



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

PATRÍCIA FERREIRA BELTRÃO DE CASTRO

**CRAS DO JEREMIAS: A PERCEPÇÃO DAS USUÁRIAS
ACERCA DA IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS
SOCIOASSISTENCIAIS DE PROTEÇÃO BÁSICA**

**CAMPINA GRANDE/PB
JULHO/2015**

Patrícia Ferreira Beltrão de Castro

**CRAS DO JEREMIAS: A PERCEPÇÃO DAS USUÁRIAS ACERCA DA
IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DE PROTEÇÃO
BÁSICA**

*Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao
Departamento de Serviço Social da Universidade
Estadual da Paraíba em cumprimento à exigência
para obtenção do grau de Bacharela em Serviço
Social.*

Orientadora:
Prof. Ms. Célia de Castro

**CAMPINA GRANDE/PB
JULHO/2015**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

C355c Castro, Patricia Ferreira Beltrão de
CRAS do Jeremias [manuscrito] : a percepção das usuárias
acerca da importância dos serviços socioassistenciais de proteção
básica / Patricia Ferreira Beltrão de Castro. - 2015.
29 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço
Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências
Sociais Aplicadas, 2015.
"Orientação: Profa. Ma. Célia de Castro, Departamento de
serviço social".

1. CRAS. 2. Assistência social. 3. Serviço social. 4. Direito
socioassistencial. 5. Atenção básica. I. Título.

21. ed. CDD 361.61

PATRÍCIA FERREIRA BELTRÃO DE CASTRO

CRAS DO JEREMIAS: A PERCEPÇÃO DAS USUÁRIAS ACERCA DA
IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DE PROTEÇÃO
BÁSICA

*Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao
Departamento de Serviço Social da Universidade
Estadual da Paraíba em cumprimento à exigência
para obtenção do grau de Bacharela em Serviço
Social.*

Aprovado em: 27/11/15
Nota 9,0

Banca Examinadora

Célia de Castro

Célia de Castro
Prof. Ms. em Sociologia
Departamento Serviço Social – UEPB
(Orientadora).

Maria do Socorro Pontes de
Prof. Ms em Serviço Social
Departamento Serviço Social – UEPB
(Examinadora).

Sônia Maria Araújo
Sônia Maria Araújo
Assistente Social – CRAS do Jeremias
Examinadora

Campina Grande – PB
Julho/2015

CASTRO, Patrícia Ferreira Beltrão de. CRAS do JEREMIAS: a percepção das usuárias acerca da importância dos serviços socioassistenciais de proteção básica.

RESUMO

O presente artigo é resultado de uma pesquisa realizada, no decorrer do estágio supervisionado em serviço social, no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), no período de Setembro de 2013 à Dezembro de 2014, bairro do Jeremias, localizado na cidade de Campina Grande. O objetivo geral foi analisar a percepção das usuárias do CRAS do Jeremias, acerca da importância dos serviços socioassistenciais de atenção básica, tendo como os objetivos específicos verificar, a partir da percepção das usuárias, quais as contribuições que o CRAS tem trazido no âmbito da garantia dos direitos socioassistenciais; Identificar as dificuldades enfrentadas na efetivação dos direitos; e traçar o perfil socioeconômico das usuárias do CRAS do Jeremias. A pesquisa do tipo quantiqualitativo, com base no método crítico-dialético. Para a coleta de dados utilizamos as técnicas de observação e entrevista semi-estruturada. Os sujeitos das pesquisas foram dez usuárias do grupo Rádio Patroa e duas profissionais da assistência social. Analisamos os dados através da técnica análise de conteúdo. Constatamos que as usuárias têm uma compreensão sobre o papel fundamental do CRAS, mas por outro lado o desconhecimento sobre os programas existentes. Já as profissionais do serviço social entrevistadas tem comprometimento juntamente as usuárias, porem destaca as dificuldades existentes na rede para realização do trabalho e efetivação dos direitos.

PALAVRAS-CHAVES: CRAS. Usuárias. Direitos.

ABSTRACT

This article is the result of a survey conducted while in the course of supervised training in social work at the “*Centro de Referência de Assistência Social*” (CRAS) in the period of September 2013 until December 2014, which is located at Campina Grande, Jeremias - PB Brazil. The main goal of the research was to analyse the perception of the users before the CRAS. The importance of social assistance services of primary care from the perception of users and what CRAS has brought under the warranty of social assistance rights. Identify the difficulties when exerting the rights and trace the socioeconomic profile of those who are benefited from the CRAS. The research was based on the qualitatively and quantitatively critical-dialectical method. To collect data we use observation techniques and semi-structured interviews. The research were grounded on ten users and two professional social assistants. Using a technical content analysis we made distinction that the users have an understanding of the fundamental role of CRAS but then a lack of knowledge about existing programs. Since the professional social service commitment has interviewed together the users, however, it highlights the difficulties to carry out and the exerting of all the rights.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA NO BRASIL: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES.....	6
2.1. SUAS: garante a efetivação de direitos?.....	9
2.2. CRAS:origem,definição e funcionamento.....	11
3. OS RESULTADOS DA PESQUISA.....	15
3.1 Procedimentos Metodológicos.....	15
3.2 Perfil Socioeconômicos das Usuárias do CRAS.....	16
3.3 Olhar das Usuárias Sobre os Serviços Oferecidos:.....	19
3.4 A percepção das Profissionais da Assistência Social.....	23
4.CONSIDERAÇÕES FINAIS:.....	26
5. REFERÊNCIAS.....	28

ANEXOS

APÊNDICES

1. INTRODUÇÃO

Antes da Constituição Federal de 1988, as práticas de assistência no Brasil não estavam vinculadas às políticas oficiais e eram práticas assistencialistas muitas vezes oferecidas por pessoas pertencentes a órgãos religiosos. Com a Constituição federal de 1988, a assistência passa a fazer parte da política oficial, sendo tratada como dever do Estado para com os indivíduos que delas necessitam diante do seu grande risco e vulnerabilidade social. Saúde, assistência e previdência, desde então, são o tripé da seguridade social. Neste contexto, a LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social) define as diretrizes, os princípios, as competências e financiamentos necessários para a profissão da assistência social. A PNAS (Política Nacional de Assistência Social), por outro lado, tem a função de promover programas, além de contribuir com a inclusão e assegurar os direitos dos usuários, e o SUAS (Sistema Único de Assistência Social) tem como objetivo nortear o funcionamento do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) por meio da efetivação das técnicas e do embasamento teórico e político para com os profissionais.

O CRAS é a porta de entrada para os serviços assistenciais, oferecidas a quem deles necessita, ou seja, para as pessoas que vivem em risco e vulnerabilidade social. As políticas existentes no programa social básico vêm do funcionamento da instituição através do PAIF (Programa de atenção integral à família) que em 2003 teve a necessidade de concentrar essas políticas em um só lugar, o carro chefe deste programa, é o Bolsa Família. Este centro também tem como objetivo assegurar às pessoas vulneráveis socialmente atividades multiprofissionais que ajudem a fortalecer os vínculos familiares e comunitários.

A aproximação com a temática se deu a partir de nossa inserção no CRAS durante o estágio supervisionado em serviço social, que ocorreu no período de setembro de 2013 a dezembro de 2014 que surgiu o nosso interesse pela temática.

O objetivo geral do estudo foi analisar a percepção que as usuárias do CRAS do Jeremias têm acerca da importância dos serviços socioassistenciais de atenção básica. Os objetivos específicos se constituíram em: verificar, a

partir da percepção das usuárias, quais as contribuições que o CRAS tem trazido no âmbito da garantia dos direitos socioassistenciais; identificar as dificuldades enfrentadas na efetivação dos direitos e traçar o perfil socioeconômico das usuárias.

Diante desses objetivos, realizamos uma pesquisa do tipo quantiquantitativo, com base no método crítico-dialético. Para a coleta de dados utilizamos as técnicas de observação e entrevistas semi-estruturadas direcionadas a dez usuárias do grupo Rádio Patroa e duas profissionais da assistência social. Analisamos os dados através da técnica análise de conteúdo.

2. A POLITICA DE ASSISTÊNCIA NO BRASIL: algumas Considerações

No Brasil, antes da Constituição Federal de 1988, a assistência social não era considerada uma política pública. Couto (2011) descreve que a assistência era vista como clientelismo ou até mesmo como ajuda, tendo caráter focalista e conservador, no entanto se diferencia do que hoje conhecemos como direitos sociais, e posteriormente passa a ser chamada de política social, ou seja, após a Constituição ela ultrapassa a perspectiva de ajuda para ser direito.

O social torna-se campo de lutas e de manifestações dos espoliados, o que não significa uma ruptura com o padrão de dominação e de clientelismo do Estado brasileiro no trato com a questão social. Trata-se de uma relação que, sob a aparência de inclusão reitera a exclusão, pois inclui de forma subalternizada, e oferece como benesse o que na verdade é direito. Mas é importante ter presente que a exclusão não é um movimento unívoco do Estado, pois uma relação que contraditoriamente contém um espaço para luta pela conquista de direitos sociais (YAZBEK,1993, apud,COUTO,2010,p.169).

A Constituição Federal de 1988 e a LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social), lei n. 8.742/93, 1993 agregaram a assistência às políticas oficiais no âmbito da seguridade social e a proteção social pública. Assim, o Estado passou a ser o responsável pelas políticas públicas garantidas aos mais

necessitados através da efetivação dos direitos a eles cabíveis e sua universalização (COUTO, 2012).

Como se observa, a assistência deixa de ser uma questão de ajuda, passando a ser direito, de responsabilidade do Estado para atender à população que dela necessita. Como discute Mota (2010) a LOAS foi um divisor de águas entre feitiço da ajuda e a política nacional de assistência, ou seja, deixa de ser assistencialismo para ser direito, deixando para trás a fragmentação e a descontinuidade dos serviços oferecidos no contexto anterior a sua criação. É a LOAS que define os princípios, diretrizes, competência, gestão e financiamento dessa política. A assistência desde os anos 1980 passa a se inserir no tripé social: assistência social, saúde, previdência social. Essa política tem como prioridade o enfrentamento das desigualdades sociais dando acesso a: saúde, emprego, educação, vínculos familiares, lazer, entre outros. Sposati (2011), em uma linha similar a dos autores citados anteriormente, afirma que a assistência social “é uma proteção social não contributiva” que busca garantir os direitos sociais tal qual estão descritos na Constituição de 1998.

Couto (2012) afirma que a política nacional atual de assistência social (PNAS) e o Sistema Único da Assistência Social (SUAS), após a sua aprovação em 2004, vêm enfrentando limites frente ao avanço do ideário neoliberal que privatiza e fragmenta os serviços estatais tornando o trabalho assistencial difícil. Nesse sentido

A Política Nacional de Assistência Social de 2004(aprovada pela resolução n. 145, de 15 de outubro de 2004, do conselho nacional da assistência social ---CNAS e publicada no DOU de 28/10/2004), com resultado de intenso e amplo debate nacional, é uma manifestação dessa resistência (COUTO,2012,p.59).

Assim, a assistência se materializa como social e dever do estado dentro do sistema básico de proteção.

Em 2003 houve a IV Conferência Nacional de Assistência Social, na qual foram discutidos que o PNAS é a materialização do LOAS, que se concretiza nos CRAS por meio do serviço prestado a usuárias pelos profissionais dos centros. O PNAS tem como objetivos, segundo Couto (2012,p.61):

- Promover serviços, programas, projeto e benefícios de proteção social básica e /ou especial para famílias, indivíduos e grupos que dela necessitem;
- contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbanas e rurais;
- Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

Podemos observar que diante desses três aspectos citados anteriormente, os objetivos da PNAS é essencial para o funcionamento dos CRAS, ou de qualquer outra forma de política pública nesta área, tendo em vista que o trabalho multidisciplinar é um dos elementos fundamentais para um bom desempenho do trabalho profissional da assistência já que os problemas são de diversas ordens e contemplados por diversas disciplinas.

A escolha do local que oferece esses serviços passa por alguns critérios. Segundo Couto (2012, p.73): “o território é também o terreno das políticas públicas, onde se concretizam as manifestações da questão social e se criam os tensionamentos e as possibilidades para seu enfrentamentos.”

A escolha territorial é um fator importante, dando-se prioridade aos locais que contêm o maior índice de vulnerabilidade e risco social para desenvolver as políticas públicas, buscando a superação da fragmentação entre os profissionais para que este, juntamente com os usuários do CRAS, solucione os problemas presentes na comunidade e proporcionem mais eficácia e rapidez no atendimento.

De acordo com a autora supracitada, para a efetivação são necessários: o próprio território, que será escolhido pela presença de uma grande demanda dos serviços ofertados pela assistência, ou seja, em locais que têm um alto índice de vulnerabilidade e risco social; encontrar-se na condição de vulnerabilidade social; e uma terceira questão refere-se à noções de risco e vulnerabilidade social referente aos territórios do qual se insere o CRAS, que se organiza para efetivar os programas, serviços e benefícios ofertados a esse público.

No atual contexto o público alvo dessa política vem passando por mudanças. Segundo a LOAS, quem dela necessita, são todas as pessoas que

estão de fora da proteção pública. O quadro de usuário vem mudando na mesma proporção que o número de desemprego e a forma de trabalho vêm mudando. Uma das saídas da assistência social oferecidas pelo governo é a distribuição de renda, como no caso, o programa bolsa família.

Esse problema vem se agravando devido ao avanço neoliberal que sucateia cada vez mais o trabalho e como consequência se incrementa o número de pessoas excluídas do mundo de trabalho por falta de emprego e, assim, aumentam os índices de pobreza. Pode-se observar a grande dificuldade que a assistência social vem sofrendo, uma delas é o retrocesso ao conservadorismo, já que cada vez mais se trabalha com o imediatismo, ou seja, transforma-se outra vez em ajuda, e não mais se pratica como direito por muitos profissionais, por causa da grande necessidade por parte dos usuários e o grande aumento do público e fragmentação dos serviços; um segundo aspecto está relacionado com a ausência do debate sobre classe social na própria política de assistência, a acumulação capitalista atual agrava a posição dos trabalhadores que cada vez mais precisam da proteção social; um terceiro ponto é a discussão do SUAS em relação à população, para que haja uma compreensão de que a instituição não tem o caráter político, ou seja, esses serviços não é um espaço político, e sim público que busca concentrar os serviços e fazer funcionar o sistema existente e multidisciplinar; e, por último os conselhos de vulnerabilidade e riscos sociais, tendo como papel fundamental a discussão da capacidade e alcance desses serviços a determinados usuários.

2.1 SUAS: garante a efetivação de direitos?

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) busca formular as diretrizes de funcionamento dos CRAS, objetivando-se na efetivação dos aspectos técnicos, teóricos e políticos referentes aos profissionais, os quais, assim como menciona Couto (2012,p.83) são: as atividades desenvolvidas pelo conjunto dos seus trabalhadores; as condições materiais, institucionais, físicas e financeiras; e os meios e instrumentos necessários adequados ao exercício profissional.

Além dessas questões gerenciadas pelo SUAS, ainda podemos encontrar a NOB/RH/SUAS (Norma Operacional Básica de Recursos Humanos), 2006, que é o departamento responsável pela profissionalização e norteamto relacionado ao quadro de funcionários públicos que vai compor a equipe CRAS essa norma busca alcançar as ofertas de serviços e a efetivação dos direitos em consonância com a ética profissional:

- Reconhecer o usuário, através da sensibilidade deste, para com a sua necessidade.
- Agir sem qualquer preferência, preconceito ou exclusão.
- Sigilo dos casos.
- Tratar os usuários pelo seu nome.
- Deixar claro da sua situação e o caminho a ser seguido.
- Não negar a atenção sempre que necessário.
- Informação sobre direitos e incentivos na participação ao social, entre outros que estão previstos na LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social).

Dentre essas atribuições, pode-se destacar que a NOB/RH/SUAS também é responsável por 'estimular a discussão de planos de carreira, cargos e salários considerados a especificidade da política de assistência social (FERREIRA, 2009).

Ainda segundo Couto (2012), uma deficiência observada no SUAS é que são poucos os profissionais efetivos, ou seja, concursados, tendo assim muitas vezes uma quebra na resolução dos casos, fragilizando assim o trabalho do profissional, que muitas vezes perde seu posto por questões políticas. Esta fragilidade, porém, não é específica da Assistência Social e é resultado da reforma neoliberal que atinge principalmente a esfera estatal. Como a autora descreve neste trecho:

A reforma neoliberal do Estado trouxe agregada intensa campanha ideológica de desconstrução do Estado e de "tudo que é estatal", em seus diferentes níveis de poder, atingindo diretamente as condições e relações de trabalho na esfera estatal (p. 82).

Assim, o SUAS não abrange só o CRAS, mas também é responsável por organizar os órgãos não governamentais que muitas vezes são financiadas pelos governamentais, é possível ter a compreensão de que o SUAS é como se fosse a 'matricialidadesociofamiliar', é a base das redes socioassistencial que assegura os direitos às famílias que vivem em vulnerabilidade social,

efetivando o direito de convívio familiar e comunitário, materializado através dos CRAS.

Segundo Araújo (2012,apud COUTO,2012 p.135) o SUAS tem como atribuições a monitoração e avaliação dos técnicos no seu desempenho profissional e na sua prestação de contas, como forma de haver um melhor desempenho por parte dos profissionais, podendo assim ocorrer mudanças e correções em tempo hábil proporcionando assim a eficiência do serviço ofertado à comunidade.

2.2 CRAS: origem, definição e funcionamento

O centro de referência da assistência social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do sistema único de assistência social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e riscos sociais dos municípios e DF. Dada sua capilaridade nos territórios, se caracteriza como a principal porta de entrada do SUAS, ou seja, é uma unidade que possibilita o acesso de um grande número de famílias à rede de proteção social de assistência social (BRASIL, 2009, p. 9).

O CRAS é uma das unidades públicas de acolhimento e encaminhamento, voltada para as pessoas que vivem às margens da sociedade, em vulnerabilidade e risco social, buscando fortalecer os vínculos familiares e comunitários desta população. Como se percebe, os CRAS são a porta de entrada para os demais serviços ofertados, sendo responsável pelos casos de baixa complexibilidade, e também por direcionar a população a outros serviços.

Antes mesmo da existência do CRAS já havia o PAIF (Programa de Atenção Integral a Família), responsável pelos programas da assistência. Programas esses que são desenvolvidos nos CRAS, buscando organizar, gerenciar e ampliar os serviços já existentes. Estes programas governamentais (nas três esferas: municipal, estadual e federal), foram criados pelo governo federal em 2003 e buscam garantir a efetivação dos direitos e deveres da população que vive em risco e vulnerabilidade social. O carro chefe destes programas é o Bolsa Família, entregue pelo governo federal, que busca através da divisão de renda acabar com a miséria existente em nosso país de forma contínua, universal e descentralizada.

Pode-se observar que o PAIF é de extrema importância para o funcionamento operacional desenvolvido dentro do CRAS, Centro de Referência da Assistência Social ou Casa da Família, que por sua vez é só a estrutura física para efetivação do PAIF através do SUAS.

Diante disso, se tem um leque de serviços e programas ofertados pelos CRAS como: fortalecimento de vínculos através de reuniões direcionados para todas as faixas etárias (crianças, adolescente, adultos, idosos, gestantes) onde se trata de diversos assuntos direcionados a cada grupo; oficinas, cursos da PRONATEC; visitas domiciliares; encaminhamentos para diversos setores; escuta de psicólogos e assistentes sociais; inserção em programas, entre outros.

Através dessa descrição do que seria o PAIF, podemos compreender que é um programa que define o funcionamento dos CRAS, que é regida pela SUAS que, por sua vez, segue a política de assistência que concretiza a LOAS.

A escolha territorial é de extrema importância para a efetivação dos CRAS, por isso passa por uma minuciosa investigação, entretanto deverão obedecer alguns critérios. Sabemos que esta instituição atende pessoas e famílias que vivem em alto risco e vulnerabilidade social, sendo esse um dos critérios, juntamente às questões culturais, sociais e econômicas dos territórios a serem levantados para a implantação da unidade feita pelo gestor municipal da assistência social (BRASIL, 2009,p.14):

O CRAS deve localizar-se em áreas que concentra situações de vulnerabilidade e risco. Todavia, a Norma Operacional Básica/SUAS (2005) reconhece que o diagnosticar a incidência de situações de vulnerabilidade e risco social é uma tarefa complexa, em especial no que diz respeito à obtenção de informações intraurbanas municipais, bem como informações de difícil mensuração ou sobre as quais não se dispõe de estatísticas nacionais, tais como situação de violência, negligência e abandono.

Em localidades de pequeno porte, ou seja, em cidades menores, os CRAS devem ser instalados nos centros da cidade, para facilitar a inserção da população nos serviços oferecidos. Diferentemente das cidades de grande porte ou metropolitanas, que devem ser contemplada por mais de uma unidade nos locais necessários, dependendo da necessidade de cada uma. Como por exemplo: se naquele determinado território tem presente em torno de 2.500

famílias a capacidade de atendimento a 500 famílias anualmente, se tem 3.500 ele tende á atender 750 famílias e se tem 5.000 será atendidas 1.000 famílias anualmente nas unidades. Tendo em vista esses dados, pode-se prever o numero de CRAS existente em cada região.

Além dessa escolha do território, também se levam em consideração outros critérios, como o espaço físico para o presente funcionamento (acessibilidade, computadores, carros, alimentos para lanches, estantes, carro, internet, impressora, e se nele deve contar de uma recepção, salas de atendimentos, salas de reuniões com os grupos, copa, banheiros femininos e masculinos, uma sala administrativa para reuniões da equipe), os serviços ofertados pelo PAIF e pelo próprio CRAS, os profissionais que vão compor o quadro de funcionários é definido pela NOB/RH/SUAS, no entanto se observa que falta aos técnicos os instrumentos de trabalho necessários para o bom desempenho profissional, o horário de funcionamento, além das estratégias que serão utilizadas nas unidades para um processo de formação contínua e qualificada.

Todo e qualquer CRAS tem que ter sua identificação, que estará disposto nos anexos deste presente trabalho, contendo o nome da instituição, o nome fantasia eo do município da qual pertence.

Em relação ao quadro profissional que compõe esse espaço ocupacional, ele é de responsabilidade da NOB-RH/SUAS e é distribuído conforme as necessidades de cada instituição. Como vai estar disposto no quadro a seguir, de acordo com (BRASIL,2009,p.51):

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

3.500	750 famílias	dois assistentes sociais e outro preferencialmente um psicólogo	serviços e/ou benefícios sócio assistenciais.
5.000	1000 famílias	Quatro técnicos com nível médio e quatro técnicos com nível superior, sendo dois assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS.	

Estes funcionários devem ser efetivados através de concursos públicos, devendo-se garantir estabilidade laboral e possibilitam maior desempenho nas atividades e a continuidade dos serviços. Existem também aqueles que são contratados, mas para isso se tem que seguir os critérios previstos na NOB/RH, que prevê que os funcionários devem participar de um processo seletivo. Os estagiários também podem fazer parte do quadro técnico da instituição, desde que haja um convênio feito através das universidades e o gestor de assistência social do local que necessita da presença desse profissional em formação, mas deve ter o conhecimento de que este estagiário não pode em hipótese alguma substituir o técnico.

Como se sabe, o CRAS é a porta de entrada para os demais serviços de assistência social, por isso necessita de um trabalho interdisciplinar, buscando um melhor desempenho para alcançar o objetivo de garantir os benefícios e direitos, através do Estado, dos serviços oferecidos, dando as famílias um apoio adequado, tendo em vista a complexidade dos casos que chegam até esses profissionais. Por ser um trabalho interdisciplinar há necessidade de reuniões semanais para ser discutido caso a caso, para diagnósticos e soluções em conjunto.

De acordo com os critérios explicitados em Brasil (2005,p.10), é da competência dos CRAS além dos programas do PAIF, os seguintes serviços: serviços de orientação e apoio sócio-familiar; plantão social; abordagem de

rua; cuidado no domicílio; serviços de habilitação e reabilitação de pessoas com deficiência na comunidade; medidas sócio educativas em meio aberto (prestação de serviços á comunidade e liberdade assistida, previstas no estatuto da criança e do adolescente)

De acordo com Couto (2012) é papel do CRAS: a defesa dos direitos cabíveis a população, fortalecimento dos vínculos sociais e a proteção social que busca evitar um agravamento dos riscos e vulnerabilidade. Uma das questões observadas na política de assistência é uma visão paternalista, clientelista e de ajuda da mesma, apesar de ser hoje uma política assistencial.

De fato, a assistência é um direito e está presente no quadro das políticas, buscando de maneira concreta a garantia desses direito, não sendo mais uma ajuda, uma doação, um favor. Como já dizia Couto (2012, p. 241):

A transição das praticas de favor para uma política de direitos necessita de um arcabouço, não só legal, mas também político para estabelecer relação e possibilitar um período adaptativo institucional. No entanto, o empenho para efetivação da política pública encontra empecilhos que dificultam o processo.

Hoje com a política neoliberal e suas transformações ocasionando na forma de trabalho, e todas as suas precarizações, a assistência está tendo um retrocesso, pois muitas vezes, busca-se uma ajuda imediata diante dos muitos problemas causados a sociedade.

3. A PESQUISA

3.1 Procedimentos Metodológicos

Durante o período de estágio realizado, entre os meses de setembro de 2013 à dezembro de 2014, no CRAS situado no bairro do Jeremias, conhecido também como Casa da Família, que se localiza na rua Samuel Simões, n. 483 na cidade de Campina Grande-PB, buscamos entender se as usuárias têm conhecimento dos serviços ofertados pelo CRAS e a importância do mesmo dentro da presente comunidade. Desde o período de observação essas interrogações me inquietaram, pelo grande numero de frequência das mulheres ao grupo Radio Patroa.

A pesquisa foi realizada no CRAS do Jeremias, tem como competência fortalecer vínculos familiares e comunitários, assim como encaminhar os/as usuários/as para os demais serviços e programas existentes na assistência, assim seja necessário.

A instituição foi fundada em 2004, no governo da prefeita Cozete Barbosa, no intuito de levar a assistência social às pessoas da comunidade que vivem em risco e vulnerabilidade social.

O funcionamento do CRAS, é de segunda a sexta, das 08:00 às 12:00 e de 14:00 às 18:00, onde se encontra aberto ao atendimento da população, e é realizado grupos de reuniões quinzenais para mulheres, idosos, criança, adolescentes e gestantes, realizados oficinas, atendimentos individuais, encaminhamentos para diversos outros serviços, visitas domiciliares, entre outras. Onde dispõe de 3 assistentes sócias, distribuídos nos dois horários, 2 psicólogos, 1 coordenadora, 1 recepcionista, além dos estagiários que variam conforme a necessidade presente.

Os sujeitos contemplados pela pesquisa foram as usuárias cadastradas no CRAS do Jeremias, especificamente as mulheres do grupo “Rádio Patroa e também os profissionais de Serviço social desta instituição. Pretendendo assim desfrutar de 80% do total da população enquadrada no perfil da pesquisa, podendo assim contribuir para que a investigação seja satisfatória.

Nossa proposta investigativa adotou como referencial teórico-metodológico a perspectiva histórico-crítica, por entender que esta proporciona uma leitura crítica da realidade investigada. Assim, privilegamos a abordagem quanti-qualitativa, pois trabalhamos com atores sociais que fazem parte de uma relação de intersubjetividade, de interação com o pesquisador, resultando num processo de construção de conhecimento.

De acordo com Oliveira (2005) esses dois tipos de abordagem não são excludentes, pois, na opção por uma pesquisa qualitativa, pode-se recorrer a dados quantitativos para melhor análise do tema em estudo.

Para a coleta de dados utilizado um roteiro de entrevista semiestruturada, contendo assim, perguntas abertas e fechadas e as observações feitas durante o período de estágio.

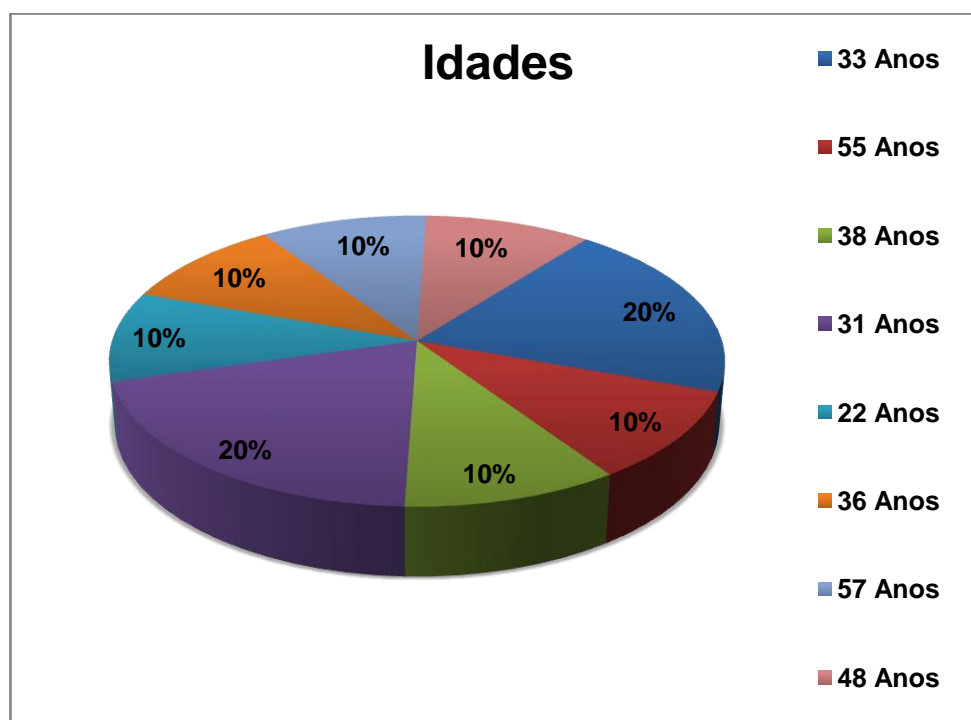
Como técnica de análise, utilizamos a técnica de análise de conteúdo, respeitando todas as colocações dos entrevistados, por compreender ser de

extrema importância ser fiel ao que se foi ouvido, buscando de maneira crítica fazer uma análise da realidade historicamente descrita, mostrando assim a importância do trabalho, na vida do usuário, como também esclarecer o papel do CRAS e o entendimento sobre essa instituição.

3.2 Perfil Socioeconômicos das Usuárias do CRAS:

Para conhecer melhor as usuárias do CRAS, sentimos a necessidade de fazer um levantamento sobre o perfil socioeconômico das participantes do grupo Rádio Patroa, do CRAS do Jeremias, localizado na cidade de Campina Grande.

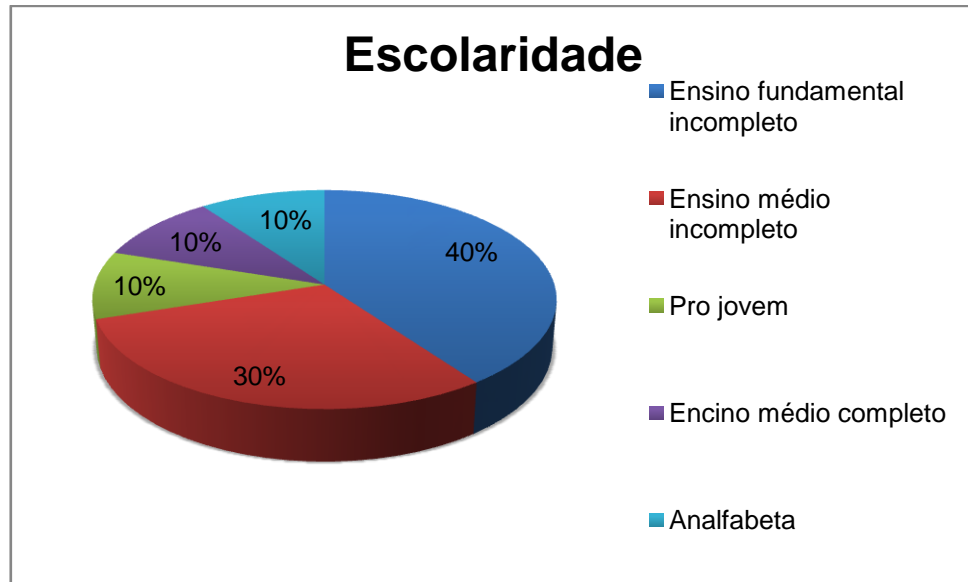
A idade das participantes varia entre os 21 e 57 anos e há maior participação de pessoas adultas que participam constantemente do grupo.



Fonte: Pesquisa de campo 2014.

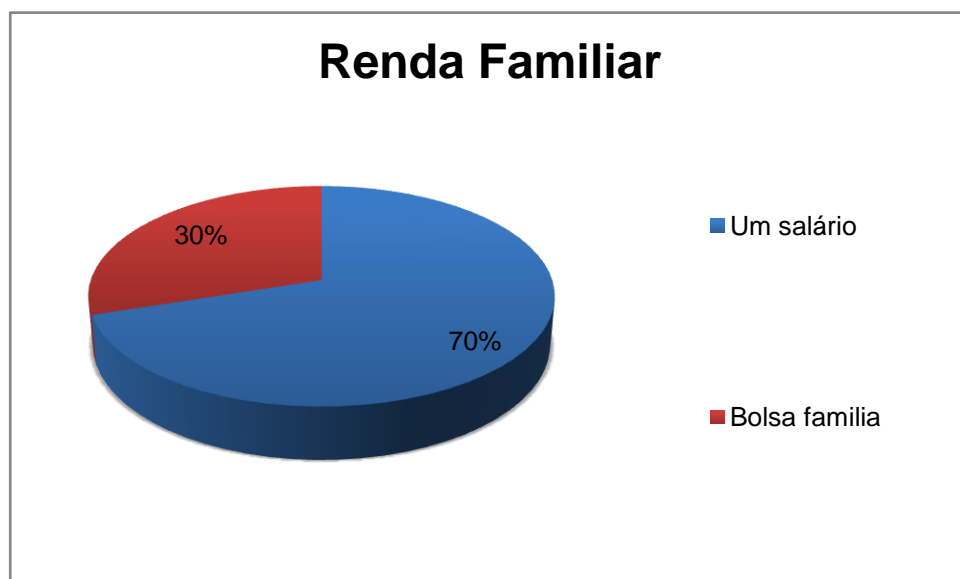
Observamos que todas as entrevistadas são moradoras do bairro, já que como citamos em outro momento, o CRAS do Jeremias abrange outros bairros circunvizinhos. Ao abordar a escolaridade no gráfico a seguir, pode-se observar que existe uma variação correspondente ao grau de desistência. Um fato interessante foi que em um depoimento uma delas relatou ter terminado o

ensino médio e prestado vestibular para serviço social, mas por motivos não declarados não foi possível frequentar o curso. No gráfico a seguir podemos ver o nível de escolaridade dessas usuárias.



Fonte: Pesquisa de campo 2014.

Outra questão abordada se relaciona à renda familiar, que reflete diretamente nas profissões ocupadas pelas participantes do grupo. Com exceção de uma, que é agricultora, todas são donas de casa e depende do salário do marido ou do programa bolsa família.



Através do gráfico anterior observamos que a população em sua grande maioria ainda vive com apenas um salário mínimo, apesar de que nesta renda se encontra incluso o programa bolsa família. Este contexto é precário desde o sentido da vulnerabilidade devido a que não ter acesso a bens para vestir-se, alimentar-se, viver em condições dignas e ter direito ao lazer, significa viver abaixo da linha que delimita bem-estar e dignidade humana.

3.3 olhar das usuárias sobre os serviços oferecidos

Durante o período de estágio no CRAS se observou a apropriação, por parte das usuárias, dos serviços oferecidos. Durante as entrevistas, foi possível trazer um pouco da apreensão e da representação do CRAS: o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Esse segundo momento da entrevista se tratava de questões discursivas, contendo sete perguntas, das quais elas ficaram bastante à vontade para responder. Iniciamos os questionamentos a partir da seguinte pergunta: fale sobre o que é o CRAS, seu papel e para que serve?.

O CRAS é como uma família, é uma família... trazer informações, transmitir informações, ajudar as pessoas à ficar informada a pá da lei...dos deveres, sobre emprego e direitos sociais, tirar os filhos da droga, procura ajudar os filhos que tiver na droga, é assim... trazer doações pra os usuários que precisa, a gestante e as crianças. Tem as brincadeiras e os brinquedos para as crianças. Tudo. Tem o lanchinho, o lanche que é fundamental pra nós, ensinar a gente a falar melhor, entender as coisas... que as vez a gente chega aqui desentendida sem entender, ai a gente acaba saindo daqui todo satisfeito com o que eles dizem pra gente, e transmitir pra outras pessoa, saber falar. Essas coisas assim. Tudo. tudo que é de bom (usuária 1).

O CRAS é uma instituição muito boa, né, porque ajuda muito o bairro, depois de eu aqui no bairro, graças a deus foi uma benção, muitas coisas boa. Ele serve para apoiar as famílias, pra cursos muitas coisas, né (usuária 3).

Eu so sei que ajuda as pessoas, né. Pronto tudo que a gente vem aqui resolve. Essas coisas que eu sei. Faz pouco tempo que eu estou participando. Ai eu só sei que a pessoa quer eles orienta, eles estão pronto para orientar a pessoa. O que a gente não sabe eles encaminha (usuária 8).

Como se observa, as usuárias têm a compreensão sobre o vínculo, sobre o seu papel sócio-educativo e sabem dos cursos realizados pelo

PRONATEC¹ e que se pode fazer uma pré-inscrição nos CRAS. Também sabem da possibilidade de encaminhamentos realizados pelos profissionais, apesar de muitas não terem citado quais exatamente. Um ponto que chamou bastante atenção foi o fato da usuária 1 mencionar o lanche ofertado nas reuniões e comparou às salas de aula e em como sabemos que a falta de lanche em qualquer que seja a reunião vai refletir na falta das participantes. Esse fato ficou bastante claro através das observações realizadas durante todo o período de estágio, já que muitas das participantes chegaram de maneira informal a falar que muitas vezes não tinha nada para comer em casa.

Em seguida perguntamos sobre os serviços oferecidos pelo CRAS. Ficamos perplexos, pois elas, freqüentadoras há tanto tempo não os conhecem, a não ser de forma superficial como o fato de haver reuniões e cursos. Apenas uma delas mencionou os encaminhamentos, atendimentos psicológicos e assistenciais. Fica claro também a questão da ajuda enraizada pelo conservadorismo. Vejamos algumas das respostas que evidenciam essas afirmativas:

Esse eu não sei não. Tanta coisa boa que tem por aqui, tudo que eu preciso as meninas tão pronta pra mim servir (usuária 7).
O serviço psicológico, que... aqui agente tem um atendimento psicológico. Tem atendimento em oficinas que eles nos ensina a fazer as coisas, seja um curso ou encaminhamento para fazer cursos profissionalizante, e assim, deixa eu ver... e o serviço social também que tem a assistente social que ajuda agente ir atrás do que agente precisa (usuária 10).
Reunião, ajuda as criança que participa nas reunião, e muitas outras coisa. Esses curso..... (usuária 8).

Outra questão indagada foi a respeito do atendimento feito pelos profissionais. Todas afirmaram que foram bem recebidas por todos os profissionais existentes, apesar de que algumas reclamaram sentir falta de outros profissionais, que já trabalharam no local, mesmo estando acostumadas

¹ O Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) foi criado pelo Governo Federal, em 2011, por meio da Lei 11.513/2011, com o objetivo de expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional e tecnológica no país, além de contribuir para a melhoria da qualidade do ensino médio público. O Pronatec busca ampliar as oportunidades educacionais e de formação profissional qualificada aos jovens, trabalhadores e beneficiários de programas de transferência de renda.

com as atuais. Isso ocorre devido à precariedade do trabalho, onde hoje temos poucas oportunidades de participar de concursos públicos, tendo assim a inserção, não só nessa área, mas em outras, destes através de seleção ou conhecimentos, para ter a sua inserção nesta política pública. A falta de concursos causa uma rotatividade, não tendo o seu emprego assegurado. Tivemos a constatação dessa questão, pois no tempo em que ficamos no campo de estágio ocorreram duas demissões e vagas ocupadas por outras duas. Foi relatado o seguinte:

Me receberam muito bem. Eu vim através da minha cunhada. Depois que minha mãe morreu e meu filho viajou. Eu era sozinha dentro de casa. Eu não saio pra canto nenhum só pra aqui (usuária 8).
 Foi muito bom, não tenho o que dizer do CRAS não, principalmente quando era aquela menina, que tinha duas meninas Cicília e aquela outra.e agora eu não tenho o dizer não sempre vai entrando gente nova NE, ai agente vai se acostumando com aquelas pessoa que vai entrando, mais não tenho o que dizer de nenhuma (usuária 6).
 Ótimo. Muito bacana, no tempo de Monica, de Cicília era muito bacana. Muito bom (usuária 3).

Como já observamos o papel do CRAS é de fortalecer o vinculo familiar e comunitário, podemos sentir que, algumas das usuárias viviam isoladas em casa, não tinham amigos e nem sabiam andar dentro da própria comunidade,e com a sua participação nas reuniões, que elas estão tendo a oportunidade de adquirir mais conhecimentos e de certa forma a sua independência. Por esse motivo perguntamos o que elas pensavam sobre o papel do CRAS dentro da comunidade do Jeremias. Podemos identificar a partir dos resultados da pesquisa que essa instituição é de extrema importância para o local. Sobre a instituição, as participantes afirmam:

Bom. Principalmente para os adolescentes, que participa de reunião com psicólogo (usuária 2).
 Eu vejo o cras como uma oportunidade, assim...., de muitas pessoas conseguir emprego através do CRAS, através dos cursos e muitas outras coisas que agente aprende aqui, desenvolve e é uma benção (usuária 4).
 É muito bom porque e o CRAS ajuda muito as pessoas carente né, que precisa principalmente por aqui, ali em baixo na invasão, na cidade de deus como o povo chama né, que ali tem muita gente que precisa do CRAS (usuária 6).

Buscando identificar o papel do CRAS dentro da comunidade, na visão das usuárias perguntamos quais as mudanças ocorridas em suas vidas depois

de sua participação na instituição e de alguns serviços ofertados dos quais elas precisarão. E as respostas foram positivas em suas vidas, como:

Com certeza, né, aprender falar, transmiti pras pessoas, conversa com as pessoa, dar conselho através do cras o que eu recebo eu transmito. Digo assim vai La pedi informação, conversar, quando tu vota tu vota outra pessoa pra casa. Bem informado bem entendido, agora tem coisa que agente não vai chegar e vai dizer, né, é como sobre violência domestica essas coisas assim, né. Quando La vai dizer que vai ser assim, ... assim. Mais eu não vou fazer assim, né. Também não é pra chegar em casa e dizer. O cras disse isso, isso e isso, você não pode dizer tem que saber falar, saber fazer e fazer com calma da melhor maneira. Só que, tem pessoas que não sabe ler e não entende o que ta falando (usuária 1).

Mudou muitas coisas, porque eu era mais de casa e eu não tinha assim uma vida boa como tenho agora assim de cursos reuniões de palestras é ótimo, fazer amizades (usuária 5).

Mudou. Mudou muito porque eu tava assim, com começo de depressão porque eu tinha perdido minha mãe, perdi meu pai logo após assim, um ano ai eu tava muito trancada dentro de casa. Ai depois que eu comecei a vim pras reunião assim, já melhorei bastante assim, me desopilei, já fiquei mais solta, já procurei cursos pra mim fazer depois que vim pra Ca. Queria ficar so trancada, agora eu já fiz amizade e já procuro curso ate fora daqui quando aqui não tem. To superando o vazio de perder a mãe e o pai (usuária 9).

Por fim perguntamos se elas teriam alguma sugestão para melhorar alguma coisa dentro da instituição. Pode-se observar que elas valorizam os serviços e tudo o que se oferece. No entanto, algumas sentem falta de que haja acréscimo de conteúdos nas discussões das reuniões de maneira geral. Esses acréscimos segundo elas seriam:

Colocaria mais curso pra qui pra dentro do cras. Como esse que vai chegar agora de artefatos (usuária 9).

Não tiraria nada. Mais reuniões que iriam beneficiar ainda mais a mim e a comunidade. Ter atendimento dos profissionais da saúde que viesse dar palestra e se pudesse vim atender aqui, tipo ginecologista, que muitas mulheres procuram que...mastologista por causa da campanha da mama, pra dar palestra, porque hoje em dia agente ver na televisão mais é muito vago (usuária 10).

Seria com mais atividades, pra ajudar as criança, as famílias que estão meia desestruturadas com mais reuniões (usuária 5).

Percebemos através destas falas, que a compreensão das usuárias entrevistadas, através dos serviços CRAS, condiz com o papel fundamental da instituição, pois observamos em suas falas, o fortalecimento do vínculo familiar e comunitário sempre descrito por elas. Muitas delas eram pessoas sozinhas, isoladas, e após a sua inserção no grupo modificaram sua relação com o em torno e buscaram conquistar seu convívio social e de certa forma a sua

independência, apesar da grande maioria ser dependente dos seus maridos financeiramente. O debate existente nas reuniões foi muito gratificante para elas, por serem pessoas com pouco acesso à educação e informação.

É de se surpreender como as reuniões para as usuárias é importante, no entanto, observamos o quanto elas aprendem através da fala, que para nós já fazem parte do nosso cotidiano, para elas é de extrema importância. Elas se sentem um ser humano, se sentir importante, se sentir como se fosse da família, aprender um pouco sobre seus direitos e poder colocá-los em prática e levar os ensinamentos para outras pessoas que por vários motivos não fazem parte do mundo CRAS.

3.4 A percepção das Profissionais da Assistência Social

Com base no ponto de vista das usuárias sobre o CRAS, discorridos no item anterior, vamos analisar o entendimento de duas profissionais da assistência social a respeito da sua área de trabalho, englobando seus limites e possibilidades diante dos serviços ofertados pelo CRAS.

Foi realizada uma entrevista contendo nove questões que vai desde a definição do que representa o CRAS, até os limites e possibilidades enfrentadas por elas na sua prática profissional em um contexto com enorme fragilidade e precarização dentro do trabalho.

A princípio perguntamos o que é o CRAS, as respostas obtidas foram bastante completas:

E uma unidade pública estatal, descentralizada da política de Assistência Social, sendo responsável pela organização e a porta dos serviços socioassistencial da proteção social Básica do SUAS. (técnica 2).

O CRAS é de fato a porta de entrada para outros serviços, é o primeiro contato com a assistência, no entanto, ele é responsável em fazer os encaminhamentos necessários.

Também se discutiram os critérios levantados para uma efetiva instalação da instituição. As respostas condizem com o que já foi discutido anteriormente, é preciso fazer um levantamento minucioso, uma investigação,

para verificar se aquela população vive em riscos e vulnerabilidade social, assim como a questão de saúde, educação, moradia, entre outros. Essa questão foi encontrada no local, havendo assim essa necessidade, como vamos observar nas respostas abaixo:

O CRAS deve ser instalado em local de maior concentração de famílias em situação de vulnerabilidade social, onde os serviços socioassistenciais possam está mais próximo. (técnica 2)
Diagnostico feito pelos técnicos e foi credenciada uma área de grande vulnerabilidade social em todos os aspectos e questões sociais que vão desde habitação, saúde,educação, assistência e vidência (técnica 1).

Indagamos as técnicas a respeito da importância da representatividade do CRAS nesta localidade, diante da resposta dada pela técnica 1 vamos confirmar mais uma vez que a compreensão sobre o fortalecimento de vínculos e a escuta é um dos pontos de grande importância na assistência, o que observamos através das falas a seguir:

É um espaço onde eles (usuários) são acolhidos e que vem buscar orientações para seus problemas, conflitos/direitos violados, e é no CRAS onde encontra uma escuta qualificada para cada situação vivenciada por cada usuário que procura o serviço (técnica 1).
Sim, o CRAS é uma proteção básica aos usuários, os serviços que são oferecidos pelo CRAS primeiro é realizado uma triagem da situação (problema) para então ser direcionada para os serviços de proteção básica. É realizada busca ativa dos usuários do bolsa-família, acampamento familiar para cumprimento da condicionalidade do programa bolsa/família, escuta terapêutica, visitas domiciliares, visitas institucionais, encaminhamento aos serviços de media complexibilidade, grupos de apoio com mulheres/ gestantes/ adolescentes/ crianças, visitas domiciliares a pedido do ministério publico, conselhos tutelares, CAPS, casa da cidadania, saúde, abrigos de longa permanência e educação (técnica 2).

Sabe-se que os limites encontrados na área pública são diversos, e o CRAS que faz parte desse universo não é diferente. No centro estudado, não há acesso à internet nem impressoras, não há carros disponíveis para eventuais visitas. Outros problemas são a forte burocratização e o não retorno dos casos, assim como a falta de recursos para buscar informações e dar melhor seguimento a eles. A demanda a ser atendida é bastante significativa e há muitas visitas encaminhadas de outras instituições e, por exemplo, em caso de ter que denuncia, às vezes o prazo de retorno dos relatórios é de 72 horas ,

a ausência de transporte acaba que atrasando o trabalho. O que constatamos é que há um grande numero de visitas para pouco tempo disponibilizado.

Informatização dos serviços, transporte próprio, encaminhamento, referencia e contra referencia, o conhecimento de atribuições de cada serviços (técnica 1).

Encontramos dificuldades muitas vezes, pois nos deparamos com a burocracia, e a falta de resposta aos encaminhamentos enviados aos serviços, seja da saúde, da educação e por muitas vezes da própria justiça, ou seja, a falta de trabalho em rede (técnica 2).

Tendo em vista esses limites encontrados, indagamos se as assistentes sociais se sentem realizadas em seu local de trabalho. apesar das entrevistas responderem que sim é possível identificar que as deixam impotentes no seu desenvolvimento de trabalho, pois vimos anteriormente que existem muitas barreiras que impedem o desenvolvimento das tarefas diárias destas técnicas. Diante disso, também foram sugeridas questões para um melhor desenvolvimento do trabalho coletivo entre o CRAS e outras instituições.

Sim, como profissional me sinto realizada, pois faço o trabalho que gosto, voltado pra comunidade. Mas em algumas vezes me senti inoperante por falta de parcerias de outros serviços, para darmos andamentos aos nossos trabalhos junto à clientela que procura este Órgão (técnica 2).

Resolutividade, que as parcerias realmente funcionamento e a contra-referencia, com isso teríamos uma rede de atendimento atuante (técnica 1).

A partir dos depoimentos apresentados é possível perceber que apesar dos limites impostos, os profissionais seguem lutando por melhores condições de desenvolvimento humano e pelo bem-estar da comunidade, buscando direcionar informações e encaminhar a população para que eles busquem os seus direitos e dignidade social. Outra questão citada foi a triagem realizada pelo profissional para verificar as reais necessidade e dificuldades vividas pelos usuários. Sentimos falta de uma coisa. Nenhuma das duas citou em nenhum momento a importância do conhecimento e tratamento que se deve ter com cada uma e do sigilo profissional.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados de nosso estudo é possível afirmar que desde o início da assistência até os dias atuais houve muitas mudanças no que diz respeito à assistência social. Antes de ser regulamentada, a assistência era vista como uma forma de ajuda, conservadora e assistencialista. Com a Constituição Federal de 1988 a assistência veio a alcançar o lugar de política pública, sendo direito de todo cidadão que dela precisa. Na atualidade com a precariedade dos serviços oferecidos, a assistência vem perdendo um pouco o seu lugar, pois a demanda vem aumentando cada vez mais, e por outro lado o CRAS não vem acompanhando essas mudanças diante da necessidade de equipamentos necessários para um bom desempenho do trabalho profissional.

Sabendo-se que o CRAS é a porta de entrada dos demais serviços e tem como objetivo fundamental o fortalecimento de vínculo familiar e comunitário, como está previsto na LOAS, não podemos vê-lo como de toda uma comunidade fragilizada pela “questão social”, pois o grande responsável pelas mudanças é o Estado, que tem o dever de garantir a efetivação dos direitos dos cidadãos.

Diante das respostas obtidas através das entrevistas, verifica-se que na grande maioria o entendimento da representatividade do papel do CRAS é compreendido. No entanto, todas as usuárias relataram que foi através das reuniões realizadas que começaram a se socializar e compreender questões que muitas vezes não se tinha nem ouvido falar. Esse processo se deu através de reuniões que tem o papel socioeducativo, e que procura o fortalecimento de vínculos não só dentro de suas casas, mas também com outras pessoas, que na sua maioria estão na mesma situação ou mais vulneráveis. Neste espaço, as participantes juntas podem fazer uma grande diferença e mudar a sua história de vida.

Um fator que chama atenção é a falta de oportunidade as usuárias entrevistadas tiveram de estudar, de terminar o ensino médio, e quem sabe ter a sua inserção na universidade, e através do acesso ao conhecimento viver outra vida e conquistar outras coisas.

Por outro lado, as técnicas que foram entrevistadas relataram as dificuldades encontradas para um bom desempenho dos casos, que vão além

do alcance da profissão, por serem questões físicas, ou até mesmo por questões financeiras devido aos baixos salários que muitas vezes, são um empecilho para um desenvolvimento profissional satisfatório. Há pouco espaço e financiamento para que os profissionais realizem cursos de capacitações e para a compra de livros e materiais ou contratação de cursos para atualização.

Para solucionar o problema, o poder público teria que investir de fato na assistência, proporcionando uma qualidade de vida favorável a essas famílias que vivem de forma tão precária e muitas vezes desumana. Se realmente o CRAS tivesse seu próprio transporte, internet, equipamentos haveria uma melhora no desenvolvimentos das atividades realizadas durante as reuniões dos grupos. Sem esquecer o apoio mais freqüente a essas famílias, através de atividades em conjunto com outras instituições como foi relatado por uma usuária, ou até mesmo com as parcerias, para realizações de mais oficinas que incentivassem o acesso à informação e conhecimento assim como o desenvolvimento de habilidades para melhoria das questões sócio-econômicas.

5. Referências

BAPTISTA, Dulce Maria Tourinho. O debate sobre o uso de técnicas qualitativas e quantitativas de pesquisa.. In: MARTINELLI, Maria Lúcia (org.). **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras editora, 1999, p.31-39.

BRASIL. **Programa de Atenção Integral à Família- PAIF**. Versão preliminar. Brasília. 2004. P. 3-D

———. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Orientações técnicas do centro de referencia da assistência social**. Brasília: MDS, 2009.

COUTO, Berenice Rojas et al. **O sistema único de assistência social no Brasil: uma realidade em movimento**. 3 ed. revisada e atual. São Paulo: Cortez, 2012.

FERREIRA, Stela da silva. **NOB-RH: anotada e comentada**. Brasília, DF. MDS: secretaria nacional de assistência social, 2011.

MOTA, Ana Elizabete et al. As tendências da política de assistência social, o SUAS e a formação profissional. In: **o mito da assistência social: ensaios sobre estado, política e sociedade**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

SPOSATI, Aldaíza. A menina LOAS faz 18 anos! In: **A menina LOAS: um processo de construção da assistência social**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

<http://pronatec.mec.gov.br/institucional-90037/o-que-e-o-pronatec>. Data: 12/05/2015.

Anexos



Apêndices

**ROTEIRO DE ENTREVISTA
MULHERES DO GRUPO RADIO PATROA - JEREMIAS**

Primeiro momento

Idade:

Bairro:

Cidade:

Estado:

Nacionalidade:

Escolaridade:

Profissão:

Renda mínima:

Segundo momento

- 1) Você sabe o que é o CRAS? Para que serve?, Qual é o papel do CRAS?
- 2) Quais os serviços oferecidos pelo CRAS,
- 3) Você precisou dos serviços do CRAS?
- 4) Quando você procurou o CRAS do Jeremias, como foi o atendimento?
- 5) Qual a percepção que você tem sobre os serviços do CRAS para a comunidade?
- 6) Na sua opinião, a existência do CRAS provocou mudanças em sua vida? Quais?
- 7) O que poderia melhorar no funcionamento do CRAS?

**ROTEIRO DE ENTREVISTA
(PROFISSIONAIS DO SERVIÇO SOCIAL - CRAS JEREMIAS)**

1. O que é o CRAS?
2. Quais os critérios para esta instituição se encontrar nesta localização?
3. O que representa o CRAS para os usuários?
4. O CRAS é um atendimento básico, quais os serviços oferecidos?
5. Diante dos vários serviços oferecidos, onde se pode encontrar a grande demanda?
6. Quais os limites e possibilidades encontrados para a efetivação dos direitos dos usuários?
7. Quais as maiores dificuldades encontradas?
8. Você se sente realizada no exercício de sua prática profissional nesta instituição? Já se sentiu inoperante diante das demandas?
9. Em sua opinião, o que precisa melhorar para atender todas as demandas?