



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

**ANDREZZA MENEZES DE MELO**

**CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA LIBERDADE: UMA  
ANÁLISE SOBRE A RESOLUTIVIDADE DAS SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS**

**CAMPINA GRANDE - PB**

**2021**

**ANDREZZA MENEZES DE MELO**

**CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA LIBERDADE: UMA  
ANÁLISE SOBRE A RESOLUTIVIDADE DAS SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento do Curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Serviço Social.

**Área de concentração:** Serviço Social

**Orientadora:** Prof<sup>ª</sup>. Me. Thereza Karla de Souza Melo.

**CAMPINA GRANDE – PB**

**2021**

É expressamente proibido 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 do trabalho.

M528c Melo, Andreza Menezes de.  
Centro de Referência de Assistência Social da Liberdade  
[manuscrito] : uma análise sobre a resolutividade das suas  
principais demandas / Andreza Menezes de Melo. - 2021.  
30 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2021.

"Orientação : Profa. Ma. Thereza Karla de Souza Melo, Departamento de Serviço Social - CCSA."

1. Assistência Social. 2. CRAS. 3. Demanda social. I.

Título

21. ed. CDD 361

**ANDREZZA MENEZES DE MELO**

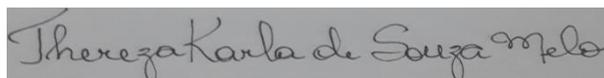
**CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA LIBERDADE: UMA  
ANÁLISE SOBRE A RESOLUTIVIDADE DAS SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)  
apresentado ao Departamento do Curso de  
Serviço Social da Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito parcial à obtenção do  
título de Bacharela em Serviço Social.

**Área de concentração:** Serviço Social

Aprovada em: 23 / 03 / 2021.

**BANCA EXAMINADORA**



Prof<sup>ª</sup>. Me. Thereza Karla de Souza Melo (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Thaísa Simplício Carneiro  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Bárbara da Rocha Figueiredo Chagas  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus pais, minha irmã e sobrinha, por  
todo amor, companheirismo e amizade,  
DEDICO.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>07</b>
<b>2</b>	<b>BREVE RESGATE DA TRAJETÓRIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL.....</b>	<b>08</b>
<b>2.1</b>	<b>A Política Nacional de Assistência Social – PNAS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>O CRAS no contexto atual da Assistência Social no Brasil.....</b>	<b>18</b>
<b>3</b>	<b>O CRAS DA LIBERDADE E SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS.....</b>	<b>20</b>
<b>4</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>29</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>29</b>

# **CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DA LIBERDADE: UMA ANÁLISE DA RESOLUTIVIDADE DAS SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS**

Andrezza Menezes de Melo\*

## **RESUMO**

A partir da nossa experiência de estágio supervisionado em Serviço Social no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, do bairro da Liberdade, no município de Campina Grande (PB), no período de maio de 2018 a novembro de 2019, sentimos a necessidade de analisar alguns elementos do cotidiano das demandas da Instituição, são eles: a predominância do tipo de gênero que busca os serviços socioassistenciais do CRAS Liberdade, a forma de ingresso e os encaminhamentos dados às demandas da referida Instituição atendidas no período de janeiro a dezembro de 2018. Desse modo, o presente estudo trata-se de uma pesquisa empírica, bibliográfica e documental, cujo objetivo foi compreender os tipos de encaminhamentos dados às demandas no CRAS Liberdade e verificar se há um sistema que possibilite saber de forma precisa a resolutividade das demandas atendidas. Considerando as observações em campo de estágio, pudemos ver os dilemas que perpassam a unidade teoria-prática no âmbito da Assistência Social, o que exige ainda mais do profissional de Serviço Social capacidade teórico-metodológica e compromisso ético-político no enfrentamento dos desafios que marcam o seu cotidiano profissional.

**Palavras-chave:** Assistência Social. CRAS. Demandas.

## **ABSTRACT**

From our supervised internship experience in Social Work at the Social Assistance Reference Center - SARC, in the neighborhood of Liberdade, in the municipality of Campina Grande (PB), from May 2018 to November 2019, we felt the need to we analyze some elements of the daily demands of the Institution, they are: the predominance of the type of gender that seeks the social assistance services of CRAS Liberdade, the form of entry and the referrals given to the demands of the referred Institution attended from January to December 2018 Thus, the present study is an empirical and bibliographic research, whose objective was to understand the types of referrals given to each demand addressed and to find out if there is a system that makes it possible to know precisely the resolution of the demands met. Considering the observations in the internship field, we could see the dilemmas that permeate the theory-practice unit in the scope of Social Assistance, which requires even more from the Social Service professional theoretical-methodological capacity and ethical-political commitment in facing the challenges that mark your professional routine.

**Keywords:** Social Assistance. CRAS. Demands.

---

\* Graduada do Curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Email: andrezzamenezesdemelo@gmail.com.

## 1. INTRODUÇÃO

A trajetória da Assistência Social no Brasil tem períodos históricos distintos, sendo a Constituição Federal de 1988 um divisor de águas, na qual a Assistência Social passa a integrar a Seguridade Social, tendo caráter não contributivo, sendo reconhecida como direito de todo cidadão e dever do Estado.

Partindo dessa premissa, o presente Trabalho de Conclusão de Curso se propõe a trazer uma reflexão a partir de dados coletados no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Liberdade, sobre a resolutividade das demandas da referida instituição, a fim de mensurar a efetividade do direito do cidadão, à luz do conjunto de Leis que regem a Assistência Social.

O objetivo geral deste trabalho é refletir acerca das demandas atendidas pelo CRAS Liberdade, registradas em prontuários no ano de 2018: quais os tipos de demandas, maior incidência etc.

O interesse pela temática surgiu durante o período de estágio obrigatório no Centro de Referência de Assistência Social do bairro da Liberdade em Campina Grande – PB, na disciplina curricular de Estágio Supervisionado em Serviço Social do Curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba, realizada no período de maio de 2018 a novembro de 2019.

A partir das visitas domiciliares, da participação no grupo de mulheres e da observação dos atendimentos realizados *in loco*, atentamos para a recorrência e a alta procura de benefícios eventuais na Instituição, tais como cestas básicas, enxovais, aluguel social, entre outros, o que direcionou nosso olhar para as especificidades dessas demandas, na tentativa de compreender os fatores que condicionam essa busca dos usuários dentro da Instituição.

De acordo com Santos (2012), a produção de respostas às necessidades humanas está relacionada ao processo de valorização do capital, e o desenvolvimento tecnológico tornou-se um determinante do desemprego, uma vez que o progresso tecnológico permitiu maior exploração na jornada de trabalho, tornando dispensáveis outros trabalhadores.

A chamada questão social e suas expressões estão no cerne das demandas apresentadas neste trabalho, evidenciando a fragilidade das políticas públicas vigentes e avassaladora contradição capital e trabalho, através da qual nas mesmas condições em que se produz a riqueza, produz-se a miséria.

Inicialmente discutiremos de forma breve os principais marcos da trajetória da assistência social no país a fim de compreender seu processo histórico de formação, trazendo um recorte sobre a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Em seguida trazemos a contextualização do Centro de Referência de Assistência Social no cenário brasileiro, finalizando com a análise sobre a resolutividade das demandas da instituição objeto do nosso estudo.

Metodologicamente, este artigo foi construído a partir de pesquisa bibliográfica e documental, englobando autores, leis e documentos oficiais sobre o tema, assim como se debruçou sobre dados registrados em prontuário SUAS, do CRAS Liberdade no ano de 2018, destacando os seguintes aspectos: qual gênero busca mais os serviços socioassistenciais, qual a forma de ingresso na instituição e quais as demandas que trazem os usuários ao CRAS.

A relevância deste estudo se justifica considerando que os CRAS's se constituem atualmente num espaço para onde recorrem os grupos mais vulneráveis da população, quando buscam atender suas necessidades de subsistência mais imediata. Sendo assim, torna-se

importante conhecer como são atendidas essas demandas e os desafios que se apresentam nesse espaço de atuação, que se constitui na atualidade num lócus para a atuação profissional do Serviço Social na área da política de assistência social. Sendo assim, esperamos trazer contribuições para o debate sobre a atuação profissional nessa área.

## **2. BREVE RESGATE DA TRAJETÓRIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL**

Para compreendermos a assistência social e sua configuração na contemporaneidade, é necessário fazermos um breve resgate dos principais determinantes históricos que marcaram sua trajetória ao longo do tempo.

A chamada “prática assistencial” é algo que acompanha a humanidade desde os tempos mais remotos, com distintas configurações. De acordo com Martinelli (1993), a realização da prática assistencial associada à benemerência e à caridade, é registrada desde a Antiguidade. Em épocas distintas, filósofos como Aristóteles e Platão já se posicionavam indicando a necessidade de se racionalizar a prestação da assistência, rompendo com o caráter de manifestação esporádica, pois a assistência era usada como instrumento para controlar a pobreza e validar a submissão dos desprovidos de bens materiais.

Seguindo a mesma perspectiva, podemos observar como a Igreja Católica adotou estratégia parecida. Inicialmente, ao lado da ajuda material, preocupava-se com a questão espiritual, pois a caridade para com os pobres estava atrelada à imagem de “bom homem”, “cristão” e de amor a Deus, mas, de acordo com Martinelli (1993), ao longo do processo de institucionalização da Igreja, esta foi se distanciando dos pobres e aliando-se à classe dominante. A religiosidade da Igreja foi suplantada pelo mercenarismo, tornando-a insensível às necessidades dos pobres.

Ainda de acordo com Martinelli (1993), em meados do século XVI, a imoralidade da Igreja foi tamanha que indignou o teólogo e monge agostiniano Martin Lutero, o qual criticou de forma pública e rigorosa o Vaticano. A partir disso deu-se início à Reforma Religiosa que dividiu a Igreja em catolicismo e protestantismo.

A Reforma Luterana trouxe significativa alteração para a prática da assistência, organizando-a em bases laicas, além de difundir a ideia de que a assistência era dever do Estado e não da Igreja.

Nesse contexto, no ano de 1869, foi criada em Londres a Sociedade de Organização da Caridade – primeira instituição voltada especificamente para a caridade –, numa aliança entre Igreja, Estado e Burguesia, visando amenizar as já expressivas diferenças sociais existentes na época, onde mulheres da alta burguesia desenvolviam sua filantropia, caracterizada por um trabalho voluntário, não profissionalizado e improvisado.

A função assumida por essa Sociedade era de racionalizar a assistência e colocá-la em bases científicas, porém esta acabou prestando “um bom serviço” ao capitalismo, conforme demonstra Martinelli:

A tarefa assumida pela Sociedade de Organização da Caridade – racionalizar a assistência e reorganizá-la em bases científicas – acabou constituindo, na verdade, uma estratégia política através da qual a burguesia procurava desenvolver o seu projeto de hegemonia de classe. Ganhando uma dimensão econômica bastante evidente, a assistência posicionava-se como um, entre outros, mecanismo acionado pelo Estado burguês para garantir a expansão do capital. (MARTINELLI, 1993, p.100)

Desse modo, a burguesia disseminava seu projeto hegemônico por meio da assistência, a fim de gerar conformismo na classe trabalhadora e evitar um movimento contrário aos seus interesses.

Conforme afirma Carvalho (2008), em 1929, com a crise mundial do capitalismo, o Estado assume nova postura frente à sociedade e se insere na relação capital-trabalho, o que será de grande importância para a expansão, consolidação e acumulação do capital, caracterizando a fase monopolista do capital.

No cenário nacional, o processo de industrialização busca novos mercados produtores e consumidores do capital em expansão. Ainda de acordo com a referida autora, na década de 1930, sob o governo Vargas, o Brasil vivenciava uma grande crise política e econômica, acarretada pela quebra de aliança entre a oligarquia burguesa e, também, pela crise cafeeira. Tais acontecimentos forjaram mudanças no modelo econômico do país, que até então era baseado na agroexportação – base econômica brasileira, antes do ciclo da industrialização. Diante desse cenário, temos um forte processo de industrialização com a instalação de grandes fábricas e indústrias, com repercussões que acarretaram grande miséria à classe trabalhadora.

A partir desse contexto, gostaria de trazer, de forma sucinta, a definição da chamada questão social. Entre os estudiosos do Serviço Social, não há um consenso ou única definição a respeito da concepção do que seria a questão social, mas temos a definição inaugural de Carvalho e Yamamoto (1983, p.77):

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão.

A contradição capital-trabalho provoca o desabrochamento da questão social e dentro desse contexto, a classe trabalhadora passa a se organizar para reivindicar direitos e melhores condições de vida, o que força o Estado a tomar medidas para amenizar as desigualdades. Nesse cenário dá-se início a implementação de políticas sociais – como parte da estratégia da fase monopolista do capital –, as quais não se voltaram necessariamente para a promoção do “bem-estar” da classe trabalhadora, mas, sim, para a promoção de um apaziguamento das tensões, evitando manifestações, enfraquecendo e descaracterizando a luta de classes, a partir da disseminação da ideia de classes que colaboram entre si para o desenvolvimento da sociedade.

Nesse sentido, a fim de evitar conflitos sociais, Vargas inicia um processo de regulamentação das relações de trabalho no Brasil, dentre as medidas que visavam amenizar as expressões da questão social, destacamos: Regulação dos acidentes de trabalho; Auxílio doença; Seguro desemprego; Transição das Caixas de Aposentadorias e Pensões para os Institutos de Aposentadorias e Pensões – que cobria riscos advindos da perda da capacidade laborativa; Criação do Ministério da Educação e Saúde Pública (CARVALHO, 2008).

É necessário ressaltar que, nessa época, o acesso às políticas públicas se dava a partir de uma condição: o emprego formal, ou seja, só tinha direito quem trabalhava de carteira assinada, mecanismo esse usado como forma de disciplina para o trabalhador, uma vez que nesse contexto o capital necessitava de toda a força de trabalho disponível. De acordo com Sposati (2007, *apud* CARVALHO, 2008, p. 15): “no pensamento idealizado liberal permanecia a ideia moral pela qual atribuir benefícios ao trabalhador formal era um modo de disciplinar e incentivar a trabalhar o trabalhador informal, tido por vadio”.

Deste modo, dadas as condições de acesso às políticas sociais, para os desempregados – e trabalhadores rurais – restava, além de viver a própria sorte, contar com a caridade das instituições filantrópicas.

Em 1938, Vargas instituiu, vinculado ao Ministério da Educação e Saúde, o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), responsável pela centralização e organização das obras assistenciais públicas e privadas. De acordo com o Art. 3º do Decreto – Lei nº 525, de 1º de julho de 1938, a função do Conselho é estudar o problema do Serviço Social e funcionar como órgão consultivo dos poderes públicos e das entidades privadas. Na prática, o conselho foi utilizado como mecanismo de clientelismo político e de manipulação de verbas e subvenções públicas.

Ainda de acordo com o decreto, em seu Art. 5ª, o Conselho seria composto por sete membros, escolhidos entre pessoas notoriamente dedicadas ao serviço social, para exercer a função por designação do Presidente da República.

Esse modelo de gestão do Conselho impossibilitava o diálogo entre as pessoas que necessitavam da assistência, assim sendo, não lhes era possível participar de qualquer decisão a respeito de possíveis projetos e programas voltados ao proletário.

Conforme Carvalho (2008), o CNAS não foi um organismo atuante, pois caracterizou-se pela maneira como manipulou as verbas e subvenções, como mecanismo de clientelismo político e, anos mais tarde, suas funções seriam exercidas pela Legião Brasileira de Assistência (LBA), criada em 1942.

Num primeiro momento, a Legião Brasileira de Assistência (LBA) buscava atender famílias de pracinhas brasileiros enviados para a guerra. Porém, passou a atender também os mais pobres, sendo a primeira instituição de assistência com abrangência nacional. A instituição reproduziu na esfera pública o modelo assistencialista que já era praticado no campo não governamental, o que reforçava os laços de dependência dos mais vulneráveis. A instituição era coordenada pela primeira-dama, Darcy Vargas, foi o início do chamado primeiro-damismo<sup>1</sup> junto à assistência social.

A LBA se espalhou pelo país com a criação de comissões municipais, estimulando o voluntariado feminino. O modelo assistencial, baseado na caridade e benemerência, aprofundou-se e ampliou-se. Foi incentivada a criação de instituições assistenciais públicas e privadas, gerando ações fragmentadas, pontuais e desordenadas. Conforme demonstra Sposati *et al* (2003 *apud* CARVALHO, 2008, p.17): “a LBA representou a simbiose entre a iniciativa privada e a pública, a presença da classe dominante enquanto poder civil e a relação benefício/caridade x beneficiário/pedinte, conformando a relação entre Estado e classes subalternas”.

Nesse cenário, um dos grandes desafios das políticas sociais foi romper com a natureza assistencialista, com as práticas clientelistas e patrimonialistas estatais que se estendem durante anos, tal rompimento só será possível mediante a organização da classe trabalhadora.

A década de 1980 foi marcada pela efervescência dos movimentos sociais, na luta pela democracia e pelos direitos sociais. Como produto dessas lutas, temos em 05 de outubro de

---

<sup>1</sup> De acordo com Torres (2002), o surgimento do primeiro-damismo no Brasil traz consigo forte cunho político, as primeiras-damas sempre dirigiram instituições assistenciais governamentais no Brasil e sua imagem representa a bondade e a caridade em determinados segmentos sociais, uma vez que as mesmas são chamadas a interferir na área social com atuação que se processa no âmbito da filantropia e do voluntariado, constituindo-se a principal ação no âmbito da assistência social em alguns governos. A autora também chama a atenção para o fato de, nesse contexto, as primeiras-damas irem conquistando seu próprio espaço e prestígio social, promovendo uma legitimação de poder local, que nesse sentido revela-se como uma prática social de dominação e espoliação dos usuários dos serviços desenvolvidos por elas, promovendo assim a desresponsabilização do Estado na promoção e acesso da população às políticas públicas gratuitas e de caráter universal, enquanto direito do cidadão.

1988, a promulgação da Constituição Federal, também conhecida como “Constituição Cidadã”.

A Constituição Federal de 1988 se faz um divisor de águas na história da assistência social brasileira, pois, a partir desse momento, passa a ser concebida como política social, direito de todo cidadão e dever do Estado, independente do indivíduo ter contribuído ou não (com exceção da política de Previdência Social, que ainda permanece com caráter contributivo), isso trará significativas mudanças no campo das políticas sociais, como veremos a seguir.

## 2.1 A Política Nacional de Assistência Social

A partir da Constituição Federal de 1988, a Assistência Social passa a ter o status de política pública, iniciando o processo de ruptura – processo contraditório que se estende até os dias atuais – com o seu passado assistencialista e de benesse, integrando o tripé de Seguridade Social, juntamente com a Previdência Social e a Saúde.

Por meio da Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, temos a regulamentação da Política de Assistência Social (SILVA, 2014), cabe destacar que foi a última política da seguridade social a ser regulamentada. A LOAS, Lei nº 8.742, foi promulgada no dia 07 de dezembro de 1993, na gestão do então presidente Itamar Franco, com ela temos a definição de normas e critérios para organização da assistência social. Conforme sintetiza Pereira (2005, p. 7):

A LOAS significou a reafirmação da assistência social com uma dimensão de direito social, indicou princípios de universalização, dignidade e autonomia dos sujeitos, além de apontar a efetivação da assistência social enquanto direito social através de um sistema descentralizado, com comando único, participativo (com controle social) e a primazia da responsabilidade do Estado com relação à política pública de assistência social. Além de indicar o sistema participativo e descentralizado no que se refere à gestão e organização da política de assistência social, apontou os benefícios continuados (Benefício de Prestação Continuada) e eventuais, os serviços, programas e projetos inscritos no âmbito da assistência social e as formas de financiamento desta política pública, acompanhado de (a) controle social - através dos Conselhos de Assistência Social nos municípios, estados, Distrito Federal e União - (b) planejamento, com a exigência dos Planos de Assistência Social em todos os níveis de governo para o repasse de recursos e (c) transparência do repasse de recursos, por meio dos Fundos de Assistência Social (com o repasse Fundo a Fundo).

Cabe destacar que, embora a LOAS represente um avanço significativo para a Política de Assistência Social, ela por si só não consegue se efetivar (SILVA, 2013), tendo em vista que, no momento de sua aprovação, o país vivia um contexto político, social e econômico que tomava por base os princípios neoliberais, o que era desfavorável às políticas de Seguridade Social.

Na análise de Silva (2013), após alguns anos da promulgação da LOAS, o que de concreto tivemos foram a criação dos conselhos, planos e fundos de assistência social nos diferentes níveis de governo, não se estabelecendo como um sistema descentralizado e participativo como preconiza a referida Lei. No entanto, a autora destaca que havia um intenso e articulado movimento de resistência política composto por diversos sujeitos e organizações, que ao longo da história lutavam em defesa da Política de Assistência Social enquanto direito, que ganhou força e forjou a possibilidade de materialização de um projeto que manifestava a tradução dos direitos da cidadania, por meio da construção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que veremos adiante.

A LOAS, em seu art. 17, institui o Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS como órgão superior de deliberação colegiada, vinculado à estrutura do órgão da Administração Pública Federal. As competências do CNAS estão expressas no art. 18 da LOAS, sendo as principais, em resumo:

- aprovar a Política Nacional de Assistência Social;
- normatizar as ações e regular a prestação de serviços de natureza pública e privada no campo da assistência social;
- zelar pela efetivação do sistema descentralizado e participativo de assistência social
- convocar ordinariamente a Conferência Nacional de Assistência Social;
- apreciar e aprovar a proposta orçamentária da Assistência Social a ser encaminhada pelo órgão da Administração Pública Federal responsável pela coordenação da Política Nacional de Assistência Social;
- divulgar, no Diário Oficial da União, todas as suas decisões, bem como as contas do Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS) e os respectivos pareceres emitidos.

A Portaria nº 2.233 de 7 de julho de 1995, convoca a primeira Conferência Nacional de Assistência Social, realizada no Centro de Convenções de Brasília, no período de 20 a 23 de novembro de 1995, que teve como tema geral: “Sistema Descentralizado e Participativo – Financiamento e Relação Público/Privado na Prestação de Serviços da Assistência Social”.

Conforme o art. 18, VI, da LOAS, a partir da II Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em 1997, as Conferências devem ser convocadas ordinariamente a cada quatro anos.

Convocada por meio da Portaria nº 909, de 30 de março de 2001, foi realizada em Brasília, Distrito Federal, no período de 4 a 7 de dezembro de 2001, a III Conferência Nacional de Assistência Social, que teve como tema geral: "Política de Assistência Social: Uma trajetória de Avanços e Desafios".

Desde a realização da I Conferência, em 1997, de acordo com o documento que dispõe dos dados sobre as Conferências Nacionais de Assistência Social e suas Deliberações, é possível ver que já se menciona a necessidade de criação da Política Nacional de Assistência Social, como forma de materializar o conteúdo expresso na LOAS. No entanto, sua aprovação só se dá sete anos depois, o que demonstra o descaso com a assistência social.

Entre os dias 07 e 10 de dezembro de 2003, foi realizada em Brasília a IV Conferência Nacional de Assistência Social (CNAS), que teve como tema geral: "Assistência Social como Política de Inclusão: uma Nova Agenda para a Cidadania - LOAS 10 anos". O evento contou com a participação de 1.035 pessoas, dentre elas: representantes de entidades do governo e sociedade civil, palestrantes, relatores, servidores do CNAS e do Ministério de Assistência Social e conselheiros.

A IV Conferência aconteceu após a realização de Conferências Estaduais e Municipais de Assistência Social em todo o país. A partir dessas Conferências foi levado para o CNAS, um Relatório de Deliberações que visava otimizar os debates e aprofundar as temáticas do CNAS (CNAS, 2003).

As deliberações aprovadas foram divididas em quatro painéis:

- Painel I – Assistência Social: conceber a política para realizar o direito;
- Painel II – Gestão e Organização: planejar localmente para descentralizar e democratizar o direito;
- Painel III – Financiamento: assegurar recursos para garantir a Política;
- Painel IV – Mobilização e participação como estratégia para fortalecer o controle social.

É importante destacar a aprovação de uma deliberação de máxima relevância contida no painel II, trata-se da construção e implementação do Sistema Único de Assistência Social

(SUAS), o qual foi instituído pela Política Nacional de Assistência Social em 2004 e criado apenas sete anos depois, em 06 de julho de 2011, com a aprovação da Lei nº 12.345, que alterou dispositivos da Lei nº 8.742/93 (LOAS).

Em 15 de outubro de 2004 entra em vigor a resolução Nº145, que aprova a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, cujos princípios estão de acordo com o disposto no capítulo II, seção I, artigo 4º da LOAS, a saber:

I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica; II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas; III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade; IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais; V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão. (BRASIL, 2004)

Da mesma maneira, as diretrizes da PNAS também são baseadas na LOAS, são elas:

I - Descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social, garantindo o comando único das ações em cada esfera de governo, respeitando-se as diferenças e as características socioterritoriais locais; II – Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis; III – Primazia da responsabilidade do Estado na condução da Política de Assistência Social em cada esfera de governo; IV – Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos. (BRASIL, 2004)

De acordo com seu texto base, a PNAS objetiva ainda:

- Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e/ou especial para famílias, indivíduos e grupos que deles 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 urbana e rural.
- Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

Além disso, a política de Assistência Social constitui como seu público usuário:

cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advindas do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (BRASIL, 2004)

Cabe ressaltar que a aprovação da PNAS traz a definição de dois níveis de complexidade de atuação, são eles: proteção social básica e proteção social especial (dividindo-se em média e alta complexidade), os quais são executados de forma direta nos

Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), respectivamente.

A proteção social básica objetiva impedir situações de risco através do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Conforme ressalta Simões (2014), ela se aplica a famílias, seus membros e indivíduos, cujos direitos não tenham sido violados, mas que se encontrem em situação de vulnerabilidade social, assumindo assim um caráter essencialmente preventivo.

Outrossim, conforme situação de vulnerabilidade identificada, prevê o desenvolvimento de serviços, projetos locais de acolhimento, programas de convivência e socialização de famílias e de indivíduos (PNAS, 2014).

A proteção social especial refere-se a famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados, que se encontram em situação de risco pessoal e social em decorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, situação de rua, trabalho infantil, dentre outras e requerem maior flexibilidade nas soluções protetivas e acompanhamento individual (PNAS, 2004).

A proteção social de média complexidade caracteriza-se por oferecer atendimento a famílias e indivíduos que tiveram seus direitos violados, porém sem rompimento com os vínculos familiares e comunitários, necessitando de maior estruturação técnico-operacional e atenção especializada, tais como: plantão social, cuidado no domicílio, serviço de orientação e apoio sociofamiliar, entre outros (PNAS, 2004).

Os serviços oferecidos pela proteção social especial de alta complexidade, compreendem aqueles indivíduos e famílias que, além da violação dos direitos, tiveram o rompimento de seus referidos vínculos, dada a impossibilidade de recomposição familiar, sendo necessária a promoção de proteção integral – moradia, higienização, alimentação e trabalho protegido para indivíduos e famílias que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados do seu núcleo familiar e/ou comunitário (PNAS, 2004).

Nesse sentido, Simões (2014) faz um esclarecimento no que diz respeito à proteção social especial de alta complexidade, pois, para essa modalidade inexistente um centro de referência específico e a proteção é exercida por meio dos serviços de abrigo, família substituta e casa de passagem, por exemplo.

Como citamos anteriormente, outra iniciativa importante da PNAS foi a instituição do SUAS, criado efetivamente em 06 de julho de 2011, com a aprovação da Lei nº 12.345, que alterou dispositivos da Lei nº 8.742/93 (LOAS).

De acordo com Lopes (2016), o SUAS é um sistema de gestão técnico-político complexo e em composição, que abrange estruturas verticais e horizontais de gestão e dos serviços, sujeitos e culturas institucionais, instâncias de deliberação e controle social, agentes públicos e trabalhadores, com a incumbência de operar as três funções básicas da assistência social: defesa dos direitos socioassistenciais, vigilância social e proteção social. Sob dois níveis de proteção, básica e especial, o SUAS organiza e oferece os benefícios e serviços socioassistenciais aos seus usuários, devendo garantir as seguranças sociais de acolhida, convívio e sobrevivência, incluindo a renda.

Ainda em consonância com Lopes (2016), o SUAS é o Sistema Público estatal brasileiro que regula, organiza, estrutura, planeja, coordena e executa a oferta dos serviços socioassistenciais em todo o território nacional, sob a responsabilidade de todos os entes federativos: União, Distrito Federal, Estados e Municípios. Concretiza e põe em ação a Política Nacional de Assistência Social; portanto, constitui-se em instrumento técnico, político e administrativo de extrema relevância na garantia do direito e acesso à assistência social pela população.

Lopes (2016) ainda acrescenta que, desde sua criação em 2004, o SUAS está firmado no tripé da gestão, financiamento e controle social, cujos conteúdos têm sido insistentemente debatidos e desenvolvidos nos vários espaços de representação e controle social, em cada esfera de governo.

Visando à implementação e consolidação do SUAS no Brasil, o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), aprovou por meio da resolução nº 130 de 15 de julho de 2005, a Norma Operacional Básica de Assistência Social (NOB/SUAS/2005), que consagra os eixos estruturantes para a realização do pacto a ser efetivado entre os três entes federados e as instâncias de articulação, pactuação e deliberação (BRASIL, 2005).

A NOB/SUAS supracitada, retoma as normas operacionais de 1997 e 1998 e se constitui em um novo instrumento de regulação dos conteúdos e definições da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004, que oferecem parâmetros para o funcionamento do SUAS (BRASIL, 2005).

Dessa forma, observa-se que a NOB-SUAS/2005 representou um marco significativo na estruturação da Política Pública de Assistência Social, expressando um salto qualitativo no que tange à implantação de serviços socioassistenciais no território nacional. Em menos de uma década de inserção já se encontrava quase que na totalidade dos municípios brasileiros, atingindo um novo patamar.

Diante disso, viu-se a necessidade de revisão e aprimoramento da NOB-SUAS/2005, que se deu por meio da resolução nº 33 de 12 de dezembro de 2012, que aprova a NOB-SUAS/2012, que, de acordo com seu texto base, reitera os princípios e diretrizes já consolidados do SUAS e lança bases para o fortalecimento do Sistema, buscando inovações e avanços no campo da gestão e da efetividade política, visando enfrentar os desafios que surgem (BRASIL, 2012).

A NOB-SUAS/2012 do 2º ao 7º artigo explicita seus princípios, objetivos, diretrizes e garantias. A seguir em cada um dos artigos traremos um recorte dos incisos que consideramos mais pertinentes ao exposto em nossa análise.

No Art. 2º são explicitados os objetivos do SUAS:

Consolidar a gestão compartilhada, o cofinanciamento e a cooperação técnica entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios que, de modo articulado, operam a proteção social não contributiva e garantem os direitos dos usuários; estabelecer as responsabilidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios na organização, regulação, manutenção e expansão das ações de assistência social; assegurar a oferta dos serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social; integrar a rede pública e privada, com vínculo ao SUAS, de serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social; afiançar a vigilância socioassistencial e a garantia de direitos como funções da política de assistência social.

O Art. 3º trata dos princípios organizativos do SUAS:

I - universalidade: todos têm direito à proteção socioassistencial, prestada a quem dela necessitar, com respeito à dignidade e à autonomia do cidadão, sem discriminação de qualquer espécie ou comprovação vexatória da sua condição; II - gratuidade: a assistência social deve ser prestada sem exigência de contribuição ou contrapartida, observado o que dispõe o art. 35, da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 - Estatuto do Idoso; III - integralidade da proteção social: oferta das provisões em sua completude, por meio de conjunto articulado de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais; IV - intersetorialidade: integração e articulação da rede socioassistencial com as demais políticas e órgãos setoriais; V - equidade: respeito às diversidades regionais, culturais, socioeconômicas, políticas e territoriais, priorizando aqueles que estiverem em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social.

Os serviços e seguranças afiançados pelo SUAS estão descritos no Art. 4º:

I - acolhida: provida por meio da oferta pública de espaços e serviços para a realização da proteção social básica e especializada; II - renda: operada por meio da concessão de auxílios financeiros e da concessão de benefícios continuados, nos termos da lei, para cidadãos não incluídos no sistema contributivo de proteção social, que apresentem vulnerabilidades decorrentes do ciclo de vida e/ou incapacidade para a vida independente e para o trabalho; III - convívio ou vivência familiar, comunitária e social: exige a oferta pública de rede continuada de serviços que garantam oportunidades e ação profissional; IV - desenvolvimento de autonomia: exige ações profissionais e sociais; V - apoio e auxílio: quando sob riscos circunstanciais, exige a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia, em caráter transitório, denominados de benefícios eventuais para as famílias, seus membros e indivíduos.

Os artigos acima mostram em detalhes e de forma objetiva respondem: para que serve, a quem deve atender e o que deve oferecer a rede de serviços cobertas pelo SUAS. Esse direcionamento é importante na construção e execução das ações voltadas à Assistência Social.

No Art. 5º são apresentadas as diretrizes estruturantes da gestão do SUAS:

I - primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social; II - descentralização político-administrativa e comando único das ações em cada esfera de governo; III - financiamento partilhado entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios; IV - matricialidade sociofamiliar; V - territorialização; VI - fortalecimento da relação democrática entre Estado e sociedade civil; VII - controle social e participação popular.

Considerando a trajetória da assistência, marcada por práticas clientelistas, o Art. 6º aponta os princípios éticos para a oferta da proteção socioassistencial no SUAS:

I - defesa incondicional da liberdade, da dignidade da pessoa humana, da privacidade, da cidadania, da integridade física, moral e psicológica e dos direitos socioassistenciais; II - defesa do protagonismo e da autonomia dos usuários e a recusa de práticas de caráter clientelista, vexatório ou com intuito de benesse ou ajuda; III - oferta de serviços, programas, projetos e benefícios públicos gratuitos com qualidade e continuidade, que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais; X - reconhecimento do direito dos usuários de ter acesso a benefícios e à renda; XII - acesso à assistência social a quem dela necessitar, sem discriminação social de qualquer natureza, resguardando os critérios de elegibilidade dos diferentes benefícios e as especificidades dos serviços, programas e projetos; XIII - garantia aos profissionais das condições necessárias para a oferta de serviços em local adequado e acessível aos usuários com a preservação do sigilo sobre as informações prestadas no atendimento socioassistencial, de forma a assegurar o compromisso ético e profissional estabelecidos na Norma Operacional Básica de Recurso Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS.

Conforme o Art. 7º, a garantia de proteção socioassistencial compreende:

I - precedência da proteção social básica, com o objetivo de prevenir situações de risco social e pessoal; II - não submissão do usuário a situações de subalternização; III - desenvolvimento de ofertas de serviços e benefícios que favoreçam aos usuários do SUAS a autonomia, resiliência, sustentabilidade, protagonismo, acesso a oportunidades, condições de convívio e socialização, de acordo com sua capacidade, dignidade e projeto pessoal e social; IV - dimensão proativa que compreende a intervenção planejada e sistemática para o alcance dos objetivos do SUAS com

absoluta primazia da responsabilidade estatal na condução da política de assistência social em cada esfera de governo; V - reafirmação da assistência social como política de seguridade social e a importância da intersetorialidade com as demais políticas públicas para a efetivação da proteção social.

De acordo com Lopes (2016, p.273), “o SUAS se materializa na realidade concreta da população usuária pela oferta dos benefícios e serviços, realizados por uma rede socioassistencial em unidades estatais e públicas não estatais.”

A Assistência Social brasileira atualmente está fundamentada em requerimentos programáticos e técnico-operativos, oriundos da LOAS, PNAS, SUAS E NOB's, requerimentos esses de natureza formal e legal (SANTOS, 2010), mas, apesar de todo avanço obtido a partir dessas normativas, a Assistência Social brasileira ainda carrega o fardo dos traços históricos da política brasileira, marcada por relações patrimonialistas, clientelistas e de tutela, que persistem em conviver com as novas propostas implementadas no campo assistencial, como explicita Santos (2010, p. 22):

[...] a condição de direito social, o estabelecimento de mecanismos de controle, a existência de responsabilidades locais e nacionais e a normalização e normatização de ações e procedimentos convivem com formas tradicionais e conservadoras de atender às demandas por assistência social.

Nesse sentido, as políticas sociais, em especial a política de Assistência Social, ficam à mercê das ideologias econômicas, sociais e políticas de cada governo, que reafirmam em cada ciclo o ideário neoliberal, impondo um caráter focalista às políticas sociais na contemporaneidade.

Atualmente, a Assistência Social é o mais importante instrumento pelo qual serviços e recursos são estendidos aos segmentos mais pobres, compondo um conjunto de mecanismos, que buscam minimizar os impactos cruéis do capitalismo para boa parcela da população brasileira, no entanto a corrente neoliberal, defende uma ação reducionista por parte do Estado, imbuindo um caráter seletivo e focalizado à Assistência Social, direcionando esta aos rigorosamente pobres (SANTOS, 2010).

Santos (2010) ainda reflete que as políticas sociais, sobretudo a Assistência Social, não resolvem questões de ordem estrutural, muito pelo contrário, esconde-as e a reversão desse processo exige profundas modificações, sobretudo na estrutura societária.

Nesse contexto de ataques às políticas sociais, Behring e Boschetti (2011) abordam o processo de contrarreforma do Estado neoliberal, que, segundo as autoras, vem dos anos 1990 até os dias atuais, numa perspectiva de obstaculização e/ou redirecionamento das conquistas oriundas da Carta Magna de 1988: “[...] desprezando as conquistas de 1988 no terreno da seguridade social e outros – a carta constitucional era vista como perdulária e atrasada [...]” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p.148).

Ainda de acordo com as autoras supracitadas, a tendência geral é de delimitação e diminuição de direitos sob o pretexto de crise fiscal do Estado, transformando as políticas sociais em ações compensatórias encaminhadas para os efeitos mais cruéis da crise, dessa maneira a prevenção e redistribuição tornam-se acentuadamente limitadas, sobrepunando-se o trinômio articulado do ideário neoliberal para as políticas sociais, sendo eles: a privatização, a focalização e a descentralização.

Vale destacar que em 2016 foi aprovada a Emenda Constitucional 95 que limita por 20 anos os gastos públicos, o que tem comprometido ainda mais o investimento em políticas sociais, causando sérios impactos na manutenção dos serviços no âmbito da assistência social.

Assim sendo, vivemos em uma dualidade, onde de um lado temos significativos avanços legais no campo das políticas sociais (mesmo com os desafios de implementação) e do outro o atropelamento pelo ajuste neoliberal em tempos de barbárie.

## 2.2 O CRAS no contexto atual da Assistência Social no Brasil

A assistência social no Brasil constitui-se como uma política pública descentralizada, com participação da sociedade civil, ofertada como direito de cidadania garantido a quem dela necessitar e organiza-se por dois tipos de proteção: básica e especial. No entanto, neste trabalho gostaríamos de destacar a proteção social básica.

A proteção social básica é definida no artigo 6º da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) como sendo um “conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social que visa a prevenir situações de vulnerabilidade e risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários”. (BRASÍLIA, 2009)

Estando a cargo de todos os municípios, sejam eles de pequeno, médio ou grande porte (incluindo metrópoles), a proteção social básica oferece os seguintes serviços:

- Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF);
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos;
- Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas.

Em consonância com Simões (2014), a execução dos serviços de proteção social se dá de forma direta no CRAS ou nos projetos e programas de retaguarda, de acordo com a respectiva área de abrangência e conforme a identificação da situação de vulnerabilidade.

A Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) define os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) como:

unidade pública municipal, de base territorial, localizada em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinada à articulação dos serviços socioassistenciais no seu território de abrangência e à prestação de serviços, programas e projetos socioassistenciais de proteção social básica às famílias. (BRASÍLIA, 2009)

O Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, aprovou a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, que “organiza os serviços ofertados conforme seu nível de complexidade, indicando o equipamento recomendado à execução do serviço. No âmbito da proteção social básica, os atendimentos são prestados pelos CRAS e pelos Centros de Convivência” (BRASIL, 2013).

Esta normativa viabilizou a uniformização em todo território nacional dos serviços de proteção social básica e especial, estipulando seus conteúdos essenciais, público a ser atendido, objetivo de cada um deles e os resultados esperados para a garantia dos direitos socioassistenciais. Além de dar instruções acerca das provisões, aquisições, condições e formas de acesso, unidades de referência para a sua realização, período de funcionamento, abrangência, a articulação em rede, o impacto esperado e suas regulamentações específicas e gerais. (BRASIL, 2013).

O CRAS, popularmente chamado de Casa da Família, é um equipamento do Estado, de base territorial municipal ou intramunicipal, que deve estar localizado em área de vulnerabilidade social, visando organizar, coordenar e executar os serviços de proteção básica da Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) (SIMÕES, 2014).

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, “o PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida.” (BRASIL, 2014)

Além disso, por meio de ações de caráter proativo, protetivo e preventivo, busca desenvolver as potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos, para tal também deve utilizar-se de ações nas áreas culturais, ampliando o universo informacional e proporcionando novas vivências às famílias usuárias dos serviços, atentando, porém, para não se confundir com ações de caráter terapêutico.

O PAIF passou a integrar a rede de serviços socioassistenciais a partir do Decreto nº 5.085/2004 e desde então foi reconhecido pelo governo federal como um serviço continuado de proteção básica, constituindo-se como principal serviço da proteção básica que desenvolve o trabalho social com famílias.

O PAIF deve ser obrigatoriamente ofertado no CRAS, não existe CRAS sem a oferta do PAIF, mas vale ressaltar que PAIF e CRAS não são sinônimos, uma vez que o CRAS é a estrutura física onde o serviço PAIF é executado.

Conforme a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, famílias em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social residentes nos territórios de abrangência dos CRAS (BRASÍLIA, 2014), configuram-se como usuários do serviço, em especial:

- Famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais;
- Famílias que atendem os critérios de elegibilidade a tais programas ou benefícios, mas que ainda não foram contempladas;
- Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros;
- Pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social.

É trabalho social essencial ao serviço:

- Acolhida; estudo social;
- visita domiciliar;
- orientação e encaminhamentos;
- grupos de famílias;
- acompanhamento familiar;
- atividades comunitárias;
- campanhas socioeducativas;
- informação, comunicação e defesa de direitos;
- promoção ao acesso à documentação pessoal;
- mobilização e fortalecimento de redes sociais de apoio;
- desenvolvimento do convívio familiar e comunitário;
- mobilização para a cidadania;
- conhecimento do território;
- cadastramento socioeconômico;
- elaboração de relatórios e/ou prontuários;
- notificação da ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social e busca ativa.

As formas de acesso da população usuária se dão por meio de: procura espontânea, busca ativa, encaminhamento da rede socioassistencial ou ainda das demais políticas públicas. A procura espontânea se dá quando o usuário se dirige à instituição em busca dos serviços, já

a busca ativa, usa de estratégias para levar os serviços, projetos e programas até as famílias/territórios em situação de vulnerabilidade social.

De acordo com o Censo Suas 2017 (BRASIL, 2016), a quantidade de CRAS vem crescendo progressivamente no Brasil desde 2010, alcançando a marca de 8.292 unidades em 2017. O número de municípios com CRAS acompanha essa tendência de crescimento. Em 2010, 4.720 municípios possuíam CRAS em seu território e esse número aumentou para 5.512 em 2017, o que representa 98,9% dos 5.570 municípios brasileiros.

Tomando por base as disposições contidas na PNAS (2004) e na síntese feita por Simões (2014), vimos que o CRAS é instalado segundo o porte da cidade (caracterizado de acordo com o número de habitantes) e número de famílias referenciadas, de acordo com as seguintes condições:

- Pequeno Porte I: cidades com até 20.000 habitantes de 5.000 famílias, devem possuir 1 CRAS para até 2.000 famílias referenciadas;
- Pequeno Porte II: cidades de 20.001 a 50.000 habitantes de 5.000 a 10.000 famílias, devem possuir 1 CRAS para até 3.500 famílias referenciadas;
- Porte Médio: cidades de 50.001 a 100.000 habitantes de 10.000 a 25.000 famílias, devem possuir, no mínimo, 2 CRAS para até 5.000 famílias referenciadas, cada um;
- Porte Grande: cidades de 100.001 a 900.000 mil habitantes de 25.000 a 250.000 mil famílias, devem possuir 4 CRAS para até 5.000 famílias referenciadas, cada um;
- Metrôpoles: cidades com mais de 900.000 mil habitantes de mais de 250.000 famílias, devem possuir 8 CRAS para até 5.000 famílias referenciadas, cada um.

A criação e implantação do CRAS materializa o princípio de descentralização da política de assistência social e além de todas as atribuições já citadas, a instituição também fornece informações de dados para o Órgão Gestor Municipal do território, a fim de subsidiar a elaboração do Plano Municipal de Assistência Social – PMAS, a avaliação e monitoramento dos serviços ofertados no CRAS, o planejamento, a alimentação dos Sistemas de Informação do SUAS e os processos de formação e qualificação da equipe de referência (MOURA, 2011).

O CRAS exerce, hoje, um papel importante na busca pela consolidação da rede de atenção social básica, mesmo que de forma restrita, com seus limites e possibilidades, haja vista que enfrenta uma realidade complexa com a influência de fatores políticos, econômicos, históricos e sociais. A seguir, abordaremos de forma mais específica sobre o CRAS do bairro da Liberdade, no município de Campina Grande (PB), buscando refletir sobre suas principais demandas.

### **3 O CRAS DA LIBERDADE E SUAS PRINCIPAIS DEMANDAS**

Após abordarmos a atual configuração da assistência social no Brasil, neste item buscaremos analisar as principais demandas institucionais e sua resolutividade no CRAS Liberdade, situado na cidade de Campina Grande – PB.

Campina Grande é um município no estado da Paraíba, fundado em 01 de dezembro de 1697, obtendo status de cidade em 11 de outubro de 1864. Segundo dados do IBGE, estima-se que a população de Campina Grande, em 2019, tenha sido de 409.731 mil habitantes, sendo a segunda cidade mais populosa da Paraíba. Campina Grande possui 49 bairros, distribuídos entre as zonas: norte, sul, leste e oeste, e ainda seus distritos.

Conforme a classificação expressa na PNAS/2004, Campina Grande é considerada uma cidade de porte grande e, como preconiza a referida Política, no que diz respeito à responsabilidade dos municípios na promoção da Assistência Social, em Campina Grande

temos por responsável pela organização e gestão do SUAS a Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS.

Na composição de sua rede de proteção social básica, Campina dispõe de 10 unidades do CRAS, distribuídas entre seus bairros e 01 Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCVF).

Em nosso trabalho, centraremos nossa análise a partir das demandas da atuação de um CRAS específico, situado na zona sul de Campina Grande, no bairro da Liberdade, conhecido como CRAS Liberdade, local em que desenvolvemos a experiência de estágio obrigatório em Serviço Social.

O CRAS Liberdade fica localizado na Rua Minas Gerais, nº 340, no Bairro Liberdade e foi fundado em 09 de dezembro de 2005, na gestão do prefeito Veneziano Vital do Rêgo, tendo na época por secretário da SEMAS o Padre José Vanildo.

O CRAS Liberdade é mantido por recursos financeiros da Prefeitura Municipal de Campina Grande e a SEMAS é a secretaria responsável pela Instituição. O Centro de Referência de Assistência Social é responsável pela organização da rede socioassistencial e oferta dos serviços da proteção social básica, nas áreas de vulnerabilidade e risco social do município.

Atualmente, o CRAS Liberdade está instalado em uma casa alugada<sup>2</sup> e custeada pela Prefeitura. Sua estrutura física possui tamanho satisfatório para acolher bem aos seus usuários e profissionais e dispõe de: ampla recepção, sala de atendimento voltado ao Serviço Social, sala de atendimento direcionada aos atendimentos Psicológicos (com brinquedoteca), sala da coordenação, copa, 02 banheiros, garagem e amplo espaço no quintal que permite a realização de eventos no local. A casa é toda forrada com gesso, possui piso de cerâmica, está sempre limpa e organizada; a sala dos profissionais possui armário com chave, cadeiras, mesa, boa iluminação e ventilação, porém a Instituição dispõe apenas de um computador e uma impressora que ficam na sala da coordenação.

A Instituição funciona de segunda à sexta, com atendimento pela manhã das 08:00 às 12:00hrs e à tarde das 13:00 às 17:00hrs. A equipe de referência do CRAS é composta por dois técnicos de nível superior, sendo uma assistente social e uma psicóloga, recepcionista, auxiliar de serviços gerais, auxiliar administrativo, coordenadora e vigia, sendo uma equipe para o turno da manhã e outra para o turno da tarde, com exceção do vigia que trabalha em regime de plantão.

Além dos profissionais, a instituição também recebe estagiários dos cursos de Serviço Social e Psicologia de diversas instituições de ensino, públicas e privadas, de Campina Grande. De acordo com o Caderno de Orientações Técnicas do CRAS, a equipe de referência pode ser complementada por estagiários, desde que seja regulado por meio de convênio entre o órgão gestor da política de assistência social e as instituições de ensino superior, o documento ainda adverte sobre a obrigatoriedade de supervisão dos estagiários por um técnico de nível superior da equipe de referência do CRAS e da não possibilidade dos estagiários substituírem os profissionais que compõem a equipe de referência do CRAS, sejam os profissionais de nível superior ou médio (BRASÍLIA, 2009).

Todos os dias é oferecido lanche aos funcionários e aos usuários que se encontram na instituição nos dias de reunião dos grupos.

O objetivo do Serviço Social na Instituição é fortalecer a convivência familiar e comunitária, promovendo a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial e outras políticas. Ao Assistente Social compete articular os serviços, benefícios e projetos de

---

<sup>2</sup> De acordo com o disposto no Caderno de Orientações Técnicas do CRAS, a instalação do CRAS deve ser feita preferencialmente em imóvel estatal, em especial imóvel adquirido pela gestão municipal para esse fim. Essa recomendação baseia-se em pesquisas realizadas sobre o CRAS, que apontam que a propriedade do imóvel é importante para que a unidade se constitua como referência para a população (BRASÍLIA, 2009).

assistência social, intervir nas demandas diárias, superando as situações de risco e vulnerabilidade social, garantindo direitos aos seus usuários, bem como a autonomia e empoderamento das famílias, para tal o Serviço Social se vale de alguns instrumentos, são eles:

- Observação: objetivando compreender a realidade. Perceber, tomar conhecimento do fato, que ajude a explicar e compreender a realidade exposta;
- Visitas domiciliares: tem por objetivo acompanhar questões como qualidade da moradia, saúde, a fim de elaborar relatório para emissão de parecer social;
- Entrevistas: levantamento e registro de informações;
- Relatórios: onde o profissional faz seus registros que subsidiam suas decisões;
- Encaminhamentos: articulação com a rede socioassistencial, direcionando para efetivação dos direitos;
- Ficha de cadastro: são dados que se transformam em informações para o profissional;
- Acompanhamento social: tem caráter continuado, com tempo determinado. É feito quando na entrevista o profissional identifica a necessidade de se fazer vários encaminhamentos.

O Serviço Social e a Psicologia desenvolvem no CRAS Liberdade um trabalho com grupos, num total temos 3 grupos de convivência, são eles:

- Desabrochar - composto por 32 participantes, com reuniões quinzenais que acontecem no CRAS.
- Mulheres Vitoriosas - composto por 23 participantes, com reuniões quinzenais realizadas na Lavanderia Municipal do bairro do Catolé.
- Mulheres guerreiras - composto por 10 participantes, com reuniões quinzenais realizadas no CRAS.

Em nossa vivência no CRAS Liberdade, pudemos participar de algumas reuniões do grupo Mulheres Vitoriosas, que é acompanhado pelo Serviço Social da Instituição. O trabalho desenvolvido em grupos é importante enquanto instrumento que potencializa a orientação social de modo a ampliar o acesso de forma individual e coletiva dos indivíduos aos direitos sociais.

Nesse sentido, pudemos observar a interação entre profissional e usuárias do grupo, numa perspectiva de socialização das informações, onde as mulheres tiram suas dúvidas e contam suas experiências, gerando assim também um ambiente de acolhida e de fortalecimento de vínculos comunitários.

Algumas das temáticas abordadas nas reuniões seguem orientações vindas do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), que possui o calendário Rede SUAS, que traz uma programação anual de campanhas a serem desenvolvidas nas instituições. A SEMAS/CG repassa para a rede de assistência as campanhas que devem ser trabalhadas dentro e fora dos equipamentos.

Após caracterizarmos a Instituição e os serviços prestados pela mesma, gostaríamos de refletir sobre as demandas atendidas e registradas em prontuário SUAS, do CRAS Liberdade no ano de 2018. Para tanto, fizemos um mapeamento nos prontuários, buscando identificar aqueles com informações mais completas, os quais totalizaram 50 prontuários, e a partir destes destacaremos: qual gênero busca mais os serviços socioassistenciais, qual a forma de ingresso na instituição e quais as demandas que trazem os usuários ao CRAS.

Antes de refletirmos sobre as demandas da instituição, achamos pertinente trazer algumas considerações acerca do prontuário SUAS. De acordo com o Manual de Instruções

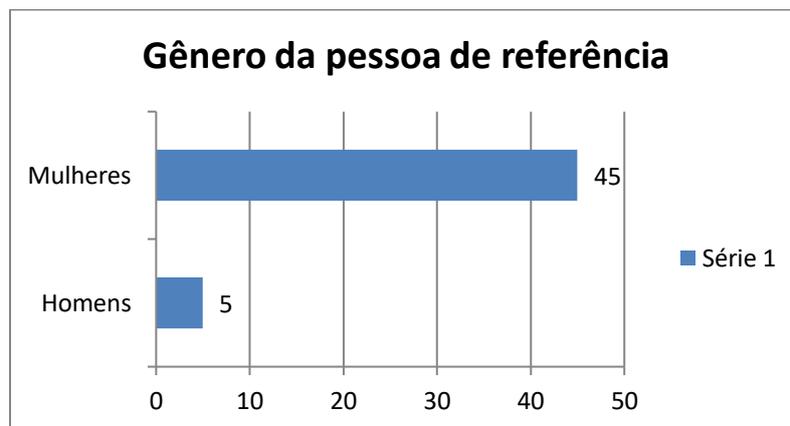
para o Registro das Informações Especificadas do Prontuário SUAS, o referido documento é um instrumento técnico que busca auxiliar o trabalho dos profissionais, organizando as informações necessárias à realização do trabalho social com as famílias, também registrando o planejamento e o histórico do acompanhamento familiar (BRASIL, 2013).

O Prontuário SUAS padroniza nacionalmente as informações mínimas que devem constar para acompanhamento familiar dos usuários, é importante ressaltar que cada família deve ser registrada em um prontuário e que cada prontuário contém as informações acerca de toda a família, não sendo um prontuário por membro da família.

Trata-se de um instrumento de apoio de uso não obrigatório, porém ele detém um conjunto de informações necessárias para registro do atendimento que é feito na Unidade, nele se registram informações como: identificação da pessoa de referência, endereço da família, forma de ingresso na unidade, condições habitacionais, educacionais, de saúde e trabalho, acesso a benefícios eventuais, planejamento e evolução do acompanhamento familiar, entre outros, devendo ser preenchido pela equipe técnica de referência responsável pelo acompanhamento familiar da Unidade (BRASIL, 2013).

Veremos a seguir os dados do levantamento feito a partir dos Prontuários SUAS do CRAS Liberdade, no ano de 2018.

Figura 1: Gênero da pessoa de referência



Fonte: arquivo de prontuários SUAS do ano de 2018 do CRAS Liberdade

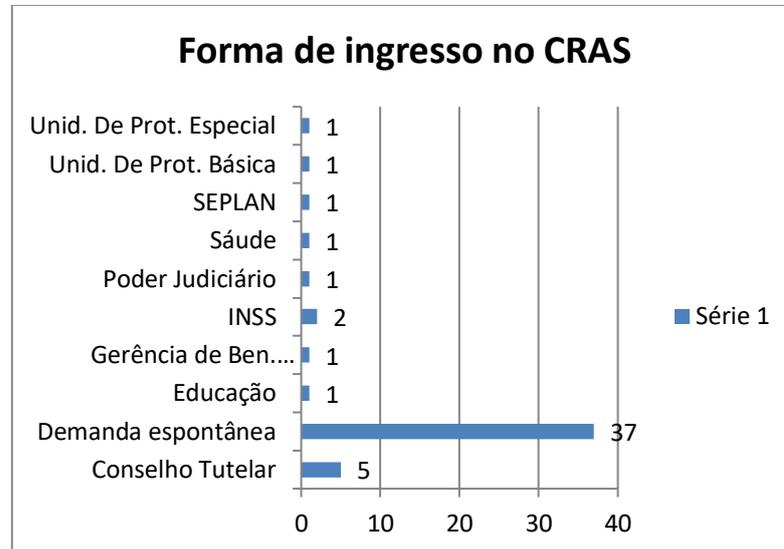
Como podemos observar na figura acima, a pessoa de referência, ou seja, a pessoa que se dirige ao CRAS para receber atendimento, em sua maioria é mulheres. Da década passada até 2002 houve um crescimento de 30% da participação da mulher como pessoa de referência da família (BRASÍLIA, 2005).

Macedo (2008), em seu ensaio “Mulheres chefes de família e a perspectiva de gênero: trajetória de um tema e a crítica sobre a feminização da pobreza”, faz uma importante ressalva à expressiva expansão do fenômeno da chefia de domicílios por mulheres em todos os estratos sociais. A autora traz como uma das causas desse fenômeno a crise do mercado de trabalho, por meio da qual temos a redução do poder econômico do homem, modificando-se assim seu nível de autoridade e responsabilidade no seio familiar.

Nesse sentido, a partir de fatores como o trazido pela autora, entre outros, como perda da capacidade laborativa do companheiro(a) ou mesmo por abandono, a mulher assume uma posição de co-provedora ou chefe de família e diante da impossibilidade de trabalhar

formalmente por causa da necessidade de criar os filhos e até mesmo os netos, assim vai em busca dos serviços socioassistenciais mais do que o homem.

Figura 2: Forma de ingresso no CRAS



Fonte: arquivo de prontuários SUAS do ano de 2018 do CRAS Liberdade

O CRAS é a porta de entrada para outras políticas sociais e, na grande maioria das vezes, é o primeiro órgão procurado pelas pessoas ou o primeiro a receber encaminhamentos de outras áreas.

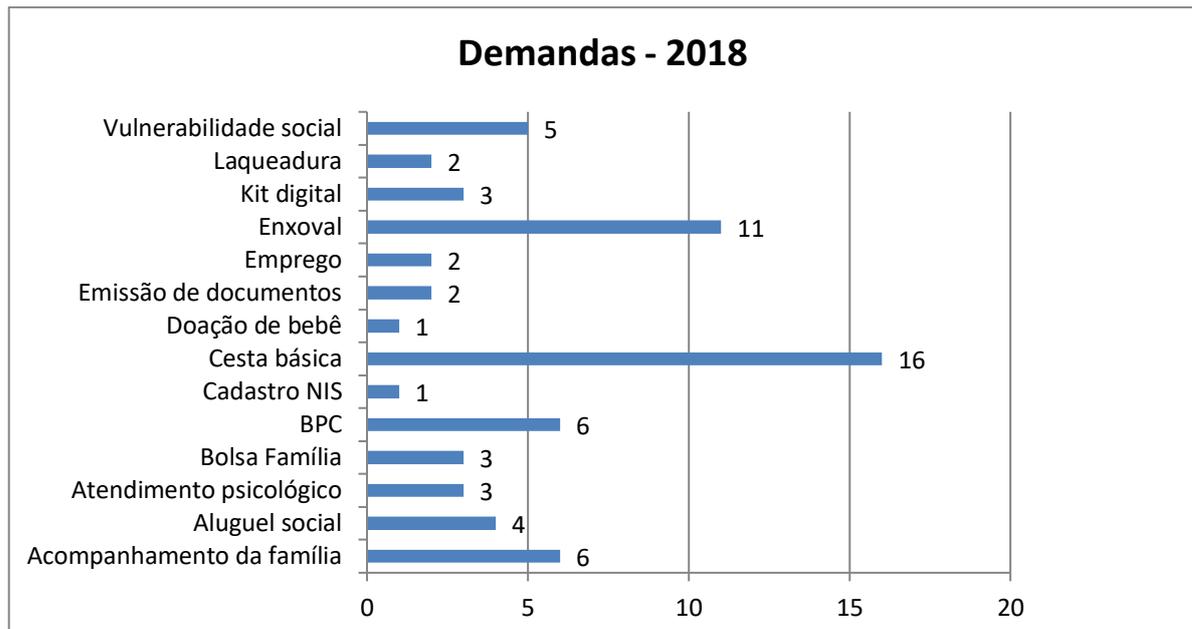
De acordo com a Figura 2, em 2018, a grande procura pelos serviços ofertados pelo CRAS Liberdade se deu de forma espontânea, por usuários que se encontravam em situação de vulnerabilidade e/ou risco social.

A SEPLAN, INSS e uma instituição da área da saúde também fizeram encaminhamentos ao CRAS, pois identificaram a partir da solicitação do usuário que o atendimento competia ao CRAS.

Temos ainda um encaminhamento de outra unidade de proteção básica, que nesse caso ocorre em razão da área de abrangência da instituição, pois, quando o usuário muda de endereço, este é encaminhado ao CRAS de seu território. Em casos de encaminhamento por uma unidade de proteção social especial, acontece o que é chamado de contrarreferência, que ocorre nos casos em que a família é encaminhada ao equipamento de proteção social especial e após este avaliar que houve superação do problema inicial da família ou indivíduo, retorna-se o caso para a proteção social básica, a fim de que haja continuidade do acompanhamento da família, quando necessário.

Os encaminhamentos decorrentes de instituições como: Gerência de Benefícios Eventuais, Conselho Tutelar e Poder Judiciário, geralmente são feitos para que haja acompanhamento da situação da família, por meio de visitas domiciliares e também para entrega de benefícios eventuais, como cesta básica por exemplo.

Figura 3: Demandas no ano de 2018



Fonte: arquivo de prontuários SUAS do ano de 2018 do CRAS Liberdade

De acordo com os dados acima, identificamos 14 tipos de demandas atendidas e registradas no prontuário SUAS, no CRAS Liberdade no ano de 2018. Gostaríamos de refletir sobre os encaminhamentos dados às demandas citadas no quadro acima. As informações a seguir são resultado do processo de observação participante durante o estágio, do registro em diário de campo e de conversas com a assistente social supervisora de campo do CRAS Liberdade.

Como já dissemos anteriormente, o CRAS constitui-se como porta de entrada para outras políticas públicas, uma vez que a demanda do usuário seja de competência do CRAS, este é inserido na instituição, caso não seja, o indivíduo é direcionado à instituição responsável para tal atendimento.

O acompanhamento familiar vai além do atendimento *in loco*, consiste no desenvolvimento de um conjunto de intervenções de forma continuada e de um compromisso estabelecido entre família e profissional, objetivando a superação de situações distintas. O acompanhamento familiar não se caracteriza como sendo um processo de fiscalização do modo de vida da família, o foco desse tipo de serviço socioassistencial é a garantia de direitos da família acompanhada.

A necessidade de acompanhamento da família tanto pode ser identificada pela assistente social do CRAS, como pode ser solicitado ao CRAS por algum órgão, esse tipo de atendimento também é feito por meio de visitas domiciliares. Observamos que a grande maioria das solicitações de acompanhamento familiar do CRAS Liberdade advém do Poder Judiciário.

Nesse tipo de atendimento, no CRAS Liberdade, percebemos alguns limites. O CRAS Liberdade não possui transporte próprio, a SEMAS envia um carro, uma vez por semana, geralmente nas quartas feiras, para que sejam feitas as visitas, entrega de benefícios eventuais e entrega de documentos em outras instituições, o que gera um acúmulo de demandas para o profissional e aumenta o tempo de resposta da instituição à família em acompanhamento.

O aluguel social é um benefício eventual previsto na LOAS, porém as leis municipais adaptam o benefício em nível local e de forma mais específica para cada cidade, ou seja, os valores podem variar de acordo com a decisão do município. Em Campina Grande, o valor máximo que a SEMAS paga é R\$ 350,00 e caso haja aprovação da solicitação do benefício, é

o usuário quem deve ir em busca do imóvel para que se dê início o processo de aluguel, o que, particularmente, acredito que deveria caber a um setor/funcionário da SEMAS. Além disso, a quantidade de aluguéis oferecidos é insuficiente para atender a demanda, limitando a capacidade de resposta do profissional/instituição, pois o mesmo não pode garantir ao usuário o acesso ao benefício, uma vez que a este não é dada previsão ou mesmo certeza de que conseguirá o aluguel (mesmo que esteja em condições que caracterizem seu direito ao benefício). As solicitações recebidas no CRAS são encaminhadas para a SEMAS que é quem concede esse benefício.

A grande demanda pelo aluguel social é uma realidade em muitas cidades brasileiras. Em Brasília, por exemplo, entre 2016 e 2017, o número de beneficiários do aluguel social aumentou 50%, chegando a mais de oito mil pessoas, de acordo com a Secretaria do Trabalho. Diferentemente do município de Campina Grande, o valor pago é de até R\$ 600,00. (<http://radios.etc.com.br/>)

Observamos que, dadas as condições de existência da população, o aluguel social, apesar de se configurar como benefício eventual, muitas vezes se torna indispensável para a garantia da moradia das famílias empobrecidas, tendo sua eventualidade transformada em necessidade permanente.

O CRAS também dispõe de atendimento psicológico. Em casos que demandem o serviço da psicologia, a escuta é feita e o indivíduo é direcionado a algum tipo de ação social com vistas a contribuir na superação das situações de fragilidade.

Também tivemos no CRAS Liberdade indivíduos solicitando a inclusão no Programa Bolsa Família e Cadastro do Número de Inscrição Social - NIS, uma das possíveis causas dessa demanda decorre do fato de que na maioria das cidades de pequeno porte, esses serviços são executados pelo CRAS, o que pode confundir a população. Porém, em Campina Grande temos o Cadastro Único - CadÚnico, que é a instituição responsável pela inscrição de Programas Sociais do Governo Federal – nestes casos, o CRAS Liberdade faz o encaminhamento do usuário ao CadÚnico.

Em casos de solicitação do BPC, o usuário passa pelo CRAS para fazermos o cadastro na instituição e o devido encaminhamento. Caso o usuário não possua Número de Inscrição Social (NIS), ele deve se dirigir ao CadÚnico para obter sua inscrição e retornar ao CRAS para realizar cadastro. O CRAS acompanha diretamente usuários do Bolsa Família e BPC.

Conforme podemos observar na Figura 3, as demandas mais recorrentes do CRAS Liberdade, no ano de 2018, foram: a solicitação de cestas básicas e de enxovais. O CRAS Liberdade recebe uma média de 20 cestas básicas por mês, para serem entregues aos usuários demandatários; já no caso dos enxovais, para cada demanda recebida a instituição envia uma solicitação a SEMAS e aguarda o envio do kit enxoval para o CRAS. O que temos em comum, em ambos os casos, é mais uma vez a insuficiência da oferta de benefícios, não sendo possível atender nem a metade dos casos recebidos, o que expressa uma fragmentação e focalização da política de assistência social.

Em casos de demanda por emprego, o assistente social realiza encaminhamento do usuário à unidade do Sistema Nacional de Emprego – SINE da cidade. Atualmente dentro do CRAS Liberdade não é realizado nenhum tipo de atividade/oficina que promova a capacitação para o mercado de trabalho. Em conversa com a profissional da instituição, fomos informados de que já houve esse tipo de atividade no CRAS Liberdade, eram ministrados diversos cursos técnicos que visavam à capacitação profissional e autonomia do sujeito.

Os cursos oferecidos eram vindos do Pronatec<sup>3</sup>, porém houve o encerramento do programa dentro da instituição e a oferta desse tipo de serviço no CRAS foi descontinuada.

---

<sup>3</sup> O Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) foi criado pelo Governo Federal em 2011, por meio da [Lei nº 12.513](#), com a finalidade de ampliar a oferta de cursos de Educação Profissional e Tecnológica (EPT), por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira, voltados

Atualmente, a instituição faz encaminhamentos para os cursos ofertados pelo Centro Profissionalizante Antônio de Carvalho Souza (CEPACS), comumente chamado de Centro da Jovem, Centro de Referência da Mulher e SCFV.

Os dados destacados nos levam a fazer alguns questionamentos: qual a razão dessa alta demanda no CRAS, há relação com o contexto socioeconômico?

Estamos inseridos dentro de uma lógica capitalista, que gera uma profunda desigualdade social, de um lado temos uma pequena parcela da população que detém a maior parte da riqueza, de outro a maior parte da população vivendo sob condições de pobreza à extrema pobreza, com dificuldades de prover o básico para sua sobrevivência, como alimentação, por exemplo.

Além disso, diante da crise estrutural do capital, uma das consequências tem sido a precarização do trabalho, nesse processo temos o desmonte dos direitos sociais, da legislação trabalhista e distintas formas de aumento da exploração do trabalho, como por exemplo: o empreendedorismo, vendendo a ideia de que o trabalhador é seu próprio patrão e uma falsa ideia de segurança e estabilidade.

Trazendo isso para a realidade do nosso trabalho, podemos perceber essa dificuldade de prover o sustento básico, quando observamos que a maior demanda que tivemos em 2018, foi a solicitação de cesta básica, dentre tantos outros possíveis fatores, o que pressupõe uma escassez/precarização da oferta de trabalho, que, mais uma vez, se revela como expressão da questão social.

De acordo com o site do IBGE, em 2018, no fim do primeiro trimestre a taxa de desocupação era de 13,1% sendo um total de 13,7 milhões de desempregados, um número exorbitante de pessoas sem uma renda fixa para sustento próprio e de suas famílias, o que tem efeito no aumento da demanda dentro das instituições de Assistência Social.

O CRAS Liberdade recebe as mais variadas demandas. Em 2018 tivemos um caso pouco comum, que foi a doação de um bebê. Em casos como este fazemos a acolhida e conversamos sobre o desejo em questão, se não tem alguém da família que deseje ficar com a criança, pois procuramos preservar a família de origem; se a usuária estiver certa de sua decisão encaminhamos o caso à Vara da Família que seguirá com todos os procedimentos legais. A mãe pode tomar tal atitude durante a gestação e na Vara da Família ela passará por todo um processo avaliativo a fim de evitar desistência depois de feita a doação.

Para as demandas de emissão de documentos, o assistente social realiza encaminhamento à Casa da Cidadania, porém esse encaminhamento não assegura nenhum tipo de gratuidade ou desconto na emissão desses documentos.

Quando o CRAS recebe demandas de laqueadura, estas são encaminhadas à Unidade Básica de Saúde da Família, pois este tipo de serviço precisa ser direcionado pela Unidade, porém o CRAS, a depender do caso, pode acompanhar a usuária na busca do direito.

No ano de 2018, tivemos a mudança do sinal analógico para sinal digital de TV e os beneficiários de Programas Sociais do Governo Federal como Bolsa Família, Minha Casa Minha Vida, Tarifa Social de Energia Elétrica entre outros, tiveram direito a um kit digital gratuito, composto por: antena, conversor digital e controle remoto. Os kits foram distribuídos

---

prioritariamente para: os estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos; os trabalhadores; os beneficiários dos programas federais de transferência de renda e; os estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública. São parceiros do Pronatec: as instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica; as instituições de educação profissional e tecnológica das redes estaduais, distrital e municipais; as instituições dos serviços nacionais de aprendizagem e; as instituições privadas de ensino superior e de educação profissional e tecnológica devidamente habilitadas para a oferta de cursos técnicos de nível médio, no âmbito da iniciativa Bolsa-Formação. (<http://portal.mec.gov.br/pronatec>)

pela Seja Digital e os CRAS's auxiliaram nesse processo de transição, realizando o cadastro dos beneficiários que iam à instituição solicitando o kit, para que o mesmo fosse liberado.

O atendimento em casos de vulnerabilidade social depende da condição da família ou do indivíduo em questão, não há uma “prescrição”, porque está relacionado à composição da família/situação do indivíduo, por exemplo: tem crianças na família? A família é acompanhada por unidade básica de saúde? Como é gerada a renda da família? Estão inscritos em programas sociais? A partir da composição do histórico de como a família enfrenta suas fragilidades, é que o assistente social busca traçar estratégias de enfrentamento da vulnerabilidade social da família, mediante o fortalecimento de vínculos e do acesso a outras políticas públicas.

Nos parágrafos anteriores descrevemos os encaminhamentos/formas de atendimento dados às demandas atendidas no CRAS Liberdade no ano de 2018, no entanto, não é possível quantificar a resolutividade das demandas acima mencionadas em razão da ausência de um sistema efetivo e/ou informatizado de registro de tais informações, principalmente em casos de encaminhamento a outras instituições. Não temos como saber se o usuário teve de fato sua demanda atendida, para tal, seria necessário que: o usuário retornasse à instituição, o profissional realizasse visita domiciliar ou entrasse em contato com a instituição que foi feito o encaminhamento para ter um *feedback* do caso.

Para exemplificarmos essa lacuna, podemos citar alguns casos já mencionados, por exemplo: as usuárias que solicitaram laqueadura, o CRAS sabe o que aconteceu depois, se as usuárias conseguiram? E nos casos de emissão de documentos, os usuários conseguiram? Das cestas básicas, quantas foram entregues?

Esse tipo de informação traria subsídios qualitativos para avaliação da efetividade dos serviços socioassistenciais prestados pelo município, de maneira particular e coletiva dos equipamentos da Rede de Proteção Básica e do cumprimento do que dispõem a LOAS, PNAS e NOB/SUAS a respeito dos direitos dos usuários.

Todos os atendimentos feitos no CRAS Liberdade são registrados em um livro de registros diários que são enviados ao MDS pela SEMAS, ou seja, há um controle quantitativo das demandas/atendimentos, e esses números não nos informam, não expressam a garantia de direitos do usuário. Além do mais, a fragilidade desse tipo de armazenamento de informações é questionável, uma vez que em casos de desastres, roubos e afins perde-se todo o histórico dos usuários.

Essa questão perpassa várias vertentes, quando percebemos que muitas vezes as instituições não dispõem nem de equipamento suficiente (computador por exemplo, como é o caso do CRAS Liberdade, que só possui 01 computador) para uso no seu espaço ocupacional, que dirá um sistema que dê condições de qualificar e quantificar de forma satisfatória o trabalho exercido na instituição. É inserido nessas condições que os profissionais dentro das suas possibilidades, buscam garantir um atendimento de qualidade.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Historicamente, as ações assistenciais estiveram imbuídas em uma forte ação caritativa, o que destitui o sujeito da sua condição de cidadão e o lança à benesse dos “benfeitores” da sociedade.

Com a expansão do capitalismo, precarização do trabalho e consequente desabrochamento da Questão Social, o Estado passa a relacionar a pobreza a esses fatores e toma a responsabilidade da situação para si, embora sem a intenção de resolver o problema e sim conformar a população em situação vulnerável.

A estruturação das políticas públicas no Brasil é iniciada de forma seletiva, onde apenas as pessoas que trabalhavam de carteira assinada tinham garantia de direitos, deixando sem cobertura nenhuma os que não possuíam vínculo empregatício, era uma forma de disciplinar o cidadão, mas que não condizia com o cenário econômico, pois não havia emprego para todos.

Isso muda a partir de 1988 com a promulgação da Constituição Federal, com ela a Assistência é atribuída como direito do cidadão e dever do Estado, sendo desnecessária qualquer tipo de contribuição monetária para seu usufruto, o que representa grande avanço no tocante à realização da cidadania.

Em 1993, temos a promulgação da LOAS que visava regulamentar a assistência à luz da Constituição Federal e por meio da LOAS, em 2004, temos a regulamentação da Política Nacional de Assistência Social e mais adiante em 2011 temos a criação do SUAS. Esse conjunto de diretrizes, em suma, direcionam a estruturação e implantação dos serviços socioassistenciais, a fim de garantir o que preconiza a Constituição.

A Assistência Social se configura como um dos dispositivos mais importantes, onde recursos e serviços chegam à população mais pobre, na tentativa de minimizar os violentos impactos do capitalismo que atingem essa população. Ainda que venha sofrendo fortes ataques e fique à mercê de ideologias políticas e econômicas dos governos, é um mecanismo de resistência.

Nesse contexto, o CRAS Liberdade enquanto instituição que oferta serviços da rede de proteção básica, dentro dos seus limites e possibilidades, responde as demandas trazidas pelos usuários, em sua grande maioria mulheres, porém, não é possível, de fato, mensurar a resolutividade das mesmas, devido a diversos fatores, tais como: a rotatividade de endereço dos usuários, o que impede que a equipe acompanhe e trace estratégias visando superar a condição de vulnerabilidade social do usuário/sua família; a falta de um sistema de informação eficiente no registro e acompanhamento dessas demandas, entre outros. Nesse sentido, observamos que ainda temos vários obstáculos no caminho da realização da justiça social e igualdade objetivados pela Constituição vigente.

## REFERÊNCIAS

BEHRING, Elaine; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história** – 9.ed – São Paulo : Cortez, 2011.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. Censo SUAS 2017: análise dos componentes sistêmicos da política nacional de assistência social.- Brasília, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2016.

BRASIL. Norma Operacional Básica – NOB SUAS 2012. Secretaria Nacional de Assistência Social do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, 2012.

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

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Brasília: 2004.

CARVALHO, Graziela Figueiredo de. **A assistência Social no Brasil: da caridade ao direito.** 2008. 58f. Monografia. Departamento de Direito. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

Dicionário crítico: política de assistência social no Brasil [recurso eletrônico] / organizadoras Rosa M. C. Fernandes [e] Aline Hellmann. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre: Editora da UFRGS/CEGOV, 2016. 324 p.

MACEDO. Márcia dos Santos. MULHERES CHEFES DE FAMÍLIA E A PERSPECTIVA DE GÊNERO: trajetória de um tema e a crítica sobre a feminização da pobreza. **Caderno CRH**, Salvador, v. 21, n. 53, p. 389-404, Maio/Ago. 2008

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: identidade e alienação** – 3.ed. - São Paulo: Cortez, 1993.

MOURA, A, Joviane. Os Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) na Política de Assistência Social Brasileira. 2011. Disponível em: <  
<https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-comunitaria/os-centros-de-referencia-da-assistencia-social-cras-na-politica-de-assistencia-social-brasileira>>. Acesso em: 28/01/2020.  
<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/campina-grande/panorama> 28/01/2020  
[https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista\\_de\\_bairros\\_e\\_distritos\\_de\\_Campina\\_Grande](https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista_de_bairros_e_distritos_de_Campina_Grande)

PEREIRA, Larissa Dahmer. Os direitos de cidadania na LOAS, a PNAS e o SUAS – limites e desafios. **Caderno especial** nº 21, edição: 26 de agosto a 09 de setembro de 2005.

SANTOS, Mara Betânia Jales dos. **A interiorização e a expansão dos espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social no RN (2004-2008): um estudo das competências profissionais.** 127f. Tese. Universidade Federal de Pernambuco. Recife. 2010.

SIMÕES, Carlos. **Curso de direito do Serviço Social.** 7.ed. São Paulo: Cortez, 2014.

SILVA, Marta Borba. **Assistência social e seus usuários: entre a rebeldia e o conformismo.** São Paulo: Cortez, 2014.

SILVA, Dalva Eliá da. **A construção do Sistema Único de Assistência Social: análise do processo decisório em torno da elaboração da PNAS de 2004 e da NOBSUAS 2005.** 177f. Dissertação. Universidade Federal Fluminense, Escola de Serviço Social, Rio de Janeiro. 2013.

TORRES, Iraildes Caldas. **As primeiras-damas e a assistência social: relações de gênero e de poder.** São Paulo: Cortez, 2002

<http://tudosobreservicosocial.blogspot.com/2009/11/evolucao-historica-do-servico-social.html>  
acessado em 03/12/2019

<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-525-1-julho-1938-358399-publicacaooriginal-1-pe.html> acessado em 09/12/2019 (lei de 1938 criação do CNAS)

<http://www.mds.gov.br/cnas/conferencias-nacionais/iv-conferencia-nacional/conferencias-nacionais/iv-conferencia-nacional/relatorio-final-iv-conferencia-nacional.pdf> acessado em 24/12/2019 -

<http://www.mds.gov.br/cnas/sobre-o-cnas/quem-somos-e-como-funcionamos/> Acesso em: 27/01/2020

<http://portal.mec.gov.br/pronatec>

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: MDS, 2014. Disponível em:

<[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf)> Acesso em: 27/01/2020.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. LOAS Anotada. Brasília: MDS, 2009. Disponível em:

[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/LoasAnotada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/LoasAnotada.pdf)

RÁDIOS EMPRESA BRASILEIRA DE COMUNICAÇÃO. Disponível em :<<http://radios.ebc.com.br/reporter-nacional-brasilia/2018/08/numero-de-pessoas-que-dependem-do-aluguel-social-no-df-cresceu-nos-ultimos-anos>>

<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20995-desemprego-volta-a-crescer-no-primeiro-trimestre-de-2018> acesso em 01/09/2020