais como, a referencialidade às necessidades sociais, a universalização do acesso para os que necessitam da assistência, o respeito, a dignidade, a igualdade de direitos; a dimensão públicas dos direitos.”  
(MOTA, p.191)

Sticovsky pontua que houveram apenas alterações no modo de organizar, racionalizar e regulamentar a relação entre o público e o privado, cujo o objetivo é revestido do discurso eficiência e eficácia na gerência da política de Assistência Social.

Novamente, é possível destacar a centralidade da ideia fetichizada de combate à desigualdade social por meio da Política de Assistência Social, esta se põe enquanto “uma política residual que soluciona apenas o que não pode ser enfrentado pela via do mercado, da comunidade e da família”. (BEHRING, p.310)

Com a PNAS é proposta a construção de um sistema nacional de assistência social que consiste na organização em todo o território nacional das ações sócio-assistenciais e a hierarquização dos serviços por níveis de complexidade e porte dos municípios. É criado então o Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

É importante destacar que o SUAS permite uma universalização dos serviços oferecidos e divide o caráter protetivo oferecido aos usuários da Política de Assistência Social, que se encontrem em uma/s situação/es consideradas vulneráveis, em proteção básica e especial, ainda cabe salientar que

“[...]possibilita a oferta indissociável de serviços e benefícios, pois não dá para se ofertar só benefícios ou só serviços. É muito importante que eles se integrem na oferta, a qual se dá com base na gestão compartilhada e reforça a autonomia dos entes federativos. Então, estados e municípios não são mais operadores, mas são co-gestores numa gestão compartilhada do Sistema Único de Assistência Social.” (ALBUQUERQUE, 2009, p. 78)

O SUAS provoca expectativas e demandas por recursos, bem como por melhores condições de trabalho, constituído enquanto sistema público não contributivo, descentralizado, que tem como finalidade a gestão do conteúdo específico da assistência social no que se refere ao campo de proteção social básica e sua implementação ocorreu em 2005.

É preponderante evidenciar a construção histórica que permeia a sociedade brasileira e a relação da filantropia com a assistência social o que põe em xeque a efetividade estrutural do SUAS. Vale destacar que a assistência é parte integrante de uma Seguridade Social e não apenas uma estratégia paliativa de enfrentamento às refrações da questão social. É necessário uma articulação protetiva e não apenas a execução de ações isoladas de programas, projetos e benefícios.

A PNAS (2004) sugere uma nova relação entre a sociedade e o Estado

“como eixo estruturante do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. [...] ganha notoriedade a idéia de construção de uma rede socioassistencial erguida sob a necessidade prático-operativa de estabelecer parcerias com instituições da sociedade civil como forma de garantir o funcionamento e a prestação de serviços públicos.”

Então pelo que é discutido anteriormente é possível questionar a relação entre o Estado e a sociedade civil e que tipo de proteção social é oferecida pelo Estado, há uma primazia do Estado em ofertar os serviços de proteção, mas há



também as parcerias com os setores baseados na solidariedade, que incluem não só a sociedade civil organizada como também o setor privado.

A partir da constituição do SUAS a proteção social é instituída de maneira uniforme em todo o país, organizando e padronizando os serviços oferecidos à população usuária, considerando ainda as particularidades de cada região e de cada município.

A proteção oferecida divide-se em básica e especial. Na Proteção Social Básica ou PSB fica determinado o caráter preventivo das situações de vulnerabilidade social, fortalecendo os vínculos familiares e comunitários por meio de um conjunto de serviços oferecidos pelos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS e por outras unidades públicas de referência à assistência social como as Secretarias Municipais de Assistência Social, cujo objetivo é promover a socialização entre as famílias e a comunidade na qual os vínculos ainda não foram rompidos como também a promoção dos usuários ao mercado de trabalho.

A proteção social especial ainda é dividida em caráter de média e alta complexidade destinada às famílias e indivíduos que já se encontrem em situação de violação dos direitos. É considerada de média complexidade quando ainda há possibilidade de reconstrução dos vínculos familiares e/ou comunitários e este trabalho é desenvolvido por profissionais no Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS. Quando há o rompimento total desses vínculos cabendo à assistência social a retirada da vítima do convívio com qualquer familiar ou ainda com a comunidade e deve ser garantida a da proteção integral do usuário em outras instituições como Casa – Lar, Casa de Passagem, Família Acolhedora, entre outras.

O desafio posto é alargar o debate sobre a consolidação do campo sócio-assistencial para a superação de alguns paradoxos que se apresentam como também discutir as potencialidades reais do SUAS e dos serviços de proteção básica oferecidos no CRAS, no enfrentamento das desigualdades em condições concretas.

## **CAPÍTULO II - A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA: O ENFOQUE DO CRAS**

### **2.1 Debatendo acerca da Proteção Social Básica**

A proteção social oferecida aos usuários da política de assistência social divide-se em básica e especial, assim como exposto no título do segundo capítulo deste trabalho será salientada a proteção social básica, cujo objetivo é prevenir situações de risco provocadas pela realidade na qual o usuário encontra-se submetido.

Segundo Behring et al (2009, p. 86) um novo momento na assistência social foi inaugurado em que a autora fala sobre um contraponto desenvolvido entre a gestão e a regulação estabelecendo a criação do SUAS, da PNAS, da Norma Operacional Básica (NOB) /SUAS de 2005, da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos - (NOB) /RH do ano seguinte, do SUAS Web e ainda vários decretos e orientações de caráter normativo determinados pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome (MDS), além das conferências bianuais.

Estas regulações de caráter normativo significam um avanço para a assistência social, fortalecendo a defesa dos direitos e o caráter público da assistência social, promovendo a base de sustentação legal na busca pela via de acessos à proteção social seja na instância básica ou especial.

Entretanto é preponderante observar o contexto contemporâneo e o caldo cultural a qual está submetida à sociedade brasileira, para que a partir de uma percepção da totalidade identificar o eixo estruturante de intencionalidade da política de assistência social viabilizada mediante o Estado burguês, na tentativa de superar o enfoque da política de assistência enquanto estratégia de enfrentamento à pobreza e fortalecendo o caráter desta política de acesso às outras políticas da seguridade social, ou seja, “o SUAS está sendo concebido e operacionalizado num contexto histórico adverso [...] daquele que propiciou a formação do conceito de seguridade social da Constituição de 1988 e da LOAS em 1993. (BEHRING et al, 2003, p. 87)

Quanto ao financiamento da assistência é notório o crescimento dos investimentos nos programas de transferência de renda que compõem a proteção social básica, como também é perceptível o baixo investimento na estruturação do SUAS,

“Ou seja, não há recursos suficientes para aplicação na rede de serviços, construindo equipamentos públicos, estruturados e de qualidade, referenciados nos planos municipais e nos territórios, assegurando condições de trabalho aos/às trabalhadores/as da Assistência Social, sigilo no atendimento, autonomia profissional nos procedimentos técnicos, indo além do plantão e, de preferência, com salários dignos.” (BEHRING *et al*, p. 89)

É questionável como ocorre a estruturação do SUAS no Brasil, visto que as expectativas de como deve ser a rede de proteção da assistência social preconizada nas normatividades permanece aquém do que se encontra em atividade concreta nos estados e municípios.

Cabe tecer os embates conservadores da cena contemporânea em uma tentativa de transformar o SUAS em uma política esvaziada de recursos destinada à população pauperizada, o que na verdade entra em choque de como o conjunto da proteção social deve existir e quem esta deve assistir superando o direcionamento ao pobre dos pobres, mas deve abranger os trabalhadores que necessitem de proteção social.

Behring et al (2009, p. 88) pontua que

“Tratou-se de desencadear políticas voltadas às vítimas mais visíveis do ajuste fiscal neoliberal, isto é, políticas para os/as mais pobres dentre os pobres - os mais “vulneráveis”, excluídos/as ou em situação de risco. Consistia numa espécie de política social “ambulância” e preventiva das situações de irrupção, frente à dramaticidade das condições de vida e trabalho das majorias no Brasil.”

Subordinados a política de ajuste fiscal integradas às agências internacionais como o banco mundial, o Fundo Monetário Internacional, etc, o investimento nas políticas sociais são residuais, visto a Lei de Responsabilidade Fiscal que assegura cortes dos gastos públicos, exceto os relacionados com a dívida pública. O que impõe rebatimentos diretos no caráter universal da proteção oferecida pela política de assistência social, tornando cada vez mais restrita, delegando critérios de seletividade aos serviços prestados, dimensionando o perfil do público alvo das

políticas sociais. Marcando a correlação das forças entre o princípio de universalidade versus focalização dos direitos sociais.

De acordo com Behring *et al* (2009 ,p. 90)

“No ano de 2007, o MDS destinou recursos da ordem de 262 milhões de reais para o co-financiamento dos CRAS, entretanto o funcionamento do SUAS prevê que estados e municípios também participem do financiamento dos serviços de Assistência Social. Há um estudo do Evilásio Salvador que mostra uma queda dos investimentos dos estados e municípios globalmente. Ou seja, há uma dependência muito grande dos recursos federais, que são significativos, mas não 90 são suficientes. O IBGE diz que 10% dos municípios brasileiros não têm sustentabilidade. Ou seja, dependem dos repasses fundo a fundo.”

Em um país em que a desigualdade em larga escala é um fato histórico, as medidas tomadas repercutem diretamente em como os serviços serão oferecidos a população, pois ao mesmo tempo em que a normatividade assegura o caráter dos direitos, o repasse residual para o financiamento da assistência põe em choque a efetividade dos preceitos contidos no SUAS e no aspecto qualitativo da proteção social básica prestada aos usuários.

A autora ainda pontua sobre a lógica de primazia do econômico sobre o social em que “o principal óbice ao avanço não apenas quantitativo, mas qualitativo, da rede de proteção básica e especial é a política econômica. E não dá para pensar política social em si mesma sem relacioná-la à política econômica.” (BEHRING, 2009, p. 91)

Pela ponderação acima citada se a assistência continua sendo financiada via resíduos da política econômica a construção do espaço institucional será sucateado, a assistência se firmará enquanto política pobre destinada aos pobres, o meio institucional será dotado de um arcabouço de focalização e pobreza e ao invés de minimizar a desigualdade apenas regularia o nível de pobreza dos usuários, negando a possibilidade de redistribuir a riqueza socialmente produzida, mantendo a disparidade da concentração de renda entre as classes sociais.

Refletindo a estrutura da proteção social, é indispensável discorrer sobre a unidade de referência da assistência social, com destaque aqui para o Centro de Referência da Assistência Social, visto a restrição do tema à proteção social básica.

E segundo Borges et al (2009, p.171) “O CRAS [...] é uma inovação no campo da política de Assistência Social e é considerado um importante equipamento da proteção social básica”. Esta se desenvolve no CRAS caracterizado como

[...] “uma unidade pública estatal de base territorial, localizada em áreas de vulnerabilidade social, que abrange um total de até 1000 famílias/ano. Executa serviços de proteção social básica, organiza e coordena a rede de serviços socioassistenciais locais da política de assistência social.” (PNAS, 2004, p.35).

É destinada a promover o fortalecimento dos vínculos sociais familiares e comunitários dos usuários mediado pelo Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) com primazia ao preceito da matricialidade, territorialidade, referência e contra-referência. E enquanto equipamento de proteção social básica o CRAS deve garantir o acesso aos serviços socioassistenciais às famílias georreferenciadas promovendo a integração à rede de proteção social.

Borges (2009, p. 172) reflete que o trabalho desenvolvido no CRAS pode ser desenvolvido no intuito de transformar a realidade social, corroborada em princípios éticos, fomentando a participação e protagonismo da população, contribuindo assim para a democratização das relações institucionais. Todavia a realidade dos municípios pode dificultar essa orientação emancipatória do CRAS como a autora evidencia, já que muitas vezes é interessante para a gestão local manter um direcionamento conservador. E Braga et al (2009, p.145) reforça que “A proteção social básica, na sua concepção e delimitação na política nacional, encontra ressonância na responsabilidade municipal.”

No tocante à matricialidade que é eixo estruturante da proteção social, a família é identificada como sujeito de direitos, compreendendo-a enquanto espaço privilegiado da proteção e do cuidado aos seus componentes, também é pontuada como primeira instância de construção dos vínculos e das relações socialmente desenvolvidas com a comunidade, reconhecendo os arranjos familiares unidos por afinidades e/ou laços consanguíneos.

De acordo com a PNAS (2004, p. 42)

“[...] as transformações [...] relacionadas à ordem econômica, à organização do trabalho, à revolução humana na área da reprodução humana, à mudança de valores e à liberalização de hábitos e dos costumes, bem como ao fortalecimento da lógica individualista em termos societários, redundaram em mudanças radicais na organização das famílias. Dentre essas mudanças pode-se observar um enxugamento dos grupos familiares [...], uma variedade de arranjos familiares [...], além dos processos de empobrecimento acelerado e da desterritorialização das famílias geradas pelos movimentos migratórios”

O espaço familiar ao contrário da concepção hegemônica de harmonia tem sido compreendido pela assistência social com um espaço contraditório marcado pela hierarquia da disputa de poder entre os membros que a constituem revelando-se enquanto espaço contraditório, geradora de conflitos e até mesmo de violência e/ou violação dos direitos.

Considera-se à centralidade territorial como fator constituinte das relações de vulnerabilidade, baseando-se na vertente que a influencia do meio, somada as características genéticas e de personalidade definem a construção da percepção dos sujeitos, para que a partir da identificação dos fatores que possam causar situação de risco aconteça a prevenção via proteção da assistência básica.

Fica determinado na PNAS (2004) que os serviços oferecidos no CRAS devem acontecer de forma individual e grupal mediante acompanhamento de uma equipe multidisciplinar desenvolvendo atividades socializadoras como os grupos de convivência, atendimento socioeducativo, capacitação profissional destinada ao mercado de trabalho e ações de inclusões produtivas.

É importante refletir essa estrutura da proteção social básica realizada nos CRAS, ao passo em que são desenvolvidos cursos de direcionamento à qualificação de mão-de-obra, questionando se os cursos oferecidos apenas preconizam a entrada dos segmentos pauperizados ao setor informal ou se ainda promovem a autonomia financeira dos usuários.

Santos et al (2009, p. 160) afirma a existência de uma corrente teórica que focalizada a responsabilidade dos indivíduos em garantir sua própria existência e que, se as necessidades individuais não estão sendo supridas, essa condição é de total responsabilidade do sujeito. É possível identificar que

“[...] Nesta perspectiva, a pobreza não estaria mais ligada à base material, à apropriação privada das riquezas socialmente produzidas, mas a uma “disfunção do indivíduo”. E [...] sugere “uma visão social capaz de entender que a população tem necessidades, mas também possibilidades ou capacidades que devem e podem ser desenvolvidas.” Ou seja, o indivíduo é entendido a partir de sua capacidade de ação. Por isso, a solução é a construção de habilitações, daí a ênfase nos programas que possam construir habilidades, para que esses indivíduos possam ser inseríveis no padrão da sociedade contemporânea.”(SANTOS et al, 2009, p. 160)

É sabido que existem necessidades imediatas concretas, existe a demanda imediata e esta deve ser atendida enquanto direito, contudo deve-se pensar em alternativas de longo prazo que promovam condições de superação da dependência da assistência social e da proteção social básica, assegurando ainda o direito composto pela tríade da seguridade social.

Faz-se essencial a articulação da política de assistência social a outros segmentos do aparelho estatal, rompendo assim com o caráter paliativo que a assistência tem sido levada a assumir via estratégia única de enfrentamento à crescente desigualdade do país.

## **2.2 O Centro de Referência da Assistência Social: A relevância das ações desenvolvidas na vida dos usuários**

Antes de discorrer sobre as ações realizadas no espaço do CRAS é necessário tecer algumas considerações acerca do que está definido sobre o CRAS no Caderno de Orientações Técnicas Centro de Referência da Assistência Social e na Tipificação Nacional de Serviços de Socioassistenciais, ambas do ano de 2009. Estes instituem como deve ser a estrutura da unidade de referência desde a arquitetura do prédio às orientações sobre a divisão do público alvo no desenvolvimento dos serviços e do trabalho realizado pelos profissionais e sua relação ao trabalho multidisciplinar.

Os serviços oferecidos no CRAS devem apontar a prevenção e a proteção dos usuários em seu contexto comunitário, visando à orientação e o convívio sócio-familiar e comunitário, fortalecendo os vínculos intra e extra familiares, bem como deve promover a integração da população referenciada ao mercado de trabalho,

como já foi elucidado anteriormente. Porém no espaço da unidade de referência há uma certa tendência restrita a efetivação do que se encontra preconizado nas orientações normativas, e no funcionamento cotidiano de atendimento das necessidades imediatas, as correlações de forças existentes nesse espaço passam despercebidas, contribuindo para a despolitização das atividades sugeridas muitas vezes pela gestão da política de assistência social municipal.

Borges et al (2009, p. 175) observa que o trabalho desenvolvido no CRAS, a partir de orientação dos profissionais, poderia muitas vezes fortalecer a politização da situação a que os usuários estão inseridos, pois

“Muitas pessoas que chegam aos serviços poderiam ser tratadas como sujeitos que podem ser protagonistas do movimento social, na luta dos/as trabalhadores/as por outras condições de vida e de trabalho. O/A usuário/a da Assistência Social é ainda muito disperso/a”

Borges permeia a discussão entre as potencialidades das ações desenvolvidas no CRAS e a reprodução da política de assistência social de cunho clientelista no âmbito municipal.

De acordo com o Caderno de Orientações Técnicas (2009) “A oferta dos serviços [...] deve ser planejada e depende de um bom conhecimento do território e das famílias que nele vivem, suas necessidades, potencialidades, bem como o mapeamento da ocorrência das situações de risco e de vulnerabilidade.”

Para atender a tal orientação é feito o diagnóstico social. É evidente que é indispensável o conhecimento do território e da população que o habita, porém com ressalva ao termo diagnóstico social identifica-se a similaridade em tratar as refrações da questão social como se estas fossem doenças, termo advindo da área da saúde, na qual foi baseado o SUAS, ou disfunções ao sistema instaurado.

Pode-se ponderar sobre a garantia de acesso aos direitos socioassistenciais nessa unidade de referência, sobretudo na rede de proteção social a qual o CRAS está articulado, no sentido de referenciar o usuário para outras unidades de acordo com a demanda que este expresse e no tocante à contrarreferência, quando a demanda do usuário é apresentada ao CRAS via encaminhamento do mesmo por



meio de outras instituições com caráter de complexidade maior. Estabelecendo a referência e a contrarreferência da população assistida na rede de articulação do SUAS.

É possível observar que tanto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais quanto no Caderno de Orientações Técnicas é ressaltada a articulação intersetorial na tentativa de superar a fragmentação das estruturas que compõem a assistência social e a primazia por uma visão conjugada entre os saberes, cujo intuito é constituir uma rede de proteção social, porém a consolidação dessa rede de proteção ainda parece ser incipiente nos municípios.

É preconizado no Caderno de Orientações Técnicas (2009, p. 11) que

“As funções do CRAS não devem ser confundidas com a função do órgão gestor da política de assistência social municipal ou do DF: os CRAS são unidades locais que têm por atribuições a organização da rede socioassistencial e oferta de serviços da proteção social básica em determinado território, enquanto o órgão gestor municipal ou do DF tem por funções a organização e gestão do SUAS em todo o município.”

O órgão responsável pela gestão da política de assistência social do município deve elaborar o Plano Municipal de Assistência Social que é um planejamento das ações que concretizem a efetividade da política de assistência enquanto direito viabilizado pela esfera estatal, além da de monitorar, avaliar e financiar os serviços socioassistenciais do SUAS.

Ainda constituem encargos da gestão municipal a formação da equipe que formulará a unidade de referência assim como sobre os demais profissionais que desenvolverão as atividades no tocante a assistência social oferecendo qualificação para os demais que comporão o quadro técnico da rede de atendimento do SUAS. Supervisionando as ações desenvolvidas oferecendo apoio técnico para as unidades públicas como CRAS E CREAS e para as organizações do terceiro setor.

Já o Centro de Referência da Assistência Social tem atribuições específicas como fornecer informações e dados para o órgão de gestão municipal, desenvolver as atividades do PAIF e as outras atividades destinadas à proteção social básica.

Entretanto evidencia-se que

“Hoje, temos uma ênfase no Programa Bolsa Família [...] em detrimento do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), que de acordo com o documento das orientações técnicas do MDS para os CRAS, é o principal programa de proteção Social Básica, caracterizado como chefe das ações socioassistenciais;” (SANTOS et al, 2009, p. 159)

A autora preconiza que ao invés de fortalecer o PAIF, a possibilidade de refletir o modo de produção que regula a sociedade e subjulga os usuários a subalternidade é esvaziada pelo atendimento das necessidades imediatas via o Programa Bolsa Família (PBF), embora este seja necessário para o atendimento das necessidades materiais concretas, contendo o despertar de uma análise crítica dos usuários sobre o contexto ao qual estão inseridos, pontuando que as ações que poderiam ser desenvolvidas no CRAS tornam-se limitadas, com esse desvio de atenção do PAIF para o PBF.

Quanto a composição da equipe multidisciplinar, segue como pressuposto a identificação dos municípios pelo número de habitantes, ou seja, pelo porte dos municípios, classificados em cinco categorias. Pequeno Porte 1 (até 20.000 habitantes); Pequeno Porte 2 (população entre 20.001 a 50.000 habitantes); Médio Porte (de 50.001 a 100.000 habitantes); Grande Porte (mais de 900.000 habitantes); e Metrôpoles (mais de 900.000 habitantes) de acordo com a Norma Operacional Básica –NOB/SUAS (2009).

De acordo com a sequência descrita acima é preconizado a referência de até 2.500 famílias nos municípios de Pequeno Porte I com quadro técnico de 2 profissionais de nível superior (um assistente social e preferencialmente um psicólogo) e 2 técnicos de nível médio; Para os municípios de Pequeno Porte 2 a disposição é de até 3.500 famílias referenciadas com 3 técnicos de nível superior (dois profissionais assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo) e 3 técnicos de nível médio. Nos considerados de Médio e Grande Porte e nas Metrôpoles para cada 5.000 famílias referenciadas são dispostos 4 técnicos de nível superior (dois profissionais assistentes sociais, um psicólogo e um profissional do SUAS) além de 4 técnicos de nível médio.

É instituído pelo Caderno de Orientações Técnicas (2009, p. 14) que as famílias georreferenciadas tem direito a: identificar a pessoa que o atende na unidade de referência; a ser informado sobre os seus direitos de forma clara,

simples e objetiva; a ser encaminhado a outra instituição, caso seja necessário, com documento por escrito contendo a identificação do profissional e o registro desse profissional; ser atendido em um espaço adequado para que o sigilo seja preservado; ter preservada a sua singularidade; ter acesso ao registro dos seus dados e às deliberações de conferências municipais, estaduais e nacionais de assistência social.

Considerando as circunstâncias históricas e o curto período de efetividade do SUAS é possível questionar a falta de uma articulação melhor estruturada entre as instituições que compõem a assistência social, o que impulsiona rebatimentos diretos na forma com que a proteção social vem sendo concretizada. Braga *et al* (2009, p.148) afirma que

“[...]encontramos uma grande confusão acerca do papel dos CRAS e das Secretarias de Assistência Social nos municípios. A implantação apenas de um equipamento não consegue responder à proposta original. Se não houver no CRAS uma retaguarda de serviços para garantir a completude do atendimento feito pelos/as profissionais e também uma rede pronta para acatar os encaminhamentos desdobrados a partir da escuta, orientações que os CRAS fazem não estão dando sequência ao atendimento na perspectiva de sistema e nem construindo uma rede protetiva de serviços.”

Mediante tal crítica, questiona-se sobre a divergência posta na normatividade e nas orientações com a concretude das regulações mensuradas nas publicações aqui citadas, pois se no papel há uma integração e uma efetividade dos serviços e dos benefícios a que se propõe a proteção social a realidade dos municípios brasileiros parece ser outra.

Braga *et al* (2009, p.148) sinaliza

“A ausência de metodologias no trabalho com famílias ainda é realidade na maioria dos CRAS, de maneira que temos que compreender que a metodologia não é o instrumental, nem o procedimento: a reunião, o grupo, etc. Temos que entender metodologia como uma intervenção de leitura e de modificação da realidade para obter resultados efetivos dentro da lógica que consagra a política nacional. Isso faz com que encontremos, em boa parte deles, uma tradução errônea e inadequada da proposta do CRAS, o que vai ter impacto no trabalho dos/as assistentes sociais e de outros/as profissionais que ali configuram sua atuação.”

Logo, fica explícita a relevância das ações desenvolvidas no CRAS como o direcionamento imbuído nas atividades e na oferta dos serviços podem ou não contribuir para a transformação na vida dos usuários possibilitando a superação da condição de ser atendido por uma política compensatória, restrita e cada vez mais focalizada, que embora se constitua enquanto direito, esta, via orientação neoliberal atende apenas a parcela mais empobrecida da população administrando a pobreza criada no cerne nas relações de desigualdade provocadas pela constituição da sociedade burguesa.

Uma discussão importante elucida que

“[...] há uma preocupação muito grande com a qualidade técnica do trabalho, mas, por vezes, desprezando possibilidades de politização e de reforço ao protagonismo que certos movimentos sociais exercem e que poderiam identificar a potencialidade do nosso trabalho a partir de interlocuções e conexões que podemos e devemos fazer” (BORGES et al, 2009, p. 175)

E assim como desafio posto o trabalho desenvolvido no CRAS em articulação conjunta aos serviços de proteção básica, devem atender de forma integral os usuários da política de assistência social, com respeito à continuidade do atendimento deste, permitindo a consolidação do direito a ser assistido pelo Estado, ao invés de limitarem a atuação dos CRAS a atender e orientar o usuário quando este procura o espaço físico do próprio CRAS.

No que se refere a limitação em atender apenas a demanda institucional é preconizado que haja a busca ativa dos profissionais para com a população, exemplificada na busca de informações advindas de outros serviços socioassistenciais e setoriais oferecidos a população local, pelo deslocamento da equipe multidisciplinar no território de abrangência, por meio de alianças com os atores sociais ou mesmo através de campanhas de divulgação com carros de com, panfletagem, adesivos e cartazes.

Por ser uma unidade de referência voltada a dimensão cotidiana, o atendimento diário dos usuários deve ser pensado, planejado e elaborado de forma estratégica pela gestão da política de assistência social a nível municipal para que

os serviços desenvolvidos sejam executados de forma efetiva ponderando a realidade acometida e os entraves postos por esta.

“o CRAS não faz sentido, se não for para fortalecer a perspectiva da cidadania, ou, ainda, se não for para tratar a universalidade posta pela Assistência Social com protagonismo popular, para contribuir na transformação de relações de poder e fazendo a maioria usufruir das riquezas socialmente produzidas em nosso país.” (BRAGA *et al*, 2009, p. 152)

Seguindo esta linha reflexiva é importante ir além do que encontra predefinido, possibilitando que aconteçam mudanças significativas na vida dos usuários, no intuito de ultrapassar o caráter emergencial presente na política de assistência social, fortalecendo a defesa dos direitos e propondo a redistribuição da riqueza socialmente produzida.

Uma vez que não há “como garantir direitos sociais se não for pelo caminho da transformação das relações sociais, posicionamentos firmes contra a opressão e dominação situada no âmbito da luta de classes” (BRAGA *et al*, 2009, p. 153) quiçá nos espaços públicos da assistência social, marcado pela trajetória da benevolência e fortemente influenciado pelo retrocesso ao ideário conservador instituído pelo direcionamento neoliberal na política econômica brasileira e consequentemente nas outras instâncias da vida social.

Pois se houver continuidade em propor saídas emergenciais e paliativas oferecendo serviços, programas e benefícios voltados apenas ao combate à pobreza, carro-chefe dos governos Lula e Dilma, com a intenção de garantir o acesso apenas aos mínimos sociais sem preconizar uma melhor articulação entre a rede de proteção social, as unidades de referência da assistência social nada mais serão que aparelhos ideológicos de controle social e espaços esvaziados da luta de classe, com atendimentos fragmentados e restritos ao espaço do CRAS.

## **CAPÍTULO III – PESQUISA REALIZADA JUNTO AOS USUÁRIOS DO CRAS FRANCISCA DO SOCORRO EM MILAGRES CEARÁ**

### **3.1 Traçado metodológico da pesquisa**

A pesquisa em tela utilizou uma fundamentação teórica de caráter bibliográfico. E de acordo com Minayo (2007) a pesquisa bibliográfica “[...] é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos” (2007, p.48) pontuando ainda que esse tipo de pesquisa torna o trabalho mais completo, pois possibilita ao investigador uma compreensão mais abrangente do seu tema e a elaboração de um arcabouço teórico.

No processo de desenvolvimento desta pesquisa foi realizada uma investigação de cunho qualitativo, no intuito de analisar como as atividades e os serviços prestados à população usuária do CRAS poderiam contribuir para possíveis alterações em suas vidas, na tentativa de identificar se essas mudanças contribuem para transformação da realidade social a que estão compelidos ou se os restringe à tendência pragmática e focalizada presente na ótica estatal contemporânea.

Richardson (2008, p.90) caracteriza a pesquisa qualitativa como:

“a tentativa de compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos”.

Podendo assim contribuir para a análise da situação apresentada visto a possibilidade de fornecer um conhecimento específico sobre o que pensam os usuários, como também a construção de alternativas concretas de enfrentamento a determinada realidade social, pautada em proposições postas pelo próprio público alvo da pesquisa. Dessa forma, é compreensível o caráter exploratório da pesquisa qualitativa permitindo um melhor conhecimento do objeto em estudo.

A coleta de dados foi concebida mediante um roteiro de entrevistas realizado junto aos usuários dos serviços oferecidos no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), especialmente com os participantes do Programa Estação Família, realizado no Centro de referência da Assistência Social localizado no bairro

Francisca do Socorro em Milagres/Ceará, a fim de perceber a opinião destes sobre as ações desenvolvidas no CRAS enquanto estratégia de melhoria na sua qualidade de vida.

O Programa Estação Família se propõe a promover o fortalecimento dos vínculos sociais e comunitários, a partir da discussão de temas que contemplem a realidade local, a esclarecer os usuários sobre os seus direitos. Este acontece por meio de reuniões mensais com 25 pessoas inscritas no programa. Em uma população de 25 pessoas foram realizadas 15 entrevistas que compreende 60% dos participantes do grupo para que a amostra superasse o percentual de 50% garantindo que as respostas contemplassem a opinião majoritária do grupo.

A escolha desse grupo dentre os outros desenvolvidos no CRAS, é justificada pelo fato de que estes usuários são os mais presentes nas atividades desenvolvidas no Centro de Referência da Assistência Social Francisca do Socorro como também o número de participantes nesse grupo é maior em relação aos demais.

Dessa forma, no mês de junho de 2012, foi aplicado um roteiro de entrevista composto de quatro perguntas objetivas e seis subjetivas totalizando dez questões, precedido do termo de consentimento, que consiste em um respaldo legal esclarecendo que o usuário permitiu a veiculação de suas respostas e a divulgação da pesquisa em estudos de cunho científico. Vale salientar que as respostas transcritas se referem com fidedignidade ao que foi exposto pelos entrevistados, e estes foram classificados como “Usuários/as” precedidos do número que represente cada um dos entrevistados, exemplo: Usuário 1, Usuário 2.

### **3.2 Locus da Pesquisa**

A pesquisa ora exposta foi desenvolvida junto ao Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) Francisca do Socorro de Milagres/CE.

De acordo com o Diagnóstico Social do CRAS a cidade de Milagres/CE encontra-se situada no extremo sul do Estado do Ceará, com área geográfica de 546,64 km<sup>2</sup>, limitada pelas cidades de Barro, Aurora, Abaiara, Brejo Santo, Mauriti e Missão Velha. A população é composta por 27.340 habitantes segundo o senso de

2010 realizado pelo IBGE, com atividades econômicas ligadas ao setor agrário de subsistência.

Como os demais municípios interioranos a fonte de renda da maioria das famílias encontra-se atrelada ao repasse dos Benefícios da Previdência Social, o comércio local é pouco desenvolvido e o índice de desemprego entre os milagrenses é bastante significativo.

Atualmente o município conta com três unidades de referência da proteção social básica: o CRAS Padre Cícero; o CRAS Fronteiro; e o CRAS Francisca do Socorro. A instalação do CRAS Francisca do Socorro foi inaugurada em 2005, situado à Rua Valadares S/N no bairro Francisca do Socorro, os demais bairros: Eucaliptos; Frei Damião; e Casa Própria, foram referenciados devido ao alto índice de pobreza e aos riscos presente nesses territórios de abrangência do CRAS.

Curiosamente a equipe multiprofissional é hegemonicamente feminina, formada por: uma assistente social; uma psicóloga; uma coordenadora (assistente social); uma agente administrativa; uma agente social; três orientadoras do PROJOVEM; e duas auxiliares de serviços gerais.

O CRAS Francisca do Socorro, seguindo as orientações da proteção social básica atua com as famílias na promoção do fortalecimento dos vínculos familiares em seu contexto comunitário como preconiza o Programa de Atenção Integral as Famílias (PAIF). Executa serviços, organiza e coordena a rede de atividades-assistenciais da política de Assistência Social local.

Neste espaço são desenvolvidas ações pelos profissionais como: cadastros; palestras; reuniões; grupos de convivência (idosos, gestantes e sócio educativos); oficinas; cursos; acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família, visitas domiciliares; escuta psicológica; Campanhas Temáticas e ainda está instalado o PROJOVEM.

Como observado, várias ações são realizadas no Centro de Referência da Assistência Social e de acordo com Diagnóstico Social do CRAS Francisca do Socorro (2012, s/p):

“Os serviços desenvolvidos pelo CRAS estão voltados as famílias e seus membros em situação de vulnerabilidade social, em virtude da pobreza, privação, fragilização de vínculos afetivos relacionais, pertencimento social, em especial para as famílias beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada e do Programa Bolsa Família.”



As atividades se propõem a promover a convivência entre a população usuária, bem como a promoção de iniciativas que possam traduzir a geração de renda para uma possível integração ao mercado de trabalho.

### 3.3 Análise e discussão dos dados da pesquisa

O estudo realizado baseia-se no conhecimento teórico, na observação direta e na investigação de cunho qualitativo com o objetivo de analisar as ações desenvolvidas no CRAS Francisca do Socorro em Milagres/CE na perspectiva de promoção de mudança na vida dos usuários.

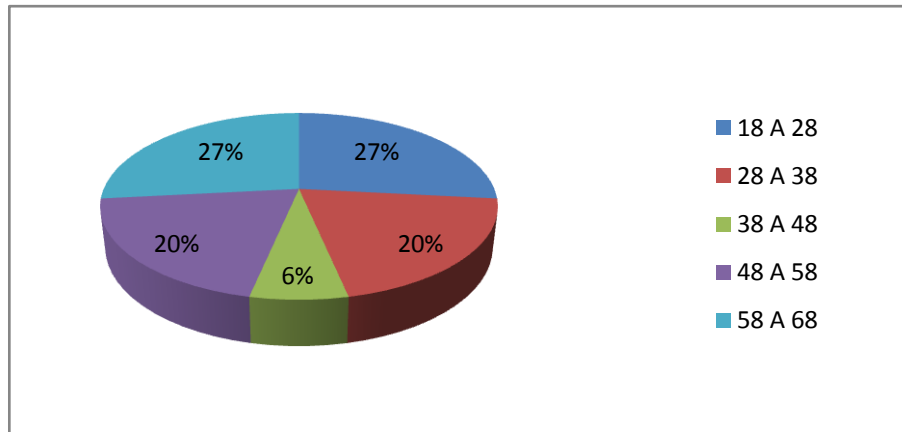
Embora o público do CRAS se constitua variado entre crianças, jovens, idosos e mulheres, em alusão aos dados obtidos, todos os entrevistados são do sexo feminino.

Rodrigues (2009, p. 122) pontua que

“as reflexões feministas sobre a família e trabalho mostra que é importante lembrar que [...] a prevalência, eivada pela lógica patriarcal, resulta dizer que, ao se dizer família, se está referindo às mulheres, porque não são os homens que tem que cuidar das famílias [...] esse desafio é colocado pela própria realidade [...], faz com que nós mulheres sejamos o grupo populacional mais afetado pela pobreza [...] A desigualdade é uma realidade para todas as mulheres.”

O resultado da presença feminina no CRAS deve-se a predominância da mulher nos espaços voltados a família, fruto da herança patriarcal, em que a mulher é responsável pela manutenção do lar, assim estas devem encontrar alternativas que promovam a continuidade das relações intrafamiliares e como o CRAS é um espaço destinado à promoção de fortalecimento dos vínculos a tendência de feminização dos espaços da assistência social é visível.

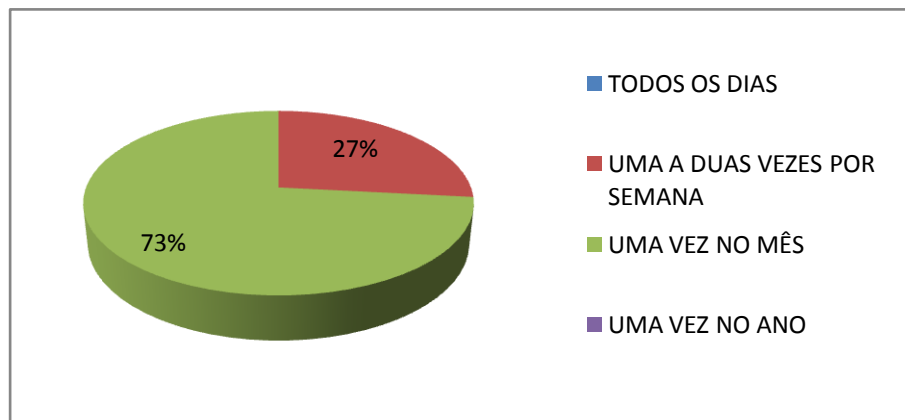
Com relação a faixa etária das entrevistadas é possível observar a idade, compreendidas em intervalos com variação 10, no gráfico abaixo:

**GRÁFICO 1 – IDADE**

FONTE: Primária, 2012

Relativamente, em percentuais de valor igual a 27%, a idade da maioria encontra-se compreendida entre 18 a 28 anos e entre 58 a 68 anos de idade. Também em valores idênticos a escala compreendida entre 38 a 48 anos e 48 a 58 anos é de 20%, e apenas 6% tem idade mediana entre 38 a 48 anos de idade, o que marca uma variação no tocante a idade da população que frequenta o CRAS.

Quando foram questionadas se estas compareciam ao CRAS com frequência pode-se perceber que a resposta obtida foi positiva entre as entrevistadas, uma vez que o espaço é bastante freqüentado pelos usuários. Cabe destacar que alguns vão a unidade de referência em uma rotina diária, outros comparecem semanalmente, mensalmente ou ainda os que de forma esporádica procuram o CRAS ao menos uma vez no ano, os dados obtidos na pesquisa podem ser observado no gráfico seguinte:

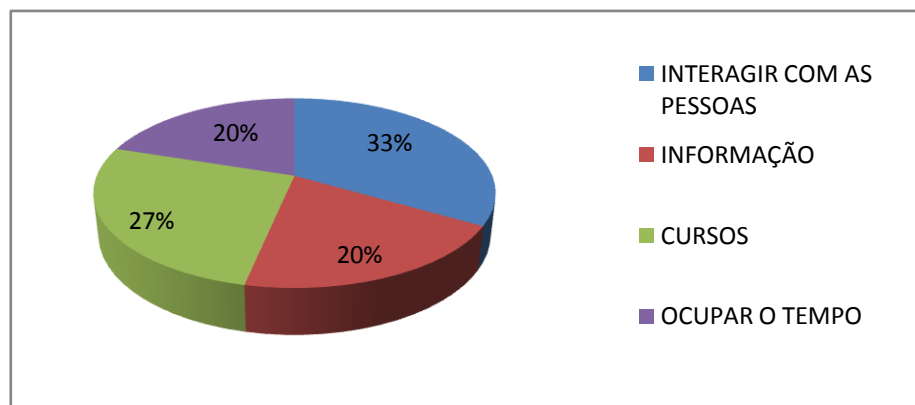
**GRÁFICO 2 – ESCALA DE FREQUÊNCIA**

FONTE: Primária, 2012

Com um valor percentual de 73% a maioria frequenta o uma vez no mês, os outros 27% responderam que vão à unidade de referência cerca de uma a duas vezes por semana. Não foram obtidas respostas para os que comparecem todos os dias e os que se fazem presentes uma vez no ano. Esses dados já eram esperados, visto que as reuniões do Programa Estação Família são mensais e os demais grupos de convivência do CRAS acontecem uma vez por semana, como o grupo de convivência dos idosos, o grupo de convivência das gestantes.

Na pesquisa realizada foi questionado o motivo que levou os entrevistados a procurarem o CRAS. O objetivo dessa pergunta era identificar o conhecimento prévio que os usuários tinham acerca dos serviços oferecidos pelo CRAS, para assim identificar o que estes buscavam na referida unidade, as respostas obtidas podem ser observada no gráfico seguinte:

**GRÁFICO 3 – MOTIVAÇÃO PARA IR AO CRAS**



FONTE: Primária, 2012

Observa-se que 33% responderam que a motivação foi a possibilidade de interagir com as pessoas da comunidade, ampliando seu campo de amizades. Outros 27% alegam que a oferta de cursos de qualificação profissional, como os cursos de culinária (salgados, doces, bolos, iogurte), os de artesanato (pintura em tecido, crochê, enfeites de sandálias), de cabeleireiro e corte e costura foram relevantes para que estas se sentissem atraídas a frequentarem o CRAS. E com valores percentuais idênticos a 20% outras responderam que buscaram por

informações ou apenas queriam ocupar o tempo livre de que dispunham no intuito de se distraírem, como é possível perceber nas seguintes falas:

*“Fui saber de ficar orientada, saber as informações, saber do bolsa família” (USUÁRIA 2)*

*“Procurei o CRAS porque é bom pra gente, porque ajuda a pessoa, abre a mente” (USUÁRIA 5)*

*“Pelos oportunidades que o CRAS oferece, eu fui a procura de curso, de algum trabalho; dos cursos, eu podendo eu vou” (USUÁRIA 11)*

*“Fui ao CRAS porque é bom, via o povo indo e fui ver se tinha algum curso para mim fazer, já fiz o de bolo, de iogurte, de sandália.” (USUÁRIA 1)*

Um fato importante que se deve problematizar diz respeito a oferta dos cursos de qualificação profissional, destacando que, estes tanto promovem a autonomia dos usuário em complementar a renda ou mesmo se apropriar dessa qualificação como um possível estratégia de subsistência como também não atendem a perspectiva de promover o acesso a um emprego regulamentado, inserindo-os muitas vezes ao mercado informal de trabalho.

Santos et al (2009, p.156) pondera que “As políticas públicas, sobretudo a política de Assistência Social, estão voltadas para o combate à pobreza. Elas são uma expressão da visão de pobreza que está focalizada no indivíduo.”

Assim a condição de pobreza a que está submetida a maioria da população atendida, é interpretada como a falta de qualificação mão-de-obra como se a condição subalterna em que se encontram os assistidos pela assistência social fosse uma responsabilidade individual e não uma questão estrutural posta pelo modo de produção da sociedade Capitalista. Essas iniciativas nada mais são que uma tentativa de manutenção do exército industrial de reserva que não permite a superação da condição de pobreza a que estão submetidos.

Pontua-se ainda a ausência de um mercado absorvedor de mão-de-obra no município, pois como destacado antes, a cidade de Milagres possui uma economia pouco desenvolvida, então a solução encontrada para a promoção do sustento das famílias segue as orientação de realizar cursos de qualificação profissional, mas destaca-se também a ausência de iniciativas que procurem estabelecer uma ação conjunta entre os usuários do CRAS como o apoio ao estabelecimento de

Cooperativas ou Centros de Produção, estas ações poderiam gerar empregos para um número significativo de pessoas, embora estas iniciativas estejam apoiadas à lógica empresarial.

Na tentativa de identificar se as demandas postas pelos usuários eram supridas foi questionado se estes, ao procurarem o CRAS, tiveram as necessidades atendidas e observa-se que todos os entrevistados responderam que ao procurarem a unidade de referência suas necessidades foram supridas, porém não souberam especificar que necessidades eram estas, limitaram – se a salientar que tinham problemas e que ao procurarem a unidade de referência estes haviam sido amenizados salientando que os profissionais do local são atenciosos, gentis e que sempre tentam atender as suas demandas, como identificado nas falas:

*“Sou bem recebida, toda vez que procurei atendimento quando eu tive uns problemas fui bem recebida” (USUÁRIA 5)*

*“Graças a Deus ali é batata e não tem ninguém com cara feia, é como se fosse uma família” (USUÁRIA 13)*

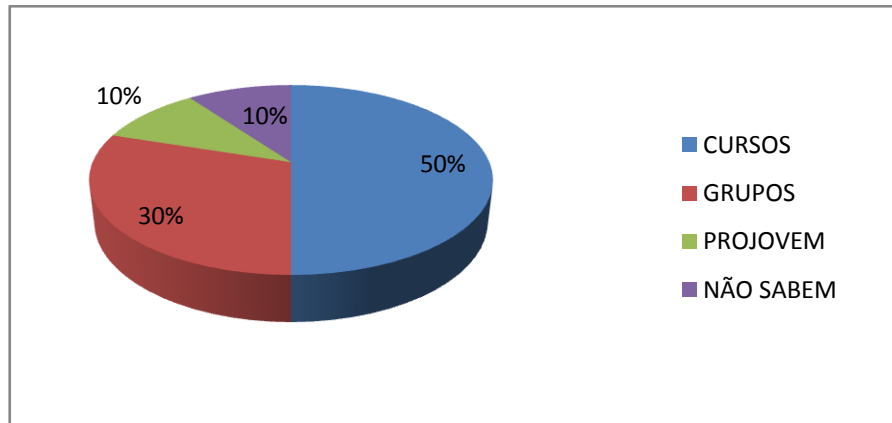
*“Aquelas menina é como se fosse da família já, toda vez que eu vou lá elas me tratam bem demais” ( USUÁRIA 6)*

Identifica-se que de forma hegemônica todas gostam do atendimento realizado no CRAS e acreditam na supressão de sua demanda.

Diante dos depoimentos citados, notou-se que o trabalho desenvolvido pelos profissionais promovem o bem-estar das pessoas que procuram os serviços do CRAS, estas se sentem acolhidas no espaço do CRAS, proporcionando-lhes um atendimento digno de acordo com as possibilidades concretas de efetivação do trabalho multidisciplinar.

Dessa forma o direito preconizado às famílias georreferenciadas de serem ouvidos e esclarecido acerca dos direitos, disponibilizando-lhes o acesso à informação, promovendo a supressão direta ou indireta de sua demanda tem sido contemplado no CRAS, de acordo com a realidade local.

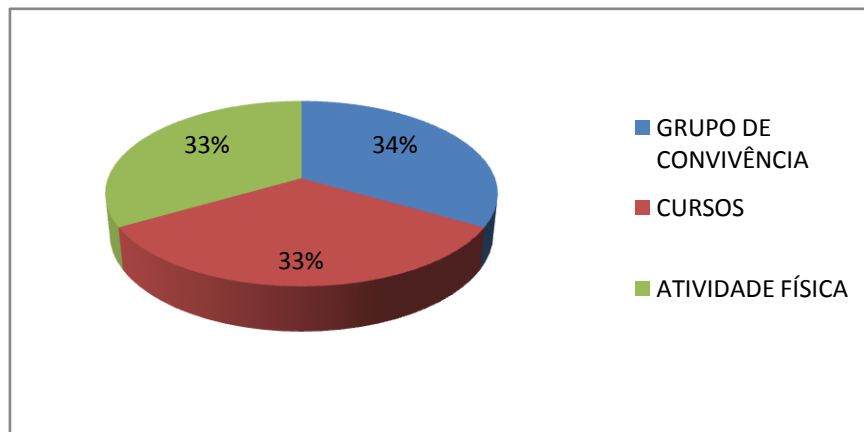
Como discutido anteriormente, o CRAS oferece várias atividades. De acordo com as entrevistadas foi citada a realização de cursos, grupos de convivência e o PROJOVEM como pode ser observado no gráfico seguinte:

**GRÁFICO 4 – ATIVIDADES DO CRAS**

FONTE: Primária, 2012

O gráfico acima revela que 50% pontuaram a oferta de cursos, 30% citaram os grupos de convivência, 10% afirmaram a existência do PROJÓVEM comentando que algum filho/a, neto/a ou sobrinhos/as participavam do programa e que estes freqüentavam o CRAS todos os dias.

Também foi questionado se estas faziam parte de alguma outra atividade oferecida pela unidade de referência além de participarem do programa Estação Família e as mesmas responderam que sim. Algumas constituem o público dos grupos de convivência, outras dos cursos e ainda há as que fazem atividade física segundo o gráfico 5.

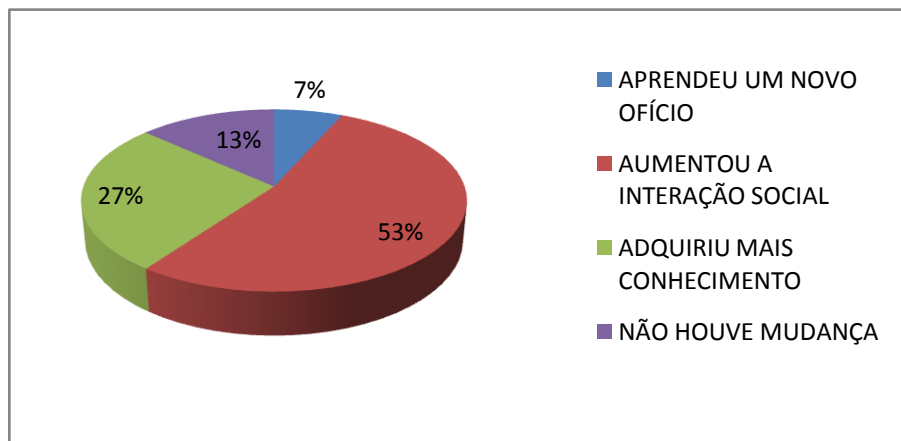
**GRÁFICO 5 – PARTICIPAÇÃO EM OUTRAS ATIVIDADES**

FONTE: Primária, 2012

Com um percentual de 34% a maioria frequenta os grupos de convivência, 33% presente no questionário frisam os cursos e 33% se referiram a atividade física. Essas atividades são parte integrante do processo de articulação e fortalecimento dos vínculos sociais individuais e grupais promovidos no espaço do CRAS. A atividade física é desenvolvida no espaço do CRAS por meio de uma articulação com o Núcleo de Apoio ao Saúde da Família (NASF), em que a profissional de física promove os exercícios aeróbicos para os usuários.

Com relação a pergunta sobre o que mudou na vida das entrevistadas depois que estas iniciaram sua participação nos serviços oferecidos pelo CRAS a maioria relatou que a sua interação com a comunidade melhorou de forma significativa, ampliando seu campo de amizades. Outras pontuaram que o nível de conhecimento que tinham acerca de seus direitos cresceu, salientando que as informações repassadas pelos profissionais contribuiu consideravelmente para o esclarecimento de dúvidas que se faziam presentes em suas vidas. Houve ainda a menção que, com a oferta dos cursos as mesmas aprenderam um novo ofício, e posteriormente ao fabricarem os objetos ou produtos os comercializavam na própria comunidade, contribuindo para o complemento de suas rendas, como também algumas afirmaram que nada foi modificado e que a situação na qual se encontram permanece a mesma. Essa discussão pode ser observada no gráfico abaixo:

**GRÁFICO 6 – MUDANÇAS CAUSADAS PELO CRAS NA VIDA DOS USUÁRIOS**



FONTE: Primária, 2012

Dentro do percentual citado 53% apontam para uma melhor sociabilidade entre as pessoas no seu convívio familiar, sócio-familiar e comunitário, 27% pontuam que foram esclarecidos pelos profissionais que ali trabalham sobre os seus direitos, 7% salientaram a capacidade de complementar a renda de forma autônoma vendendo produtos que aprenderam a confeccionar ao participarem das oficinas e dos cursos promovidos pelo CRAS. Os 13% restantes pontuaram que não houve mudanças em suas vidas. É perceptível a situação acima descrita nas falas seguintes:

*“Quando eu chego lá é bom, melhorou o convívio com as pessoas da família, conheci mais gente” (USUÁRIA 15)*

*“Fiquei mais informada, as vezes respondia as pessoas com ignorância aí aprendo a ter paciência.” (USUÁRIA 2)*

*“Está tudo do mesmo jeito.” (USUÁRIA 10)*

*“Mudou muita coisa, faço iogurte pra vender, faço bolo, ajudou a completar minha renda” (USUÁRIA 9)*

Dessa forma o CRAS contribui para mudança na vida da população, despertando o interesse das pessoas em participar das atividades desenvolvidas, contribuindo para a prevenção das situações que oferecem risco ofertando serviços para uma promoção da proteção social básica.

Braga (et al, 2009) mensura que

*“Não podemos romper só na lógica de programa, serviços e benefícios. É necessário romper também no sentido de assegurar um importante trabalho de intervenção profissional dentro desses espaços. Com isso, estou dizendo que o CRAS não pode ser uma reprodução de outros modelos. Ele, na verdade, precisa construir essa integração de serviços e benefícios dentro dessa lógica do atendimento integral a que se propõe.”*

A autora põe em evidência a necessidade de utilizarmos o espaço do CRAS como uma estratégia de reflexão, então se questiona qual a mudança significativa que foi promovida na vida dos usuários da proteção social básica, e se essa proteção está articulada à uma rede local de serviços que preconizem a superação da condição subalterna a que estão submetidos.



É importante salientar que na PNAS (2004, p.37)

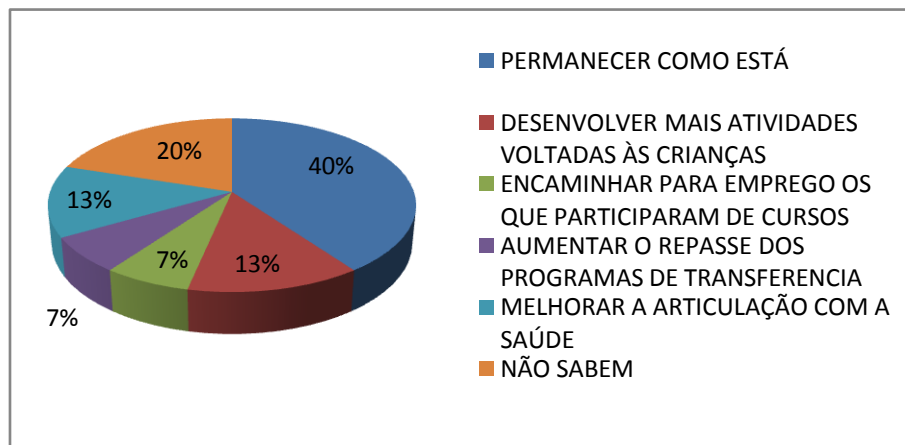
“Os serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica deverão se articular com as demais políticas públicas de forma a garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas e o protagonismo das famílias envolvidas, superando condições de vulnerabilidade e a prevenir as situações que indicam risco potencial”

Entretanto a realidade presente nas respostas municipais às demandas apresentadas e identificadas ainda se apresenta enquanto obstáculo, visto a ineficiência dessas em atingir os anseios que promovam a transformação social.

As respostas obtidas na última pergunta que se remete à questão de como o CRAS poderia contribuir para a promoção da mudança na vida de quem frequenta o espaço apontam para possíveis mecanismos de enfrentamento da situação a que estão submetidos os usuários do CRAS.

Quando questionados sobre como o CRAS poderia contribuir para promover a mudança na vida dos usuário, o percentual das respostas obtidas podem ser observados no gráfico 7

### GRÁFICO 7 – SUGESTÕES DE COMO O CRAS PODERIA PROMOVER MUDANÇAS



FONTE: Primária, 2012

Diante dos dados acima, é possível identificar que 40% afirmam que os serviços oferecidos na instituição são suficientes para atenderem as suas necessidades, 13% ressaltam a importância da promoção e mais atividades voltadas ao público infantil, em percentual igual, 13% dos entrevistados sugerem que o

aumento do número de encaminhamentos para a atenção prestada pela área da saúde, como dentista e oculista melhorariam significativamente a proteção oferecida pelo CRAS. 7% não sabem como o CRAS poderia contribuir para melhorar sua qualidade de vida.

Um fato curioso foi que apenas 7% apontaram que a unidade de referência poderia ter uma articulação entre a oferta dos cursos realizados e a oferta de empregos, sugerindo que após participarem dos cursos, os usuários fossem destinados para os setores que necessitassem de seus serviços como salientado na seguinte resposta:

*“Se além dos cursos, quando a gente terminasse, tivesse um emprego que precisasse do serviço que acabamos de fazer seria melhor para melhorar nossa situação.” (USUÁRIA 3)*

Diante do exposto é possível questionar quais as respostas da proteção social básica no sentido de promover a integração da política de assistência social ao caráter de assistir os usuários de forma articulada a política social como preconizado no SUAS.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos apontam que houve algumas mudanças de caráter individual na vida das entrevistadas, como preconizam as normativas. O fortalecimento dos vínculos intra e extra familiares são concretizados via CRAS, assim como o acesso as informações sobre seus direitos com orientações e encaminhamentos para a rede de proteção social existente no município e também a oferta de benefícios, programas e trabalho socioeducativo, que visam à autonomia e ao protagonismo desses sujeitos são materializados pelos profissionais que ali trabalham.

Entretanto as ações propostas na proteção social básica, que acontecem no espaço do CRAS podem ser revestidas de uma perspectiva de continuísmos formalmente legitimados pelas práticas paliativas e focalizadas, e podem apenas desenvolver alterações restritas com ressalva à coletividade, visto que a autonomia, o protagonismo e a emancipação ainda parecem ser compreendidos como uma questão abstrata.

A oferta de palestras, reuniões, grupos de convivência (idosos, gestantes e sócio educativos), oficinas, cursos, acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família, visitas psicossociais, escuta psicológica, PROJovem e Campanhas Temáticas ainda continuam adensadas ao pragmatismo, à superficialidade da realidade que se apresentam voltadas ao cerne da família.

Todavia, as ações realizadas no CRAS esbarram na falta de respostas municipais a demanda que se apresenta na instituição, como também é possível perceber que a maioria dos usuários não compreendem a proteção social básica como um espaço de luta e de contradição. Os serviços oferecidos param na promoção das necessidades imediatas e falta uma articulação ou mesmo um empenho maior em desenvolver ações que superem o caráter residual proposto na orientação da polícia social contemporânea.

Vale destacar que os próprios usuários identificam a falta de alternativas que promovam a transcendência da condição subalternizada a que estes estão inseridos, destacando que falta uma articulação entre a promoção dos cursos de capacitação profissional e a oferta de trabalho assalariado.

Cabe destacar que os profissionais que ali trabalham encontram alguns limites e desafios, já que o município não consegue atender as demandas da

população devido as políticas sociais se revelarem como seletivas e com traços clientelistas ao invés de universalistas.

Constata-se então que as relações de dependência da proteção social básica, proteladas a partir do CRAS Francisca do Socorro não permitem a transcendência dos usuários sobre a realidade a que estão submetidos segundo a orientação das políticas sociais permeadoras do assistencialismo de manutenção das relações sociais vigentes, mas constitui mudanças na vida dos usuários restritas à individualidade e não a coletividade.

Para que as relações estabelecidas possam ser superadas é necessário repensar as possibilidades de um trabalho social pensado a longo prazo que rompam com a característica do emergencial, é de extrema importância que o espaço da assistência social possa ser pensado de forma articulada às outras políticas, para que assim os direitos legitimados constitucionalmente sejam efetivados, garantindo ao público usuário da proteção social básica a possibilidade de uma mudanças que ultrapasse o singular e promova a transformação social coletiva.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Simone. **Balanço crítico do SUAS e o Trabalho do Assistente social.** in: **O trabalho do assistente social no SUAS.** Brasília, 2011.
- BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social fundamentos e história.** São Paulo: Cortez, 2006.
- BEHRING, Elaine Rossetti. **Balanço crítico do SUAS e o Trabalho do Assistente social.** in: **O trabalho do assistente social no SUAS.** Brasília, 2011.
- BORGES, Maria Elisabeth Santana. **O Trabalho de Assistentes Sociais nos CRAS.** In: **O Trabalho do Assistente Social no SUAS.** Brasília, 2011.
- BOSCHETTI, I. **Seguridade social e trabalho: paradoxos na construção das políticas de Previdência e Assistência Social no Brasil.** Brasília: Letras Livres-UNB, 2006.
- BRAGA, Léa Lúcio Cecílio. **O Trabalho de Assistentes Sociais nos CRAS.** In: **O trabalho do assistente social no SUAS.** Brasília, 2011.
- BRASIL. **Lei Orgânica da Assistência Social.** Brasília: Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome, 1993
- BRASIL. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social.** Brasília, DF, 2006.
- BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS) 2004.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005.
- BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.** Conselho nacional de Assistência Social (CNAS), 2009.
- CFESS. **O Trabalho do Assistente Social no SUAS –** Brasília, 2011.
- CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL,** Brasília: 2003
- IAMAMMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** 4 ed. São Paulo, Cortez, 2010
- MESTRINER, Maria Luiza. **O Estado Entre a Filantropia e a Assistência Social.** 3.ed. [S. L.: s. n], 2008.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde.** 10. Ed. São Paulo, 2007.
- RODRIGUES, Marlene Teixeira. **Família, Gênero e Assistência Social.** in: **O Trabalho do Assistente Social no SUAS.** Brasília, 2011.

MOTA, Ana Elizabete (org.). **O Mito da Assistência Social**. 2 ed. São Paulo, Cortez, 2008

NETTO, José Paulo. **A Conjuntura Brasileira: O serviço social posto à prova**. in: **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 2004. (Ano XXV, nº 79 setembro de 2004).

PREFEITURA MUNICIPAL DE MILAGRES. Prefeitura Municipal. **Diagnóstico Social do CRAS (Centro de Referência da Assistência Social)**. Milagres: Secretaria de Assistência Social, 2012.

SANTOS, Francine Helfreich Coutinho dos. **O Trabalho de Assistentes Sociais nos CRAS**. In: **O Trabalho do Assistente Social no SUAS**. Brasília, 2011.

SITCOVSKY, Marcelo. **As Tendências da Política de Assistência Social no Brasil**. in: **O Mito da Assistência Social**. 2 ed. São Paulo, Cortez, 2008.

SITCOVSKY, Marcelo. **Particularidades da Expansão da Assistência Social no Brasil**. in: **O Mito da Assistência Social**. 2 ed. São Paulo, Cortez, 2008.

Site: [http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados\\_divulgados/index.php?uf=23](http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados_divulgados/index.php?uf=23).

Acessado em 11. 06. 2012

## **APÊNDICES**



FACULDADE LEÃO SAMPAIO

CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL  
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO EM SERVIÇO SOCIAL

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esta pesquisa intitulada: **A Contribuição do CRAS Francisca do Socorro na cidade de Milagres / Ce para a Mudança na Vida dos Usuários** está sendo desenvolvida pela aluna **Angelina Alves Vasques**, matrícula, **2008100259**, sob orientação da professora mestre **Patrícia Karla Ferreira e Silva** da Faculdade Leão Sampaio.

Possui como objetivo considerar a premissa do estágio curricular obrigatório, enquanto elemento constituinte e constitutivo, a partir do processo de supervisão e sua contribuição na formação profissional referenciada pela compreensão dos discentes da Faculdade Leão Sampaio, que se encontram na realização do estágio supervisionado, com fins de produção monográfica que se estabelece como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Sua participação na presente pesquisa é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo aluno. Caso decida não participar do estudo na condição supracitada, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano.

A coleta de dados ocorrerá através da aplicação de questionário, nesse sentido, as informações aqui solicitadas deverão ser respondidas com total veracidade, de forma voluntária e serão codificadas podendo ser apresentadas como artigo científico em eventos científicos, matendo-se o sigilo e a integridade física e moral do indivíduo participante do estudo.

Os (A) alunos (as) estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento, que considere necessário nesta etapa da pesquisa, bem como da professora orientadora.

Diante do exposto, eu, \_\_\_\_\_, declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o consentimento para participar da pesquisa e para publicações dos resultados.

Juazeiro do Norte/CE, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante da pesquisa





FACULDADE LEÃO SAMPAIO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

**PESQUISA: A Contribuição do CRAS Francisca do Socorro na cidade de Milagres / Ce  
para a Mudança na Vida dos Usuários**

PESQUISADOR: Angelina Alves Vasques

Roteiro de Entrevista

1. Sexo

- a)  Feminino
- b)  Masculino

2. Idade

- a)  18 a 28
- b)  28 a 38
- c)  38 a 48
- d)  48 a 58
- e)  58 a 68

3. Você frequenta o CRAS com regularidade?

- a)  Sim
- b)  Não

4. Você costuma ir ao CRAS:

- a)  Todos os dias
- b)  Uma a duas vezes por semana
- c)  Uma vez no mês
- d)  Uma vez no ano

5. Por que você procurou o CRAS?

---

---

---

6. Sua necessidade foi atendida?

---

7. Quais as atividades que o CRAS oferece?

---