

A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO CRAS SANTO ANTÔNIO EM MOSSORÓ-RN SOBRE OS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL¹

USER PERCEPTION CRAS SANTO ANTÔNIO OF MOSSORÓ-RN ABOUT THE BASIC SOCIAL PROTECTION SERVICES IN SOCIAL ASSISTANCE POLICY

Marília do Nascimento Santos²
Fernanda Kallyne Rêgo de Oliveira³

RESUMO

Este artigo foi construído mediante a vivência no campo de estágio e pela observação e execução de um projeto de intervenção, ambos realizados no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) localizado no bairro Santo Antônio em Mossoró-RN. Portanto, o objetivo geral deste trabalho foi avaliar a percepção dos usuários do CRAS Santo Antônio em Mossoró sobre os serviços de proteção social básica na política de assistência social. E como objetivos específicos, têm-se: 1 Contribuir com o processo de orientação e informação acerca dos serviços ofertados no CRAS Santo Antônio; 2 Orientar acerca dos serviços desenvolvidos de forma interprofissional; e 3 Trabalhar com as famílias em situação de vulnerabilidade social como também as outras famílias que fazem parte da área de abrangência em relação aos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos pelo CRAS. Como relato de experiência realizou-se palestras, seguidas de dinâmicas para a captação das respostas dos usuários desta unidade. Importa ressaltar que para a construção desse estudo foi necessário ainda nos utilizarmos da pesquisa bibliográfica e documental. De acordo com a intervenção realizada, percebeu-se que os usuários do CRAS Santo Antônio reconhecem a importância da existência da unidade em favor da comunidade e de seus moradores. A análise das intervenções junto aos usuários demonstrou que os aspectos positivos se sobressaíram na avaliação do atendimento recebido pelas famílias usuárias no CRAS Santo Antônio. As falas dos usuários abordados foram coerentes umas com as outras, e houve concordância sobre o entendimento dos serviços prestados por aquela unidade.

Palavras-Chave: Política de Assistência Social. Proteção Social Básica. CRAS.

ABSTRACT

This article was constructed by living in the internship field and by observing and executing an intervention project, both carried out at the Reference Center for Social Assistance (CRAS) located in the Santo Antônio neighborhood of Mossoró-RN. Therefore, the general objective of this study was to evaluate the perception of CRAS Santo Antônio users in Mossoró on basic social protection services in social assistance

¹ Artigo de conclusão de curso, referente aos resultados de uma intervenção in loco, como parte dos requisitos da disciplina de Atividade de orientação de Estágio III.

² Acadêmica do curso de Serviço Social, Universidade Potiguar - Mossoró - RN. E-mail: mariliasantos144@outlook.com

³ Professora orientadora, doutora. Universidade Potiguar - Mossoró - RN. E-mail: fernandakallyne@unp.br

policy. And as specific objectives, we have: Contribute to the process of orientation and information about the services offered in CRAS Santo Antônio; and, to guide the services developed in an Inter professional manner; Work with families in situations of social vulnerability as well as the other families that are part of the coverage area in relation to SCFV services by CRAS. As a report of experience, lectures were held, followed by dynamics to capture the responses of users of this unit. It is important to emphasize that for the construction of this study it was still necessary to use bibliographical and documentary research. According to the intervention, it was noticed that CRAS Santo Antonio users recognize the importance of the existence of unity in favor of the community and its residents. The analysis of the interventions with the users showed that the positive aspects were outstanding in the evaluation of the care received by the families using CRAS Santo Antônio. The statements of the users addressed were consistent with each other, and there was agreement on the understanding of the services provided by that unit.

Key words: Social assistance polyce. Base social protection. CRAS

1 INTRODUÇÃO

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é um equipamento público estatal responsável pela oferta da Proteção Social Básica da Política de Assistência Social, que objetiva prevenir as situações de risco e vulnerabilidade social, e garantir o acesso da população aos serviços socioassistenciais.

O principal serviço ofertado pelo CRAS é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), se caracterizando como um trabalho de caráter continuado que visa fortalecer a função protetiva das famílias, prevenindo a ruptura de vínculos, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.

Diante da atual conjuntura sociopolítica, faz-se de suma importância intervenções que promovam a divulgação dos serviços que o CRAS oferece a toda à população, que tanto carece de assistência, e que, muitas vezes, desconhece que esse é um equipamento social público, disponível a toda e qualquer família que dele necessita.

Na verdade, estudar a questão da assistência às famílias, torna-se algo fundamental, especialmente quando se vai a campo, em uma intervenção prática. É no campo que o futuro profissional do Serviço social, confrontará a teoria acerca da realidade dos serviços de proteção aos menos favorecidos com o que realmente acontece, além de, claro, verificar se os atendidos reconhecem o valor de trabalhos realizados por unidades como os CRAS.

A prioridade concedida aos segmentos populacionais considerados como mais pobres e vulneráveis (como as crianças e os adolescentes ou os produtores rurais de baixa renda) vem-se traduzindo em intervenções pontuais, compensatórias e assistencialistas, de alcance geralmente limitado. Como ilustram as declarações da Secretaria de Assistência Social do Ministério da Previdência e Assistência Social do Brasil, reproduzidas no início do presente texto, alguns desses programas remetem à própria população pauperizada a "responsabilidade" de dar conta de seus problemas, exaltando a "participação", a "solidariedade" e a "autogestão".

Trabalhos como este, podem levar a uma reflexão bastante acentuada, tendo em vista que, uma análise profunda dos itens contidos nas intervenções pode ser plano de fundo para uma análise dos paradigmas associados à política de assistência social. A partir do acervo de informações é possível avaliar os resultados dos trabalhos, além de revisar e aprimorar a Política Nacional de Assistência Social. Desta forma, chega-se a problemática deste artigo ao questionar-se: Será que os usuários do CRAS Santo Antônio percebem a importância desses serviços?

Portanto, o objetivo geral deste trabalho foi avaliar a percepção dos usuários do CRAS Santo Antônio em Mossoró sobre os serviços de proteção social básica na política de assistência social. E como objetivos específicos, têm-se: Contribuir com o processo de orientação e informação acerca dos serviços ofertados no CRAS Santo Antônio; e, orientar acerca dos serviços desenvolvidos de forma Inter profissional; Trabalhar com as famílias em situação de vulnerabilidade social como também as outras famílias que fazem parte da área de abrangência em relação aos serviços de SCFV pelo CRAS.

O presente artigo trata-se de um relato de experiência que se consolida a partir da vivência no campo de estágio no CRAS Santo Antônio, localizado na Travessa Orlando Dantas, s/n, Santo Antônio, Mossoró-RN, culminando na execução do Projeto de Intervenção, que objetivou, sobretudo, divulgar os serviços da Proteção Social Básica oferecidos pelo equipamento aos usuários da sua área de abrangência. Importa ressaltar que para a construção desse estudo foi necessário ainda nos utilizarmos da pesquisa bibliográfica e documental, para que pudéssemos de forma mais consistente avaliar o que vivenciávamos com todas as reflexões necessárias para a compreensão desse objeto de estudo.

No estágio I, foi feito primeiramente a observação e o estudo do campo de estágio e da política pública de Assistência Social. No estágio II, foi identificada a problemática a qual sentiu-se a necessidade de trabalhar, que foi a falta de

conhecimento de muitos usuários acerca de alguns serviços oferecidos pelo CRAS. E no estágio III, foi realizada a intervenção, cujo público alvo foi o grupo de mulheres do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), bem como todo o quadro de funcionários do equipamento.

Assim, o referido estudo, está estruturado nos seguintes itens: 1 Introdução, no qual fez um breve apanhado da realização do artigo e de sua justificativa perante a abordagem do serviço social, 2 Referencial teórico, abordando as principais linhas de pensamento dos autores referência na área, especialmente aqueles oriundos de artigos de periódicos e livros. 3 Procedimentos metodológicos abordados na intervenção e na escrita desse artigo. 4 Resultados e discussões. 5 Conclusões e 6 Referências, mostrando toda literatura abordada para a construção do artigo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este referencial teórico tem por finalidade nortear a pesquisa, apresentando um embasamento da literatura já publicada sobre o mesmo tema política de assistência social, perpassando pelo CRAS e suas contribuições para a acolhida dos usuários dessa ferramenta.

Segundo Marion, Dias e Traldi (2002, p.38), “O referencial teórico deve conter um apanhado do que existe, de mais atual na abordagem do tema escolhido, mesmo que as teorias atuais não façam parte de suas escolhas.

2.1 UM BREVE HISTÓRICO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA NO BRASIL

Para analisar a Política de Assistência Social é preciso compreender sua trajetória antes e depois da Constituição de 1988. A desigualdade social e a busca por justiça social foram incessantes ao longo dos anos para que a Assistência Social se tornasse um direito garantido pela Constituição, mas para chegar até aqui um longo processo histórico de lutas e conquistas da sociedade brasileira precisou ser percorrido.

Assim, como é sabido, a partir de 1930 o avanço do capitalismo acarretou uma intensificação da exploração da força do trabalho e o agravamento significativo nos níveis de desigualdade social, intensificando profundamente as expressões da questão social, principalmente a pobreza (BRASIL,1993).

Sobre esse tema, Iamamoto (2006) considerou:

A sobrevivência e a reprodução da classe trabalhadora na sociedade capitalista dependem do salário que o trabalhador recebe em troca da venda de sua força de trabalho no mercado, isto porque trata de trabalhadores assalariados, despojados dos meios de produção e dos meios de vida, os quais se encontram monopolizados pelos proprietários do capital e da terra (IAMAMOTO, 2006, p.105).

O reconhecimento assistencial pelo Estado aconteceu muito lentamente, foi por meio do fortalecimento das lutas sociais e trabalhistas que aconteceram na era Vargas que o Estado se viu no dever de aumentar sua atuação na área social. Mas a princípio, a assistência aos mais pobres não foi merecedora de atenção do poder público, o Estado era mero distribuidor de isenções clientelistas a grupos privados e religiosos (BRASIL,1993).

Em uma sociedade ainda colônia, com o modelo econômico agroexportador e um Estado com fortes características liberais. Assistência social era realizada sobre conceitos religiosos da fé, da caridade, da solidariedade e da filantropia com medidas restritas e isoladas, direcionadas aos indivíduos.

A maior parte da população não possuía vínculo empregatício, restringia-se a poucos o acesso aos direitos sociais e aos desempregados restava somente a caridade das instituições filantrópicas. Em 9 de julho de 1932, por meio de um decreto, Getúlio Vargas instituiu o Conselho de Serviço Social (CNSS), vinculado ao Ministério de Educação e Saúde (CARVALHO, 2008).

A Carteira Profissional foi instituída no país em 21 de março de 1932. A iniciativa alinhava-se à política de proteção ao trabalhador praticada pelo Presidente, em meio a um processo de urbanização e de modernização do Brasil (CFESS, 2005). Naquele momento, ocorria uma mudança na economia, que deixava de ser agrária e se tornava industrial. Era necessário regular o trabalhador urbano, e Vargas, ao instituir uma legislação trabalhista com previsão de jornada de trabalho, lei de férias, direito à aposentadoria, regulação do trabalho da mulher e do menor, exercia o controle social sobre as relações entre trabalhadores, empregadores e sindicatos (CFESS, 2005).

A partir da década de 1940, a Assistência Social passou por uma evolução quando foi assumida como uma modalidade de execução das políticas sociais pelo Estado Brasileiro. Na década de 1950, adquiriu uma nova amplitude no discurso governamental abrangendo a prestação de serviços sociais básicos como, por

exemplo, os programas de desenvolvimento comunitários de alfabetização de adultos, formação de mão de obra e formação social (PIANA, 2009).

Houve significativas mudanças na melhoria da qualidade de vida para a população durante os períodos de 1960 aos anos de 1970. Apesar da ampliação dos serviços públicos de Assistência Social, as práticas nessa área eram setorizadas e fragmentadas, os recursos pulverizados entre execução governamental e rede filantrópica.

No seu contexto histórico a assistência social surge por ações que primam por dar uma organização às formas de assistência social que se materializavam através de um assistencialismo. A esta condição, temos as relações de dominação de classe, através da articulação da burguesia com a igreja. Neste sistema de organização social capitalista, a burguesia se aliava com a Igreja e o Estado para profissionalizar a assistência social.

O Estado primava por implementar medidas legislativas através de uma assistência social populista e também assistencialista. Na década de 1980, com a promulgação da nova constituição, denominada de cidadã, a Assistência Social adquiriu o caráter de política pública, através da integração desta, juntamente com a saúde e previdência, ao conjunto da seguridade social (SOUZA, 2005).

A Constituição de 1988 marcou uma passagem do modelo político de um estado assistencial para um modelo de estado de direito. Até a década de 1990 a Assistência Social possuía um caráter compensatório que atuava na produção e reprodução das desigualdades sociais e não vinha cumprido sua tarefa histórica de emancipação e ruptura da subalternidade e o enfretamento da pobreza (SOUZA, 2005).

Dessa forma, a questão social era tratada a partir da relação entre assistência e repressão, marcando o intervencionismo estatal através de ações sociais e assistenciais de maneira centralizada, autoritária e burocrática.

O reconhecimento legal da Assistência Social, que se configura como um direito social e dever político ocorrem tardiamente a partir da constituição federal de 1988, e da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) de 1993. A partir da aprovação da Constituição Federal, foi possível assegurar inúmeros direitos sociais, como o direito universal à saúde e a garantia da assistência social como política pública não contributiva, direito do cidadão e dever do estado, o que representou um campo

importante de conquistas entre as classes sociais menos favorecidas, no contexto da pactuada e segura cobertura democrática do país.

De acordo com o Art. 1º da LOAS, a Assistência Social é:

Direito do cidadão e dever do Estado, é 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, 1993, p.8).

Em agosto de 1995 foi encaminhado ao Congresso Nacional o Projeto Constitucional nº 173 que versava sobre a reforma do Estado brasileiro. Deste modo, o governo de Fernando Henrique Cardoso inaugura uma nova ofensiva contra os direitos sociais instituídos com a Constituição Federal de 1988. Amparado pela popularidade e legitimidade adquiridas nas urnas, o novo Presidente inicia o seu governo organizando uma ampla reforma nas políticas e nos aparelhos do Estado pretendendo reduzir o “Custo Brasil”, solucionar a crise da economia brasileira e garantir as condições de inserção do país na economia globalizada (CARDOSO, 1998).

Ainda de acordo com esse mesmo autor, quando há este objetivo, o empreendimento de uma luta ideológica que apresenta os direitos sociais como privilégios e entraves ao desenvolvimento econômico, promove a desregulação da economia e a flexibilização da legislação do trabalho, a diminuição dos gastos públicos, a privatização das empresas estatais, a abertura do mercado aos investimentos transnacionais, dentre outras medidas.

Na década de 2000 mudanças significativas inauguraram um novo ciclo na Assistência Social, tendo o movimento que iniciou no governo Fernando Henrique Cardoso se expandido no governo Lula. A ampliação da proteção social se manifestou nas diretrizes do Plano Plurianual (PPA) de 2000 a 2003, na introdução dos programas federais de transferência direta de renda, que logo depois seriam unificados no Programa Bolsa Família, bem como na definição de dois tipos de proteção para o sistema assistencial: a básica e a especial (VAITSMAN, RIEVERES e FARIAS, 2009).

Em 2004, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) foi aprovada, apresentando as diretrizes para efetivação da Assistência Social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado. A Norma Operacional Básica (NOB), aprovada em 2005, pelo Conselho Nacional de Assistência (CNAS) apresentou os eixos estruturantes para implementação e consolidação do Sistema Único da Assistência (SUAS).

Em 2011, no governo de Dilma Rousseff, foi sancionada no dia 2 de julho a Lei que instituiu o Sistema Único da Assistência SUAS. De acordo com a presidenta, a sanção representava a institucionalização em nosso país da Política da Assistência Social e a coroação do processo iniciado durante a constituição de 1988. (ÉPOCA, 2010).

O governo de Temer trouxe graves ameaças e retrocessos para a Política da Assistência Social, como a proposta de emenda constitucional, PEC 287/2016, para alterar as regras de acesso aos benefícios previdenciários, infringindo os direitos assegurados na Constituição Federal 1988 (CFESS, 2016).

Ainda seguindo esse mesmo referencial, este autor afirma que quando Michel Temer assumiu a Presidência da República, houve mudanças radicais, uma série de direitos foram ameaçados, cortes de recursos para o Programa Ciência Sem Fronteira, extinção das mulheres na liderança dos ministérios, comprometeu os recursos destinados à Assistência Social.

Atualmente, no Governo Bolsonaro, a ameaça aos direitos socioassistenciais está bem preocupante. São tempos de barbárie e de desconstrução. Por isso, a importância das lutas diárias dos assistentes sociais no fortalecimento dos movimentos sociais, na ampla divulgação dos direitos e no empoderamento dos usuários da Assistência Social.

2.2 SUAS: Instrumento de gestão da política de assistência social

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) busca incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira no que tange à responsabilidade política, objetivando tornar claras suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado. Esta política na perspectiva do Sistema Único de Assistência Social ressalta o campo da informação, monitoramento e avaliação, salientando que as novas tecnologias da informação e a ampliação das possibilidades de comunicação contemporânea têm um significado, um sentido técnico e político, podendo e devendo ser consideradas como veios estratégicos para uma melhor atuação no tocante às políticas sociais e a nova concepção do uso da informação, do monitoramento e da avaliação no campo da política de assistência social (DI GIOVANNI, 1998).

Assim, o SUAS, implantado em 2005, é um sistema constituído nacionalmente com direção única, caracterizado pela gestão compartilhada e cofinanciamento das ações pelos três entes federados e pelo controle social exercido pelos Conselhos de Assistência Social dos municípios, Estados e União.

No referido sistema, as ações da assistência social são organizadas tendo como referência o território onde as pessoas moram, considerando suas demandas e necessidades. Os programas, projetos, serviços e benefícios devem ser desenvolvidos nas regiões mais vulneráveis, tendo a família como foco de atenção. As ações da assistência social no Suas são organizadas em dois tipos de proteção: básica e especial, e desenvolvidas e/ ou coordenadas pelas unidades públicas: Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) e Centros de Referência Especializado para a População em Situação de Rua (Centro POP) e de forma complementar, pela Rede Socioassistencial Privada do Suas.

A gestão das ações e a aplicação de recursos do Suas são negociadas e pactuadas nas Comissões Intergestores Bipartite (CIBs) e na Comissão Intergestores Tripartite (CIT). Esses procedimentos são acompanhados e aprovados pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e seus pares locais (Conselhos Estaduais e Municipais), que desempenham o controle social.

Cabe ao Governo do Estado, por meio da Secretaria de Estado Desenvolvimento Social – SEDS, um papel estratégico na coordenação da política de desenvolvimento social do Estado: estabelecer rumos, diretrizes e fornecer mecanismos de apoio às instâncias municipais, ao terceiro setor e à iniciativa privada.

Ao manter a responsabilidade pelo apoio financeiro aos municípios e entidades de assistência social, a SEDS fixa sua atuação no apoio técnico, capacitação, monitoramento e avaliação das ações sociais desenvolvidas em todo o Estado.

2.3 A IMPLEMENTAÇÃO DO CRAS E SUAS AÇÕES

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a porta de entrada da Assistência Social. É um local público, localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade (BRASIL, 2015).

A partir do adequado conhecimento do território, o CRAS promove a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas. Assim, possibilita o acesso da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social, se tornando uma referência para a população local e para os serviços setoriais.

Conhecendo o território, a equipe do CRAS pode apoiar ações comunitárias, por meio de palestras, campanhas e eventos, atuando junto à comunidade na construção de soluções para o enfrentamento de problemas comuns, como falta de acessibilidade, violência no bairro, trabalho infantil, falta de transporte, baixa qualidade na oferta de serviços, ausência de espaços de lazer, cultural, entre outros (BRASIL, 2015).

O CRAS se constitui em um equipamento público, municipal, instituído a partir de 2004, caracterizado como porta de entrada da Política de Assistência Social no Brasil. São ofertados nos CRAS o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF). Além disso, os usuários são orientados sobre outros serviços, programas e benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. São feitos encaminhamentos para aquisição de benefícios eventuais, gratuidade na emissão de documentos civis e para os demais serviços de Proteção Social Básica e de Proteção Social Especial. O equipamento promove ainda a organização e a articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas, a equipe pode apoiar ações comunitárias por meio de palestras e eventos.

A capacidade de atendimento dos CRAS varia de acordo com o tamanho do município. Em Mossoró a capacidade anual de atendimento é de até 5 mil famílias por cada CRAS. Seu público de atendimento é formado, principalmente, por famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade, pessoas com deficiência, crianças, idosos, beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC).

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Santo Antônio fica localizado na Rua Orlando Dantas, s/n, o Bairro Santo Antônio, nesta municipalidade. Tem natureza pública estatal, estabelecida no Sistema Único de Assistência Social

(SUAS), oferece acesso à rede de Proteção Social Básica de Assistência Social para indivíduos e famílias que procuram a garantia de seus direitos principalmente daqueles que vivem em situação de risco e vulnerabilidade social.

A equipe é composta por dois assistentes sociais, um psicólogo, um profissional forma do em ciências sociais, uma coordenadora, duas recepcionistas, duas auxiliares de serviços gerais (ASG), três orientadoras sociais e cinco visitantes sociais do Programa Criança Feliz/Primeira Infância no SUAS. A instituição tem amplas salas com ventilador e ar-condicionado, banheiros com acessibilidade para pessoas com deficiência, cozinha, almoxarifado, brinquedoteca; e equipamentos como computador, impressora, aparelho de DVD, TV, aparelho telefônico, material esportivo, brinquedos diversos e materiais de expediente e pedagógico.

Conforme observado, o atendimento é realizado por meio de demandas espontâneas e encaminhamentos das instituições que compõe a rede socioassistencial. São utilizados diversos tipos de instrumentais por parte do Serviço Social, para auxiliar no registro das informações e observações realizadas. Também são feitas mensalmente visitas domiciliares de acompanhamento familiar, planejadas previamente pela equipe técnica, como um procedimento técnico de caráter continuado, e por um período de tempo determinado.

Importa ressaltar que a vivência no campo de estágio, pelo período de 1 ano e 6 meses, foi de suma importância para o desenvolvimento acadêmico, pois foi nesse campo de atuação sócio ocupacional que foi oportunizado a possibilidade de colocar em prática, todo o arcabouço teórico construído ao logo da formação profissional.

3 RELATO DE EXPERIÊNCIA: Resultados e discussão

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Santo Antônio fica localizado na Rua Orlando Dantas, s/n, o Bairro Santo Antônio, nesta municipalidade. Tem natureza pública estatal, estabelecida no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), oferece acesso à rede de Proteção Social Básica de Assistência Social para indivíduos e famílias que procuram a garantia de seus direitos principalmente daqueles que vivem em situação de risco e vulnerabilidade social.

O CRAS se constitui em um equipamento público, municipal, instituído a partir de 2004, caracterizado como porta de entrada da Política de Assistência Social no Brasil. São ofertados nos CRAS o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

Além disso, os usuários são orientados sobre outros serviços, programas e benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. São feitos encaminhamentos para aquisição de benefícios eventuais, gratuidade na emissão de documentos civis e para os demais serviços de Proteção Social Básica e de Proteção Social Especial. O equipamento promove ainda a organização e a articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas, a equipe pode apoiar ações comunitárias por meio de palestras e eventos.

A capacidade de atendimento dos CRAS varia de acordo com o tamanho do município. Em Mossoró a capacidade anual de atendimento é de até 5 mil famílias por cada CRAS. Seu público de atendimento é formado, principalmente, por famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade, pessoas com deficiência, crianças, idosos, beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC).

A equipe é composta por dois assistentes sociais, um psicólogo, uma cientista social, uma coordenadora, duas recepcionistas, duas auxiliares de serviços gerais (ASG), três orientadoras sociais e cinco visitantes sociais do Programa Criança Feliz/Primeira Infância no SUAS. A instituição tem amplas salas com ventilador e ar condicionado, banheiros com acessibilidade para pessoas com deficiência, cozinha, almoxarifado, brinquedoteca; e equipamentos como computador, impressora, aparelho de DVD, TV, aparelho telefônico, material esportivo, brinquedos diversos e materiais de expediente e pedagógico.

De acordo com os profissionais, o atendimento é realizado por meio de demandas espontâneas e encaminhamentos das instituições que compõem a rede socioassistencial. São utilizados diversos tipos de instrumentais para auxiliar no registro das informações e observações realizadas. Também são feitas mensalmente visitas domiciliares de acompanhamento familiar, planejadas previamente pela equipe técnica, como um procedimento técnico de caráter continuado, e por um período de tempo determinado.

A vivência no campo de estágio, pelo período de 1 ano e 6 meses, foi de suma importância para meu desenvolvimento acadêmico, pois foi nesse campo de atuação sócio ocupacional onde tive a oportunidade de colocar em prática aquilo que apreendi na teoria em sala de aula.

Durante a realização do estágio I, foi feito primeiro a observação e o estudo do campo de estágio e da política pública de Assistência Social. No estágio II, foi

identificada a problemática na qual sentiu-se a necessidade de trabalhar, que foi a falta de conhecimento de muitos usuários acerca de alguns serviços oferecidos pelo CRAS. E no estágio III, realizou-se a intervenção, cujo público alvo foi o grupo de mulheres do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), bem como todo o quadro de funcionários do equipamento.

A ação foi pensada e formulada de forma a possibilitar a esses usuários o conhecimento dos serviços ofertados no CRAS. De início foi apresentado o projeto na sala de espera da própria instituição, através do uso da metodologia de roda de conversas.

Posteriormente foi ministrado uma palestra com o grupo de mulheres do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), informando os serviços oferecidos pelos profissionais do CRAS e pela Assistência Social à população usuária.

A cada intervenção os profissionais avaliaram a relevância do projeto, com o objetivo de despertar o interesse da equipe de dar continuidade na publicação das informações à população usuária.

A realização da palestra e execução do projeto ocorreu no mês de abril de 2019. O tempo estipulado para a palestra foi em média de 30 minutos, já as rodas de conversas com os usuários na sala de espera do CRAS, foram realizadas de acordo com a disponibilidade do assistente social supervisor de campo.

Com ênfase no objetivo geral acerca da necessidade de avaliar a percepção e informação dos serviços ofertados no CRAS, durante o monitoramento e avaliação foram realizadas as intervenções sempre com base no contexto histórico já apresentado.

O trabalho de intervenção foi feito de forma contínua e após cada atividade analisou-se o desenvolvimento dos resultados juntamente com a supervisora acadêmica e o campo.

O processo de avaliação também contou com a participação dos sujeitos envolvidos, por meio de uma conversa com estes, ao final de cada atividade, na tentativa de identificar o que eles apreenderam com as informações que foram repassadas. Por fim, destaca-se que o processo de avaliação foi suma importância para o desenvolvimento, pois nos possibilitará refletir sobre os limites e possibilidades

encontrados, bem como identificar os possíveis obstáculos e os alcançados objetivos propostos.

A dinâmica inicial objetivou perceber qual a percepção inicial das participantes acerca do CRAS. O grupo foi dividido em duplas e cada uma escreveu o que achava sobre o equipamento, o que seria e qual os seus objetivos e serviços. Em seguida recolheu-se os papéis e leu-se em conjunto as respostas.

A dinâmica final foi de caráter avaliativo, chamada de “dinâmica do repolho”, que teve o objetivo de perceber qual a apreensão e o grau de conhecimento das participantes do grupo acerca do CRAS e dos Serviços de Proteção Social Básica oferecidos pela Assistência Social, após a explanação, por meio de cinco perguntas: O que é o CRAS? Quais os objetivos do CRAS? O que é o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)? Quais serviços e benefícios são oferecidos pelo CRAS? O que é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)?

A dinâmica organizou o grupo em círculo e uma bola (o repolho) feita com as folhas que tinham as perguntas escritas foi passando entre elas, ao som de uma música. Quando a música parava, quem estivesse com a bola na mão, tirava uma folha, ou seja, uma camada do repolho e tentava responder à pergunta.

3.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERVENÇÃO

Como já mencionado anteriormente nos procedimentos metodológicos deste trabalho, foi realizada uma dinâmica com os usuários do CRAS Santo Antônio para poder captar a percepção destes quanto aos serviços prestados por aquela unidade.

A seguir, é apresentado um compilado da fala dos participantes e algumas considerações a cerca destas observações coletadas.

Para a pergunta: o que é CRAS? A fala do primeiro usuário relata:

“O CRAS é um órgão do governo e um centro de orientação e assistência social, para orientar a população sobre os direitos humanos e orientar todos na sociedade, o povo quando vem ao CRAS encontra profissionais de várias áreas”. Já o segundo usuário abordado afirmou: “é um centro de referência de assistência social, é um órgão público, somos acolhidos aqui, e a comunidade tem muitos benefícios sociais básicos neste lugar.”

O terceiro usuário colocou:

“É um centro de reabilitação que desenvolver vários projetos na área social, por exemplo: projetos para crianças, gestantes e visitas na comunidade.” O quarto usuário complementou esse pensamento dizendo: “é um centro da assistência que dá os benefícios que é oferecido pelo governo federal, como por exemplo: o cadastro do bolsa família. Nele tem acolhimento aos jovens para se profissionalizar e opções para os tirar da rua.”

Falas mais simples, de outros usuários, mas que também reforçam as ideias anteriormente expostas. O usuário 05 expressou:

“Aqui é um canto de apoio aos idosos, as crianças, as mulheres, e as pessoas do bairro. Onde tem psicólogo, assistente social, eles têm toda atenção com a gente, me sinto acolhido com os profissionais do CRAS.”

O usuário 6 tocou no ponto pertinente as capacitações ofertadas, dizendo:

“O CRAS é um lugar onde oferece cursos, palestras, lazer, cultura, atendimento ao público e acolhimento.”

Uma usuária também relatou sua experiência da seguinte forma: “o CRAS é tudo de bom tem o acolhimento, amizade, atendimento social, grupo de mulheres, crianças e adolescente. Também queria dizer que aqui tem curso, psicólogo, assistente social para crianças e adolescentes, idosos e mulheres.

Esse resultado está de acordo com o que foi encontrado por Andrade e Moraes (2017) que verificaram que quando o usuário volta ao CRAS, é porque ele consegue perceber a importância dos serviços prestados por essa unidade na facilitação da compreensão dos direitos humanos. Estes mesmos autores evidenciaram ainda que as famílias reconhecem a importância do CRAS em suas vidas e na vida da comunidade que habitam, tendendo a descrever mais aspectos positivos (inclusão social, garantia de direitos, bom vínculo beneficiário-profissional, atividades disponibilizadas, desenvolvimento da autonomia e importância do equipamento na comunidade) do que negativos.

Observou-se que além de entenderem o real sentido das perguntas da dinâmica, as participantes foram acessíveis, demonstraram bom humor para participar da intervenção, o que acabou trazendo uma vivência bastante significativa do ponto de vista da prática de campo.

Com relação à segunda pergunta: Quais os objetivos do CRAS? Coletou-se a fala de 4 usuários na dinâmica do repolho.

As falas foram:

Usuário 1:

“O CRAS serve para nos informar sobre os nossos direitos”.

Usuário 2:

“O CRAS serve para conscientizar os jovens sobre os riscos de hoje em dia, é um lugar que nos ajuda a criar nossos filhos de forma mais segura.” Usuária 3:

“O CRAS serve para acolher pessoas que estão passando por problemas sociais.” Usuário 4:

“O CRAS serve para orientação.”

De acordo com Paula (2010) escutar as famílias e as demandas destas no aspecto da Assistência Social é desafiante, sobretudo por se tratar de um campo relativamente recente de atuação para os profissionais. Por isso, considera-se que a oportunidade de ouvir as pessoas atendidas pelo CRAS, foi fundamental no processo de formação, por permitir a compreensão e avaliação sobre o atendimento que recebem em unidades como o CRAS.

Falar dos objetivos, acaba sendo uma tarefa um pouco mais difícil do que quando se tenta dizer para que serve determinado lugar. Mesmo assim, houve uma troca de saberes bastante significativa, com algumas intervenções, correções e indagações. Acredito que a palestra proferida, bem como a roda de conversas, ajudou aquele grupo de mulheres a entender ainda mais sobre a importância daquela unidade básica de atendimento.

Com relação à pergunta: O que é o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)? Percebeu-se que os usuários apresentaram um pouco mais de dificuldade de responder. No caso dessa pergunta, foi necessária uma intervenção explicando melhor o que significa a sigla SCFV. Conforme o exposto por Leal (2017)

no Sistema Único de Assistência Social – SUAS – a Proteção Social Básica opera garantindo seguranças de convívio, acolhida e sobrevivência, ou seja, evitando, prevenindo riscos sociais, perigos e incertezas para grupos vulneráveis, tanto do ponto de vista material quanto do ponto de vista relacional.

Percebeu-se que apesar da maior dificuldade em responder sobre a pergunta feita sobre Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), as usuárias revelaram ter muito gosto em aprender sobre as informações que estavam recebendo, particularmente, um relato que me emocionou bastante foi quando uma das usuárias, e uma delas apontou que aquelas atividades completavam seus dias e a tiravam da solidão. Ações como essa, acabam fazendo sentido pra profissão que escolhi, ver essa forma de troca entre pessoas honestas e sinceras, traz uma bagagem significativa para o futuro.

Quando questionados sobre quais serviços e benefícios são oferecidos pelo CRAS). As principais respostas foram sobre os atendimentos em psicologia, as formações e capacitações e as oportunidades de acolhimento aos adolescentes em risco que estão inseridos em comunidades mais carentes. Especificamente no CRAS, cerca de 9.507 psicólogos estão em atuação, totalizando 23,3% da quantidade de trabalhadores da assistência social no Brasil (Brasil, 2015). De acordo com Seixas (2009), a atuação do psicólogo nas políticas públicas passou de área emergente para *mainstream* da profissão, dado o significativo mercado de trabalho que tem se constituído para psicólogos, especialmente os recém-formados. A psicologia está intimamente ligada ao índice de satisfação dos usuários abordados, todos os abordados frisaram a importância que dão a esse benefício recebido no CRAS Santo Antônio.

Ao perceber a ênfase dada aos serviços mais específicos e procurados, detiveme a explicar um pouco mais sobre as funções de outros profissionais envolvidos nos serviços prestados pelo CRAS. Entendo ser de fundamental importância falar sobre o fazer profissional de cada agente de atenção social, para que durante a procura, cada usuário saiba de forma correta para qual finalidade deve se dirigir.

5 CONCLUSÕES

O objetivo deste trabalho foi avaliar a percepção dos usuários do CRAS Santo Antônio sobre os serviços prestados na unidade. De acordo com a intervenção realizada, percebeu-se que os usuários do CRAS Santo Antônio reconhecem a importância da existência da unidade em favor da comunidade e de seus moradores. A análise das intervenções junto aos usuários demonstrou que os aspectos positivos se sobressaíram na avaliação do atendimento recebido pelas famílias usuárias no CRAS Santo Antônio. As falas dos usuários abordados foram coerentes umas com as outras, e houve concordância sobre o entendimento dos serviços prestados por aquela unidade.

A título de sugestões para intervenções futuras, sugere-se a realização de pesquisas que utilizem outras técnicas de coleta de dados, como o grupo focal, e com um número maior de usuários ou famílias para se investigar se a avaliação positiva feita pelos participantes desse estudo será confirmada. Sugere-se também a utilização de pesquisas quantitativas que permitam cruzar características sociodemográficas das famílias, analisar os principais motivos da busca de ajuda no CRAS e que tipo de atendimento foi recebido e a avaliação e feedback dos usuários sobre estes aspectos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Anne Graça de Sousa; MORAIS, Normanda Araújo de. Avaliação do Atendimento Recebido no CRAS por Famílias Usuárias. **Psicologia: Ciência e Profissão**, [s.l.], v. 37, n. 2, p.378-392, jun. 2017. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1982-3703001412016>.

ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de; ALENCAR, Mônica Maria Torres de. Serviço Social, trabalho e políticas públicas: os desafios do presente. **Social em Questão**, São Paulo, v. 28, n. 15, p.283-290, 23 maio 2019.

BRASIL. Lei 8. 742. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasil, 1993.

BRASIL, Ministério de Desenvolvimento Social. Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF. Brasília, 2015.

Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censo SUAS 2014**. Brasília, DF: o autor, 2015.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censo SUAS 2009 – CRAS**. Brasília: MDS, 2011.

CARVALHO, Graziela Figueiredo de. **A assistência social no Brasil: da caridade ao direito**. 2008. 56 f. Monografia (Especialização) - Curso de Serviço Social, Universidade Católica do Rio de Janeiro (puc-rio), Rio de Janeiro, 2008.

CFESS. Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social (CFESS 2011). "Diretrizes gerais para o curso de serviço social", ABESS (CEDEPSS). SÃO PAULO, CORTEZ, nº 7, 1997; p.60.

DILMA sanciona sistema único de assistência social. 2011. Disponível em: <<http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EMI246900-15228,00-DILMA+SANCIONA+SISTEMA+UNICO+DE+ASSISTENCIA+SOCIAL.html>>. Acesso em: 23 maio 2019.

DI GIOVANNI, Geraldo. Sistemas de Proteção Social: uma introdução conceitual. In Reforma do Estado e Políticas de Emprego no Brasil. Campinas/SP, UNICAMP, 1998.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. 36.Ed. São Paulo: Cortez, 2009.

LEAL, Carolina de Sousa. **Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos**. 2017. Disponível em: <<https://www.google.com/search?safe=off&client=firefox-b>>. Acesso em: 24 maio 2019.

MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. **Monografia para os cursos de administração, contabilidade e economia**. São Paulo: Atlas, 2002.

NETTO, José Pulo. Ditadura e serviço social: Uma análise do serviço social no Brasil após-64. 16. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

PAULA, L. R. C. As significações do programa bolsa família: um estudo com mulheres acompanhadas por centros de Referência da Assistência Social em Fortaleza, 2010 (dissertação de mestrado). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, CE.

SEIXAS, P.S Inserção e atuação profissional do psicólogo no campo das políticas públicas no Rio Grande do Norte (dissertação de mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2009.

SOUSA, Maria Maglinalda Figueiredo de et al. A assistência social como política pública de direito: avanços e desafios na efetivação dos direitos sociais. In: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 6., 2013, São Luís. **Anais da VI Jornada internacional de políticas públicas**. São Luís: Ufma, 2013. p. 26 - 33.

SOUZA, Marcelle Diório de. **A consolidação da política de assistência social em Londrina-PR**. 2016. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/ssrevista/cv8n2_marcele.htm>. Acesso em: 23 maio 2019.

Mossoró/ RN, artigo científico depositado em 21 de junho de 2019.