



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal Do Paraná
Departamento Acadêmico de Gestão e Economia
Universidade Aberta do Brasil
Especialização em Gestão Pública Municipal



FERNANDA THAIS DE CARVALHO

PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF): TRABALHO SOCIAL COM AS FAMÍLIAS DO MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA (PR).

CURITIBA-PR
2012

Fernanda Thais de Carvalho

PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF): TRABALHO SOCIAL COM AS FAMÍLIAS DO MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA (PR).

Monografia de conclusão do Curso de especialização em Gestão Pública, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Campus Curitiba, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Prof. Orientador Jorge Carlos C. Guerra. LD

CURITIBA-PR
2012

Agradecimentos

A Deus, pela sua presença constante em minha vida, sem que eu precise pedir, pelo auxílio nas minhas escolhas e por me confortar nas horas difíceis, a Ele toda honra e glória!

Aos meus pais, Miguel e Maria, que me ensinaram honestidade, determinação, coragem e a responsabilidade de alcançar o melhor possível em tudo que me disponho a fazer, além de todo amor, dedicação e apoio em minhas decisões. Vocês são meus exemplos de vida, amo incondicionalmente.

Ao meu irmão Leonardo pelo carinho e paciência.

As minhas amigas Andréia, Ana Paula, Rayra, Leriana e prima Amanda, por estarem ao meu lado, pelos momentos que juntas vivenciamos e pela compreensão e incentivo em todas as etapas de minha vida.

As minhas colegas de trabalho Assistentes Sociais, Fernanda e Patrícia que me apoiaram, ajudaram, pela paciência nos momentos de “crise”, e pela colaboração neste estudo.

Aos demais profissionais do CRAS Monte Alegre e Secretaria Municipal de Assistência Social, Cristiane, Aline, Marcio, Marilene, Sidnéia, Marcos, Ezequiel, André, Felipe, Shirlei e Adriana pelo apoio e incentivo, sem vocês a realização deste trabalho não seria possível.

Ao meu orientador Professor Guerra, pela atenção, dedicação e pelo conhecimento transmitido.

Aos sujeitos desta pesquisa que se colocaram a disposição, fornecendo-me informações valiosas para a concretização deste trabalho.

RESUMO

CARVALHO, Fernanda Thaís, **Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF): Trabalho Social com as famílias do Município de Telêmaco Borba**. Monografia 63 f, Especialização em Gestão Pública, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba-PR, 2013.

O presente estudo se propõe estudar o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Trabalho Social realizado com as famílias do município de Telêmaco Borba (PR). Através de pesquisa bibliográfica, verificou-se que, com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e a consolidação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o PAIF se caracteriza como eixo central e inovador, visto que coloca a centralidade do Estado no atendimento e acompanhamento das famílias, de modo proativo, protetivo, preventivo e territorializado, assegurando o acesso aos direitos e melhorias na qualidade de vida de famílias em situação de vulnerabilidade social. Foi realizada pesquisa de campo no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Monte Alegre, com as profissionais que compõe a equipe técnica e trabalham com as famílias incluídas no PAIF e com as referidas famílias inseridas neste serviço. As informações da pesquisa empírica demonstraram que o PAIF desenvolvido no CRAS Monte Alegre tem atingido resultados favoráveis com o trabalho social com as famílias.

Palavras chave: Inclusão Social, Política Social, PAIF, SUAS, PNAS.

LISTA DE SIGLAS

BPC	Benéfico de Prestação Continuada
CF	Constituição Federal
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
DOU	Diário Oficial da União
HIV	Vírus da imunodeficiência humana
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a fome
NAF	Programa Núcleo da Família
NOB	Norma Operacional Básica
NOB-RH	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PRONTAC	Programa Nacional de acesso ao Ensino Técnico e Emprego
SMAS	Secretaria Municipal de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
1.1 Justificativa	08
1.2 Objetivos	09
1.2.1 Objetivo Geral	09
1.2.2 Objetivos Específicos	09
1.3 Metodologia	09
1.4 Desenvolvimento.....	11
2 REFERÊNCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 A Assistência Social como Política Pública no Brasil.....	12
2.2 A Política Nacional de Assistência Social.....	15
2.3 O Sistema Único de Assistência Social.....	17
2.4 Proteção Social Básica e o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).....	20
3 METODOLOGIA.....	31
4 DESENVOLVIMENTO E ANÁLISE DE RESULTADOS.....	35
4.1 Caracterização do Município de Telêmaco Borba (PR)	35
4.2 Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)- CRAS Monte Alegre.....	36
5 DIAGNÓSTICO DO PAIF NO MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA	41
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
7 REFERÊNCIAS.....	57
APÊNDICES.....	60

1. INTRODUÇÃO

O serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) é atribuição do poder público e no município de Telêmaco Borba (PR), é desenvolvido exclusivamente nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), neste contexto todos os CRAS devem obrigatoriamente implantar o PAIF.

O referido Programa integra a Proteção Social Básica e oferta ações socioassistenciais continuadas, por meio do trabalho social com as famílias em situação de vulnerabilidade social, residentes no território abrangido pelo CRAS, o qual deve desenvolver serviços e ações preventivas, protetivas e que auxiliem o desenvolvimento social e humano dos indivíduos e de suas famílias.

De acordo com Brasil (2013), segundo o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) através do Censo SUAS/CRAS 2011, existem no Brasil 7.475 CRAS implantados em 5.264 municípios, ou seja, 95% das cidades brasileiras possuem ao menos um CRAS. O município de Telêmaco Borba (PR) possui dois Centros de Referência de Assistência Social, CRAS Monte Alegre e CRAS Bandeirantes, ambos inaugurados em 27 de outubro de 2010. O PAIF é desenvolvido há três anos em ambos os CRAS e ainda está em processo de implementação nestes locais.

1.1 Justificativa

A partir da experiência profissional da autora, como Assistente Social do CRAS Monte Alegre, na cidade de Telêmaco Borba (PR), observou-se que o público atendido no PAIF/CRAS, são pessoas em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação ou ausência de renda, acesso precário ou nulo aos serviços públicos, com vínculos familiares, comunitários, de pertencimento fragilizado e que vivenciam situações de discriminação étnica, de gênero ou por deficiências, entre outros.

Através da acolhida e do diagnóstico social, com base no Cadastro Único, que é um instrumento importante e constituído pelos seguintes grupos de informação: Identificação da família e das pessoas que a compõem; características familiares; identificação da residência e de suas características; renda da família; gastos da família e informações sobre propriedades e participação em programas sociais, entre

outros, insere-se a família nos serviços do PAIF , caso se enquadre na situação de Vulnerabilidade Social.

O tema foi escolhido, pois a autora convive diariamente com esta realidade como trabalhadora do Sistema Único de Assistência Social – SUAS e dos Serviços desenvolvidos pelo PAIF.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o PAIF, suas formas de execução e resultados obtidos, através do trabalho social desenvolvido com as famílias inseridas neste serviço e residentes em Telêmaco Borba (PR).

1.2.2 Objetivos Específicos

- Descrever o Sistema Único de Assistência Social – SUAS;
- Descrever o serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF);
- Descrever o Centro de Referência de Assistência Social –CRAS Monte Alegre;
- Diagnosticar como está articulado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família PAIF em Telêmaco Borba (PR);

1.3 Metodologia

Segundo Lakatos e Maroni (1987, p.15), “a pesquisa pode ser considerada um procedimento formal com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou descobrir verdades parciais.”

A priori, realizaremos pesquisa de caráter bibliográfico recorrendo a livros, dissertações, buscando-se informações em meio eletrônico, livros, dissertações, disponíveis nos mais diversos tipos de arquivos públicos, particulares e outras fontes para contribuir com o aprofundamento do tema.

Neste estudo será realizada pesquisa de natureza qualitativa, entendendo que esta, segundo Bourguignon (2009), considera a centralidade do sujeito que revela sua subjetividade, suas representações sociais, seus significados diante dos fenômenos e das relações sociais, entendendo seus costumes, práticas, conhecimentos e experiências através da narrativa. Sendo assim, a pesquisa qualitativa possibilitou maior compreensão a partir do ponto de vista de cada sujeito levando as características particulares de cada um. Segundo Minayo “[...] a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado” (MINAYO, 2000, p.20)

No segundo momento, após autorização do gestor municipal de Assistência Social de Telêmaco Borba (PR), realizamos pesquisa de campo com as famílias inseridas no PAIF. Para Lakatos e Marconi (1996) a pesquisa de campo se observa e coleta os dados diretamente no próprio local em que se deu o fato em estudo, caracterizando-se pelo contato direto com o mesmo, sem interferência do pesquisador, pois os dados são observados e coletados tal como ocorrem espontaneamente.

A amostra escolhida do estudo em questão foi intencional, visto que o presente trabalho pretende aprofundar e conhecer as formas de execução e resultados obtidos com o trabalho social realizado com estas famílias através do PAIF.

Como instrumento de pesquisa, utilizamo-nos de entrevista semi-estruturada, para coleta de dados. De acordo com Lakatos e Marconi (1987) a entrevista é um encontro entre duas pessoas ou mais, com o objetivo de obter informações sobre um determinado assunto. Triviños coloca como conceito de entrevista semi-estruturada:

Podemos entender por entrevista semi-estruturada, em geral, aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam a pesquisa, e que, em seguida oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se percebem as respostas do Informante.(TRIVINOS,1987,p.146)

Desta forma, as entrevistas semi-estruturadas, foram agendadas previamente, o ambiente escolhido foi à residência familiar ou o CRAS Monte Alegre. A amostra dos sujeitos foi intencional no perfil e aleatória no processo, sendo escolhidas dez famílias que estão inseridas no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) do CRAS Monte Alegre e duas Assistentes Sociais que compõe a Equipe Técnica e trabalham com as referidas famílias.

1.4 Desenvolvimento da monografia.

Para melhor compreensão, o trabalho será apresentado em cinco capítulos. No primeiro será exposta uma breve contextualização do tema da pesquisa, delimitação do tema proposto, a formulação do problema de pesquisa, o levantamento dos objetivos gerais e específicos, a descrição da justificativa apresentando a motivação específica e, por fim, a descrição da metodologia de pesquisa.

O segundo capítulo é composto pelo referencial teórico da pesquisa com informações referentes ao tema. São descritos a Política Nacional de Assistência Social, a lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a Proteção Social Básica, CRAS e por fim o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

O terceiro capítulo apresentará o trabalho de campo. Nele são efetuadas as análises das entrevistas realizadas com as famílias inseridas no PAIF e com as Assistentes Sociais que compõem a equipe técnica do CRAS Monte Alegre.

O capítulo quatro mostrará as considerações finais e no capítulo cinco são colocadas referências utilizadas na monografia.

2. REFERENCIAL TEÓRICO.

Neste capítulo realizaremos estudo sobre a Política Nacional de Assistência Social no Brasil, a partir da Constituição de 1988. Abordaremos pontos como a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a Proteção Social Básica, na qual dar-se a atenção maior, visto que o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é o órgão público onde é desenvolvido o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

2.1 Assistência Social como Política Pública no Brasil.

Em um contexto de grande mobilização democrática e exigência de práticas inovadoras na área social, tem início uma intensa discussão para a formulação de uma política pública de Assistência Social, constitucionalmente assegurada. Para tanto, fez-se necessária a elaboração de diagnósticos, estudos e propostas, promovidas pelo Estado, categorias profissionais e organizações da sociedade civil, compreendendo o significado político e o vínculo de tal área com os setores populares.

No governo de José Sarney, de 1985 a 1990, executa-se um quadro de reformas institucionais, visando o desenvolvimento econômico e social, esquematizando planos de realinhamento de posições. Dentre tais planos destaca-se, em 1985, o I Plano Nacional de Desenvolvimento da Nova República, propondo um desenvolvimentismo baseado em critérios sociais.

Ainda no governo de Sarney, com Waldir Pires à frente do Ministério da Previdência no ano de 1985, devido sua forte oposição ao regime autoritário, houve grande impulso inicial para as reformas nesse âmbito, que, contudo, não tiveram continuidade com sua saída, um ano depois da sua posse, assumindo Raphael de Almeida Magalhães como Ministro. Neste período de 1985 a 1987, instala-se um complexo processo de debates e articulações com vistas ao nascimento da Política de Assistência Social, inscrita no campo democrático dos direitos sociais, garantindo densidade e visibilidade à questão.

Portanto, o contexto do processo constituinte que gestou a Nova Constituição Federal de 1988, é marcado por grande pressão social, crescente participação corporativa de vários setores e decrescente capacidade de decisão do sistema político. A

Constituição Federal de 1988 – CF/88, aprovada em cinco de outubro, trouxe uma nova concepção para a Assistência Social, incluindo-a na esfera da Seguridade Social:

Art.194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social. (BRASIL, 1988, p. 193.)

Desta forma, a assistência social passa fazer parte da Seguridade Social, juntamente com a previdência social, que será mediante contribuição, e a saúde, considerada universal e não contributiva. Couto expõe que:

[...] dirigindo-se a uma população antes excluída do atendimento na ótica dos direitos. Sua definição impõe compreender o campo assistencial como o da provisão necessária para enfrentar as dificuldades que podem ser impostas à qualquer cidadão e que devem ser cobertas pelo Estado. (COUTO, 2004, p.170)

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, em seus artigos 203 e 204, a assistência social adentra no campo das políticas públicas, passando a fazer parte da rede de proteção brasileira. No artigo 203 a Carta Magna coloca que a Assistência Social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social.

Ainda conforme a Constituição Federal de 1988, a Assistência Social possui como objetivos: a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; o amparo às crianças e adolescentes carentes; a promoção da integração ao mercado de trabalho; a habilitação e a reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária e a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

No artigo 204 da referida Constituição, observamos que As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art.195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes: descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas à esfera estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social e a participação da população, por meio de

organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis.

Após a promulgação da Constituição Federal de 1988, inicia-se um novo modo de proteção social voltado para os direitos sociais e emancipação da cidadania. Esta Constituição ofereceu a oportunidade de reflexão e mudança, inaugurando um padrão de proteção social afirmativo de direitos que superasse as práticas assistenciais e clientelistas, além do surgimento de novos movimentos sociais objetivando sua efetivação.

Porém para que a Assistência Social fosse realmente reconhecida como política pública foi necessária a criação de uma lei orgânica, que a regulasse como tal. Sendo assim, foi sancionada em 07 de dezembro de 1993, Lei nº8.742/93, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que coloca a assistência social como política pública não contributiva. Tal lei estabeleceu uma nova base para a Assistência Social brasileira dispondo sobre a Organização dessa Política, com o objetivo de assegurar os direitos, universalizar os acessos a quem dela necessitar e definindo a responsabilidade estatal.

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) possui 42 artigos, e dentre eles dispõe sobre a organização da assistência social, seus princípios e diretrizes, à forma de organização e gestão das ações assistenciais, expõe sobre as competências das esferas de governo e à instituição e competências do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Também coloca às competências do órgão nacional gestor da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), e conceitua os benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais.

Em acordo com os preceitos constitucionais, a LOAS define em seu artigo 1º.

A assistência social como “direito do cidadão e dever do Estado, Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”. (BRASIL, 2007, p.1)

Nessa trajetória, a Assistência Social vai avançando na concretização de direitos, rompendo aos poucos com o assistencialismo histórico presente antes da Constituição de 1988 e anteriormente a LOAS.

Porém, essa única política não era suficiente para suprir as necessidades dos cidadãos de direitos, houve então a união das esferas governamentais e sociedade civil através dos Conselhos, Conferências e Fóruns para formulação de serviços, programas,

projetos e benefícios com objetivo de atendimento de proteção social. Em 1995 foi realizada a I Conferência de Assistência Social.

Em 1997, em outro momento importante para a consolidação da política de Assistência Social, ocorreu a aprovação da primeira Norma Operacional Básica (NOB), que conceituou o sistema descentralizado e participativo da política de Assistência Social.

Esta Norma estabelece as condições de gestão, de financiamento, de controle social, de competências dos níveis de governo com a gestão da política, de comissões de pactuação, negociação e de avaliação. Criou, por exemplo, conselhos deliberativos e controladores da Política de Assistência Social, Fundos Especiais para alocação de recursos financeiros específicos da Assistência Social e órgãos gestores da Política de Assistência Social, em todos os níveis de governo, além de Comissões Intergestoras Bipartites e Tripartites.

Em dezembro de 2003, ocorreu a IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada Brasília/DF, que apontou como principal deliberação a construção e implementação, em todo território brasileiro, de um Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que seria responsável, enquanto sistema, por organizar todas as ações sócio-assistenciais da Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004 p.10)

2.2 A Política Nacional de Assistência Social

Após a realização da IV Conferência de Assistência Social, que colocou a Assistência Social como uma Política Social inserida no Sistema de Proteção Social Brasileiro, no campo da seguridade social, em 2004 foi aprovada a Política Nacional de Assistência Social (Resolução nº145, de 15 de outubro de 2004, do Conselho Nacional de Assistência Social-CNAS e publicada no Diário Oficial da União - DOU de 28/10/2004).

A Política Nacional de Assistência Social vai explicitar e mostrar as diretrizes para a efetivação da Assistência Social como direito de cidadania e de responsabilidade do Estado. De acordo com a referida Política:

“A PNAS busca incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira no que tange a responsabilidade política, objetivando tornar claras suas diretrizes políticas na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado” (BRASIL, 2004,p.8)

A gestão proposta por esta política pauta-se no pacto federativo, no qual são detalhadas as atribuições e competências dos três níveis de governo na provisão dos serviços socioassistenciais, conforme relatado na LOAS e na Norma Operacional Básica (NOB).

De acordo com a PNAS (2004), em consonância com o disposto na LOAS, capítulo II, seção I, artigo 4º, a Política Nacional de Assistência Social rege-se pelos seguintes princípios democráticos: Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica, universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas.

Ainda segundo o Art. 4º da PNAS (2004), também se constituem como princípios democráticos o respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade, a igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais e a divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

Reafirmando a necessidade de articulação com outras políticas e indicando que as ações públicas devem ser integradas no enfrentamento das situações de Vulnerabilidade Social e expressão das questões sociais, a PNAS (2004) apresenta como objetivo: Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitar.

A PNAS (2004) aponta ainda como objetivos: contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rurais, assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

Segundo a PNAS (2004): “A Política Pública de Assistência Social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, considerando as desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais”. (PNAS, 2004, p.18).

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

2.3 O Sistema Único de Assistência Social- SUAS.

Com a aprovação da PNAS em 2004, seguiu-se o processo de construção e normatização nacional do Sistema Único de Assistência Social- SUAS. Retomando as deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social, conforme determinações da LOAS e da própria PNAS, ocorreu a aprovação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, em julho do ano de 2005 (por meio da NOB nº130, de 15 de julho de 2005).

O SUAS está voltado à articulação em todo Brasil, das responsabilidades, vínculos e hierarquia, dos sistemas de serviços, benefícios e ações da assistência social, seja de caráter permanente ou eventual. O referido Sistema tem como visão e fundamento, que o Estado é o garantidor do cumprimento dos direitos, responsável pela formulação das políticas públicas.

No Sistema Único de Assistência Social - SUAS, os serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos e o território como base de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e pela sua complexidade. Pressupõe, ainda, segundo Brasil (2004) a gestão compartilhada, co-financiamento da política pelas três esferas de governo e definição clara das competências técnico-políticas da União, Estados e Municípios.

Ainda de acordo com Brasil (2004) o SUAS é coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e o sistema é composto pelo poder público e sociedade civil, que participam diretamente do processo de gestão

compartilhada, tal sistema apresenta características essenciais como: universalidade no atendimento, descentralização político-administrativa e participação da população por meio do controle social, ou seja, um sistema único, descentralizado, participativo, não contributivo e universal, que tem por objetivo promover a inclusão social e a garantia dos direitos sociais.

A Política Nacional de Assistência Social-PNAS, através do SUAS, aponta para ações direcionadas para proteger os cidadãos contra riscos sociais inerentes aos ciclos de vida e para o atendimento das necessidades individuais e ou coletivas.

O SUAS almeja proporcionar as famílias e indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade social ou em risco social e pessoal, garantias de maior acesso aos serviços, benefícios, programas e projetos socioassistenciais, bem como a inclusão em projetos de enfrentamento a pobreza, e o acesso as demais políticas públicas (SCHIBICHESKI, 2010, p.15).

Desta forma, o SUAS define e organiza a execução da política de assistência social, para garantir o que foi exposto acima e ainda coloca como eixos estruturantes para padronizar os serviços e normatizar as ações socioassistenciais:

- Matricialidade Sócio-Familiar
- Descentralização político-administrativa e Territorialização
- Novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil
- Financiamento
- Controle Social
- O desafio da participação popular/cidadão usuário
- A Política de Recursos Humanos
- A informação, o monitoramento e a avaliação

Através dos dados fornecidos pelo MDS, elencamos alguns avanços conquistados a partir da implantação do SUAS:

Antes do SUAS	Depois do SUAS
Descentralização como deslocamento de responsabilização	Descentralização político/administrativa efetiva
Insuficiente regulação no campo da assistência social e, sobretudo, no campo de gestão governamental e não governamental e imprecisão conceitual	Norma Operacional, portarias, resoluções, guias e manuais, entre outros: instrumentos que estabelecem o marco regulatório inicial do SUAS (por ex: Portaria 440 e 442 – regulamentação dos pisos)
Desresponsabilização do Estado na oferta de serviços e no atendimento à situação de violação de direitos	Dever do Estado na oferta dos serviços de referência local ou regional para a recomposição dos direitos violados
Organização de serviços sem a consideração de territórios de vulnerabilidade e risco	Organização dos serviços, programas, projetos e benefícios com base no território e em sua realidade
Serviços que tiram as pessoas da convivência familiar e comunitária	Serviços que garantem o direito à convivência familiar e comunitária
Desarticulação dos serviços com os benefícios socioassistenciais	Articulação dos serviços e benefícios (público prioritário no atendimento são os beneficiários dos benefícios de transferência de renda: bolsa família e BPC)
Indefinição de atribuições/ competências dos três níveis de governo quanto à gestão da política e seu financiamento;	Normatização pactuada entre os gestores (Governo Federal, Estados e Municípios), definindo as atribuições, competências e responsabilidades de cada ente da federação na construção do SUAS (NOB/SUAS)

Tabela 1- Antes e Depois do SUAS, de acordo com MDS

Fonte: LUGIA, ANA. A Implantação do SUAS.

Nota: Dados organizados pela autora

Conforme a Tabela 1, observamos os avanços na Política de Assistência Social (PNAS) com a implantação do SUAS. Através do referido sistema, que a PNAS busca atuar no sentido de garantir a efetivação dos direitos sociais, a todo e qualquer cidadão que deles necessitar, protegendo-os em suas dificuldades, como meio de enfrentar as situações que emergirem.

Os autores Silva e Silva, Yazbek e Giovanni (2008), colocam que a proteção social é estruturada em torno de “[...] alguns eixos que formam o que poderíamos chamar de ‘o núcleo duro’ do sistema: Saúde, Educação, Previdência, Trabalho e Emprego e Assistência Social”. E ainda questionam os sistemas de proteção social apontando que “[...] quem será protegido, Como será protegido? Quanto de proteção?” (SILVA E SILVA, YAZBEK, GIOVANNI, 2008, p.18)

Respondendo a tais indagações, o SUAS, apresenta algumas mudanças na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a começar pela organização da proteção social brasileira. O sistema Único de Assistência Social (SUAS) organiza a proteção em níveis de complexidade: a proteção social básica e a proteção social especial. Estabelece assim, uma hierarquização, onde a proteção social básica executará os serviços de baixa complexidade e a proteção social especial responderá pelos serviços de média e alta complexidade.

2.4 Proteção Social Básica e o Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF).

O Sistema Único de Assistência Social - SUAS organiza as ações da assistência social em dois tipos de proteção social. De acordo com Brasil (2004), a primeira destas é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. A segunda é a Proteção Social Especial, destinada as famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco e que tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de entorpecentes, entre outros aspectos.

Destaca-se a Proteção Social Básica, visto que o objetivo do trabalho é descrever e analisar o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF), que são

serviços desenvolvidos no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), que está inserido na Proteção Social Básica.

A Proteção Social Básica tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se a população que se encontra em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, etc.) e, ou a fragilização de vínculos afetivos relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnica, de gênero ou deficiências, dentre outras). (PNAS, 2004, p.33).

Sua ação prevê ainda o desenvolvimento de programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme a situação de vulnerabilidade apresentada. A proteção social básica deverá ainda incluir as pessoas com deficiência e ser organizadas em rede, de modo a inseri-las nas atividades ofertadas.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) coloca que, os serviços, programas e projetos deverão se articular com as demais políticas públicas locais, de forma a garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas.

A proteção social básica tem suas ações estruturadas em caráter preventivo, ou seja, trabalha com a prevenção de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Os benefícios eventuais e os benefícios de prestação continuada (BPC) compõem a proteção social básica. A PNAS (2004) coloca que o BPC garante o repasse de um salário mínimo a idosos e deficientes que comprovem não possuir condições de prover seu sustento e sobrevivência. Em ambos os casos, devem comprovar não possuir meios de garantir o próprio sustento, nem tê-lo provido por sua família. A renda mensal familiar *per capita* deve ser inferior a ¼ (um quarto) do salário mínimo vigente.

A gestão do BPC é realizada pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), por intermédio da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), que é responsável pela implementação, coordenação, regulação, financiamento, monitoramento e avaliação do Benefício. A operacionalização é realizada pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

O BPC foi instituído pela Constituição Federal de 1988 e regulamentado pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, Lei nº 8.742, de 7/12/1993; pelas Leis nº 12.435, de 06/07/2011 e nº 12.470, de 31/08/2011, que alteram dispositivos da LOAS e

pelos Decretos nº 6.214, de 26 de setembro de 2007 e nº 6.564, de 12 de setembro de 2008.

Os benefícios eventuais são benefícios da Política Nacional de Assistência Social de caráter complementar e provisório, prestados aos cidadãos e às famílias em virtude de morte, nascimento, calamidade pública e situações de vulnerabilidade temporária. Segundo a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) em seu Art.22º, alterada pela Lei nº12.435, de 06 de julho de 2011:

Art.22 Entendem-se por benefícios eventuais aqueles que visam ao pagamento de auxílio por natalidade ou morte às famílias cuja renda mensal per capita seja inferior a ¼ (um quarto) do salário mínimo.

§ 2º Poderão ser estabelecidos outros benefícios eventuais para atender necessidades advindas de situações de vulnerabilidade social temporária, com prioridade para a criança, a família, o idoso, a pessoa portadora de deficiência, a gestante, a nutriz e nos casos de calamidade pública. (BRASIL, 2007)

A PNAS (2004, p.92) coloca que “[...] a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia em caráter transitório, são denominados de benefícios eventuais para as famílias, seu membros e indivíduos”. A resolução nº212, de 19 de outubro de 2006, do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), em seu Art.2º, define como benefícios eventuais sendo:

[...] uma modalidade de provisão de proteção social básica de caráter complementar e temporário que integra organicamente as garantias do Sistema Único de Assistência Social – SUAS como fundamentação nos princípios de cidadania e nos direitos sociais e humanos. (RESOLUÇÃO nº2012 de 19 de outubro de 2006.)

A oferta de benefícios eventuais pode ocorrer mediante apresentação de demandas por parte de indivíduos e familiares em situação de vulnerabilidade, ou por identificação dessas situações no atendimento dos usuários nos serviços socioassistenciais e do acompanhamento sociofamiliar no âmbito da proteção social básica ou proteção social especial.

Os benefícios assistenciais e eventuais integram a política de assistência social e se configuram como direito do cidadão e dever do Estado. São prestados de forma articulada às seguranças afiançadas pela Política de Assistência Social, por meio de inclusão dos beneficiários e de suas famílias nos serviços socioassistenciais e de outras

políticas setoriais, ampliando a proteção social e promovendo a superação de vulnerabilidades e de risco social.

Com relação aos benefícios eventuais, o CNAS, Resolução 212, estabelece como sendo:

<p>AUXÍLIO NATALIDADE:</p>	<p>Art. 4º O benefício eventual, na forma de auxílio natalidade, constitui-se em uma prestação temporária, não contributiva da assistência social, em pecúnia ou em bens de consumo, para reduzir vulnerabilidade provocada por nascimento de membro da família.</p> <p>Art. 5º O alcance do benefício natalidade, a ser estabelecido por legislação municipal, é destinado à família e terá, preferencialmente, entre suas condições:</p> <p>I- atenções necessárias ao nascituro. II- apoio a mãe no caso de morte do recém-nascido. III- apoio a família no caso de morte da mãe; e IV- o que mais a administração do município considerar pertinente.</p>
<p>AUXÍLIO FUNERAL:</p>	<p>Art. 7º O benefício eventual, na forma de auxílio funeral, constitui-se uma prestação temporária, não contributiva da assistência social, em pecúnia, por única parcela, ou em bens de consumo, para reduzir vulnerabilidade provocada por morte de membro da família.</p> <p>Art. 8º O alcance do benefício funeral preferencialmente, será distinto e, modalidades de:</p> <p>I- custeio de despesas de uma funerária, de velório e de sepultamento; II- custeio de necessidades urgentes da família para enfrentar os riscos e vulnerabilidades advindas da morte e um de seus provedores ou membro e III- ressarcimento no caso de perdas e danos causados pela ausência do benefício eventual no momento em que se faz necessário.</p>
<p>ATENDIMENTO A SITUAÇÕES DE VULNERABILIDADE TEMPORÁRIA</p>	<p>Envolve acontecimentos do cotidiano dos cidadãos e pode se apresentar de diferentes formas e produzir diversos padecimentos. Caracterizam-se pelo advento de riscos, perdas e danos a integridade pessoal e familiar e pode decorrer de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de acesso a condições e meios para suprir a reprodução social cotidiana do solicitante e de sua família, principalmente de alimentação; - Falta de documentação e de domicílio; - Situação de abandono ou impossibilidade de garantir abrigo a seus filhos; - Perda circunstancial decorrente da ruptura de vínculos familiares; - Presença de violência física ou psicológica na família ou por situações de ameaça a vida; - Por situações de desastre ou calamidade pública;

Tabela 2- Definição dos Benefícios eventuais de acordo com o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS).

Fonte: Resolução nº212, de 19 de outubro de 2006, do Conselho Nacional de Assistência Social -CNAS.

Nota: Dados organizados por SCHIBICHESKI (2010, p.24)

Os Programas de Transferência de Renda, como é o caso do Programa Bolsa Família (PBF), criado através da Lei nº10.836, de nove de janeiro de 2004, que se destina a transferência de renda direta as famílias e indivíduos mediante certas condicionalidades.

De acordo com Schibicheski (2010), o PBF é um programa de transferência condicionado de renda, ou seja, para que a família receba o benefício, a mesma deve cumprir algumas condicionalidades com relação à saúde e a educação. Na área da saúde, as condicionalidades referem-se ao acompanhamento de gestantes, nutrízes e crianças de 0 a 7 anos de idade. Na área da educação as crianças e adolescentes de 06 a 15 anos de idade devem possuir frequência mínima escolar de 85%.

Ainda segundo Schibicheski (2010), o Programa Bolsa Família através de suas condicionalidades tem por objetivo, que a família beneficiária estabeleça um compromisso com o governo federal, onde seus membros, que se encontram em situação de vulnerabilidade social tem a oportunidade e garantia de acesso as políticas de saúde, educação e assistência social, melhorando assim sua condição de vida.

Os serviços de proteção social básica serão executados de forma direta nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). A PNAS (2004) expõe que o CRAS :

[...] é uma unidade pública de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social, [...] executa os serviços de proteção social básica, organiza e coordena a rede de serviços socioassistenciais locais da política de assistência social. (BRASIL,2004,p.35)

O CRAS é um equipamento da Política de Assistência Social, que proporciona a primeira acolhida ao usuário da assistência social, atuando como porta de entrada do SUAS. Desenvolve suas ações sob a perspectiva da matricialidade sócio-familiar, ou seja, voltada a família, pois o objetivo é a centralidade na família, garantido sua sobrevivência, o acolhimento de suas necessidades e interesses no convívio familiar e comunitário.

Além de ofertar serviços e ações de proteção básica, o CRAS possui a função de gestão territorial da rede de assistência social básica, promovendo a organização e a articulação das unidades a ele referenciadas e o gerenciamento dos processos nele envolvidos. Se localizam em áreas estratégicas, com maior concentração de grupos, famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade.

O espaço físico do CRAS deve ser composto, segundo o MDS, por: Recepção, sala de atendimento, sala de multiuso, sala de coordenação, copa, conjunto de instalações sanitárias e almoxarifado.

Schibicheski (2010) afirma que, o trabalho desenvolvido pelo CRAS visa oferecer a população de sua área de abrangência, diversos serviços, programas, projetos de acordo com as vulnerabilidades apresentadas, visando à inclusão e a promoção social dos indivíduos e suas famílias.

A Política Nacional de Assistência Social (2004) coloca que a prioridade de atendimento no CRAS será aos beneficiários do Programa Bolsa Família (PBF) e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), não deixando de atender aos demais usuários da Assistência Social, moradores das respectivas áreas de abrangência.

Desta forma, a demanda atendida pelos CRAS constitui-se de famílias em situação de vulnerabilidade social, decorrente da pobreza e não acesso as demais políticas públicas como, saúde, educação, habitação entre outras.

O CRAS está inserido na Proteção Social Básica, logo, seu trabalho é voltado à prevenção de futuras situações de violação de direitos.

Segundo a PNAS (2004) os CRAS deverá oferecer aos usuários:

- Programa de Atenção Integral família (PAIF).
- Programa de inclusão produtiva de enfrentamento a pobreza.
- Centro de convivência para idosos.
- Serviços para crianças d 0 a 6 anos , que visem o fortalecimento dos vínculos familiares, o direito de brincar , ações de socialização e de sensibilização para defesa dos direitos da criança.
- Serviços socioeducativos para as crianças, adolescentes e jovens na faixa etária de 06 a 24 anos, visando sua proteção, socialização e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.
- Centro de informação e de educação para o trabalho, voltados para jovens e adultos. (Brasil,2004,p.36)

Com a resolução nº109, de 11 de novembro de 2009, do CNAS, que aprovou a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, o Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), passou a ser chamado de Serviços de Atenção e Atendimento Integral à Família (PAIF). De acordo com tal tipificação, o PAIF se descreve como:

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família- PAIF, consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com finalidades de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos , promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida.Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e

comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. (BRASIL,2009, p.6)

Ainda de acordo com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009), o PAIF tem por objetivos: Fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida; prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas; Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades.

Além destes objetivos, o PAIF busca promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social, promover acesso aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos e por fim apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares. Desta forma, o PAIF realiza um trabalho social com famílias e se expressa como:

Um conjunto de procedimentos efetuados com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um grupo, unido por vínculos consanguíneos, de afinidade e/ou solidariedade (BRASIL, 2012, p.10)

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) não é novo, foi inaugurado com a Tipificação Nacional de Serviços Sociassistenciais (2009). Ao contrário, esse serviço tem suas raízes no início dos anos 2000, passando por modificações e aprimoramentos, inclusive de nomenclatura, retratando sua ressignificação no âmbito do SUAS.

Segundo Brasil (2012), a experiência de trabalho com famílias iniciou-se em 2001, com um projeto piloto, o Programa Núcleo de Apoio à Família - NAF. Como forma de expandir e qualificar essa experiência, em 2003, foi lançado o Plano Nacional de Atendimento Integral à Família – PAIF. Em 2004, o Plano foi aprimorado e adequado às diretrizes da Política Nacional de Assistência Social - PNAS, instituindo-se o “Programa de Atenção Integral à Família” (Portaria nº 78 de 08/04/2004), que se tornou a principal referência para o usuário do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Por meio do Decreto nº 5.085, de 19/05/2004, o PAIF tornou-se “ação continuada da assistência social”, sendo sua oferta obrigatória e exclusiva nos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS.

Com a instituição da PNAS, em 2004, que prevê dois eixos estruturantes do SUAS: a matricialidade sociofamiliar e a territorialização, o PAIF passou a ser organizado de forma a responder à garantia de fortalecimento da convivência familiar e comunitária, na proteção básica do SUAS. Ao abordar a família como um todo em suas necessidades, disponibilizar sua oferta em locais próximos da moradia dos usuários e prever a busca ativa, pelos profissionais, das famílias que vivenciam situações de maior vulnerabilidade social, tem o desafio de romper com a lógica da fragmentação.

A nomenclatura “atenção” também foi substituída, para sermos capazes de expressar de forma mais fidedigna os objetivos do Serviço: não se pretende ofertar “atenção” às famílias, mas sim “proteção e atendimento”. O serviço foi, desse modo, definido de maneira menos genérica, aproximando a denominação de sua finalidade.

Ressalta-se, também, que a decisão por preservar a sigla PAIF foi motivada pela necessidade em se resguardar a historicidade das ações desse Serviço, já conhecidas e legitimadas por gestores, técnicos e usuários da política de assistência social dos municípios.

O trabalho Social com as famílias do PAIF é materializado por meio de ações e estas se constituem em: Acolhida, Oficinas com as Famílias, Ações comunitárias, Ações Particularizadas e Encaminhamentos.

A acolhida tem como objetivo fortalecer a função protetiva da família e prevenir rupturas dos seus vínculos familiares ou comunitários, contribuindo para melhoria da qualidade de vida.

O Manual de Orientações Técnicas sobre o PAIF (BRASIL, 2012) explica que a acolhida, na maioria das vezes, é o processo de contato inicial de um indivíduo com o SUAS/PAIF e “Consiste no processo inicial de escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias, bem como de oferta de informações sobre as ações do Serviço e demais políticas setoriais”.

Segundo Brasil (2012) a acolhida constitui-se em um momento importante para o estabelecimento de relações de confiança e de reconhecimento da equipe técnica do CRAS, permitindo a instituição do vínculo entre as Famílias e o CRAS. É nesta etapa que se deve colher informações sobre a vida familiar e comunitária, sobre a situação socioeconômica vivenciada e sobre as questões subjetivas das famílias, como suas crenças, valores e expectativas.

Essa primeira compreensão da realidade familiar é imprescindível para o profissional estabelecer vínculo com a família e planejar juntamente com a mesma, as

ações socioassistenciais que será encaminhada. É neste momento que o técnico utilizará de instrumentais para coleta e registro de informações, como por exemplo, entrevista, prontuário da família, estudo social e de caso.

Com as informações colhidas e registradas, os profissionais averiguam a necessidade de se iniciar o processo de acompanhamento familiar ou se apenas um primeiro atendimento responde a demanda.

“Na prática cotidiana, a acolhida deve se expressar em algumas atitudes, tais como: o profissional se apresentando, chamando os usuários do Serviço pelo nome, prestando as informações requeridas, realizando os encaminhamentos necessários para as demandas explicitadas que não estejam no escopo do trabalho do PAIF, escutando e valorizando as informações repassadas e a participação das famílias na construção do planejamento do atendimento e acompanhamento familiar” (BRASIL, 2012, p.18).

A acolhida pode ser particularizada ou em grupo por profissionais de nível superior da equipe técnica do CRAS e tais profissionais que devem ser capacitados de forma continuada, para melhor compreender a realidade em que está inserida a família atendida.

Outra ação desenvolvida pelo Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) são as oficinas com as famílias. O Manual de Orientações Técnicas sobre o PAIF (Brasil, 2012) aponta que as oficinas consistem na realização de encontros previamente organizados, com objetivos de curto prazo a serem atingidos com um conjunto de famílias, por meio de seus responsáveis ou outros representantes, sob a condução de técnicos de nível superior da equipe do CRAS. Desse contexto, trabalha-se com o responsável pela família, visto que recaem sobre esse membro, de modo mais intenso, as consequências da Vulnerabilidade Familiar.

As oficinas são trabalhadas em grupo, pois, existe a compreensão de que as pessoas estão em contínuo processo de interação com as outras, necessita de diálogo, de comunicação e troca de experiências. As pessoas inseridas nos grupos acabam se identificando, visto que residem no mesmo território e acabam passando muitas vezes por situações semelhantes ocorridas com as famílias dos participantes.

As oficinas com famílias propiciam a problematização e reflexão crítica das situações vividas em seu território, além de questões muitas vezes cristalizadas, naturalizadas e individualizadas. Elas possibilitam o entendimento de que os problemas vivenciados particularmente, ou por uma família, são problemas que atingem outros indivíduos e outras famílias reconhecendo, desta forma, nas experiências relatadas alternativas para seu enfrentamento. Buscam, ainda, contextualizar situações de vulnerabilidade e

risco e assegurar a reflexão sobre direitos sociais, proporcionando uma nova compreensão e interação com a realidade vivida, negando-se a condição de passividade, além de favorecer processos de mudança e de desenvolvimento do protagonismo e da autonomia, prevenindo a ocorrência de situações de risco social (BRASIL, 2012 p.24).

Sabemos que a convivência é a base do ser social e alguns valores necessitam ser retomados e desenvolvidos, apresentados e discutidos com os grupos socioeducativos no CRAS. E para que aconteça à situação acima é que ocorrem as oficinas com as famílias, que tem como objetivo suscitar a reflexão sobre um determinado tema de interesse destas famílias, que leva a fortalecer os laços comunitários, o acesso a direitos, o protagonismo, a participação social e a prevenção de risco.

Estas ações são de caráter coletivo e se diferenciam das oficinas com as famílias, visto que mobilizam um número maior de participantes, e devem agregar diferentes grupos do território a partir de um objetivo comum. Estas ações possuem caráter coletivo e tem por objetivo: [...] promover a comunicação comunitária, a mobilização social e o protagonismo da comunidade; fortalecer os vínculos entre as diversas famílias do território, desenvolver a sociabilidade, o sentimento de coletividade e a organização comunitária – por meio, principalmente, do estímulo à participação cidadã (BRASIL, 2012, p.37)

Há várias formas de se executar ações comunitárias, entre elas se destacam: as palestras, campanhas e eventos comunitários. As palestras se constituem em exposições orais a respeito de um tema. As campanhas referem-se a um conjunto de procedimentos dirigidos para a sensibilização, informação, com o objetivo de produzir uma reflexão crítica e prevenir situações de risco e vulnerabilidades sociais. A panfletagem, colagem de cartazes, utilização de carros de som, rádios comunitárias, apresentação artística, etc.. fazem parte das campanhas. Já os eventos comunitários objetivam a promoção e a defesa de direitos, a convivência comunitária, o repasse de informações e as potencialidades do território.

Os eventos comunitários podem significar o ápice de um trabalho desenvolvido no CRAS – um momento de encontro e compartilhamento de experiências no território. Constituem espaços para que as famílias usuárias do PAIF, bem como usuários de outros serviços socioassistenciais, façam relatos de experiência, construam uma edição especial do “jornal mural”, apresentem peças teatrais ou outros tipos de atividades decorrentes de processos de participação nos serviços, socializem as aquisições realizadas com os demais moradores do território (BRASIL, 2012, p.41)

Podemos citar como exemplo de ações comunitárias: Aniversário do CRAS, Dia do Idoso, Dia Internacional da Mulher, entre outros.

Além das ações comunitárias, existem as ações particulares, que também estão inseridas no Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF). As ações particulares referem-se ao atendimento prestado pela equipe técnica do CRAS a família e geralmente ocorrem após a acolhida, de modo individualizado. Esta atividade tem como princípio conhecer a realidade familiar mais profundamente e prestar atendimentos mais específicos a família.

As ações particularizadas podem ser desempenhadas no CRAS e/ ou domicílio. No caso do domicílio, denominamos Visita Domiciliar, que segundo Brasil (2012), “o deslocamento até o domicílio da família possibilita aos técnicos reconhecer a realidade do território, as formas de convivência comunitária, arranjos familiares”.

Os Encaminhamentos se constituem como parte do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF) e são processos de orientação e direcionamento das famílias, ou de algum de seus membros, para serviços e/ou benefícios socioassistenciais ou de outros setores, tais como: saúde, educação, habitação, e para a própria assistência social.

Estas ações têm por objetivo a promoção do acesso aos direitos e conquista da cidadania. Segundo Brasil (2013) os encaminhamentos consistem no processo voltado para a promoção do acesso dos usuários do SUAS aos demais serviços socioassistenciais e socioeducativos, políticas setoriais e programas de transferência de renda e benefícios assistenciais. A equipe técnica do CRAS, onde é ofertado o PAIF, deverá promover os encaminhamentos dos usuários do PAIF para benefícios e serviços socioassistenciais ou para as demais políticas setoriais.

3. METODOLOGIA.

Para desenvolvimento da presente monografia, foi adotado o método de pesquisa bibliográfica, tendo por finalidade “[...] colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto”. (Marconi; Lakatos, 1982, p.57).

Para alcançarmos nosso objetivo, também utilizamo-nos da pesquisa qualitativa, que, segundo Bourguignon (2009), considera a centralidade do sujeito, que revela sua subjetividade, suas representações sociais, seus significados diante dos fenômenos e das relações sociais, entendendo seus costumes, práticas, conhecimentos e experiências através da narrativa.

No presente trabalho de conclusão de curso, realizou-se estudo de caso, onde BONOMA (1985, p. 203) coloca que "estudo de caso é uma descrição de uma situação gerencial". Já para Yin (2005), o estudo de caso permite a compreensão e descrição de uma situação em toda sua complexidade com a análise de diversas variáveis e da dinâmica existente entre instituições, indivíduos e ambiente externo, quando estão sendo abordados aspectos de um problema:

[...] sobre o qual o pesquisador tem pouco ou nenhum controle [...] é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (YIN, 2005, p.32).

Para coleta de dados, utilizamo-nos de entrevista semi- estruturada, juntamente com a observação, associadas a uma revisão bibliográfica, proporcionando assim uma maior fundamentação teórica na realização da pesquisa.

De acordo com Lakatos e Marconi (1982) entrevista é um encontro entre duas pessoas ou mais, com o objetivo de obter informações a respeito de determinado assunto.

As entrevistas foram agendadas previamente por contato telefônico ou pessoalmente no CRAS, visto que as famílias freqüentam reuniões socioeducativas e freqüentemente são atendidas neste ambiente. O local escolhido para a entrevista semi-estruturada foi à residência familiar e/ou o próprio CRAS, a fim de garantir a privacidade dos sujeitos e para que os mesmos se sentissem mais a vontade para responder as questões. Cinco das dez entrevistas foram realizadas no domicilio familiar e cinco no CRAS Monte Alegre

A amostra escolhida para realizar a entrevista foi intencional, pois realizamos a mesma com dez famílias que estão inseridas no Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) do CRAS Monte Alegre e que fazem parte do Grupo do descumprimento das condicionalidades escolar do Programa Bolsa Família. Também foram entrevistadas as Assistentes Sociais do CRAS Monte Alegre, que trabalham com tais famílias.

Para atingirmos os objetivos desta monografia, realizamos entrevista com dez famílias que estão inseridas no PAIF e com duas Assistentes Sociais, que compõe a Equipe Técnica do CRAS Monte Alegre. Com o intuito de facilitar posteriores entendimentos, denominamos as Assistentes Sociais entrevistadas de Assistente **UM** e Assistente **DOIS**.

Com base nas entrevistas, observações realizadas e com a convivência desta autora com as famílias que utilizam os serviços do PAIF traçaram o perfil referente às dez famílias selecionadas para participar da pesquisa, que ocorreu no mês de outubro de 2013.

A família **A** composta pela representante familiar e seus três filhos adolescentes. A renda familiar se constitui do Programa Bolsa Família e do trabalho da referida senhora, ganhando um salário mínimo. Residem em área de risco social, pois o território apresenta grande incidência de tráfico de entorpecentes. A residência familiar está localizada em área de invasão e possui água encanada e energia elétrica. A entrevista foi realizada no domicílio.

A família **B** reside no mesmo bairro que a família **UM** e se constitui pela senhora entrevistada, por seu esposo, filho e filha adolescentes e seu genro. A renda familiar advém do trabalho esporádico do esposo, que possui câncer na próstata e eventualmente consegue trabalhar, devido às fortes dores. O genro está trabalhando a pouco mais de duas semanas em uma fábrica localizada em outro município. A família não está recebendo o Benefício do Bolsa Família, visto que o filho e a filha não aceitam voltar a escola e retomar seus estudos. A residência familiar é fruto de invasão, possuem água encanada e a energia elétrica provem de “rabicho”. A entrevista com esta família foi realizada em sua casa.

A família **C** é formada pela representante familiar, seu esposo, dois filhos adolescentes e filha de seis anos de idade. São beneficiários do Programa Bolsa Família e um dos filhos adolescentes estava em situação de Trabalho Infantil. O esposo da

referida senhora realiza trabalhos autônomos. A casa onde moram é cedida pela sogra da senhora e apresenta boa estrutura física. A pesquisa foi realizada na residência.

A família **D** apresenta um elevado índice de vulnerabilidade social. Constitui-se pela senhora entrevistada e seus dois filhos infantes. A única renda familiar provem do Programa Bolsa Família. Residem em área de risco social, devido ao elevado índice de violência e tráfico de entorpecentes. A casa não apresenta condições dignas de moradia, fruto de invasão, não possui água encanada e a energia utilizada é o famoso “gato”. A entrevista ocorreu na casa da família.

A família **E** se constitui por cinco crianças, sendo, duas do sexo feminino e três do sexo masculino. A referida senhora não possui companheiro. A fonte de renda é o Benefício do Bolsa Família. A casa é construída em área de invasão. A família está em situação de Vulnerabilidade Social e risco Social, devido ao local onde a residência está localizada, por se tratar de um bairro violento. Possuem energia elétrica e água encanada. A pesquisa foi realizada na residência familiar.

A família **F** possui como renda o trabalho da representante familiar, que recebe um salário mínimo e o Benefício do Bolsa Família. É formada pela senhora entrevistada, sua filha maior de idade, filho adolescente e duas netas infantes. A moradia familiar é digna, provendo condições de conforto à família. A casa é cedida pela genitora da senhora entrevistada. Possuem água encanada e energia elétrica. A entrevista foi realizada no CRAS Monte Alegre.

A família **G** é composta pela representante familiar, seu esposo, que possui problemas de saúde mental, três netos adolescentes, sendo uma menina e dois meninos. A residência familiar possui bom espaço físico, água encanada e energia elétrica. Quanto a renda, provem do Benefício do Bolsa Família e do trabalho como diarista da senhora entrevistada. O local escolhido para realizar a pesquisa foi o CRAS Monte Alegre.

A família **H** encontra-se em situação de extrema pobreza e vulnerabilidade social. A referida família se constitui pela senhora, filho e filha adolescentes e um filho infante. A renda atual se constitui do Benefício do Programa Bolsa Família. A moradia, que é herança de família, apresenta precárias condições de conservação, não possui água encanada (parentes da família em questão, que residem ao lado da casa, são os que fornecem a água) e a energia elétrica é clandestina. O ambiente onde realizamos a entrevista foi o CRAS Monte Alegre.

A família **I** possui seis membros, sendo a representante familiar entrevistada, três netos do sexo masculino adolescentes, um filho que possui problemas de saúde mental e o marido da senhora. A casa está construída em área de invasão, apresenta água encanada e energia elétrica. A renda familiar provem do Benefício do Programa Bolsa Família e das diárias da senhora. O local da entrevista foi à residência familiar.

A família **J** reside em local de invasão, onde possuem água encanada e energia elétrica. Constituiu-se pela senhora que participou da pesquisa, seu esposo, duas filhas infantis e um filho e filha adolescentes. A família está em situação de vulnerabilidade social, devido ao local onde mora, problemas de saúde da referida senhora e de seu marido e envolvimento com tráfico por parte do filho. A única renda é o Benefício do Bolsa Família. A pesquisa foi realizada na residência familiar.

4. DESENVOLVIMENTO E ANÁLISE DE RESULTADOS.

4.1 Caracterização do Município de Telêmaco Borba (PR).

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2011), o município de Telêmaco Borba se localiza na região dos Campos Gerais do estado do Paraná, a 249 km da capital paranaense, Curitiba. De acordo com o site da Prefeitura Municipal de Telêmaco Borba, a cidade possui população de 69.872 pessoas e sua área territorial é de 1.382,860 Km².

Telêmaco Borba é considerada a "Capital Nacional do Papel", contém o sexto maior pólo industrial do Paraná e se constitui como centro de referência nacional no setor madeireiro. No município de Telêmaco Borba está localizada a maior fábrica de papel da América Latina, a unidade Monte Alegre das indústrias Klabin. A cidade possui 49 anos e sua fundação ocorreu em 21 de março de 1964.

De acordo com Mello (2012), a Secretária Municipal de Ação Social foi criada oficialmente em março de 1993, na administração do Prefeito Paulo Cesar Nocêra. Anteriormente ao ano de 1993, os serviços de Assistência Social eram realizados em conjunto com a Secretaria Municipal de Saúde, onde existia uma divisão chamada Divisão de Promoção Humana, na qual os serviços eram ofertados em caráter meramente assistencialista.

Em 1993, com a criação da Secretaria Municipal de Ação Social, iniciou-se um trabalho organizado que contava com uma estrutura física, equipe de profissionais técnicos e orçamento próprio.

No ano de 2004, com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social, e em 2005 com a aprovação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), além da homologação da Norma Operacional Básica (NOB), ocorreu uma nova organização dos Serviços de Assistência Social em todo território brasileiro. Segundo Mello:

A PNAS e a NOB/SUAS, assim como a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993) consolidam uma transformação da política de Assistência Social, que, por muito tempo, foi entendida como mera ação de benesse, caridade, cercada de relações clientelistas e fragmentadas. As legislações citadas visam alterar tal entendimento para que, efetivamente, a Assistência Social seja reconhecida como Política Pública garantidora de direitos para quem dela necessitar. (Mello, 2012, p.3)

Mello (2012) ainda coloca que, no final do ano de 2010 o município de Telêmaco Borba, acompanhando o processo de reordenamento da Política de Assistência Social, solicitou a CIB – Comissão Intergestores Bipartite, mudança de gestão, de inicial para básica, caracterizando assim a implantação e ou habilitação de dois Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), CRAS Monte Alegre e CRAS Bandeirantes, cada um para até 5.000 famílias referenciadas, os quais foram inaugurados em 27 de outubro de 2010.

4.2 Centro de Referência de Assistência Social- CRAS Monte Alegre.

Os CRAS são unidades públicas de referenciamento para as ações da Proteção Social Básica. É através do CRAS que o cidadão é inserido nos programas, projetos e serviços na Proteção Social Básica e quando necessário na Proteção Social Especial.

O CRAS atua como principal porta de entrada do SUAS, dada sua capilaridade nos territórios e é responsável pela organização e oferta da Proteção Social básica nas áreas de vulnerabilidade e risco social.

Além de ofertar serviços e ações de proteção básica, o CRAS possui a função de gestão territorial da rede de assistência social básica, promovendo a organização e articulação das unidades a ele referenciadas e o gerenciamento dos processos nele envolvidos.

O CRAS ainda presta atendimento socioassistencial, articula os serviços disponíveis em cada localidade, potencializando a rede de proteção social básica. São ofertados nos CRAS serviços como: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), Serviços de Convivência e Fortalecimentos de Vínculos para idosos, crianças e jovens, Educação Sócio profissional, orientações sobre o BPC – Benefício de Prestação Continuada, Cadastro e recadastro no Cadastro Único, Atendimento Circunstancial Emergencial, Geração de Trabalho e Renda, etc.

O CRAS Monte Alegre foi inaugurado em 27/10/2010 e de acordo com Mello (2012) atende 34 bairros do município, com o número total de 6.036 famílias referenciadas. Além dos Serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), o CRAS desenvolve ainda atividades como:

Autorização para 2ª via de certidão de nascimento, casamento ou óbito:	Benefício Eventual de fornecimento de documentação para aqueles que necessitam e se enquadram no critério socioeconômico.
Autorização para foto	Benefício eventual para fornecimento de foto 3x4.
Vale gás	Benefício eventual para gestantes e idosos.
Auxílio funeral	Benefício eventual ,isenção de serviços funerários.
Auxílio natalidade	Benefício eventual para gestantes, onde é fornecido enxoval para o bebê.
Isenção de taxa para documentos:	Através de avaliação social é fornecido isenção da Taxa de Rg.
Montagem do processo para o Passe Livre	Transporte gratuito para linhas de ônibus interestadual e intermunicipal.
Benefício de Prestação Continuada	Montagem de processo de BPC idoso e pessoa com deficiência.
Núcleos de Trabalho	Trabalho socioeducativo nos bairros com mulheres através de cursos e palestras .
Central de Alimentos:	Fornecimento de pão e leite de soja para as famílias
Cadastro Único	Programa Bolsa Família/ Programa Luz Fraterna/ Tarifa Social da Água/ Leite das Crianças e outros serviços que se baseiam nos critérios socioeconômicos.
PRONATEC	Oferta de cursos profissionalizantes.

TABELA 3- Serviços desenvolvidos pelo CRAS Monte Alegre.

Fonte: Dados organizados pela autora

Conforme a tabela 3, o CRAS Monte Alegre fornece autorização para 2ª via de certidão de nascimento, casamento ou óbito, onde são fornecidos estes documentos para o requerente, em casos que envolvam trabalho, benefícios junto ao INSS, escola ou assunto que promova a dignidade do beneficiário. Ocorre também a autorização para foto que é um benefício eventual e é fornecido em caso de matrícula escolar, para documentação ou para trabalho com registro em carteira;

Ainda segundo a Tabela 3, o CRAS Monte Alegre fornece Vale gás: este benefício somente é concedido mediante visita domiciliar ou análise do assistente social, que se baseará para fornecer o benefício de acordo com os seguintes critérios: a

cozinheira caracterizar-se por pessoa idosa ou gestante ou cozinheira estiver de dieta pós-parto ou cirúrgica, doente ou tiver bebê que utilize mamadeira.

A Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS) mantém contrato de prestação de serviços com funerária. O auxílio funeral do CRAS Monte Alegre é um serviço que se caracteriza pelo fornecimento de 01 urna funerária, sepultamento, isenção de taxas, traslado quando necessário. Existe plantão para atendimento, no qual a referida funerária é acionada a prestar os serviços após a SMAS analisar se a família requisitante se enquadra nos critérios de atendimento.

Já o Auxílio natalidade: É composto por 02 coeiros, 02 conjuntos (calça e camiseta), 02 pacotes de fraldas de pano com cinco unidades cada, 02 calças plásticas, 01 cobertor, 01 chuquinha, 02 pares de meias, 02 sabonetes e 01 xampu. A distribuição é realizada principalmente através dos Núcleos de Trabalho (clubes de mães), onde a coordenadora de cada núcleo lista as gestantes participantes, repassa o pedido a SMAS, que prepara os enxovais, assim como, os casos também são identificados pelos técnicos de referência dos CRAS através dos atendimentos e acompanhamentos psicossociais.

O CRAS também realiza avaliação socioeconômica para a Isenção de taxa para documentos: Este benefício eventual é fornecido quando o usuário da Política de Assistência Social extraviou ou perdeu por algum motivo seus documentos pessoais. A isenção de Taxa para documentos é concedida através de avaliação social.

A Montagem do processo para o Passe Livre no Cras Monte Alegre trata-se da montagem do processo para a concessão de transporte gratuito nas linhas de ônibus intermunicipal de passageiros com deficiência e/ou com patologias crônicas, tais como, insuficiência renal crônica, câncer em tratamento de quimioterapia e radioterapia, transtornos mentais graves, em tratamento continuado, portadores de HIV em tratamento continuado, entre outros. (Cumprindo o Decreto nº 6179 de 02/02/2010, do Governo do estado do Paraná). O critério de renda estabelecido pelo Estado para este benefício é a renda mensal per capita ser igual ou inferior a 1,5 salários (um salário mínimo e meio nacional), juntando comprovante de rendimentos e avaliação socioeconômica fornecida pelo Serviço Social dos CRAS municipais.

O Benefício de Prestação Continuada – BPC, benefício este no valor de um salário mínimo mensal para idosos acima de 65 anos de idade ou deficientes que sejam incapazes de prover sua manutenção e com renda per capita inferior a um quarto do salário mínimo. O CRAS realiza o encaminhamento inicial (análise da necessidade e possibilidade do usuário em enquadrar-se), montagem do processo e encaminhamento

do usuário com o respectivo processo para o Serviço Social da Agência do INSS de Telêmaco Borba.

O CRAS Monte Alegre em parceria com os Núcleos de Trabalho realiza trabalhos sócio-educativos nos bairros, em parceria com a Pastoral da Criança, para mulheres que desejam estar se capacitando no aprendizado de trabalhos manuais. Através deste trabalho também se propicia a geração de renda, que reverte em benefícios para a família da mulher que voluntariamente trabalha e se capacita no Núcleo. Segundo Mello (2012) estão em funcionamento 26 Núcleos de Trabalho, distribuídos de maneira que venha atender as regiões do município.

A Central de Alimentos: Nesta central de alimentos são produzidos alimentos feitos com resíduo de soja, altamente nutritivos. São produzidos Leite de soja e pão. Estes benefícios também são fornecidos através de cadastro específico, com avaliação da Equipe técnica do CRAS e CREAS, ressaltando que a prioridade é dada aos casos que de fato necessitam de complementação nutricional.

No CRAS Monte Alegre também está inserido o Cadastro Único, que é coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), devendo ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários de programas sociais do Governo Federal, como o Bolsa Família.

Este Cadastro é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, entendidas como aquelas que têm renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa ou renda mensal total de até três salários mínimos. Famílias com renda superior a meio salário mínimo também podem ser cadastradas, desde que sua inserção esteja vinculada à inclusão e/ou permanência em programas sociais implementados pelo poder público nas três esferas do Governo.

Os Benefícios oferecidos pelo Cadastro Único são : Bolsa Família; Tarifa Social da água e luz; Isenção de taxa em concurso público; Redução da taxa de contribuição do INSS a donas de casa; Programa “Minha Casa Minha Vida”; Cursos de Capacitação e geração de renda. De acordo com Mello (2012) o Cadastro Único contribui para a redução das vulnerabilidades sociais. Atualmente, o Cadastro Único de Telêmaco Borba, conta com mais de 11.000 famílias inscritas.

O CRAS Monte Alegre também realiza encaminhamento para o PRONATEC, em parceria com o Ministério da Educação (MEC), o Plano Brasil Sem Miséria (BSM) coordena a oferta de vagas de qualificação profissional no âmbito do Programa Nacional de Acesso Técnico e Emprego (Pronatec). São cursos de formação inicial e

continuados voltados para a inserção no mercado de trabalho, com duração mínima de 160 horas. Os cursos serão ofertados em instituições de reconhecida qualidade no ensino técnico e tecnológico, como as unidades do sistema nacional de aprendizagem (SENAC e SENAI) e a Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. A oferta é gratuita e os beneficiários recebem alimentação, transporte e todos os materiais escolares.

Quanto ao espaço físico, o CRAS Monte Alegre (PR) é formado por sala de recepção, sala de triagem, sala para técnicos, uma sala de atendimento individual, uma sala para trabalhos em grupos, brinquedoteca, banheiros para funcionários e copa. A acessibilidade às pessoas idosas e com deficiências obedece aos padrões estipulados pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). O banheiro disponível para o público também se encontra adaptado aos padrões de acessibilidade da ABNT. As salas garantem privacidade aos usuários durante os atendimentos realizados e mostram funcionalidade para os demais serviços administrativos. Os espaços são bem iluminados e com ventilação adequada.

O CRAS Monte Alegre conta com um coordenador; três assistentes sociais; cinco técnicos de nível médio (na função administrativa, sendo duas destas pertencentes ao Cadastro Único), um motorista e uma auxiliar de serviços gerais.

5. DIAGNÓSTICO DO PAIF EM TELÊMACO BORBA (PR).

A implantação do CRAS Monte Alegre ocorreu há três anos e desde então ocorre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), serviço este obrigatório em todos os CRAS. Devemos destacar que CRAS E PAIF não são sinônimos, enquanto o primeiro é um serviço, o CRAS é um espaço físico, um equipamento.

Através das pesquisas realizadas com as famílias, observou-se que das dez entrevistadas, seis conhecem todos os serviços oferecidos pelo PAIF e quatro não conhecem todas as ações do referido Serviço.

As quatro famílias que relataram não conhecer todos os serviços do PAIF, quando explicamos as ações que compõe o referido serviço, relataram que não estavam associando a nomenclatura PAIF com as ações de Acolhida, Oficinas com as Famílias, Ações comunitárias, Ações Particularizadas e Encaminhamentos.

De acordo com BRASIL (2013) a acolhida é o processo de contato inicial do usuário da Política de Assistência Social (PNAS) com o PAIF, ocorrendo em grande parte na recepção do CRAS. Deve ser cuidadosamente organizada, de forma a se constituir em referência para as famílias. Seu objetivo é instituir o vínculo entre as famílias usuárias e o PAIF, necessário para a continuidade do atendimento socioassistencial iniciado. A acolhida consiste na recepção e escuta qualificada das necessidades e demandas trazidas pela população, com oferta de informações sobre serviços, programas, projetos e benefícios da rede Socioassistencial e demais políticas setoriais, bem como sobre defesa de direitos.

Brasil (2013) também expõe que as oficinas com famílias são encontros previamente organizados, com um conjunto de famílias, com objetivo de promover o alcance de aquisições, em especial o fortalecimento dos laços comunitários, o acesso a direitos, o protagonismo, a participação social e para a prevenção a riscos.

As ações comunitárias, que compõe o PAIF, são necessárias devido ao seu papel na divulgação e promoção do acesso aos direitos. Assumem importante papel na prevenção das situações de vulnerabilidade e riscos sociais. Tem como objetivo, segundo Brasil (2013) “sensibilizar as famílias do território, fazendo-as reconhecer suas condições de vida, as possibilidades de mudança, as iniciativas já existentes para sua melhoria e a existência de recursos naturais, culturais e econômicos”.

Já as ações particularizadas, são os atendimentos prestados pela equipe técnica do CRAS às famílias, algum (s) membro(s) ou todo o grupo familiar após a acolhida, de modo individualizado. Ela pode ocorrer no CRAS ou na residência familiar. Esta ação segundo BRASIL (2012) tem por meta: conhecer a dinâmica familiar de modo aprofundado e ou prestar um atendimento mais específico às famílias que pressupõem sigilo de informações e podem gerar encaminhamento para a Proteção Social Especial ou para o Sistema de Proteção de Direitos.

Os encaminhamentos se constituem como processos de orientações e direcionamento das famílias, ou algum de seus membros, para serviços socioassistenciais, setoriais, benefícios assistenciais, programas de transferência de renda e seu objetivo é promover o acesso aos direitos e a conquista da cidadania.

As famílias entrevistadas foram questionadas sobre como souberam dos serviços oferecidos pelo PAIF e das dez famílias entrevistadas, seis foram informadas das ações do PAIF através da indicação de Órgãos públicos, como escola, Unidade Básica de Saúde, Conselho Tutelar entre outros. Apenas uma entrevistada relatou que através de propaganda na TV que soube do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família e três representantes familiares responderam que através de indicações de pessoas souberam destas ações.

Com relação aos serviços/ações do PAIF que as famílias entrevistadas utilizaram constatamos que todas as famílias entrevistadas, foram acolhidas e passaram por atendimento particular, ou seja, por ações particulares. Brasil (2012) aponta que várias famílias sentem-se envergonhadas em expor sua situação de modo coletivo, sendo assim devem ser atendidas de modo particular. As ações particularizadas podem ser realizadas no CRAS, em sala de atendimento individual ou podem ser prestadas à família em unidade domiciliar.

No que tange as oficinas com as famílias, as dez entrevistadas foram inseridas e freqüentam tais oficinas. De acordo com Brasil (2012), estas ações propiciam uma reflexão crítica dos problemas vivenciados particularmente no cotidiano destas famílias, e as mesmas acabam reconhecendo nas experiências relatadas por outros indivíduos, que existem alternativas para o enfrentamento de seus problemas familiares e econômicos.

Brasil (2012) ainda expõe que as oficinas buscam ainda, contextualizar situações de vulnerabilidade e risco, assegurar reflexões sobre direitos sociais, proporcionando uma nova compreensão com a realidade vivida, negando-se a condição de passividade,

além de favorecer processos de mudança e desenvolvimento do protagonismo e da autonomia das famílias e de seus membros.

Através da análise da Figura 2 constata-se que nenhuma das famílias participaram das Ações Comunitárias.

Quanto aos encaminhamentos, que também se configuram como ações do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), todas as entrevistadas foram encaminhadas para algum serviço e/ou benefício socioassistencial ou de outros setores. A Tabela abaixo nos permite identificar, com base nos relatos das famílias inseridas no PAIF, os encaminhamentos realizados:

Encaminhamentos realizados às famílias inseridas no PAIF

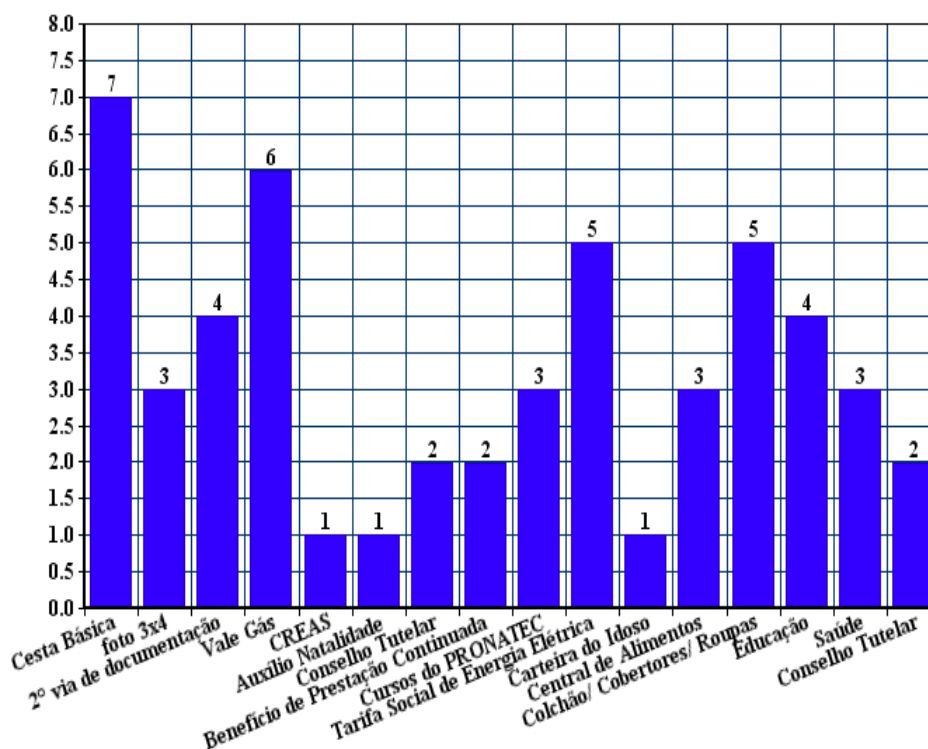


Gráfico I- Encaminhamentos realizados às famílias inseridas no PAIF

Fonte: A Autora

Diagnosticamos assim, que as dez famílias entrevistadas foram encaminhadas para benefícios eventuais disponíveis no CRAS ou para outro serviço/instituição socioassistencial.

Observamos que sete famílias foram encaminhadas para o benefício eventual da cesta básica, três famílias receberam autorização para foto 3x4, quatro famílias retiraram segunda via de certidão de nascimento, casamento ou óbito, seis foram

encaminhadas para benefício do vale-gás, uma família para o benefício do auxílio natalidade e carteira do idoso, duas famílias encaminhadas para processo de BPC. Nenhuma família foi encaminhada para montagem do processo do passe livre e auxílio funeral.

O Gráfico I, permitiu verificar que três famílias receberam encaminhamento para os cursos do PRONATEC e para o Programa Pão e Leite de Soja, cinco famílias foram atendidas com colchão/cobertores e roupas. Para a área da Educação foram encaminhadas quatro famílias, já a área da saúde e Conselho Tutelar receberam três famílias encaminhadas. O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para crianças recebeu duas famílias encaminhadas, enquanto o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para adolescentes recebeu cinco famílias.

Destacamos que todos os encaminhamentos descritos no Gráfico I foram realizados pela Equipe Técnica do CRAS Monte Alegre.

Em nossa pesquisa contactou-se que das dez famílias entrevistadas, seis avaliam o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) do CRAS Monte Alegre, como sendo bom.

“Acho bom, porque toda vez que preciso, o CRAS me ajuda, quando venho no CRAS sempre sou atendida. Eu nunca tinha ido a uma Assistente Social” (**Família G**)

A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 203 garante “A Assistência Social será prestada a quem dela necessitar independente de contribuição” (BRASIL, 1988). Isso quer dizer que todas as pessoas têm direito a Assistência Social. A mesma é um direito para aqueles que se encontram em alguma situação de necessidade que, não sendo satisfeita, pode causar a ocorrência de prejuízos para a vida pessoal, social e para a capacidade das pessoas de poder se expressar e participar de forma ativa e crítica na sociedade.

Todo o usuário da Política de Assistência Social têm o direito de ser atendido com atenção, de forma digna e a receber explicações sobre os serviços, sobre os programas, os projetos e os benefícios da Assistência Social de forma clara, simples e compreensível. A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) afirma que, deve-se ocorrer:

Art.4º: respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem

como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade. (BRASIL,2007,p.1)

Sendo assim, é garantido que o usuário da Política de Assistência Social tenha um bom atendimento, oferta de serviços de qualidade e que sua história de vida seja respeitada. Deve ocorrer o respeito aos costumes, às tradições, aos ciclos de vida, aos arranjos familiares, à raça/etnia religião, ao gênero e à orientação sexual. Neste contexto, O CRAS deve atender, com condições de dignidade, padrão de qualidade quanto à higiene, acessibilidade, habitação, salubridade, segurança e conforto, além de assegurar alimentação e garantir respeito e privacidade.

“A acho muito bom, porque sempre ajuda nas épocas difíceis” (**Família C**)

Através da fala da Família C, observa-se que e os usuários da Política de Assistência Social ainda possuem a visão de que esta política ainda é ajuda. Mesmo com a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a política de Assistência Social não perdeu seu caráter de ajuda emergencial, paliativa e pontual, como é o caso das diversas políticas sociais existentes no Brasil. Porém com a regulamentação desta Lei, a Assistência Social passou a ser constituir como política pública de atenção e defesa de direitos. Sendo assim, a Assistência extrapolou o sentido de assistencialismo e passou a ser direito de quem necessita.

“Acho bom, gosto daqui, tem gente como a gente” (**Família J**)

Com o relato da Família J verifica-se que com o convívio e o fortalecimento dos laços comunitários, às famílias inseridas nas ações PAIF, acabam reconhecendo que pertencem ao território de abrangência do CRAS e que seus problemas muitas vezes ocorrem com outros indivíduos e outras famílias. Através desta constatação, buscam através das experiências relatadas, através de oficinas ou atendimento em grupo, alternativas para o enfrentamento da situação vivenciada.

Ainda com relação ao Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), indagamos as Assistentes Sociais, que trabalham com as famílias, sobre como avaliam estas ações e obtivemos as seguintes respostas:

“Considero bom. Atualmente o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), está se estruturando, os grupos estão em andamento com futuras oficinas, com espaço de socialização para troca de experiências e incentivo a participação das famílias para o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários”.

(Assistente Social Um)

“Considero bom, porque ainda falta realizar o trabalho mais próximo com as famílias. O CRAS ainda se encontra em região centralizada, dificultando a formação de grupos com as famílias nas suas especificidades (idoso, criança...)”. **(Assistente Social Dois)**

A Assistente Social Um aponta que o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) está se estruturando e caminhando segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução nº109,2009) que define:

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. (Resolução nº109, 2009).

De acordo com a NOB/SUAS (2005), o CRAS deve ser instalado próximo ao local de maior concentração de famílias em situação de Vulnerabilidade Social. Segundo BRASIL (2013), cada município deve identificar os territórios de vulnerabilidade social e implantar um CRAS, a fim de aproximar os serviços oferecidos aos usuários.

O CRAS Monte Alegre encontra-se em região centralizada, no centro do município de Telêmaco Borba, ficando distante de alguns bairros vulneráveis. Através do relato da Assistente Social Dois, constatamos que por conta da distância, algumas famílias não participam freqüentemente das atividades oferecidas pelo CRAS e ocorre também dificuldade em se formar grupos específicos de convivência e fortalecimento de vínculos, conforme prevê a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução nº109 de 2009).

Tal resolução dispõe que no CRAS devem ocorrer grupos por faixa etária: para crianças de até seis anos de idade, para crianças e adolescentes de seis a quinze anos de idade, para adolescentes e jovens de quinze a dezessete anos e para idosos. Os grupos também podem ser formados a partir de vulnerabilidades ou situações enfrentadas pelas famílias, por exemplo, grupo de gestantes e lactantes, grupo de mulheres, entre outros.

As famílias entrevistadas, quando questionadas sobre os pontos fracos do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), também expuseram que a localização do CRAS Monte Alegre é um fator que impede a família de uma maior adesão das ações do PAIF.

“Um ponto ruim é que é longe, muitas vezes não tenho passagem para ir, se tivesse um ponto (CRAS) mais perto de casa seria melhor”. (**Família A**)

Outro ponto negativo levantado pelas famílias foi à falta de profissionais de nível superior para realizar acompanhamento e atendimento a estas famílias. Corroborando com esta informação, as Assistentes Sociais Um e DOIS relataram:

“Seria necessário para melhorar o serviço, a contratação de um psicólogo para fazer um melhor acompanhamento das famílias atendidas por este serviço”. (**Assistente Social Um**)

“Para melhorar as ações do PAIF seria necessário a contratação de um psicólogo para a equipe”. (**Assistente Social Dois**)

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), promulgada em dezembro de 2006 que tem como um de seus princípios:

Conhecer os profissionais que atuam na Assistência Social, caracterizando suas expectativas de formação e capacitação para a construção do SUAS; vislumbrar o desafio proposto, para esses profissionais, a partir dos compromissos dos entes federativos com os princípios e diretrizes da universalidade, equidade, descentralização político-administrativa, intersetorialidade e participação da população; (BRASIL, 2006, p.8)

Esta NOB-RH/SUAS (2006) dispõe que a Política de Assistência Social deve conter equipes de referência são aquelas constituídas por servidores efetivos

responsáveis pela organização e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em consideração o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições que devem ser garantidas aos usuários.

A questão dos trabalhadores e das condições relações de trabalho constitui-se em um problema central na gestão do SUAS. Segundo Yazbek, Mestrenner e Chiachio (2012) há um quadro insuficiente e frágil de profissionais, muitos destes são instáveis pois encontram-se em cargo de comissão e acabam saindo de sua função quando termina a gestão no qual foram contratados.

As autoras Yazbek, Mestrenner e Chiachio (2012) ainda apontam que embora todos os CRAS devem conter uma equipe com Assistentes Sociais e Psicólogos, ocorre uma defasagem na constituição de quadro básico de pessoal em face as demandas territoriais. Sendo assim, por conta da falta de profissionais qualificados com escolaridade de nível superior completo, em certas situações, a função proativa do CRAS acaba não ocorrendo de forma integral.

De acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/ SUAS, a composição da equipe mínima de referência que trabalha no CRAS para a prestação de serviços e execução das ações no âmbito da Proteção Social Básica nos municípios é a seguinte:

- 1) Municípios de Pequeno Porte I – Até 2.500 famílias referenciadas: 2 técnicos de nível superior, sendo 1 assistente social e outro, preferencialmente, psicólogo; 2 técnicos de nível médio.
- 2) Municípios de Pequeno Porte II – Até 3.500 famílias referenciadas: 3 técnicos de nível superior, sendo 2 assistentes sociais e, preferencialmente, 1 psicólogo; 3 técnicos de nível médio.
- 3) Municípios de Médio, Grande, Metrópole e Distrito Federal - a cada 5.000 famílias referenciadas: 4 técnicos de nível superior, sendo 2 assistentes sociais, 1 psicólogo e 1 profissional que compõe o SUAS; 4 técnicos de nível médio. (BRASIL, 2006, p.14)

Além desses profissionais, as equipes de referência para os CRAS devem contar sempre com um coordenador, cujo perfil é: técnico de nível superior, concursado, com experiência em trabalhos comunitários e gestão de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais.

O CRAS Monte alegre se configura como pertencente aos municípios de médio porte e a equipe é composta por um coordenador; três assistentes sociais; cinco técnicos de nível médio (na função administrativa, sendo duas destas pertencentes ao Cadastro

Único). Sendo assim, para concluir a Equipe de trabalhando é necessária a contratação de um psicólogo.

Com relação aos pontos favoráveis do PAIF, as famílias entrevistadas informaram que os encaminhamentos realizados pela equipe técnica se destacaram neste serviço.

“Bom, ponto forte acho que é quando as Assistentes Sociais encaminham a gente para receber a cesta básica, e as fotos e os documentos que a gente precisa e não tem condições de pagar para fazer”. **(Família G)**

A questão do vínculo dos profissionais do CRAS Monte Alegre com as famílias do PAIF, também se mostrou como ponto positivo. Duas Famílias das dez entrevistadas colocaram que:

“Um ponto bom é as meninas Assistentes Sociais, o apego que a gente tem com elas, porque elas já sabem do nosso caso e já conhecem a nossa história”. **(Família H)**

“A eu acho bom aqui porque sinto que sou ouvida e recebo atenção, vocês foram visitar minha casa e já sabem pelo que passei e to passando”. **(Família J)**

O vínculo com o usuário da Assistência Social amplia a eficácia das ações da própria Assistência e favorece a participação do usuário nas Ações do PAIF.

A equipe técnica realiza ações de cunho individual, que se constituem desde o acolhimento que também repassa informações, escuta qualificada para detectar vulnerabilidades e riscos, bem como para levantar demandas, e encaminhamentos para os serviços da rede socioassistencial e de outras políticas sociais. As técnicas mais utilizadas são as entrevistas e as visitas domiciliares. Realizada estas ações, o usuário da Política de Assistência Social se sente “à vontade” e passa a compartilhar situações de sua vida com os técnicos do CRAS.

Conforme a PNAS (2004) as ações do PAIF, não podem ter caráter terapêutico. Os processos de escuta qualificada, acolhimento, acompanhamento não se caracterizam como terapêuticos, mas devem ser modos de trato do usuário como cidadão, como sujeito de direito, o direito a ter atendimento respeitoso, atencioso, que informa, orienta, acolhe e escuta.

As reuniões realizadas com as famílias inseridas no (PAIF) também foram citadas nos depoimentos das entrevistadas como ponto forte nas ações do PAIF.

“Eu acho que a reunião é forte, porque aprendo muita coisa, vocês me ensinaram um mundo novo”. **(Família B)**

O CRAS Monte Alegre realiza reuniões quinzenais com as famílias entrevistadas para este estudo. De acordo com Brasil (2013), o CRAS deve realizar serviços de convivência e fortalecimento de vínculos, no caso, reuniões e oficinas com as famílias para que as mesmas reflitam sobre vulnerabilidades e riscos, sobre as suas potencialidades, para que ocorra o fortalecimento dos laços comunitários, o acesso aos direitos, o protagonismo e a participação social.

O trabalho socioeducativo com grupos de famílias, ou grupos de segmentos atendidos, que algumas vezes envolve suas famílias, funciona como espaço de reflexão e troca de experiências, cuja direção do que é discutido e refletido se encaminha, predominantemente, para questões internas às famílias, seus conflitos, como exercer seus papéis, ou utilizado para prestar informações. Os depoimentos acima das famílias Nove, Quatro, Seis e Dois mostram a adesão das famílias com o trabalho socioeducativo, ou seja, com as reuniões.

As famílias entrevistadas também foram indagadas a prestarem sugestões e críticas para melhorar as ações do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e obtivemos como sugestão de duas famílias, a descentralização do CRAS Monte Alegre, que deveria ser localizado próximo as áreas de vulnerabilidade social.

“O CRAS tem que ser mais perto da gente, porque tem gente que não tem nem dinheiro para comprar a passagem para ir no CRAS”. **(Família A)**

Outra sugestão colocada por quatro famílias entrevistadas seria a realização de mais cursos oferecidos pelo CRAS direcionado às mulheres. Na fala da Família E observamos tal sugestão:

“Mais cursos voltados para as mulheres, porque só tem para os homens”
(Família E)

O CRAS Monte Alegre através do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC), que prevê o atendimento prioritário aos beneficiários de programas federais de transferência de renda, como o Programa Bolsa Família e o Benefício de Proteção Continuada (BPC), o PRONATEC alinha-se ao esforço de superação da extrema pobreza do Plano Brasil Sem Miséria. Essa linha de atuação do programa, voltada ao público do programa Bolsa Família e aos inscritos no Cadastro Único de Programas Sociais (CADÚNICO). As Instituições autorizadas a realizar os cursos do PRONATEC são chamadas de Unidades Ofertantes, no caso de Telêmaco Borba este local é o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI).

Apenas uma família apontou como sugestão a realização de reuniões mais dinâmicas e a oferta de oficinas em geral.

“Sugiro que as reuniões sejam mais animadas sabe, que a gente tenha oficinas que possa apreender várias coisas, tipo artesanato, a fazer comida...várias coisas”
(Família C)

Segundo Brasil (2012) as oficinas na esfera acabam trazendo vivências que questionam padrões estabelecidos, estruturando o desenvolvimento de auto estima positiva dos membros das famílias participantes. Também estimula à socialização, a discussão de projetos de vida, as diferentes formas de lidar com certas situações, proporcionam uma melhor comunicação entre os membros das famílias, rompe preconceitos, estereótipos e formas violentas de interação e faz repensar os papéis sociais no âmbito familiar.

Dentre as mulheres entrevistadas, duas não sugeriram melhorias nas ações do PAIF, alegando o serviço está satisfatório.

As Assistentes Sociais do CRAS Monte Alegre corroboraram sugerindo que para a melhoria do PAIF seria necessário a contratação de um psicólogo para completar a equipe técnica e a disponibilidade de motoristas para realizar Visita Domiciliar e Acompanhamento Social.

“Disponibilidade de mais motoristas, ou um que esteja somente a nossa disposição (CRAS) para realizar as Visitas Domiciliares”. **(Assistente Social Dois)**

O CRAS Monte Alegre possui dois motoristas para atender a demanda, porém um deste está com problemas de saúde e encontra-se de licença médica. Desta forma ocorre o acúmulo de Visitas domiciliares e outras situações que devem ser resolvidas fora do CRAS.

Conforme Ribeiro (2011) a visita domiciliar permite uma ampla percepção das situações vividas pela família no seu cotidiano, onde pode se observar a estrutura e organização da casa, as relações com os vizinhos, bem como, o entorno social onde a família reside. Oportuniza o contato com outros integrantes do núcleo familiar, a observação dos recursos disponíveis na comunidade e amplia a capacidade de compreensão do técnico acerca do processo de vida da unidade familiar.

A Assistente Social Dois, ainda relata que existe a necessidade de se implantar outros CRAS nas áreas de Vulnerabilidade Social para assim atender melhor o público alvo da Política de Assistência Social.

“Deve se ocorrer à criação de mais CRAS na cidade em área de Vulnerabilidade Social”. (**Assistente Social Dois**)

De acordo com Castro (2009), CRAS relaciona-se com uma das principais deliberações da Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004: a de que a política deve adotar um enfoque territorial como ponto focal para compreensão das vulnerabilidades e potencialidades da população.

A noção de território traz consigo o entendimento de que, ainda que os fenômenos da pobreza e da desigualdade possam ter explicações sociológicas e econômicas gerais, eles apresentam características locais que exigem soluções particularizadas para a conquista de direitos e a construção de autonomia e integridade pessoal, familiar e comunitária.

O Centro de Referência de Assistência Social é a base física dessa política territorializada e, portanto, está obrigado a se adequar aos requisitos territoriais. Desta forma, o CRAS deve ser implantado no território de grande vulnerabilidade social.

O CRAS Monte Alegre localiza-se no centro do município de Telêmaco Borba, atendendo a 34 bairros. Devido ao grande número de famílias referenciadas neste local, ocorrem demandas e situações que demoram a ser sanadas.

Castro (2009) afirma que, a forma acidental como os diversos CRAS foram distribuídos no território municipal comprometeu o sucesso de todos eles. A delimitação

dos territórios para implantação de centros de referência não pode ser arbitrária e artificial, descolada das características socioeconômicas, geográficas, culturais que conferem identidade a cada um deles.

A apropriação do CRAS, como de outros equipamentos sociais, pelos seus usuários vincula-se diretamente à percepção de que aquele equipamento é patrimônio da sua comunidade. Isso se opõe a critérios meramente administrativos (número de famílias ou capacidade de atendimento) ou puramente geográficos (setorização norte, sul, leste e oeste, por hipótese) de divisão territorial e distribuição desse equipamento de assistência social, que o torna indistinto para a população referenciada.

A criação de outros CRAS no município permitiria um maior atendimento e acompanhamento mais efetivo com as famílias inseridas no PAIF, visto que os CRAS estariam localizados nas áreas onde existe maior foco de Vulnerabilidade Social. Sendo assim as famílias teriam maior acesso ao CRAS, o que permitiria o fortalecimento de vínculos comunitários, familiares e entre a equipe técnica.

As Assistentes Sociais Um e Dois ao serem indagadas se o PAIF ,através do trabalho social com as famílias, está atingindo resultados favoráveis, nos responderam :

“Sim, pois através deste serviço é possível atingir os resultados favoráveis devido ao acompanhamento e encaminhamentos que são realizados com as famílias”.

(Assistente Social Um)

“Os resultados estão sendo favoráveis, uma vez que as famílias estabelecem vínculos com a equipe técnica, percebemos isto através da escuta e da procura. São realizados encaminhamentos a outros órgãos contribuindo para a efetivação de seus direitos”. **(Assistente Social Dois)**

Através das falas das Assistentes Sociais, observamos que o PAIF está atingindo resultados favoráveis, visto que as ações propostas por estes serviços, como a acolhida, as oficinas com as famílias, ações comunitárias, ações particularizadas e encaminhamentos estão sendo realizadas com as famílias.

Considerando como objetivos: a prevenção e o enfrentamento de situações de vulnerabilidade social; fortalecer os vínculos familiares e comunitários e promover aquisições sociais e materiais às famílias, para fortalecer o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidade, o PAIF,através de seu trabalho social com a famílias ,

desenvolvido no CRAS Monte Alegre caminhando para alcançar os objetivos expostos acima, de modo a ampliar o universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias deste serviço.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Partindo do tema deste trabalho, várias questões foram abordadas, considerando a trajetória da Assistência Social como política pública no Brasil, o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), a proteção social básica e a implantação do CRAS/PAIF no município de Telêmaco Borba.

Vale ressaltar, que o PAIF consiste no trabalho social com as famílias, tem caráter continuado e o CRAS é a unidade que organiza os serviços do PAIF e também os demais serviços da proteção social básica.

O PAIF no município de Telêmaco Borba, desenvolvido no CRAS Monte Alegre desde sua implantação em 27/10/2010, cumpre mesmo que parcialmente o trabalho socioassistencial realizando: acolhida, visita domiciliar, grupos e reuniões socioeducativas, entrevistas, orientação e encaminhamentos, comunicação e defesa de direitos, promoção de acesso a documentação pessoal, cursos profissionalizantes entre outros.

O estudo realizado nos permitiu observar que devido ao número elevado de famílias referenciadas no CRAS Monte Alegre, pelo mesmo estar centralizado e não estar localizado em área de vulnerabilidade social, não ocorre à participação efetiva das famílias inseridas no PAIF nas atividades e reuniões do CRAS, pois as mesmas alegam que a distância é um fator que contribui para a baixa adesão das nas ações do PAIF.

Desta forma, seria necessária a implantação de mais CRAS no município de Telêmaco Borba, para descentralizar o atendimento e para que o CRAS esteja mais “próximo” às famílias, para que os usuários da política de Assistência Social e conseqüentemente do PAIF, possam criar vínculos com a equipe técnica, com a comunidade, para se trabalhar a questão da territorialização e a superação do estado de Vulnerabilidade Social familiar.

Para consolidar a efetivação da política de assistência, os recursos humanos são um dos elementos relevantes e que influenciam diretamente o padrão de qualidade dos serviços prestados.

A Política de Assistência Social instituiu linhas de ação norteadoras exigindo: padrão de qualidade no atendimento aos usuários; a articulação de ações, serviços e programas inseridos nos níveis de proteção social básica e especial com outras políticas setoriais, o que demanda uma quantidade de profissionais para atender não só as

famílias inseridas no PAIF, mas todos os usuários da Política de Assistência Social, porém a equipe técnica do CRAS Monte Alegre não está completa, necessitando de um psicólogo e para atendimento às famílias do PAIF e demais usuários e um profissional do SUAS, este podendo ser pedagogo, educador físico entre outros. Segundo a NOB-RH/SUAS (2006), sendo Telêmaco Borba um município de médio porte, a cada 5.000 famílias referenciadas o CRAS deve contar com: quatro técnicos de nível superior, sendo duas assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS além de quatro técnicos de nível médio.

Contudo, observamos que mesmo com as limitações como a distância do CRAS a alta demanda e falta de psicólogo, o PAIF está desenvolvendo as suas ações e através do trabalho social com as famílias está atingindo resultados favoráveis, visto que as famílias estão estabelecendo vínculos comunitários, familiares e com a equipe técnica, possibilitando a superação de fragilidade vivenciada.

O Serviço de Atendimento Integral à Família (PAIF) no CRAS Monte Alegre está implantado há três anos e está se consolidando, tem muito a caminhar para que as famílias inseridas neste serviço superem a situação de Vulnerabilidade Social vivenciadas em seus cotidianos.

Apesar dos desafios posto no presente trabalho, o PAIF está trabalhando o fortalecimento da função protetiva da família, contribuindo na melhoria da qualidade de vida da mesma. Trabalha-se com a promoção de aquisições sociais e matérias as famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidade, também promove o acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social básica, além de permitir acesso das famílias aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos das mesmas.

7. REFERÊNCIAS

BONOMA, Thomas V. Case **Research in Marketing: Opportunities , Problems and Process**. Journal of Marketing. Research, vol XXII, May 1985.

BOURUIGNON, Jussara Ayes. **Pesquisa Qualitativa** - Concepções e Características, texto didático da disciplina de Pesquisa em Serviço Social do curso de Serviço Social da Uni verdade Estadual de Ponta Grossa- UEPG, 2009.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censo SUAS 2011: CRAS, CREAS, gestão municipal, gestão estadual, conselho municipal e estadual**. Brasília DF, MDS; Secretaria de Avaliação e gestão de informação. Secretaria Nacional de Assistência Social, 2013.

BRASIL. **Lei Orgânica da Assistência Social**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome; Conselho Nacional de Assistência Social- CNAS e Secretaria Nacional de Assistência Social- SNAS... [ET.al.]. 6. Ed.-Brasília: MDS, 2007.

BRASIL. **Norma Operacional Básica-NOB/SUAS**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília: MDS, 2005.

BRASIL. **Orientações Específicas sobre o PAIF**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2013. Disponível em: <http://www.mds.gov.falemds.perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protECAo-especial-basica/serviços-de-protECAo-e-atendimento-integral-a-familia-2013>. Acesso em 20 de nov. de 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Perguntas Frequentes**. Disponível em: <http://www.mfs.gov.br/falemds.perguntas-frequentes/assistencia-social/assistencia-social/usuario/pnas-política-nacional-de-assistencia-social-institucional>. Acesso em 10 de nov. de 2013

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº212, de 19 de novembro de 2006**. Propõe critérios para a regulamentação da provisão de benefícios eventuais no âmbito da política pública de assistência social. Disponível em: <http://www.google.com.br/#hl=ptBR&q=CONSELHO+NACIONAL+DE+ASSIT%C3%8ANCIA+SOCIAL++RESOLU%C3%87%C3%830+N%C2%BA+212%2C+D+E+19+DE+OUTUBRO+2006.&fp=fe850e2ebc1ebb37>. Acesso em 29 agosto de 2013.

BRASIL. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistencias**. Texto da Resolução nº109 de 11 de novembro de 2009. Publicada no Diário Oficial da União em 25 de novembro de 2009. Disponível em: <http://www.google.com.br/#hl=pt-BR&q=tipifica%C3%A7%C3+nacional+de+servi%C3%A7os&fp=fe50e2ebc1ebb37>. Acesso em 29 de set. de 2013.

CASTRO, Flavio J.R. **CRAS: A melhoria da estrutura física para o aprimoramento do serviço-orientação para os gestores e projetistas municipais.** Brasília, DF: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2009.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. **Pesquisa Bibliográfica. Metodologia do Trabalho Científico**, 2^oed. São Paulo: Atlas, 1987.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa: Planejamento e Execução de pesquisa, amostragem e técnicas de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1982.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa.** 3^oed. ver. e ampl. São Paulo, Atlas, 1996. p.15-123.

LONARDONI, Eliana; GIMENES, Junia Garcia; SANTOS, Maria Lucia. **O processo de afirmação da Assistência Social como política social.** Disponível em: http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c-u8n2_sonia.thtm. Acesso em 25 de out. 2013.

MELLO, Cristiane de F. **Diagnóstico Institucional.** Trabalho apresentado ao curso de Serviço Social na Universidade Anhanguera. Telêmaco Borba, 2012.

MINAYO, Maria Cecília de S. (org.). **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**, 15^oed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

RIBEIRO, Rosilaine. **Avaliação do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) em município da região metropolitana de Fortaleza;** dissertação de mestrado apresentada ao curso de mestrado em Política Pública na Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2011.

SANTOS, Marlene. **Benefícios Eventuais.** Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/suas/revisoes-bpc/beneficioeventuais>. Acesso em 12 de out. de 2013.

SCHIBICHESKI, Carla Letícia. **Enfrentamento as vulnerabilidades sociais: trabalho e geração de renda, uma alternativa possível.** Trabalho de Conclusão de curso apresentado ao curso de Serviço Social na Universidade de Ponta Grossa- UEPG, Ponta Grossa, 2010.

SILVA e SILVA, Maria O. da; YASBEK, Maria C; Giovanne, Geraldo. **A política social brasileira no sec. XXI: A prevalência dos programas de transferência de renda.** São Paulo: Cortez, 2004.

SPOSATI, Aldaíza. **A Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise.** 9^o ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SPOZATI, Aldaíza. **A menina LOAS: um processo de construção da assistência social.** São Paulo: Cortez, 2004.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas 1987.

YASBEK, Maria C; MESTRENER, Maria Luiza; CHIACHIO, Neri B. **O Sistema Único de Assistência Social em São Paulo e Minas Gerais : desafios e perspectivas de uma realidade em movimento.** São Paulo: Cortez, 2012.

YIN, Robert K. Estudo de caso: **Planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A

(Roteiro de Entrevistas e Respostas da Equipe Técnica do CRAS Monte Alegre)

Questionário e Resposta da Equipe Técnica do CRAS Monte Alegre

1) Como você avalia o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) no CRAS Monte Alegre?

“Considero bom. Atualmente o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), está se estruturando, os grupos estão em andamento com futuras oficinas, com espaço de socialização para troca de experiências e incentivo a participação das famílias para o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários”.

(Assistente Social Um)

“Considero bom, porque ainda falta realizar o trabalho mais próximo com as famílias. O CRAS ainda se encontra em região centralizada, dificultando a formação de grupos com as famílias nas suas especificidades (idoso, criança...)”.

(Assistente Social Dois)

2) O Serviço de Atendimento Integral à Família (PAIF) através do trabalho social com as famílias está atingindo resultados favoráveis?

“Sim, pois através deste serviço é possível atingir os resultados favoráveis devido ao acompanhamento e encaminhamentos que são realizados com as famílias”.

(Assistente Social Um)

“Os resultados estão sendo favoráveis, uma vez que as famílias estabelecem vínculos com a equipe técnica, percebemos isto através da escuta e da procura. São realizados encaminhamentos a outros órgãos contribuindo para a efetivação de seus direitos”.

(Assistente Social Dois)

3) Quais suas sugestões/críticas para melhorar este Serviço?

“Disponibilidade de mais motoristas, ou um que esteja somente a nossa disposição (CRAS) para realizar as Visitas Domiciliares, deve ocorrer também à criação

de mais CRAS na cidade em área de Vulnerabilidade Social e para melhorar as ações do PAIF seria necessário a contratação de um psicólogo para a equipe”. (**Assistente Social Dois**)

“Seria necessário para melhorar o serviço, a contratação de um psicólogo para fazer um melhor acompanhamento das famílias atendidas por este serviço”. (**Assistente Social Um**)

APÊNDICE B

(Roteiro de Entrevistas e Respostas das Famílias Entrevistadas)

Questionário e Resposta das Famílias Entrevistadas

1) Como você avalia o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) no CRAS Monte Alegre?

“A acho muito bom, porque sempre ajuda nas épocas difíceis” (Família C)

“É bom, não tenho do quê reclamar” (Família A)

“Eu acho que é bom, bom porque aconselha às famílias” (Família B)

“É bom demais, sou atendida e vocês já me conhecem e nunca fui mal tratada”
(Família I)

“Acho bom, gosto daqui, tem gente como a gente” (Família J)

2) Você conhece todos os serviços oferecidos pelo PAIF?

() sim () não

3) Quais os pontos fortes e fracos do PAIF no CRAS Monte Alegre?

“Um ponto ruim é que é longe, muitas vezes não tenho passagem para ir, se tivesse um ponto (CRAS) mais perto de casa seria melhor”. (Família A)

“A distância atrapalha né, a gente só desiste de ir lá (CRAS Monte Alegre) por causa da distância”. (Família D)

“De ruim acho que é muito longe e tenho criança pequena, tenho que carregar junto”. (Família C)

“Um ponto forte que eu acho é que vocês encaminham a gente para retirar os documentos, a segunda via de certidão de nascimento conseguiu com vocês”. (Família F)

“Bom é Os encaminhamentos que vocês fazem tipo, para os cursos, cursos do PRONATEC que minha filha adolescente fez”. (Família E)

“Bom, ponto forte acho que é quando as Assistentes Sociais encaminham a gente para receber a cesta básica, e as fotos e os documentos que a gente precisa e não tem condições de pagar para fazer”. (Família G)

“Ponto forte acho as reuniões que o CRAS faz com a gente”. (Família I)

“As reuniões que a gente tem é bom”. (Família H)

“Os serviços são tudo de bom, mas um ponto forte é as reuniões”. **(Família F)**

“Eu acho que a reunião é forte, porque aprendo muita coisa, vocês me ensinaram um mundo novo”. **(Família B)**

4) Quais os Serviços do PAIF que você utilizou nos últimos dois anos?

5) Como você soube dos serviços oferecidos pelo PAIF?

Indicação de órgãos públicos Propaganda Indicação de pessoas

6) Quais suas sugestões/criticas para melhorar os serviços do PAIF?

“ O CRAS deveria ser mais perto da gente”. **(Família E)**

“O CRAS tem que ser mais perto da gente, porque tem gente que não tem nem dinheiro para comprar a passagem para ir no CRAS”. **(Família A)**

“Tem que ter mais cursos né, mais pras mulheres”. **(Família G)**

“Mais cursos voltados para as mulheres, porque só tem para os homens”

(Família E)

“Sugiro que tenha cursos para as mulheres e para as pessoas que não tem chance de conseguir emprego” **(Família F)**

“Mais cursos para as mulheres, essa é minha sugestão para melhorar”. **(Família C)**

“Sugiro que as reuniões sejam mais animadas sabe, que a gente tenha oficinas que possa apreender várias coisas, tipo artesanato, a fazer comida... várias coisas” **(Família C)**

7) Algo não perguntado que gostaria de acrescentar a entrevista?

Todas as entrevistadas responderam não.