

O CRAS – BAIRRO CIDADE NOVA E SUAS ATRIBUIÇÕES EM DOIS ANOS DE EXISTÊNCIA

JOICE MATHIAS DE OLIVEIRA*
EGLI MUNIZ**

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso buscou desvelar se o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS – Bairro Cidade nova vem cumprindo as atribuições estabelecidas pela normatização do Ministério de Desenvolvimento Social - MDS. O estudo caracteriza-se pela abordagem qualitativa, mostrando os resultados alcançados através de depoimentos coletados nas entrevistas com profissionais do CRAS, profissionais da rede sócioassistencial e famílias usuárias. Para a coleta de dados foi utilizada a entrevista com formulários e a gravação das mesmas, junto com a observação sistemática para melhor apreensão da realidade. Os resultados demonstram que no município de Pederneiras apesar do grande esforço profissional para que as atribuições sejam cumpridas rigorosamente, faltam ainda recursos financeiros, espaços físicos adequados, profissionais, apoio de outras entidades e também de outros setores da Prefeitura Municipal. As atribuições pra serem cumpridas com rigor não dependem apenas de um tipo de profissional, mas sim de uma rede que funcione, e de outros profissionais que estejam comprometidos também com a efetivação dos direitos sociais de cada cidadão

Palavras - chave: Assistência Social. Proteção Social. Políticas Públicas

*Bacharelada em Serviço Social pela Faculdade de Serviço Social de Bauru, mantida pela Instituição Toledo de Ensino.

**Possui graduação em Serviço Social pela Instituição Toledo de Ensino (1967), mestrado em Serviço Social pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (1998) e doutorado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2003), com foco na gestão da política de assistência social. É professora titular da Instituição Toledo de

Ensino na disciplina de Gestão Social. Coordena o curso de pós graduação lato sensu em Gestão de Políticas Públicas e coordenadora do curso de graduação em Serviço Social.

ABSTRACT

This work of completion of travel sought unveiling the Reference Center of Social Welfare – CRAS - new city quarter is carrying out the tasks set by the normalization of the Ministry of Social Development – MDS. The study is characterized by qualitative approach, showing the results achieved through testimonies collected in interviews with professionals from CRAS, professional network sociassistencial users and families. For data collection was used to interview with forms and recording of them, along with the systematic observation for better understanding of the reality. The results show that in the city of big effort Pederneiras despite the professional so that the task are fulfilled accurately, is still lacking financial resources, appropriate physical spaces, professionals, support from other organizations and also in other sectors of the Municipality. The tasks are completed accurately you do not depend solely on one type professional, but a network that works, and other professionals who are also involved in the realization of social rights of every citizen.

Key – Words: Social Assistance. Social Protection. Politics Public.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso buscou desvelar se o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS – Bairro Cidade Nova, vem cumprindo as atribuições estabelecidas na normatização do Ministério de Desenvolvimento Social – MDS.

O Serviço Social se insere na política de assistência de forma privilegiada, buscando minimizar as desigualdades que são postas na vida das famílias, através de articulação de defesa dos seus direitos sociais.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e a Norma Operacional Básica (NOB) têm o intuito de romper a fragmentação programática, a fragmentação entre as esferas de governo e de ações por categorias e segmentos sociais, buscando a proteção social das famílias, visando à efetivação da cidadania e a democracia, facilitando o acesso aos bens e serviços, trabalhando para a emancipação, assegurados pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Essa proteção se efetiva por uma rede sócio assistencial, formada pelo conjunto de serviços, benefícios, programas e projetos.

Os serviços de proteção social básica são oferecidos através do CRAS, que é uma unidade estatal de base territorial, localizado em territórios onde se encontra maior índice de vulnerabilidade social. O órgão atende executando serviços de proteção social básica, organiza e coordena a rede básica de serviços sócio- assistenciais no território e tem como objetivo a prevenção de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades, aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Seus programas, projetos, serviços e benefícios, destinam-se à população em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação ou fragilização de vínculos afetivos, sendo relacionais e de pertencimento diretamente pelo poder público ou por entidades de assistência social vinculadas ao Sistema Único de Assistência Social - SUAS.

A pesquisa oportunizará uma avaliação e subsídios para o planejamento de novas ações e a difusão de informações, procurando sempre atualização, fazendo a relação da teoria com a prática, para melhor reconhecer a realidade das expressões da questão social, enriquecendo o conhecimento intelectual e profissional e contribuindo para a efetivação dos direitos sociais. Consideramos que é de grande relevância, para a Prefeitura Municipal de Pederneiras, pois possibilitará desvendar quais são as atribuições do CRAS, e se as mesmas estão sendo cumpridas de acordo com o MDS.

Caracterizou-se pela abordagem qualitativa, justamente pelo reconhecimento da singularidade do sujeito e de sua concepção, quanto a sua experiência pessoal e profissional.

A pesquisa foi realizada no período de setembro a novembro de 2008, utilizando como técnica de coleta de dados a observação sistemática para melhor apreensão da realidade, e a entrevista através de formulário e gravação em MP3, com finalidade de conhecer mais profundamente os sujeitos entrevistados e identificar suas concepções a respeito do tema de estudo.

A hipótese levantada considerou que os profissionais em questão vêm se esforçando para cumprirem com rigor o que o MDS estabelece, procurando a efetivação dos direitos de cada cidadão que procura o CRAS, porém ainda encontram dificuldades e obstáculos a serem vencidos.

O estudo teve como objetivo geral desvelar se o CRAS vem cumprindo as atribuições estabelecidas na normatização do MDS. Os objetivos específicos foram Identificar as ações desenvolvidas pelo CRAS após dois anos de sua implantação, desvelar a visão da população sobre o CRAS e Identificar a visão do profissional da Rede sócioassistencial.

Inicialmente discorreremos sobre a Assistência Social: Primeiros Marcos Legais, a Política de assistência social como política de proteção, o Sistema único de Assistência Social, A Política de proteção social especial a proteção social básica, na qual está inserido o CRAS.

Posteriormente apresentamos o município de Pederneiras, a política de Assistência Social do município, as ações desenvolvidas pelo CRAS de Pederneiras, situando o cenário e metodologia da pesquisa.

Sendo assim, tendo como alicerce os objetivos, a hipótese norteadora e os fundamentos teóricos, apresentaremos os resultados obtidos da coleta de dados, e em seguida a conclusão do trabalho.

2 ASSISTÊNCIA SOCIAL: PRIMEIROS MARCOS LEGAIS

Na última década passamos de uma Assistência Social como prática para o patamar de política social dentro de um marco institucional-jurídico legal. A política de Assistência Social é uma política afiançadora de direitos sociais, portanto, de responsabilidade do Estado.

Sposati (1995, p. 25) mostra duas concepções de política de assistência social:

Política para aqueles que não conseguem ser consumidores no mercado, os pobres. Neste caso a política social é um campo de generalidades, pois provê de tudo precariamente aos que menos têm. Neste sentido, ela não chega a ter um corpo próprio, mas é, sim, transversal a todas as políticas sociais”. A outra como política “derivada do constituinte que alçou a assistência social ao estatuto de seguridade social, supõe definir os riscos, as coberturas de proteção social com que a política de assistência social se ocupa.

A autora não acredita que a assistência social seja designada apenas para os pobres. Ela nos diz que somente vai procurar quem necessitar, daquele direito. Mas existem outros autores que têm uma visão diferente da Sposati.

Segundo Carvalho (1995, p.32), o eixo que define a assistência social é a seguridade ofertada pelo Estado enquanto direito inalienável dos segmentos da população que não possuem poder de compra de um seguro social. Destinada a um público de necessitados de proteção especial porque está fora dos mecanismos dos sistemas de segurança social obtidos via trabalho, do usufruto das políticas públicas.

Para Pereira (1995, p.46), a assistência social deve funcionar como uma rede de proteção para impedir que os cidadãos situados imediatamente acima da linha de pobreza resvalen para baixo dessa linha, contudo, não deve limitar-se às necessidades biológicas, mas estende-se às necessidades cognitivas e emocionais do cidadão. A autora considera a assistência social uma política distinta das demais por ser uma ponte para as demais políticas sociais setoriais.

Carvalho em sua concepção acredita que a assistência social é uma política subalterna, destinada para os mais pobres, proteções compensatórias, emergenciais, ou ainda, a de organizadora de demandas a serem satisfeitas pelas demais políticas.

Essas concepções são contrárias a Política Nacional de Assistência Social de 2005 que coloca a política de assistência social com conteúdo específico destinada a prover as seguranças da acolhida, convivência, autonomia e rendimento a todo aquele que necessitar.

Temos que ressaltar que Sposati (2004, p.34) relata que:

A gestão da Política de Assistência Social não é um campo mercantil, por isso, não deve submeter-se à lógica do lucro e da acumulação

privada. Sua tarefa chave é de garantir o acesso e o usufruto de fato do mais pobre aos bens, serviços e direitos que constituem o patrimônio da sociedade construída para todos. Neste caso, cabe à assistência social a imposição de uma nova ordem no campo dos direitos sociais que propicie a inversão da secular regressividade contida na pauta de prioridade da política social nacional.

Temos que lembrar que o processo de consolidação da assistência social como política pública ainda se apresentava inconcluso e, até mesmo, obstaculizando o avanço da aplicação de princípios democráticos. Sposati (2004, p.34) pontua que:

O modo de regência do Sistema Único Descentralizado e Participativo da Assistência Social não é ainda compatível e implementador da construção de direitos socioassistenciais e este salto é fundamental para que a LOAS, ao entrar em sua adolescência, não o faça sob a chancela do débito social e débito democrático, mas sim, sob crescente crédito no campo da cidadania e da justiça social.

Trata-se também de restabelecer novas relações entre Estado e sociedade civil, segundo Pereira (1996, p.130):

Trata-se, assim, da formulação, implementação e gestão de políticas públicas, concebidas como linhas de ação coletiva que concretizam direitos sociais, por meio dos quais são distribuídos ou redistribuídos bens e serviços em resposta à demanda da coletividade.

Desta forma, toda a ação voltada para a construção e ampliação da Política de Assistência Social, seja na esfera pública ou iniciativa da sociedade civil, fortalece a democracia do Brasil na garantia dos direitos universais.

A Política de Assistência Social foi regulamentada em dezembro de 1993 pela Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, que iniciou seu trânsito para um novo campo dos direitos, da universalização do acesso às políticas sociais e da responsabilidade estatal.

Para Yasbek (1997, p.8):

Este novo momento da Assistência Social, detalhado na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (07/12/93) expressa uma mudança fundamental na concepção da Assistência Social que se afirma como direito, como uma das políticas estratégicas de combate à pobreza, à discriminação e à subalternidade em que vive grande parte da

população brasileira. Sem dúvida, a passagem da Assistência Social da prática filantrópica e de benemerência para uma política de Seguridade supõe, antes de mais nada, uma mudança de concepção e a superação do “calor cultural” que se constitui historicamente sobre o assunto.

A LOAS coloca o Estado como principal responsável pela condução da Política de Assistência Social e a sociedade como co-responsável na formulação das políticas, controle e execução das ações, por meio de suas organizações representativas.

Pereira (1995, p. 71) diz que a assistência social é programa ou estratégia de ação, ela deve ser planejada, ter objetivos definidos e tem que ser executada por profissionais qualificados. A LOAS propõe que a assistência social se integra às demais políticas setoriais, extrapolando os convencionais limites de sua ação isolada e pontual. Preocupa-se também com a qualidade dos benefícios e serviços prestados aos seus destinatários, rompendo com a marca dos serviços pobres para pobres usuários.

A LOAS coloca que as provisões assistenciais sejam prioritariamente pensadas no âmbito das garantias de cidadania sob vigilância do Estado, cabendo a este a universalização da cobertura e garantia de direitos e de acesso para estes serviços, programas e projetos sob sua responsabilidade.

A mudança na concepção da assistência social permite um avanço na passagem de assistencialismo e de sua tradição de não política para o campo de política pública, possibilitando a participação social para a efetivação de direitos e da cidadania. Segundo Sposati (2004, p. 9):

A conquista de direitos humanos e sociais supõe uma revolução político-cultural que provoca mudanças no modo de pensar e agir conservador, ditatorial, não democrático, de concentração de riquezas, intensamente presentes na sociedade brasileira. Estas mudanças geram também impactos na economia, no financiamento público. Sem essa mudança de entendimento nunca no Brasil poderão ser praticados os direitos social e direitos humanos.

Assim, a LOAS vem para exigir práticas democráticas e a participação dos usuários nas decisões a fim de garantir o acesso aos direitos sociais.

A política neoliberal pouco permitiu falar sobre direitos sociais, já que a política prioriza o mercado em detrimento do social, provocando, cada vez mais, novas expressões da questão social.

Na trajetória da Política de Assistência Social, vários movimentos foram organizados na direção de consolidá-la como direito do cidadão e dever do Estado e como política componente da Seguridade Social, que prevê a universalidade de cobertura no campo de proteção social, tornado política não contributiva.

A política da assistência social deve ser responsável por um conjunto de provisões no sentido de prevenir e superar formas de exclusão social.

Para que os direitos sejam efetivados é necessário que os profissionais realizem suas ações de forma a atender as famílias em sua totalidade, respeitando a singularidade de cada membro.

No próximo item iremos enfatizar sobre a Política de Assistência Social criada em 2004 e por que Assistência Social é política de proteção social.

2.1 POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL COMO POLÍTICA DE PROTEÇÃO

A Seguridade Social é um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, que tem como objetivo assegurar ao trabalhador o direito à saúde, à previdência e à assistência social.

A idéia primordial nos três ramos que a envolve é de natureza social, buscando promover o bem-estar dos indivíduos diante da sociedade, dar a suas famílias tranqüilidade, no caso, se ocorrer invalidez, morte ou outro evento, para que o nível de vida não seja diminuído, suprimindo as necessidades básicas dessas pessoas e mantendo a qualidade de vida. Embora alguns autores continuem a dizer que o Direito Previdenciário, ou seja, Direito da Seguridade Social, ainda faz parte do Direito do Trabalho, o Direito da Seguridade Social distingui-se do Direito do Trabalho, conforme descreve Martins (1999, p. 39):

As duas matérias têm por fundamento proteger o trabalhador ou o empregado. A Seguridade Social tem objetivo mais amplo: proteger o homem como indivíduo, mas precisamente como segurado, independente do tipo de trabalho que seja.

O correto seria que as necessidades dos trabalhadores de remuneração ou até assistência médica, que são decorrentes do sistema da Seguridade Social, fossem independentes de contribuição, como ocorre em outros países. Porém, em relação à

Previdência Social é necessário contribuição do segurado, mas em relação à Assistência Social, esta é desnecessária.

A Saúde abrange uma política social e econômica destinada a minimizar os riscos de doenças e outros agravos proporcionando serviços e ações para a recuperação e proteção do indivíduo. Quanto a Saúde, Aristeu de Oliveira (2000, p.16) pontua que:

Cabe ao Estado reduzir o risco de doença e de outros agravos. Cabe também ao Estado garantir o acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. A organização das atividades de saúde obedecerá aos seguintes princípios e diretrizes:

- acesso universal igualitário;
- provimento das ações e serviços por meio de rede regionalizada e hierarquizada, integrados em sistema único;
- descentralização, com direção única em cada esfera de governo;
- atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas;
- participação da comunidade na gestão, fiscalização e acompanhamento das ações e serviços de saúde;
- participação da iniciativa privada na assistência à saúde, obedecidos aos preceitos constitucionais.

A Constituição de 1988 tratou da saúde, como espécie da Seguridade Social, sendo que é um direito de todos e dever do Estado, não excluindo também o dever das pessoas, da família, das empresas e da sociedade em geral, pois é um direito fundamental do ser humano.

A Previdência Social oferece cobertura de contingências decorrentes de doença, velhice, morte, invalidez, desemprego e proteção à maternidade, mediante contribuição, concedendo os seguintes benefícios e serviços: auxílio-doença, aposentadoria por invalidez, aposentadoria por velhice, aposentadoria especial, aposentadoria por tempo de serviço, auxílio-natalidade, pecúlio, assistência financeira, pensão, auxílio-reclusão, auxílio-funeral, assistência médica, assistência alimentar, assistência habitacional, assistência complementar, assistência reeducativa e de readaptação profissional. Martins (1999, p. 39) ainda coloca que:

O Direito Previdenciário nasce com o Direito do Trabalho, tendo por objetivo minorar as diferenças de classes, de modo a assegurar uma vida digna ao trabalhador. Teve, também, por intuito, diminuir as diferenças sociais entre os trabalhadores e distribuir renda.

A Previdência Social consiste, portanto, em uma forma de assegurar ao trabalhador, com base no princípio da solidariedade, benefícios ou serviços quando seja atingido por uma contingência social. Entende-

se, assim, que o sistema é baseado na solidariedade humana, em que a população ativa deve sustentar a inativa, os aposentados. As contingências sociais seriam justamente o desemprego, a doença, a invalidez, a velhice, a maternidade, a morte etc.

O atual sistema de Seguridade Social aperfeiçoa, por meio da previdência social, a idéia do século passado no tocante à solidariedade das pessoas e das gerações no seio do sistema liberal.

A Assistência Social é destinada a atender as pessoas que nunca contribuíram para o sistema, oferecendo programas, projetos e benefícios como por exemplo, o Benefício de Prestação Continuada.

A LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social, tem um papel relevante no conceito de Seguridade Social, segundo Murad,1993 (apud Boschetti, 2006):

A Lei Orgânica da Assistência Social, associada à previdência e à saúde, representa um avanço importante na construção do conceito de seguridade social instituído pela Constituição de 1988. Ela apresenta características democráticas incontestáveis, e os serviços sociais que ela prevê constituem um embrião de propriedade social que abre a possibilidade de ampliação dos direitos sociais. Mas o complexo previdenciário-assistencial não supera a tradicional clivagem entre capazes e incapazes, que continua dominante e chega a ser reforçada. A legislação previdenciária e assistencial reforça que o trabalho serve de base, de unidade de medida e até mesmo de critério de definição de quem não tem direitos.

Antigamente não existia legislação sobre a Assistência Social. Esta era estudada em conjunto com a Previdência Social. Entendia-se que era uma das divisões do Direito do Trabalho, sendo estudada juntamente com este. Portanto, não existia autonomia da Assistência Social em relação ao Direito do Trabalho. Hoje, a Assistência Social não é parte do Direito Social ou do Direito do Trabalho, e sim uma das espécies do Direito da Seguridade Social. Conforme prescreve Martins (1999, p. 450):

É prestada a Assistência Social a quem dela necessitar. Independente, portanto, de contribuição do próprio beneficiário à seguridade social. Entretanto há necessidade de um custeio geral para o sistema. Diferencia-se, assim, da Previdência Social, pois nesta há necessidade de contribuição para obter seus benefícios. Está, portanto, a Assistência Social mais próxima da idéia da Seguridade Social, em que não se necessita pagar contribuição para obter um

benefício ou serviço. Os benefícios assistenciários serão, porém, aqueles previstos em lei e não outros.

A Assistência Social originou-se na assistência pública, na qual o Estado é que deveria propiciar condições mínimas de sobrevivência aos que não tem condições de subsistir, entretanto ela não é prestada somente pelas entidades estatais, mas também pelas particulares, como as instituições de beneficência e de assistência social.

2.2 O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

A IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro de 2003, abordou como principal deliberação a construção e implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, previsto na LOAS, para dar efetividade à assistência social como política pública. Mas a consolidação da assistência social como política pública e direito social exige muitos enfrentamentos e desafios.

A Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004, p. 41), pontua que:

O SUAS tem como missão ampliar a rede de assistência social brasileira e eliminar os resquícios de assistencialismo e clientelismo ainda existentes. Regula o território nacional e federal, buscando romper com a fragmentação das ações e com o assistencialismo.

Assim, a Política Nacional de Assistência Social vem organizar o SUAS pretendendo montar uma rede de serviços sócio-assistenciais integrada e financiada entre os níveis de governo Federal, Estadual e Municipal.

O Sistema Único de Assistência Social estabelece uma política que prevê ações voltadas para o fortalecimento da família, com uma organização participativa e descentralizada da assistência social, efetivando os direitos sócioassistenciais. Para que eles sejam acessados é necessário que as ações sejam articuladas em rede, com a finalidade de atender a família em sua totalidade, garantindo serviços permanentes e continuados.

Conforme a Política Nacional de Assistência Social (2004, p.181) e a Norma Operacional Básica (NOB), o SUAS busca romper a fragmentação programática, a fragmentação entre as esferas de governo e a de ações por categorias e segmentos sociais.

A Política Nacional de Assistência Social (2004, p. 31) mostra que a proteção social busca o desenvolvimento humano e social e os direitos de cidadania e tem o dever de garantir as seguintes seguranças: a acolhida; a sobrevivência; o convívio familiar, comunitário e social; o desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social; e a segurança de rendimento. E tem por princípios a matricialidade sociofamiliar, a territorialização, a proteção pró-ativa, a integração à seguridade social e a integração às políticas sociais e econômicas.

A segurança da acolhida opera com a provisão de necessidades humanas que começam com os direitos a abrigo, alimentação e vestuário, próprios a vida humana em sociedade. Pode acontecer de alguns indivíduos não conseguirem conquistar durante toda a vida, ou por um período dela, a autonomia destas provisões básicas, como exemplo, pela idade, ou por alguma deficiência ou uma restrição momentânea ou contínua da saúde física ou mental.

Entende-se por segurança do convívio ou segurança familiar que é uma das necessidades a ser preenchida pela política de assistência social. Isto supõe a não aceitação de situações de reclusão, de situações de perda das relações. É na relação que o ser humano cria sua identidade e reconhece a sua subjetividade.

A segurança do rendimento não é somente a compensação do salário mínimo inadequado, mas a garantia de que todos tenham uma forma monetária de garantir sua sobrevivência, independente de suas limitações para o trabalho ou do desemprego. Isso pode ocorrer com famílias numerosas, famílias desprovidas das condições básicas para sua reprodução social em padrão digno e cidadão, idosos, desempregados e pessoas com deficiência.

Assim, a Política Nacional de Assistência Social marca sua especificidade no campo das políticas sociais, pois configura responsabilidades de Estado próprias a serem asseguradas aos cidadãos brasileiros.

A Proteção Social de Assistência Social consiste em um conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios pautados no Sistema Único de Assistência Social de forma a garantir a prevenção e redução dos impactos das necessidades sociais e naturais do ciclo da vida das famílias empobrecidas, que busque a dignidade humana, tendo como núcleo básico para essas famílias a sustentação afetiva, biológica e relacional.

A Proteção Social é direito de quem dela necessitar, ela dá atenção às famílias que se encontram em uma situação vulnerável, vitimizadas, a partir do seu cotidiano e que tenham um histórico de fragilidades. É uma garantia de inclusão a todos os cidadãos que se encontram em situação de vulnerabilidade e/ou em situação de risco, inserindo-os na rede de

Proteção Social.

Com isso, buscando atender as famílias, visando a efetivação da cidadania e a democracia, facilitando o acesso aos bens e serviços, assegurados pela LOAS. Esses atendimentos serão efetuados através de uma rede de proteção social, atendendo as famílias de forma unificada.

2.2.1 PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

De acordo com a PNAS (2004), são funções da Assistência Social: a proteção social hierarquizada entre proteção social básica e especial, a vigilância social e a defesa dos direitos socioassistenciais.

A proteção social básica tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições além do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se a população que se encontra em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação de acesso aos serviços públicos e ausência de renda, fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social. Fundamenta-se nos princípios da matricialidade sócio familiar, no qual a família é o núcleo social básico de acolhida, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social.

Para o alcance dos objetivos é preciso um conjunto de ações viabilizando o acesso aos benefícios, serviços, programas e projetos que alcancem resultados efetivos.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004, p.34), a proteção social básica:

Prevê o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada. Deverão incluir as pessoas com deficiências e ser organizadas em rede, de modo a inseri-las nas diversas ações ofertadas. Os benefícios, tanto de prestação continuada como os eventuais, compõem a proteção social básica, dada à natureza de sua realização.

Nesse sentido, a Política Pública de Assistência Social se desenvolve de forma integrada às políticas setoriais, enfatizando as desigualdades socioterritoriais, buscando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender

contingências sociais e a universalização dos direitos sociais.

Os serviços, programas e projetos citados devem ser cofinanciados pelas três instâncias de governo, articuladas pelo Sistema Único de Assistência Social.

Devemos ressaltar o Programa de Atenção Integral à Família (PAIF) que é ofertado no CRAS. É um serviço continuado de proteção social básica, que pactuado e assumido pelas diferentes esferas de governo, provocou efeitos concretos na sociedade brasileira. Os serviços e ações do PAIF não poderão ser terceirizados, integrando a rede de serviços de ação continuada da Assistência Social, financiada pelo Governo Federal. Os serviços de proteção social básica serão oferecidos pelo Centro de Referência Social – CRAS e poderão ser realizados em outras unidades básicas e públicas de assistência social ou executados pelas entidades de assistência social, conveniadas para tal.

2.2.2 PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

A realidade brasileira nos mostra que existem famílias com as mais diversas situações sócio-econômicas que induzem à violação dos direitos de seus membros, em especial, de suas crianças, adolescentes, jovens, idosos e pessoas com deficiência. Constata-se a geração de outros fenômenos como, por exemplo, pessoas em situação de rua, migrantes, idosos abandonados que estão nesta condição não pela ausência de renda, mas por outras variáveis da exclusão social. Percebe-se que estas situações se agravam justamente nas parcelas da população onde há maiores índices de desemprego.

Sendo assim, a rede de proteção social especial tem por objetivos prover atenção sócioassistencial a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situações de trabalho infantil, entre outros. (NOB, 2005, p.18)

Assim, as linhas de atuação com as famílias em situação de risco devem abranger desde o provimento de seu acesso a serviços de apoio e sobrevivência até sua inclusão em redes sociais de atendimento e de solidariedade.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004, p.38):

As situações de risco demandarão intervenções em problemas especiais e, ou, abrangentes. Nesse sentido, é preciso desencadear

estratégias de atenção sócio-familiar que visem à reestruturação do grupo familiar e a elaboração de novas referências morais e afetivas, no sentido de fortalecê-lo para o exercício de suas funções de proteção básica ao lado de sua auto- organização e conquista de autonomia. Longe de significar um retorno á visão tradicional, e considerando a família como uma instituição em transformação. A ética da atenção da proteção especial pressupõe a cidadania, o reconhecimento do grupo familiar com referência afetiva e moral e a reestruturação das redes de reciprocidade social.

Com isso, a ênfase da proteção social especial deve priorizar a reestruturação dos serviços de abrigamento dos indivíduos que, por uma série de fatores, não contam mais com a proteção e o cuidado de suas famílias, para as novas modalidades de atendimento. A história dos abrigados e asilo é antiga no Brasil. A colocação de crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e idosos em instituições para protegê-los ou afastá-los do convívio familiar e social foi, durante muito tempo, materializada em grande número de pessoas, que lá permaneciam por longo período. Mas hoje, com a proteção social especial, a população em situação de rua será priorizada através de serviços que possibilitem a organização e de um novo projeto de vida, visando criar condições para que adquiram referências na sociedade brasileira, enquanto sujeitos de direito.

A Política Nacional de Assistência Social (2004, p.39), revela que os serviços de proteção especial têm estreita interface com o sistema de garantia de direitos exigindo, muitas vezes uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos do Executivo.

Sendo assim, são serviços que requerem acompanhamento individual e maior flexibilidade nas soluções protetivas. Da mesma forma, comportam encaminhamentos monitorados, apoios e processos que assegurem qualidade na atenção protetiva e efetivamente na inserção almejada.

A proteção social especial se subdivide em: Proteção Social Especial de Média Complexidade e a Proteção Social Especial de Alta Complexidade.

São considerados serviços de média complexidade aqueles que oferecem atendimento ás famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. Neste sentido, requerem maior estruturação técnico-operacional e atenção especializada e mais individualizada e/ou acompanhamento sistemático e monitorado, tais como:

- ☐☐ Serviços sócioassistenciais no domicílio ou de proteção a família no domicílio;
- ☐☐ Serviço sócioassistencial no domicílio;
- ☐☐ Serviço de referência e apoio a habilitação e reabilitação social de pessoas com deficiência;
- ☐☐ Serviço especializado de proteção a pessoa em situação de violência;
- ☐☐ Proteção em situação de calamidade pública e de emergência;
- ☐☐ Serviço de acompanhamento social ao adolescente em medida sócioeducativa de Liberdade Assistida (L.A);
- ☐☐ Serviço de acompanhamento social a adolescente em medida sócioeducativa de PSC.

A proteção especial de média complexidade envolve também o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), visando à orientação e o convívio sócio-familiar e comunitário. Difere-se da proteção básica por se tratar de um atendimento dirigido às situações de violação de direitos.

Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral, moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar, ou comunitário, tais como:

- ☐☐ Serviço de acolhida em família acolhedora para crianças e adolescentes;
- ☐☐ Serviço de acolhida em abrigo para crianças e adolescentes;
- ☐☐ Serviço de acolhida em repúblicas para jovens;
- ☐☐ Serviço de acolhida em repúblicas para idosos;
- ☐☐ Serviço de acolhida em família acolhedora para idosos;
- ☐☐ Serviço de acolhida em abrigo para idosos;
- ☐☐ Serviço de acolhida em abrigo para cuidados especiais;
- ☐☐ Serviço de acolhida em abrigo para mulheres;
- ☐☐ Serviço de acolhida em albergue para adultos e famílias.

Apresentados os tipos de proteção Social existentes, voltaremos a falar sobre a Proteção Social Básica e o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS.

2.3 CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS

O Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é uma unidade pública estatal, que efetiva os direitos dos usuários. O CRAS é a “porta de entrada” dos usuários à rede de Proteção Social Básica do SUAS. Eles são inseridos nos territórios vulneráveis onde se concentram bolsões de pobreza identificados através de pesquisas, e tem como meta abranger um total de até 1000 famílias por ano.

O CRAS oferta serviços de proteção social básica, organiza e coordena a rede de serviços sócio-assistenciais, locais da política de assistência social.

A Política Nacional de Assistência Social (2004, p. 36) afirma que:

O CRAS atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, visando a orientação e o convívio sócio-familiar e comunitário. Nesse sentido é responsável pela oferta do programa de Atenção Integral às Famílias. Na proteção básica, o trabalho com famílias deve considerar novas referências para a compreensão dos diferentes arranjos familiares, superando o reconhecimento de um modelo único baseado na família nuclear, e partindo do suposto de que são funções básicas das famílias: prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais; de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado.

Desta forma o grupo familiar pode ou não ser capaz de desempenhar suas funções básicas. É importante destacar que esta capacidade se concretiza não de uma forma ideal e sim de sua relação com a sociedade, como se organizam internamente, quais são os seus valores, bem como, a família como grupo cidadão. Assim, releva-se que a intervenção na família precisa considerar sua singularidade, sua vulnerabilidade no contexto social, seus recursos simbólicos e afetivos, e a disponibilidade para se transformar e dar conta de suas atribuições.

O CRAS também é responsável por prestar informação e orientação para a população da área a qual abrange, articular com a rede de proteção social local os direitos à cidadania,

manter ativo serviço de vigilância da exclusão social na produção, sistematização e divulgação de indicadores da área de abrangência do CRAS.

Destacamos que o CRAS, com a orientação do gestor municipal de Assistência Social, realiza:

...o mapeamento e a organização da rede socioassistencial de proteção básica e promove a inserção das famílias nos serviços de assistência social local. Promove também o encaminhamento da população local para as demais políticas públicas e sociais, possibilitando o desenvolvimento de ações intersetoriais que visem a sustentabilidade, de forma a romper com o ciclo de reprodução intergeracional do processo de exclusão social, e evitar que estas famílias e indivíduos tenham seus direitos violados, recaindo em situações de vulnerabilidade e riscos.

A Norma Operacional Básica de Assistência Social – NOB (2005, p.26), coloca o número mínimo de CRAS de acordo com o porte do município:

- Pequeno Porte I – município de até 20.000 habitantes/ 5.000 famílias – mínimo de 1 CRAS para até 2.500 famílias referenciadas;
- Pequeno Porte II – município de até 20.001 a 50.000 habitantes/ de 5.000 a 10.000 famílias – mínimo de 1 CRAS para até 3.500 famílias referenciadas;
- Médio Porte – município de 50.001 a 100.000 habitantes/ de 10.000 a 25.000 famílias – mínimo de 2 CRAS, para cada um para até 5.000 famílias referenciadas;
- Grande Porte – município de até 100.001 a 900.000 habitantes/ de 25.000 a 250.000 famílias – mínimo de 4 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas;
- Metrópole – município de mais de 900.000 habitantes/ mais de 250.000 famílias – mínimo de 8 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas.

O Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), através do documento Orientações Técnicas para o Centro de referência de Assistência Social (2006, p.14), pontua que:

- CRAS em território referenciado por até 2.500 famílias, capacidade de atendimento de até 500 famílias/ano;

- CRAS em território referenciado por até 3.500 famílias, capacidade de atendimento de até 750 famílias/ano;
- CRAS em território referenciado por até 5.000 famílias, capacidade de atendimento de até 1.000 famílias/ano.

Segundo o Guia do Ministério do Desenvolvimento Social – MDS (2005, p.8), o espaço físico do CRAS tem que ser compatível aos serviços ofertados. O espaço físico tem que ter, no mínimo, três salas, sendo a recepção, uma sala ou mais para entrevista e uma sala de reunião para grupo de família, além das áreas convencionais de serviços. O ambiente do CRAS deve ser acolhedor, para facilitar a expressão de necessidades e opiniões, com espaço para atendimento individual, assim garantindo a privacidade dos usuários, preservando a integridade das famílias. Deve prever meios e instrumentos de informação, comunicação e acolhida do usuário e seus familiares, inclusive para crianças e adolescentes. É recomendável a disponibilização de linha telefônica e computador conectado à rede internet, permitindo agilidade de procedimentos e de registro de dados. Deve ter em um local visível, mapa do território de abrangência do CRAS, indicando sua localidade e a dos demais serviços disponíveis no território e nas proximidades.

O CRAS deve ter uma equipe composta por profissionais, preferencialmente do quadro próprio do município, e minimamente dimensionados por categoria profissional. De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), No documento Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (2006, p.20):

Cada CRAS deve ter um coordenador, deve ser um profissional com formação e prática na área social, com nível superior completo, com facilidade de comunicação, experiência em trabalho coletivo, com perfil gerencial e de liderança. É recomendável que seja um técnico do órgão local (Secretária de Assistência Social ou órgão congênere).

O CRAS desenvolve as seguintes ações segundo o Guia de Orientação (2005, p.21):

- Entrevista familiar;
- Palestras voltadas à comunidade ou à família, seus membros e indivíduos; grupo oficina de convivência e de trabalho sócio-educativo para famílias, seus membros e indivíduos;
- Ações de capacitação e de inserção produtiva;

- Campanhas sócio-educativas;
- Encaminhamentos e acompanhamentos de famílias, seus membros e indivíduo;
- Reuniões e ações comunitárias;
- Articulação e fortalecimento de grupos sociais locais;
- Atividades lúdicas nos domicílios com famílias em que haja criança com deficiência;
- Produção de material para capacitação e inserção produtiva, para oficinas lúdicas e para campanhas sócio-educativas, tais como vídeos, brinquedos, materiais pedagógicos e outros destinados aos serviços sócio-assistenciais;
- Deslocamento da equipe para atendimento de famílias em comunidades quilombolas, indígenas, em calhas de rios e em zonas rurais.

De acordo com a Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004, p.36), o CRAS intervém junto às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade no seu contexto comunitário, visando à orientação e o convívio familiar e comunitário.

O Serviço Social busca, no dia-a-dia minimizar as diferenças postas na vida das famílias, através de articulações de defesa dos seus direitos, apoio à família, prevenção, orientação, prestação de serviços, direcionado a melhoria da qualidade de vida das pessoas e a construção de uma sociedade mais justa e solidária.

O assistente social tem como objeto de intervenção as expressões da questão social e a função de criar serviços que atendam às necessidades sociais, a partir das demandas emergentes do cotidiano. Exige-se do profissional competência nos âmbitos ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo para exercer sua função, conforme pontua Yamamoto (1998, p.56):

O Serviço Social é uma profissão eminentemente interventiva que busca atender as demandas imediatas que a sociedade nos coloca. Tem compromisso com a justiça social, com a efetivação dos direitos de cidadania da população, que cotidianamente são excluídas, sendo importante a reflexão sobre esses, buscando alternativas frente a questão social que vivenciamos, pois todos são sujeitos as ações e objetos passivos.

O profissional necessita conhecer a realidade na qual desenvolverá sua prática, aprofundar seus conhecimentos, a fim de que sua prática contribua com a liberdade dos sujeitos sociais, e os mesmos conquistem sua autonomia de cidadãos que possuem direitos.

Como Faleiros (2000, p.35) nos coloca que:

O assistente social deve realizar junto às famílias um trabalho sócio educativo para o fortalecimento das relações familiares, melhorando a estrutura interna da família e a consolidação de seus vínculos afetivos.

O assistente social é o profissional com inserção privilegiada no SUAS e, conseqüentemente nos CRAS . É preciso, portanto que ele tenha clareza das transformações ocorridas com as famílias, diante da sociedade globalizada, em especial as famílias empobrecidas, vitimas da miséria, da fome, do desempregado, as quais procuram através do CRAS suprir suas expectativas.

Tem grande importância relatar que o Projeto Ético Político do Serviço Social frente ao processo de trabalho é a materialização dos princípios éticos. O assistente social tem que ir em busca de liberdade na luta pela equidade, ele garante o acesso a direitos, sua meta é a justiça social, consolidar os direitos humanos, ensina a cidadania, contribui a fortalecer a democracia. Deve lutar por uma nova sociedade reconhecendo a existência do pluralismo, tem que aceitar as diferenças sem discriminação eliminando o preconceito, prestar serviços de qualidade e sempre buscar sua capacitação continuada, para assim estar eliminando as expressões da questão social, mostrando que a vida das pessoas pode ser menos desigual. O assistente social tem também como desafio transformar o seu espaço de trabalho, pois no ambiente de trabalho existe a relação entre o público e o privado.

O assistente social tem que ser crítico, ser bem informado, estar sempre se atualizando e ter competência, para que possa realizar uma boa intermediação diante do redimensionamento das questões sociais apresentadas no dia-a-dia dentro desta instituição, sendo que estas expressões estão ligadas ao histórico-político, social e cultural da sociedade, devido às ideologias que prevalecem diante do sistema capitalista.

Com isso verificamos as transformações e os avanços que ocorreram na Política de Assistência Social, instigando a idéia de desvelar se o CRAS em dois anos de existência no município de Pederneiras vem cumprindo com as suas atribuições.

3. O CENÁRIO E A METODOLOGIA DA PESQUISA

Com o objetivo de desvendar os resultados da ação do CRAS junto às famílias

atendidas, este capítulo apresentará o cenário de estudo: o município de Pederneiras e o CRAS de Pederneiras do bairro Cidade Nova, bem como a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa.

3.1 APRESENTAÇÃO DO MUNICÍPIO DE PEDERNEIRAS

O município de Pederneiras cujo significado é Pedra de Fogo tem aproximadamente uma população de 40 mil habitantes, é considerado um município de pequeno porte, sua taxa de crescimento pontua 1,34 e de urbanização 94,3%. O IDH corresponde a 0,780.

O município situa-se em posição bem central do Estado de São Paulo, ocupando uma área de 743 Km², segundo o Censo de IBGE de 2000. Possui três distritos: Guaianás, Vanglória e Santelmo. Possuindo uma concentração de 93,1% de sua população na zona urbana e 6,8% na zona rural, tendo ainda como principal meio de subsistência o trabalho nas lavouras, sendo 94% cana de açúcar, 2,5% na agricultura de laranja, 1,6% café e 0,4% no algodão.

Possuem aproximadamente 154 estabelecimentos industriais, distribuídos entre os ramos de mecânica, química, minerais não metálicos, beneficiamento de produtos agrícolas, artefatos de madeira, confecções e outros. Destaca-se as fábricas: Equipamentos de Construção Ltda. (Volvo), Torque, Quintela, AB/Brasil, Caramuru, Coimbra, Thermic, Pedertractor, Cartonagem Salinas, várias confecções e indústria de induzidos que possui cerca de 100 empresas e emprega 10% da população. Não se pode esquecer que as pequenas indústrias contribuem em muito para o desenvolvimento da cidade, além de gerarem muitos empregos.

O ensino no município é proporcionado por 09 escolas estaduais de primeiro e segundo graus, 03 escolas municipais de ensino fundamental, 13 escolas de educação infantil (maternal, Jardim I, Jardim II e Pré) mantidas pela Prefeitura Municipal, escolas com cursos técnicos, ensino supletivo que funciona na E.E.P.G. "Eliazar Braga", prédio tombado pelo patrimônio histórico. Há ainda escolas de línguas e de informática e 5 creches, sendo três municipais e 2 mantidas por entidades sócio-assistenciais. A cidade possui ainda 03 faculdades: Uniararas e Facinter com ensino a distância e a FGP presencial.

O município possui 10 unidades básicas de saúde que atendem gratuitamente a população, possui ainda, um Centro de Especialidades Odontológicas que beneficia

aproximadamente 1000 pessoas todos os meses e um Centro de atenção à saúde da mulher, que tem como especialidade a ginecologia e obstetrícia. Os indicadores sociais apontam que em Pederneiras, dos 9.885 domicílios permanentes, 454 (4,6%) destes possuem em média uma renda per capita inferior a $\frac{1}{4}$ salário mínimo e 850 (8,6%) estão na faixa entre $\frac{1}{4}$ a $\frac{1}{2}$ salário mínimo, totalizando 1.304 domicílios cujas famílias encontram-se em situação de pobreza. Exigem-se ações urgentes com relação à política de enfrentamento à pobreza, no sentido de reverter às expressões da questão social, que são o desemprego, miserabilidade, evasão escolar, violência, drogadição, entre outras.

O município está trabalhando para a efetivação da nova Política de Assistência Social, onde já tem implantado uma unidade do Centro de Referência de Assistência Social no bairro Cidade Nova, com um índice elevado de vulnerabilidade.

3.2 POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM PEDERNEIRAS

No município de Pederneiras, o órgão gestor dentro do cenário da nova Política de Assistência Social, e a função de prover e gerenciar os serviços sócioassistenciais, para que sejam executados com eficácia, conforme previsto na Política De Assistência Social. Ele propõe políticas mediante as demandas apresentadas e tem como competência a organização dos serviços prestados.

O Departamento de Assistência e Desenvolvimento Social está buscando a gestão plena no qual o município tem a gestão total das ações de assistência social. O gestor ao assumir a responsabilidade de organizar a proteção social básica e especial em seu município, deve prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, além de proteger as situações de violação de direitos existentes no município.

A efetivação dos direitos sociais e a inclusão social, a partir das demandas emergentes do cotidiano, serão os maiores desafios do Órgão Gestor da Assistência Social.

A prioridade da Assistência Social em Pederneiras é a descentralização e ampliação de programas, projetos e prestação de serviços para estimular a prática da cidadania com atividades e eventos culturais, artísticos, ações sociais, projetos de geração de renda, sócio-educativos, complementação escolar, concessão de benefícios entre outros que se fizerem necessários para a efetivação do CRAS, com vista à inclusão social.

De acordo com a LOAS, os direitos sócio-assistenciais ou de assistência social, enquanto direitos de cidadania, se fundamentam nos direitos sociais, e não se restringem à pobreza: “compreendem benefícios e serviços de assistência social oponíveis contra o Estado, estabelecidos ou às vezes, em processo de consolidação, sempre derivados da Constituição Federal e da LOAS e concernentes, primordialmente, às iniciativas estatais concentradas na proteção social, vigilância social e defesa de direitos dos usuários da Assistência social, com fundamento na dignidade da pessoa humana”.

Tem como um de seus objetivos a ampliação da rede de proteção social básica e especial integrando os serviços, programas, projetos e atividades, inter-relacionando-os em torno de objetivos e tarefas comuns; facilitando o acesso dos usuários aos órgãos e serviços; diminuindo a burocracia do atendimento; satisfazendo as demandas com maior rapidez; instituindo a co-responsabilidades de cada serviço envolvido.

O município de Pederneiras desenvolve vários programas e serviços de acordo com a Política de Assistência Social:

O serviço de convivência infante – juvenil denominado "Aprendendo a Crescer" atende crianças e adolescentes de 07 a 14 anos e 11 meses, de ambos os sexos, em situação de risco social e pessoal, com dificuldades escolares e provenientes de famílias com renda mensal de até 2 salários mínimos e as atividades desenvolvidas são divididas em duas unidades, que são unidade I de 07 a 11 anos e 11 meses e a unidade II de 12 a 14 anos e 11 meses.

O serviço propicia às crianças e jovens de 07 a 14 anos e 11 meses, em conjunto de atividades voltadas ao apoio escolar, à cultura, ao esporte, ao lazer e à cidadania, os projetos que visam desenvolver tais atividades chamadas genericamente "após a escola", vem se tornando hoje e poderá evoluir para um programa integrante de educação de juventude.

Para uma sociedade profundamente abalada pela crescente violência urbana, que resulta do enfraquecimento dos valores morais, éticos e religiosos que alicerçam a base social das instituições, a implantação de ações que objetivam resgatar estes valores indica que há um caminho que poderá nos conduzir a tão desejada paz social.

O número de inscritos nos serviços tem crescido ano a ano e os resultados são progressivamente mais animadores. Justifica-se tal procura, pois são de entusiasmar os resultados obtidos, quer no que se refere ao desempenho escolar formal, quer no desempenho físico e psíquico, quer quanto à integração na vida comunitária, ao repúdio ao uso de drogas. Hoje atendemos 48 alunos de 07 a 11 anos e 11 meses e 60 alunos de 12 a 14 anos e 11 meses.

Tem como objetivo geral oferecer um conjunto de ações complementares à escola e de

apoio psicossocial e sócio familiar a crianças e adolescentes na faixa etária de 7 a 14 anos e 11 meses, prioritariamente aqueles em situação de risco pessoal e social, provenientes de famílias com até 2 salários mínimos, incluindo os portadores de deficiência. Tem como objetivos específicos: fortalecer as relações pessoais, familiares e sociais; propiciar condições para o acesso, permanência e/ou retorno à escola, contribuindo para o sucesso escolar das crianças e adolescente; possibilitar o acesso das crianças, adolescentes e respectivas famílias à rede de serviços pública e privada; realizar ações conjuntas com demais serviços ou programas municipais/estaduais/federais, visando oferecer às crianças, adolescentes e suas famílias, condições propícias para o desenvolvimento social, minimizando ou anulando sua condição de exclusão; desenvolver ações centradas na família, por ser esta o núcleo essencial à constituição de vínculos afetivos importantes, informando e apoiando os pais para desempenharem com competência seu papel de educadores; oferecer atividades coordenadas entre si, atendendo às necessidades e interesses, das crianças e adolescentes, de acordo com sexo, faixa etária, condições de vida e grau de desenvolvimento físico e mental.

O serviço de convivência para jovens denominado "Despertar" surgiu da necessidade de atenção a uma faixa etária de 15 a 17 anos e 11 meses, que representa uma parcela significativa da população do Município de Pederneiras, basicamente mais vulnerável, que muitas vezes se sente excluída dos meios disponíveis para sua formação profissional, ou seja, ao seu direito adquirido à educação, a cultura, etc. E para se fazer cumprir um dos princípios fundamentais do ECA, na consolidação da proteção Integral e da prioridade absoluta de atenção ao adolescente.

A meta de atendimento é de 50 jovens divididos em 02 turmas (manhã/tarde) de ambos os sexos, em oficinas de marcenaria, corte e costura, instalação elétrica residencial e artesanato, na faixa etária de 15 a 17 anos e 11 meses.

O objetivo geral é oferecer aos adolescentes na faixa etária de 15 a 17 anos e 11 meses, noções de profissionalização, autopromoção e de cidadania. E os objetivos específicos são: contribuir para o desenvolvimento individual e social do adolescente; veicular informações para os adolescentes, inseridos no programa, buscando esgotar ou desenvolver valores, direitos e deveres de cidadania e postura profissional; desenvolver ações de parceria com a escola, buscando a reinserção e permanência do adolescente na mesma; buscar parcerias com empresários, com o objetivo da inserção dos adolescentes ao mercado de trabalho formal.

O serviço de Capacitação tem convênio com a SENAI, são cursos rápidos com duração

de 03 meses e no final do curso o aluno recebe certificado do SENAI, é realizado na Casa da Solidariedade, e os cursos oferecidos são informática, eletricitista residencial e hidráulica. Esses curso são oferecidos para pessoas com idade acima de 16 anos de ambos os sexos. Esse curso surgiu a partir de um grande porcentual da população do município não ter qualificação profissional.

O serviço de Geração de Renda surgiu pelo grande excedente da população desempregada na comunidade e da demanda existente, busca dar uma resposta positiva ou alternativa através de cursos de curta duração, para preparação eficiente de pessoas que por diversas razões se encontram em situação de desemprego, objetivando a inserção desse profissional no mercado de trabalho.

Oferecendo a população interessada em cursos rápidos de qualificação ou requalificação á pessoas desempregadas, na busca de ampliar o leque de oportunidades e/ou o grau de empregabilidade no setor formal ou informal, indicando assim novas alternativas de geração de empregos e renda abrangendo todos os segmentos de nossa população.

Os cursos oferecidos são corte e costura, pesponto, artesanato, bijuterias e padaria artesanal. Esses cursos são oferecidos para ambos os sexos, para jovens de 18 a 24 anos e adultos de 25 a 59 anos. A meta de atendimento é de 10 alunos por turma em cada oficina.

Os Programas de transferência de renda abrangendo o Bolsa Família, Ação Jovem, Renda Cidadã, PETI.

O Programa Bolsa Família (PBF) é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de pobreza (com renda mensal por pessoa de R\$ 60,01 a R\$ 120,00) e extrema pobreza (com renda mensal por pessoa de até R\$ 60,00), de acordo com a Lei 10.836, de 09 de janeiro de 2004 e o Decreto nº 5.749, de 11 de abril de 2006.

O Programa Bolsa Família integra o Fome Zero, que visa assegurar o direito humano à alimentação adequada, promovendo a segurança alimentar e nutricional e contribuindo para a erradicação da extrema pobreza e para a conquista da cidadania pela parcela da população mais vulnerável à fome.

O Programa pauta-se na articulação de três dimensões essenciais à superação da fome e da pobreza:

- Promoção do alívio imediato da pobreza, por meio da transferência de renda à família;
- Reforço ao exercício de direitos sociais básicos nas áreas de Saúde e

Educação, por meio do cumprimento das condicionalidades, o que contribui para que as famílias consigam romper o ciclo da pobreza entre gerações;

- Coordenação de programas complementares, que têm por objetivo o desenvolvimento das famílias, de modo que os beneficiários do Bolsa Família consigam superar a situação de vulnerabilidade e pobreza. São exemplos de programas complementares: programas de geração de trabalho e renda, de alfabetização de adultos, de fornecimento de registro civil e demais documentos.

O Bolsa Família unificou os Programas Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Auxílio Gás e Cartão Alimentação. São chamados “programas remanescentes”. Atualmente no município de Pederneiras são beneficiadas 1489 famílias.

São atribuições do Gestor Municipal:

- ☐ Assumir a interlocução entre a prefeitura, o MDS e o estado para a implementação do Bolsa Família e do Cadastro Único. Por isso, o Gestor deve ter poder de decisão, de mobilização de outras instituições e de articulação entre as áreas envolvidas na operação do Programa;
- ☐ Coordenar a relação entre as secretarias de assistência social, educação e saúde para o acompanhamento dos beneficiários do Bolsa Família e a verificação das condicionalidades;
- ☐ Coordenar a execução dos recursos transferidos pelo governo federal para o Programa Bolsa Família nos municípios. Esses recursos estão sendo transferidos do Fundo Nacional de Assistência Social aos fundos de assistência municipal. Assim, o Gestor Municipal do Bolsa Família será o responsável pela aplicação dos recursos financeiros do Programa - poderá decidir se o recurso será investido na contratação de pessoal, na capacitação da equipe, na compra de materiais que ajudem no trabalho de manutenção dos dados dos beneficiários locais, dentre outros;
- ☐ Assumir a interlocução, em nome do município, com os membros da Instância de Controle Social do município, garantindo a eles o acompanhamento e a fiscalização das ações do Programa na comunidade;
- ☐ Coordenar a interlocução com outras secretarias e órgãos vinculados ao próprio governo municipal, do estado e do Governo Federal e, ainda, com entidades não governamentais, com o objetivo de facilitar a implementação de programas complementares para as famílias beneficiárias do Bolsa Família.

O Programa Ação Jovem objetiva beneficiar jovens na faixa etária de 15 a 24 anos, com ensino fundamental e/ou médio incompletos, domiciliados nos setores censitários de alta vulnerabilidade e concentração de pobreza. Transfere diretamente aos jovens apoio financeiro temporário de R\$ 60,00 / mês como incentivo ao retorno e/ou permanência na escola.

O Programa Renda Cidadã também de âmbito estadual tem como objetivo a transferência direta de renda a famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, propiciando apoio financeiro temporário e ações com enfoque sócioeducativo.

O valor do subsídio financeiro é de R\$ 60,00 mês por família. Na Região Metropolitana de São Paulo, com exceção da Capital, este valor é variável podendo chegar a R\$ 95,00 dependendo do número de filhos menor de 15 (quinze) anos de idade.

O subsídio financeiro é creditado mensalmente em agências do Banco Nossa Caixa. A família saca por meio de cartão magnético, pessoal e intransferível.

As famílias selecionadas serão beneficiadas por até 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período, mediante avaliação do técnico responsável pelo atendimento. No município de Pederneiras 60 famílias recebem o Programa Renda Cidadã.

Como critério para inscrição a família terá que:

- Ter residência situada em pólo de intervenção social, definido pelo município;
- Residir no município há 2 (dois) anos;
- Apresentar comprovante ou declaração de endereço onde possa ser localizada;
- Apresentar renda per-capita de até R\$ 100,00 (cem reais);
- Possuir chefe de família com idade mínima de 18 (dezoito) anos, legalmente comprovada;
- Comprovar matrícula e frequência no ensino fundamental, de crianças e adolescentes com idade entre 7 (sete) e 14 (catorze) anos;
- Apresentar carteira de vacinação atualizada referente às crianças com até 5 (cinco) anos;

Como indicadores para avaliação de resultados, são estabelecidos:

- Retorno das crianças e adolescentes à escola;
- Aumento da permanência na escola e diminuição dos índices de evasão escolar;
- Melhoria nas relações familiares/resgate da auto-estima;
- Melhoria da qualidade de vida da família.

O Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI é um programa do governo

federal que tem como objetivo retirar crianças e adolescentes de 07 a 15 anos de idade do trabalho infantil considerado perigoso, ou seja, daquele trabalho que coloca em risco sua saúde e sua segurança.

Seu objetivo é retirar crianças e adolescentes do trabalho perigoso, possibilitar o acesso, a permanência e o bom desempenho de crianças e adolescentes na escola, fomentar e incentivar a ampliação do universo de conhecimentos da criança e do adolescente, por meio de atividades culturais e esportivas, artísticas e de lazer no período complementar ao da escola, ou seja, na jornada ampliada, proporcionar apoio e orientação às famílias por meio da oferta de ações sócioeducativas, promover e implementar programas e projetos de geração de trabalho e renda para famílias. Hoje em Pederneiras o PETI atende 04 crianças.

Poderão ser incluídos no PETI, crianças de 07 a 15 anos que trabalham em atividades perigosas, penosas e etc. As famílias com renda per capita de até meio salário mínimo serão priorizadas, ou seja, aqueles que vivem em situação de extrema pobreza.

O serviço de Habitação é um serviço municipal gerenciado também pelo órgão gestor da assistência social em Pederneiras, que provê a casa própria, é criado com a finalidade de encaminhar soluções duradouras e eficazes para a grave crise habitacional do Município, uma situação que, podendo agravar-se, reclama providências que dotem a municipalidade de instrumentos capazes de absorver as fortes pressões que o aquecimento da demanda tem provocado no seio da sociedade. São utilizados terrenos do Município, resultantes de loteamentos executados em terras já de propriedade da Prefeitura ou que venham a ser desapropriadas para esse fim.

A Prefeitura financia, com pagamentos em parcelas, materiais, a preço de custo, provenientes de produção da Fábrica Municipal de Artefatos de cimento. Os recursos da mão-de-obra serão decorrentes do esforço familiar e da ação comunitária, através de sistema de mutirão e da eventual participação da força de trabalho municipal, quando necessária e oportuna, desde que haja disponibilidade de servidores, ou, ainda, através de empresas contratadas pelos beneficiários em função de financiamento autorizados pelo Sistema de Habitação.

O serviço de convivência para idosos denominado Clube da Terceira Idade Renascer atende pessoas com faixa etária acima de 60 anos e as atividades desenvolvidas são atividades físicas e práticas esportivas uma vez por semana na sede do Clube, atividades culturais e artísticas, atividades de lazer e recreação, fornecimento de refeições, atividade de hidroginástica nas academias conveniadas, realizam bailes, bingos e realizam viagens para diversos lugares. Tem apoio social, como promoção de palestras, dinâmicas de grupo,

reuniões com a comunidade.

O serviço de pronto atendimento tem como objetivo a prestação de serviços sociais as famílias vulneráveis em situação de emergência, priorizando ações de promoção, proteção e recuperação dos indivíduos e da família, através de uma prática humanizada e participativa. Atende crianças de 0 a 12 anos adolescentes/jovens de 13 a 24 anos, adultos de 25 a 59 anos, idosos de 60 anos ou mais, pessoas com deficiência, população de rua, migrante, afro descendentes e família. As ações desenvolvidas são encaminhamento para rede de serviços, oferecimento direto de serviços terapêuticos e outros.

Com a implantação do SUAS – Sistema Único de Assistência Social no município de Pederneiras, ocorreu em março de 2006 a implantação do CRAS no bairro Cidade Nova que tem mais vulnerabilidade e risco social. Trabalham no CRAS dois assistentes social, uma psicóloga, duas estagiárias de serviço social e uma faxineira, o espaço físico tem uma sala de recepção, duas salas de atendimento, uma cozinha, um banheiro.

3.3 AÇÕES DESENVOLVIDAS PELO CRAS DE PEDERNEIRAS

O CRAS oferece atendimento às famílias em relação às necessidades de proteção básica, inserindo-as nas diversas ações ofertadas e executadas pelas esferas municipal, estadual e federal.

O objetivo do CRAS do município de Pederneiras é de prevenir o risco social, fortalecendo os vínculos familiares, comunitários e promovendo a inclusão das famílias e dos cidadãos nas políticas públicas, no mercado de trabalho, na vida em comunidade, assim efetivando os direitos sociais, a inclusão social, a partir das demandas emergentes do cotidiano, melhorando a qualidade de vida dessas pessoas.

O perfil da população usuária é de pessoas de ambos os sexos de todas as idades, a grande maioria em situação de vulnerabilidade pela pobreza, principalmente pela precária renda familiar e dificuldade de acesso a serviços sociais básicas. Inicialmente os atendimentos são feitos através de acolhimento e escuta, após é realizado o estudo sócio-econômico e encaminhamento para a rede sócio- assistencial.

As principais expressões da questão social atendidas no CRAS são o desemprego, precariedade de renda, falta de acesso ao atendimento de saúde, falta ou precariedade de moradia, situação de risco e baixa escolaridade.

Para a efetivação da cidadania são realizados encaminhamentos a serviços sócio-assistenciais, concessão de benefícios eventuais e de transferência de renda, fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários informando, orientando e efetivando o atendimento; elabora junto aos usuários seu plano de emancipação, estimulando os a freqüentarem os grupos de atendimento psicossocial e os cursos de geração de renda, realiza visitas domiciliares para atendimento emergencial ou acompanhamento.

Os serviços realizados no CRAS são o serviço de convivência de crianças de 0 à 6 anos de idade denominado “Crescendo Feliz” que tem como objetivo proporcionar um ambiente complementar ao familiar e/ou período escolar de estimulação biopsicossocial centrada no lúdico e o mais precocemente possível, na perspectiva do desenvolvimento psicossocio-familiar cultural e pedagógico visando a inclusão social.

Tendo como finalidade oferecer atividades interativas lúdicas, devendo a criança estar acompanhada pela mãe ou familiares com as quais mantenha laços afetivos, buscando o desenvolvimento biopsíquico, sócio-educacional para posterior inclusão sócio-educacional.

O público alvo do serviço são famílias residentes em focos de exclusão social e com renda familiar mensal de até dois salários mínimos. Excepcionalmente, podem ser incluídas crianças provenientes de famílias com renda de até 5 salários mínimos. O serviço presta apoio ao desenvolvimento das potencialidades das crianças, promove a interação e fortalecimento dos laços familiares de modo a favorecer efetiva inclusão na rede formal CRAS.

Atende a 50 crianças em situação de vulnerabilidade e 50 mães, semanalmente. Estão divididos em grupos, por 2 ludoeducadores e uma coordenadora, além da participação voluntária de membros da comunidade e recursos humanos disponibilizados pelo CRAS. Tanto coordenadora quanto ludoeducadoras são capacitadas para o trabalho de estimulação e de fortalecimento dos vínculos familiares, com abordagem do brincar e do brinquedo. Todos os grupos recebem lanche e tem empréstimo de brinquedos. Ocorrem vistas domiciliares, reuniões bimestrais.

O CRAS oferece também o serviço de convivência para crianças e adolescentes denominado “Caminho Feliz” em parceria com a Pequena Obra da Divina Providência, tem por objetivo prestar assistência social à criança e o adolescente em situação de vulnerabilidade em horário complementar ao da freqüência escolar, buscando sua educação integral e orientação às famílias. O Departamento de Assistência e Desenvolvimento Social do município de Pederneiras e o Centro de Referência de Assistência Social organizaram o presente serviço que tem o objetivo de proporcionar um ambiente complementar ao período

escolar visando o desenvolvimento psico-familiar, cultural e pedagógico oferecendo um atendimento de qualidade, proporcionando a aprendizagem por meio de atividades pedagógicas, culturais, esportivas e de lazer e que contribua para sua formação enquanto “pessoa de desenvolvimento” e para a vida em sociedade, articulando os princípios e diretrizes da Lei 8.069/90 (ECA).

Tem como público alvo crianças de 07 à 11 anos de idade e adolescentes de 12 à 17 anos, de ambos os sexos, pertencentes à área de abrangência do CRAS, cujas famílias se encontram em situação de vulnerabilidade ou risco social.

A meta de atendimento do projeto é de 40 crianças e 40 adolescentes no período de doze meses em ambiente complementar ao período escolar.

As atividades desenvolvidas são: roda de conversa, higienização, oração e merenda, artesanato, pesquisa e leitura, esporte, canto e coral e noções de informática.

Outro serviço desenvolvido no CRAS é o Serviço de educação sócio profissional e promoção da inclusão produtiva denominado “Centro de Capacitação Profissional, Geração de Renda e Inclusão Digital” tem como parceria o Grupo Ajinomoto – Instituto Assistencial Ajinomoto (IAA) que tem o objetivo de oferecer cursos rápidos de capacitação, qualificação profissional e inclusão digital, em busca de ampliar as oportunidades e/ou grau de empregabilidade da população, indicando novas alternativas de geração de emprego e renda com vistas à emancipação familiar e exercício da cidadania.

O público alvo são crianças de 07 a 11 anos de idade e adolescentes de 12 a 17 anos, adultos, idosos e pessoas com deficiência de todas as idades, ambos os sexos, pertencentes à área de abrangência do CRAS, cujas famílias se encontram em situação de vulnerabilidade ou risco social.

Sua meta é de capacitar 520 usuários da Política de Assistência Social da área de abrangência do CRAS no período de doze meses.

Os cursos serão oferecidos nas seguintes áreas:

- Alimentação: Panificação e Confeitaria, sendo 04 Turmas (matutina e vespertina) com 15 vagas. E salgados, sendo 02 turmas (matutina e vespertina) com 10 vagas.
- Artesanato: Customização de roupas e acessórios, sendo 02 turmas (matutina e vespertina) com 10 vagas. E técnicas de bordado, sendo 03 turmas (matutina e vespertina) com 30 vagas.
- Inclusão Digital: Divididas em 02 módulos noções de informática e pesquisa e cidadania, sendo 03 turmas (diurnas) com 20 vagas, tendo como tempo de duração 06 meses.

Além da aprendizagem das técnicas de qualificação profissional e informática, as pessoas também podem ser habilitadas no manejo crítico da tecnologia e assim desenvolver práticas que unem educação, cidadania e empreendedorismo, privilegiando a técnica conjugada à ação do homem.

Neste sentido o CRAS, com a criação do Centro de Capacitação Profissional, Geração de Renda e Inclusão Digital, terá a possibilidade de ampliar sua rede de atendimento, atendendo às crianças e adolescentes, enquanto “pessoa em desenvolvimento”, articulando os princípios e diretrizes da Lei 8.069/90 (ECA), quanto os adultos e pessoas com deficiência de modo que o conhecimento seja articulado enquanto produção de excelente estratégia para o desenvolvimento pessoal, profissional e para a vida em sociedade.

Os objetivos do serviço social são de assegurar o acesso aos direitos sociais dos usuários; consolidar a cidadania; assegurar a universalidade do acesso a bens e serviços; assegurar o compromisso da qualidade dos serviços prestados à população; e o compromisso com os Princípios fundamentais do Código de Ética Profissional do Serviço Social e aos Objetivos da LOAS e NOB/SUAS.

Existem possibilidades e desafios, as possibilidades são de implementar os serviços prestados; otimização dos recursos e rede sócio-assistencial; aprimoramento profissional, como criar parcerias.

O CRAS objetiva boa aceitação da população usuária, comunidade e instituições locais; fácil acesso aos benefícios eventuais do município, programas das 03 esferas do governo, capacitação profissional e transferência de renda; possibilidade de oferecer um serviço de qualidade que atenda as necessidades básicas dos usuários; e o SUAS: proporciona visibilidade das ações da política de atendimento, assim como dos projetos, programas e serviços.

O CRAS organiza e coordena a rede sócio-assistencial de atendimento local, acompanha as famílias beneficiárias dos programas de transferência de renda, tais como: Bolsa Família, Ação Jovem, Renda Cidadã, Programa de Erradicação do trabalho Infantil – PETI, Benefício de Prestação Continuada – BPC, dentre outros. Oferece também apoio social e psicológico e atende benefícios emergenciais, como: cesta básica, agasalhos, cobertores. O CRAS atende, encaminha e acompanha as famílias da sua área de abrangência a outros serviços da rede local até sua emancipação.

3.4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa, em sua amplitude teórica-prática, teve como principal objetivo desvelar se o CRAS vem cumprindo as atribuições estabelecidas na normatização do ministério de Desenvolvimento Social – MDS.

Como hipótese considerou-se que os profissionais em questão vêm se esforçando, para cumprirem com rigor tudo o que o MDS estabelece, procurando a efetivação dos direitos de cada cidadão que procura o CRAS, porém ainda encontram dificuldades e obstáculos a serem vencidos.

Com o interesse em atingir os objetivos propostos e a possível confirmação da hipótese, o estudo utilizou-se do método dialético, visto que implica em uma visão crítica da realidade, e que segundo Minayo (2000, p. 24):

Compreende uma relação intrínseca de oposição e complementaridade entre o mundo natural e social, entre o pensamento e a base material. Advoga também a necessidade de ser trabalhar com a complexidade, com a especificidade e com as diferenciações que os problemas e/ou “objetos sociais” apresentam.

O trabalho desenvolveu-se inicialmente a partir da elaboração da hemeroteca, onde se pesquisou artigos relacionados ao tema, na qual se enfatizou: famílias empobrecidas. Diante desta, elaborou-se uma pesquisa bibliográfica através de fichamento de livros para proporcionar subsídios teóricos e apresentação mais aprofundada sobre a temática em estudo.

O estudo foi predominantemente qualitativo, justamente pelo reconhecimento da singularidade do sujeito e de sua concepção, quanto a sua experiência pessoal e profissional.

Martinelli (1999, p.21) relata que:

A pesquisa qualitativa tem por objetivo trazer à tona o que os participantes pensam a respeito do que está sendo pesquisado, não é só a minha visão de pesquisador em relação ao problema, mas é também o que o sujeito tem a me dizer a respeito. Parte de uma perspectiva muito valiosa, porque à medida que se localizar a percepção dos sujeitos torna-se indispensável o contato direto com o sujeito da pesquisa (...) A riqueza que essa pesquisa traz para o pesquisador é muito importante, permitindo-lhe aprofundar efetivamente o objeto de análise.

Quanto à técnica de coleta de dados foi aplicada a observação sistemática para melhor apreensão da realidade, que Souza (2001, p. 30) conceitua como o uso dos sentidos tendo em vista adquirir conhecimentos, que é utilizada na coleta de dados conjugada com outras técnicas, foi utilizado também com finalidade de conhecer mais profundamente os sujeitos entrevistados e identificar suas concepções a respeito do tema do estudo.

Na entrevista foi utilizado um formulário, como norteador, não perdendo de vista os objetivos e dados da pesquisa a serem coletados e analisados, com autorização dos sujeitos para registrá-las em MP3, o que possibilitou transcrever com detalhes as ações e concepções do profissional e famílias, mantendo sua fidedignidade.

As entrevistas tiveram duração aproximada de 30 minutos, sendo realizadas no local de trabalho do profissional, em data e horário previamente agendados.

A seguir os dados são apresentados e analisados, onde se manteve como pano de fundo a fundamentação teórica, bem como os objetivos desta pesquisa, no que condiz a desvelar as falas dos sujeitos, de forma a possibilitar a compreensão do cenário do estudo.

4 ANALISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Os depoimentos descritos a seguir fazem parte da pesquisa realizada juntos aos usuários do CRAS do município de Pederneiras, no qual se buscou conhecer a concepção dos mesmos quanto ao CRAS e os trabalhos desenvolvidos nesses dois anos de existência. Primeiramente se buscou saber o que os usuários atendidos entendem por CRAS, e os depoimentos abaixo relatam que os mesmo desconhecem a essência do CRAS:

Pra mim é uma ajuda para as pessoas de geração de renda pra as pessoas começarem a trabalhar com as próprias pernas, uma ajuda psicológica que a gente precisa muito por que, em casa não igual aqui, aqui a gente se desenvolve. Então pra mim é isso, não sei dizer certamente, mas pra mim é como se fosse uma comunidade vivendo unida, é uma ajuda muito grande. (Sujeito 2)

O CRAS é um atendimento bom. Que melhorou bastante pra nós, principalmente pra mim, que antes eu tinha que ir lá em baixo, então é melhor agora. O serviço Social na minha pessoa no meu entender é muito bom, por que antes com doença com a escola com a minha filha que deu problema tudo eu vinha aqui e me atenderam

muito bem. (Sujeito 3)

Eu ouvi sobre isso esses dias, mas esqueci. Mas é o serviço de assistência. Onde o povo procura ajuda. Por exemplo, precisa de médico, vem aqui e não tem aí vocês encaminham pra outro lugar. Tudo o que a gente precisa que faz parte da assistência social, do governo a gente vem e procura aqui o CRAS. Ai vocês informam e orientam a gente. (Sujeito4)

Vale ressaltar que o CRAS, está inserindo seus usuários nos serviços oferecidos pela assistência social do município, procurando atender a família na sua totalidade, a partir das demandas apresentadas, proporcionando assim a transformação da realidade dos usuários, buscando a autonomia do sujeito.

Posteriormente os sujeitos foram questionados sobre os serviços que o CRAS oferece e a maioria dos entrevistados não souberam responder especificamente a todos, mas mostraram ter ciência dos programas de geração de renda e inserção social, conforme depoimentos abaixo:

Não. Mas eu sei que tem o artesanato, tem também a inclusão digital para os adolescentes. Esses eu sei. (Sujeito 2)

O CRAS oferece, vamos supor a pessoa precisa de um leite, vem aqui, precisa de um exame de vista e vem aqui, precisa de um médico pra fora que nem eu precisei e vocês me atenderam muito bem. (Sujeito 3)

Não vou lembrar de todos não, mas eu sei que é alimentação as pessoas necessitadas, bolsa família renda cidadã, às vezes se eu quero uma foto eu procuro aqui também. (Sujeito 4)

Com relação às instalações do CRAS, o espaço do mesmo deve ser compatível com os serviços nele ofertados. O CRAS conta hoje com um espaço físico oportuno para acolher a todos os seus usuários, possui três salas de atendimento social e uma sala para atendimento psicológico, uma sala para reuniões, cozinha para curso de culinária, uma sala para curso de artesanato, uma sala para curso de computação, recepção e quatro banheiros. Os usuários estão satisfeitos quando questionados quanto ao espaço físico, é unânime a satisfação dos entrevistados conforme depoimentos:

As salas estão no tamanho certo e os ambientes também. (Sujeito 1)

Muito agradável. O ambiente é muito agradável. (Sujeito 2)

È confortável. (Sujeito 4)

Atualmente os profissionais de serviço social tem se capacitado cada vez mais, e buscado desenvolver ações que buscam a transformação social. Prestar um atendimento de qualidade é um dos objetivos do CRAS e o reconhecimento deste atendimento pode ser visto nos depoimentos abaixo, onde todos os entrevistados deixam clara a sua satisfação quanto ao atendimento dos profissionais:

Os funcionários, também sempre me atenderam bem, até o Gustavo sempre que me atendeu, me atendeu muito bem, sempre prestativo. (Sujeito 2)

Muito bom, eu nunca tive queixa de vocês, sempre que vim aqui vocês me atenderam super bem. (Sujeito 3)

Até agora não tenho nada pra reclamar. Há muito tempo eu dependo daqui do CRAS e não tenho nada do que falar. (Sujeito 4)

Considerando as respostas acima, pode-se perceber que a verdadeira concepção do Serviço Social, conceder aos usuários a efetivação dos seus direitos sociais visando à qualidade de vida destes, está sendo concretizada no CRAS Pederneiras. Desta mesma forma as respostas abaixo vêm reforçar que o trabalho desenvolvido é de qualidade, pois quando questionados se há algo que precisa ser mudado, seja no atendimento ou no espaço físico do CRAS, as respostas foram:

Por enquanto não, pra mim está muito bom, tudo bom. (Sujeito 2)

O que eu acho assim, é que o serviço eu não tenho que reclamar de vocês, nunca deu problema pra mim. As vezes tem gente que vem e fica amontoado, quanto ao serviço vocês atendem muito bem. Não tenho sugestão. (Sujeito 3)

Até agora não. Não tenho nada pra reclamar. (Sujeito 4)

O profissional do Serviço Social deve ser um profissional comprometido com o Projeto Ético Político, efetivando seu trabalho com eficiência e eficácia, garantindo a efetivação dos direitos sociais a todos os cidadãos. Vale ressaltar que o Serviço social é uma profissão eminentemente interventiva, que tem o compromisso com a justiça social, com a efetivação dos direitos de cidadania da população, pois todos são sujeitos às ações e não objetos passivos. É com olhar crítico que assistente social trabalha numa perspectiva dialética, visando sempre à transformação. Desta maneira, entrevistou-se também os profissionais do CRAS - Bairro Cidade Nova e pode-se constatar nos depoimentos abaixo que os mesmos estão cientes quanto as atribuições estabelecidas e relatam que não vem sendo desenvolvidas em sua totalidade, mas em contrapartida pode-se observar que os profissionais estão lutando para que todas as atribuições do CRAS aconteça em Pederneiras, bem como um trabalho de qualidade com toda a população atendida:

A rede de proteção básica; trabalhamos com aquelas famílias que estão em situação de vulnerabilidade ou risco social, e que nós trabalhamos o preventivo quando ainda, não houve os rompimentos dos vínculos familiares embora eles estejam fragilizados. Então daí a gente realiza os serviços, que vai desde a criança de 0 à 6 anos, depois dos 07 a 12 depois 13 á 17 e também com os chefes de famílias pra estar fortalecendo esses vínculos familiares, pra que eles possam também de alguma forma se capacitar e emancipar financeiramente.

Ainda não 100%. Eu vejo que se tivéssemos a possibilidade de ter um espaço físico maior, que já estamos nos articulando pra isso, e contratar mais técnicos o serviço seria melhor. Por exemplo, a gente não tem um trabalho específico com os idosos, o pessoal da terceira idade, ou poderíamos ter uma atenção maior, não criar um serviço específico porque eu acho que você criar um serviço específico para o deficiente e/ou idoso é você excluí-lo, mas assim, uma atenção voltada a esse público junto aos demais serviços. A criação de um espaço adequado para o atendimento das crianças de 0 a 06 anos. Então são projetos que pra 2009 a gente pretende estar adequando. (Profissional 1)

Sim, tenho eu acho que ainda não tenho total, mas por que ainda a parte da assistência eu não sei tudo, por que não é a minha área, mas eu acho que tenho sim. O CRAS é a porta de entrada pra rede assistencial, então toda a população nossa área de abrangência procura aqui pra estarmos fazendo encaminhamento para os outros locais, e aí entra as atividades, cadastros, encaminhamentos, oftalmo, passagem etc, fora a função das palestras sócio educativas que é muito importante também.

Não. Na minha área não, mesmo por que, a gente pegou um período que na verdade a gente achava que estava fazendo tudo certo, e não estávamos fazendo tudo certo. Então a gente vai começar a partir de agora a gente está começando a desenvolver o que é realmente é a atribuição, antes era meio confuso. É um processo ainda de elaboração. A psicologia dentro do CRAS está acontecendo mas é como eu te falei, antes acontecia de uma forma e agora vai começar de outra. Por conta de toda a reestruturação do CRAS por causa da Drads. Eu acho que é o correto. Porque até então a gente desenvolveu bastante trabalho com as entidades e não com a população em geral, agora não. Agora inverteu. Continuar desenvolvendo o trabalho nas entidades, mas, vai abrir maior, o trabalho vai ser mais amplo aqui no CRAS. (Profissional 2)

Eu tenho conhecimento só que é muito amplo isso, então ao mesmo tempo que a gente acha que tem conhecimento percebe que tal coisa precisa melhorar. Mas eu acredito que sim. Hoje, não por isso que a gente está implantando os grupos, a gente está procurando trabalhar em parceria com a psicóloga, pra estar fazendo e estar efetivando realmente é pra fazer. (Profissional 3)

Como citado na fundamentação teórica, o Guia do Ministério (2005, p.9) preconiza a equipe técnica para atuar no CRAS: assistente social, psicólogo, auxiliar administrativo, estagiários e coordenador.

A seguir, os depoimentos mostram que a equipe está defasada:

Não, mas a gente está providenciando. Por exemplo, hoje no CRAS nós temos dois assistentes sociais, três estagiarias de serviço social que essas nem estão na grade profissional do SUAS, têm a psicóloga, é, o coordenador que no caso sou eu. Que na verdade é assim, atualmente, nós estamos com dois assistentes sociais só que um é coordenador que é o meu caso, mas vai vir outro profissional a partir de janeiro pra cá. E o auxiliar administrativo também começa em breve. (Profissional 1)

Não. Está faltando ainda uma auxiliar administrativo e um assistente social. Na minha área está certo. (Profissional 2)

Não. A gente sabe que segundo as normas necessita de mais um assistente social só que isso a gente já está providenciando se adequando a gente sabe que agora em janeiro ela estará aqui com a gente e o auxiliar administrativo também. (Profissional 3)

Com relação às instalações do CRAS, o espaço do mesmo deve ser compatível com os serviços nele oferecidos, contendo no mínimo três ambientes, com funções bem definidas: uma recepção, uma sala ou mais para entrevistas e um salão para reunião em grupo, além das áreas convencionais de serviços.

O ambiente deve ser acolhedor para facilitar a expressão de necessidades e opiniões, com espaço para atendimento individual que garanta privacidade e preserve a integralidade e a dignidade das famílias, seus membros e indivíduos.

Os depoimentos a seguir mostram que o CRAS não contém um espaço físico conforme regido pelo Guia, embora nenhum dos usuários entrevistados tenham reclamado quanto ao espaço oferecido:

Parcialmente, estamos adequando, é pra idéia inicial do CRAS ele atendia. Porém, os serviços foram ampliados então quando a gente precisa fazer uma reunião com acima de 30 usuários, a gente tem que fazer na entidade que fica ao lado do CRAS que tem uma sala maior para esse tipo de atendimento. (Profissional 1)

Não. A sala está sendo ocupada, pra se fazer os grupos e ela é pequena na verdade até pra os nossos grupos que iremos fazer. (Profissional 2)

Não também, com relação a isso a gente utiliza de parcerias, que é a Pequena Obra, então sempre que a gente precisa de um espaço maior para os grupos é utilizado o espaço da Pequena Obra, mas seria a meu ver interessante o CRAS ter o seu lugar próprio, tanto para as reuniões do Ação Jovem, como para o Renda Cidadã, os grupos que agora estamos implantando ter um espaço do CRAS, quem sabe no futuro a gente consegue isso. (Profissional 3)

Buscando atender aos objetivos do estudo, procurou-se levantar as facilidades e as dificuldades encontradas no decorrer dos dois anos após a implantação do CRAS no município, conforme depoimentos:

Facilidades? Eu acredito que a principal facilidade nossa atualmente, é o comprometimento dos profissionais do CRAS. Eu acho que a nossa equipe, é bastante coesa, comprometida com o serviço, e que embora de vez enquanto tenha alguns atritos profissionais, mas todos trabalhando em equipe estão dispostos e

aberto a estar sempre trabalhando em grupo, no coletivo. Outra facilidade foi a partir do momento que a gente passou a receber o PAIF, porque trouxe mais verbas e facilitou a aquisição de materiais de uso das atividades realizadas. E, também o comprometimento da gestão municipal, da prefeitura e da diretora de departamento, que acreditou no nosso projeto de ampliação do CRAS na questão do serviços e tem apoiado a gente até esse momento.

A dificuldade? Principalmente pela falta de capacitação da rede, ainda não está de acordo com o que o SUAS preconiza e poderia estar melhor articulada, e eu sinto isso um pouco por parte dos profissionais e diretores das entidades. Eu acho que pra execução do serviço a falta de articulação da rede e capacitação pega mais. (Profissional 1)

Como facilidade eu acho que o trabalho em equipe dentro do CRAS hoje tem bastante colaboração de todo mundo e isso facilita, a comunicação também facilita bastante, o apoio da Prefeitura apesar de não ser o ideal ainda eles apóiam a gente no material, depois que veio o PAIF também ajudou bastante na aquisição de materiais, e a liberdade de agir autonomia que a gente tem pra trabalhar.

Dificuldade: Espaço que ainda não é o suficiente, a dificuldade da conscientização da população que ainda é muito complicado, apesar que a gente avançou bastante, quando eu cheguei aqui, falava da psicóloga e não entrava uma alma na minha sala, agora eles já me procuram. O atraso de material que está pra vir, você acaba atrasando seu cronograma ou muitas vezes tem que se virar por que não tem o material, como por exemplo: eu preciso terminar uma apostila agora e eu vou precisar imprimir pelo menos uma cópia pra tirar xérox, e não tem tinta na impressora há mais de um mês. (Profissional 2)

As facilidades são que a gente não está sozinha, tem as estagiárias que auxiliam bastante, por que se não fossem vocês aqui, como a gente ia organizar, fazer a visitas, atender, não dá. É muito importante ter vocês aqui tanto pra auxiliar no atendimento como pra trazer conhecimento, material teórico, estar aprimorando, melhorar as ações com os usuários, a fiscalização também da DRADS também é importante pra ver se estamos agindo certo ou errado, pautando as nossas ações isso eu vejo como facilidade como contribuição para o nosso trabalho.

A gente encontra bastante dificuldade, mesmo por que eu não estava acostumada a trabalhar dentro de uma prefeitura, e a gente sabe que existe muita coisa, por exemplo a gente pede material para estar desenvolvendo trabalho com os grupos e não vem em tempo que a gente necessita, ou não vem em quantidade suficiente. (Profissional 3)

Com esses depoimentos pode-se perceber que são muitas as dificuldades encontradas pelos profissionais, mas também há facilidades que possibilitam o agir profissional.

O município de Pederneiras, em parceria com o Governo Federal, adotou uma nova política que vem arcando com todas as despesas, pois ainda não foi contemplado com recursos financeiros. Os referidos recursos vem destinados pelo PAIF – Programa de Atenção Integral das Famílias, sendo o principal programa de Proteção Social Básica do Sistema Única de Assistência Social, que desenvolve ações e serviços básicos continuados para famílias em situação de vulnerabilidade social na unidade do CRAS.

Diante de tudo que foi apontado anteriormente, questionou-se os profissionais quanto a sugestões de melhoria mediante as dificuldades apontadas, e tem-se as seguintes sugestões:

Como eu disse pra você as nossas dificuldades são poucas, como sugestão eu acho que teria que haver um melhor empenho da prefeitura para estar capacitando as entidades e também do conselho municipal da assistência. (Profissional 1)

Eu acho assim, que agora a gente está no caminho certo. Independente se foi por causa de uma fiscalização ou não. A gente vai começar a desenvolver os grupos, o grupo de gestante, o grupo do pessoal de geração de renda, vai trabalhar a questão da higiene, auto – estima o pessoal que recebe cesta básica vai trabalhar a questão da emancipação, a questão afetiva sexual será trabalhada com o adolescente, e um dos projetos que a gente quer também é o centro de convivência dos idosos, só que isso vai precisar de muita ajuda da prefeitura inteira por que é uma parceria com a cultura, esporte, pra desenvolver o projeto, estamos pensando, não sabemos se iremos conseguir isso pra já, mas isso já é um passo que estamos dando. É uma sugestão. (Profissional 2)

Tem muita coisa que a gente precisa mudar né. Mas já demos o primeiro passo. Já está reformando já está tendo as ampliações no espaço físico, a gente pretende organizar melhor o atendimento por que ele ainda está meio falho, temos o cronograma mas ele ainda é muito falho, precisamos nos organizar melhor pra que o trabalho aconteça melhor.tudo pautado pra que a gente preste o serviço ao usuário, pra que ele não chegue e fique aqui esperando. (Profissional 3)

E para finalizar tal estudo, buscou-se saber como o CRAS se relaciona com a rede socioassistencial, bem como a visão da rede em relação ao CRAS, os fatores positivos e negativos, e o que mudou após a implantação do mesmo no município.

Os profissionais do CRAS responderam, quando questionados como relacionam o CRAS com a rede:

A gente procura sempre estar abrindo portas e criando oportunidades, tanto pra nós, quanto para as entidades, e principalmente para os usuários. mas eu ainda vejo que ainda há muita resistência até pq, por ser um município pequeno, os usuários que utilizam a rede são conhecidos em praticamente quase todas as entidades. Então as vezes por preconceito ou da própria diretoria da entidade ou do próprio profissional que está lá atendendo, acaba prejudicando o nosso serviço de proteção e aí coloca o atendimento não como um direito do cidadão e sim como um dever moral, então por isso que eu falo que a capacitação da rede que está pegando. (Profissional 1)

Ainda muito falha eu acho. Ainda não tem a integração entre os setores, fica um empurrando um pro outro a responsabilidade e ainda falha, quando precisa, a gente encaminha e a gente sabe que a pessoa não é atendida, ou a gente precisa por exemplo do conselho tutelar e a gente sabe que não funciona. E aí eles também as vezes precisam de nós, a gente vai atrás e fica de mãos amarradas. Então eu acho que falta essa ligação realmente da rede eu acho que ainda está muito cada um no seu quadrado e acaba não trabalhando junto e isso também dificulta o nosso trabalho. Pois encaminha e não sabe o resultado. (Profissional 2)

A se relaciona bem eu vejo que existe certa parcerias, quando precisamos entrar em contato com o núcleo de saúde pra estar levando algum usuário lá no postão, existe essa relação, só que ao mesmo tempo não temos retorno do nosso trabalho em relação a eles, as vezes nem é falha deles, é falha nossa de estar buscando esse retorno. Pode ser falha nossa de ligar e falar: “Olha quando a pessoa chegar aí dá um retorno aqui pra nós”. Quando a gente faz um encaminhamento, o que deveríamos fazer? Ligar para o lugar e falar estamos encaminhando a pessoa e quando chegar dá um retorno aqui pra nós. (Profissional 3)

Já o profissional da rede socioassistencial entrevistado, relata sobre o que é o CRAS, o qual ele vem oferecendo para a entidade, os fatores positivos e negativos na relação CRAS X entidade, o que mudou para a população e também para a entidade com a implantação do

CRAS bem como sugestões quanto ao trabalho do CRAS, e obtiveram-se as seguintes respostas:

É mais um benefício pra nossa região, e é algo que vem nos ajudar. Vem nos dando força em questão de mais atividades, ajuda aos nossos monitores e quando o PAIF funciona tem material. Entre nós existe esse fortalecimento. Fortalecimento das nossas atividades, na orientação quanto aos nossos relatórios, só veio acrescentar positivamente pra nos fortalecer.

Quando o CRAS veio pra cá, o pessoal que trabalhava no CRAS, não tinha tanta noção da nossa realidade, esse é o único ponto negativo mas que agora no momento está banido.

Essas palestras que eles tem ministrado está acrescentando muito na população e também na nossa entidade. São palestras com bastante instrução, orientação para o povo, partindo da realidade da pobreza, que nem sempre eu falo que a pobreza desse povo são de bens materiais, mas sim de informação e formação, o CRAS está ajudando muito. A pobreza material é fácil de sanar, você dá e acabou, mas a formação não tem, eles não possuem auto – estima.

Eu sugiro que tente se ampliar quanto mais, ampliar as atividades, ampliar essas palestras, fazer muita visita, trazer o povo para as entidades para ouvir essa palestra.(Profissional da Rede 1)

Desta maneira pode-se concluir que o CRAS vem realizando um ótimo trabalho mesmo diante de todas as dificuldades encontradas. Notou-se que o CRAS esta enfrentando problemas, como a falta de equipe mínima, espaço físico, tudo isso dificulta o trabalho, mas ainda assim pode-se evidenciar o comprometimento dos profissionais que estão diretamente ligados ao CRAS, pois tem buscado estratégias inovadoras e criativas para a efetivação dos direitos sociais dos usuários, bem como parcerias com a rede para que possam propiciar um atendimento de qualidade.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo principal desvelar se o CRAS – Bairro Cidade Nova vem cumprindo as atribuições estabelecidas na normatização do MDS. Prevista na estrutura do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, a implantação do Centro de Referência da Assistência Social - CRAS envolve questões complexas, como a definição das atribuições dos profissionais que integram a equipe mínima prevista, a atuação

interprofissional, a construção de um trabalho multiprofissional, a superação do plantão social, para atingir a proposta do CRAS, a efetivação do atendimento aos usuários e da atenção às famílias, entre outras.

Passamos por um momento de estabelecimento de mediações entre a teoria e a prática, onde o CRAS revisa seus projetos, apropria de novos conceitos e adota novas propostas construindo assim novos saberes fundamentais para a implantação do CRAS.

Vimos que o SUAS já superou a etapa inicial de implantação, voltando-se agora para a “gestão de resultados”, fase que se inaugura após as conferências de 2007.

Com base na pesquisa realizada com os usuários e profissionais do Centro de Referência de Assistência Social, e com Profissional da rede sócio assistencial constatamos que apesar do grande esforço profissional para que as atribuições sejam cumpridas rigorosamente, faltam ainda recursos financeiros, espaços físicos adequados, Profissionais, apoio de outras entidades e também de outros setores da Prefeitura Municipal. As atribuições pra serem cumpridas com rigor não dependem apenas de um tipo de profissional, mas sim de uma rede que funcione, e de outros profissionais que estejam comprometidos também na efetivação dos direitos sociais de cada cidadão

Após a análise da pesquisa concluímos que as atribuições do CRAS estão sendo parcialmente cumprida de acordo com o MDS, isso devido à dedicação dos profissionais que trabalham no CRAS, desenvolvendo serviços para o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários das famílias em situação de vulnerabilidade social da sua área de abrangência e pelo interesse das famílias em enfrentar as expressões da questão social do seu cotidiano, assim procurando a melhoria na qualidade de vida e sua emancipação.

Os assistentes sociais são essenciais para o SUAS, que não pode se realizar sem o trabalho humano do profissional de Serviço Social. Com toda a certeza a colaboração de psicólogos, pedagogos e funcionários administrativos, são importantes, porém, os profissionais de Serviço Social, contribuí na luta pela constituição deste sistema, com muita força.

O assistente social é um profissional que está presente em qualquer política pública, a intervenção da categoria está pautada nos princípios do direito e do enfrentamento das diferentes expressões da questão social, que também se expressam nas demandas que chegam ao CRAS de forma espontânea ou através da ação dos profissionais no território.

Apresentamos como sugestão que o órgão gestor municipal implante novos CRAS em outros bairros, onde existem famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade

social, para que o município efetive os direitos sociais, articulando alianças estratégicas que se posicionem na afirmação de projetos comprometidos com a sociedade. Isso significa compreender que as mudanças têm que ser contínuas e permanentes. É importante que a categoria ocupe estes espaços como forma de construção e efetivação de políticas públicas, em consonância com o projeto ético político. O profissional deve estar presente, bem como trabalhar ativamente com os sujeitos das políticas públicas.

O Centro de Referência não pode se reduzir ao plantão social, que é apenas um aspecto do CRAS. Quando se fala nas atribuições, estamos nos referindo às atribuições das equipes multiprofissionais, mas preservando uma atuação específica a cada profissão.

REFERÊNCIAS

ABRANCHES, Sergio Henrique. **Política Social e combate à pobreza**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1998.

BERHING, Elaine Rossetti. **Política social: fundamentos e história**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.

BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade Social e Trabalho: Paradoxos na construção das Políticas de Previdência e Assistência Social no Brasil**. Brasília: Editora UnB, 2006. 322p.

BRASIL. ANFIP – Associação Nacional dos Fiscais de Contribuições Previdenciárias. **Economia Política e Seguridade Social: Uma contribuição à crítica**. 1999, 152p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social. **Guia de Orientação Técnica – SUAS nº. 1 – Proteção Social Básica de Assistência Social**. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

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

BRASIL Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de assistência Social. **Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social**. Brasília: Secretária Nacional de Assistência Social, 2006.

BRASIL Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2004.

DEMO, Pedro. **Combate a Pobreza: desenvolvimento como oportunidade**. Campinas: Autores Associados, 1996.

FALEIROS, Vicente de Paula. **O que é Política Social**. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1991, 83p.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 7ª ed. São Paulo: Cortez, 2004.

IMPERIO, Renata. **Um estudo avaliativo do Programa Renda Cidadã no município de Santa Cruz do Rio Pardo – Bauru/SP**,2003.

KALOUSTIAN, Silvio Manoug. **Família brasileira a base de tudo**.3ª ed. São Paulo: Cortez, 1998.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras Editora, 1999.

MARTINS, Sergio Pinto. **Direito da Seguridade Social**. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 1999, 488p.

MUNIZ, Egli. **Os serviços de proteção social: um estudo comparado entre Brasil e Portugal**. São Paulo: Cortez, 2005.

OLIVEIRA, Aristeu. **Manual prático da Previdência Social**. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2000, 756p.

PEREIRA, Maria Isabel. **Modelo de Gestão**. São Paulo. Editora

Pioneira, 2000.112p.

PRADO, Danda. **O que é família**. 10ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1998.

SOUZA, Maria Inês Fontana. **Apostila de Pesquisa em Serviço Social II**. Bauru: Mimeografado, 2006.

SPOSATI, Aldaíza. **SUAS - Sistema Único de Assistência Social**. Prefeitura Municipal de São Paulo: São Paulo, 2004.

TAVARES, José. **Resiliência e educação**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

YASBECK, M. C. **Globalização, precarização das relações de Trabalho e Seguridade Social**. Cadernos ABONG v. 19, outubro de 1997.