

UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA – UNIMEP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO – PPGE

Roseli Novais Parisi

SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF):

Compreensões, Possibilidades e Desafios

Piracicaba – SP

2022

Roseli Novais Parisi

**SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF):
Compreensões, Possibilidades e Desafios**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação, da Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Bordini Faleiros

Piracicaba-SP

2022

Ficha Catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da UNIMEP
Bibliotecário: Joyce Rodrigues de Freitas – CRB: 8/101115

P234s Parisi, Roseli Novais
Serviço de proteção e atendimento integral à família (PAIF):
Compreensões, Possibilidades e Desafios / Roseli Novais Parisi–
2022.
138 fls.; il.; 30 cm.

Orientador (a): Prof. Dr. Pedro Bordini Faleiros.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Metodista de Piracicaba,
Educação, Piracicaba, 2021.

1. Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família. 2.
PAIF. 3. CRAS I. Parisi, Roseli Novais. II. Título.

CDD – 362.1

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Pedro Bordini Faleiros
(Orientador)
Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP

Prof.^a Dr.^a Cláudia da Silva Santana
Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP

Prof.^a Dr.^a Carolina José Maria
Universidade Federal do ABC

Prof.^a Dr.^a Renata Helena Pin Pucci (Suplente)
Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP

Profa. Dra. Tânia Barbosa Martins (Suplente)
Universidade Estadual Paulista - UNESP

AGRADECIMENTOS

Muitas são as pessoas que contribuíram e participaram desta pesquisa de mestrado, desde sua idealização, até a concretização. Algumas delas, eu citarei aqui, mas, a todas, sou imensamente grata.

Antes mesmo de iniciar este grande desafio de ingresso ao mestrado, a atuação como psicóloga na assistência social me possibilitou grandes encontros com pessoas que contribuíram, de inúmeras formas, com a minha formação profissional e pessoal. Foram muitos os encontros com assistentes sociais, psicólogos, usuários, estudantes, profissionais de outras áreas técnicas e administrativas, parceiros da rede, atores das comunidades e tantos outros. Sem dúvida, sem essas experiências e encontros nada disso teria acontecido, ao menos, não da maneira como aconteceu. Digo então que, sem esses riquíssimos encontros, não chegaria à concretização desta pesquisa, a qual foi originada de minhas próprias inquietações pessoais, mas principalmente da prática profissional e das inúmeras trocas cotidianas.

No decorrer dessa trajetória, de cursar um mestrado, novos encontros foram possibilitados. Dentre eles, a convivência com as outras discentes que iniciaram comigo: Daniele, Jakeline e Lilian. Apesar de tantas contrariedades, como as adaptações necessárias diante da pandemia de COVID-19 e todos os compromissos da pesquisa, construímos laços de afeto e colaboração mútua, sem os quais, esta pesquisa, certamente, teria outras versões. A vocês, sou grata.

Os professores que passaram por minha vida acadêmica no decorrer dessa jornada serão lembrados para sempre. Agradeço, especialmente, às Professoras Abigail Silvestre Torres, Carolina José Maria e Cláudia da Silva Santana, por comporem as bancas de Qualificação e Defesa e contribuírem ricamente com esta produção. Também agradeço à Professora Karina Garcia Mollo, que, com sua infindável sabedoria, não poupou esforços e paciência nas discussões teóricas e no acolhimento ofertado perante minhas dores; ao meu orientador, Prof. Pedro Bordini Faleiros, que, de forma tão única e profissional,

contribuiu, incansavelmente, na concretização deste trabalho, sempre prezando pela qualidade acadêmica e fundamentos científicos. A todas(os) vocês, o meu muito obrigada.

Às equipes técnicas dos CRAS Vila Sônia e Mário Dedini, à gestão municipal e às usuárias, participantes desta pesquisa, manifesto minha gratidão pelo valioso material que foi produzido durante esse rico processo de construção coletiva. Muito obrigada pela confiança demonstrada na exposição singular de suas ideias, ações e opiniões, base fundamental desta construção.

De forma carinhosamente especial, agradeço aos meus irmãos, por todo apoio e compreensão; ao meu pai, Rosalvo (em memória), por ter acreditado e investido em mim e à minha mãe, Lourdes, por sempre ter estado ao meu lado, em todas as batalhas e conquistas. Expresso, finalmente, minha gratidão ao meu marido, Rodrigo e, com imensurável amor, ao meu filho, Arthur, pela compreensão por minhas tantas ausências durante a produção desta pesquisa.

Meu muito obrigada a todos e todas que, de uma forma ou de outra, estão presentes na concretização desta pesquisa de mestrado.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES – Brasil.

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo analisar como as propostas do Serviço de Atendimento Integral à família – PAIF são concretizadas, identificando, a partir das ações desenvolvidas, a compreensão, as possibilidades e desafios deste Serviço na concepção dos técnicos, de quatro usuárias e da gestão municipal. O PAIF é o principal serviço ofertado no CRAS, por meio de um conjunto de ações que constituem o Trabalho Social com Famílias e visa possibilitar novas vivências familiares e comunitárias. Para o desenvolvimento desta pesquisa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com cinco técnicos que executam as ações em dois CRAS da região norte de Piracicaba-SP, quatro usuárias participantes de alguma dessas ações e duas representantes da gestão municipal da política de assistência social. Os resultados foram analisados a partir dos pressupostos teóricos da psicologia social – que concebe o homem como um ser histórico e social, constituído a partir de sua inserção na cultura – com base nos volumes 1 e 2 dos Cadernos de Orientações Técnicas do PAIF (2012) e do Caderno de Contribuições para o Aprimoramento do PAIF (2018), Os resultados da pesquisa apontaram incongruências entre as propostas dos cadernos de orientações técnicas e as práticas retratadas pelos participantes, corroborando para a manutenção de ideologias da sociedade capitalista/neoliberalista. Ao final, foi desenvolvida uma proposta de ação socioeducativa, utilizando-se de um diagnóstico de potencialidades e fragilidades identificadas nos discursos. Na conclusão, além da apreciação geral do trabalho, elucidou-se o que foi suscitado na pesquisa, enquanto compreensão, possibilidades e desafios.

Palavras-Chave: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família; PAIF, CRAS; Proteção Social Básica; Trabalho Social com Famílias.

ABSTRACT

The present research aims to analyze how the proposals of the comprehensive Family Assistance Service – PAIF, are implemented, identifying, from the actions developed, the understanding, possibilities and challenges of this Service in the conception of technicians, four users and management municipal. PAIF is the main service offered at CRAS, through a set of actions that constitute Social Work with Families and aims to enable new family and community experiences. For the development of this research, semi-structured interviews were carried out with five technicians who perform the actions in two CRAS in the northern region of Piracicaba-SP, four users participating in one of these actions and two representatives of the municipal management of the social assistance policy. The results were analyzed based on the theoretical assumptions of social psychology – which conceives man as a historical and social being, constituted from his insertion in culture – based on volumes 1 and 2 of the PAIF Technical Guidelines Notebooks (2012) and from the Notebook of Contributions to the Improvement of PAIF (2018). The research results pointed out inconsistencies between the proposals of the technical guidelines notebooks and the practices portrayed by the participants, corroborating the maintenance of the ideology of capitalist/neoliberal society. In the end, a proposal for socio-educational action was developed, using a diagnosis of strengths and weaknesses identified in the speeches. In the conclusion, in addition to the general appreciation of the work, what was raised in the research was elucidated, in terms of understanding, possibilities and challenges.

Keywords: Protection Service and Integral Assistance to the Family; PAIF, CRAS; Basic Social Protection; Social Work with Families.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Objetivos e ações do PAIF

Figura 2 – Atendimento e Acompanhamento Familiar no PAIF

Figura 3 – Impacto Esperado das ações do PAIF

Figura 4 – PAIF planejado

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Fragilidades e Potencialidades da Gestão Municipal

Tabela 2 – Fragilidades e Potencialidades dos Técnicos dos CRAS

Tabela 3 – Fragilidades e Potencialidades das Usuárias

LISTA DE SIGLAS

CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
FEBEM	Fundação do Bem-Estar do Menor
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
NOB	Norma Operacional Básica
NOB-RH	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
OSC	Organização da Sociedade Civil
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PNEP	Política Nacional de Educação Permanente
PSB	Proteção Social Básica
PSE	Proteção Social Especial
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	17
OBJETIVOS	22
Objetivo Geral	22
Objetivos Específicos	22

SEÇÃO 1

PERCURSO HISTÓRICO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL	23
1.1 – A (des)proteção social numa sociedade capitalista/neoliberal, de origem escravagista	23
1.2 – O nascimento dos direitos sociais e da Assistência Social no Brasil ...	28
1.3 – Perspectiva histórica sobre o perfil das/os usuárias/os da Assistência Social	33
1.4 – O SUAS que queremos: uma nova concepção de proteção social	37
1.4.1 – Centro de Referência de Assistência Social – CRAS	42
1.4.1.1 – Ambiente Físico	45
1.4.1.2 – Recursos Materiais	46
1.4.1.3 – Funcionamento	46
1.4.2 – O PAIF nos Cadernos de Orientações Técnicas	47
1.4.2.1 – O caráter socioeducativo do PAIF	55
1.5 – O SUAS que temos: novos olhares para velhos problemas	59

SEÇÃO 2

CONCEPÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA	62
2.1 – Pressupostos Teóricos	62
2.2 – Justificativa e Problema de Pesquisa	69

2.3 – Metodologia.....	70
2.3.1 – Participantes da pesquisa	71
2.3.2 – Caracterização do Cenário da Pesquisa	73
2.3.2.1 – Caracterização da cidade de Piracicaba/SP.....	73
2.3.2.2 – Caracterização do CRAS.....	74
2.3.3 – Procedimentos	76
2.3.4 – Análise dos Resultados.....	78

SEÇÃO 3

RESULTADOS, PROPOSTA SOCIOEDUCATIVA E CONCLUSÃO	78
3.1 - Apresentação e Análise dos Resultado.....	78
3.1.1 – Acolhida	80
3.1.2 – Oficina com Famílias.....	85
3.1.3 – Ações Comunitárias	92
3.1.4 – Acompanhamento	98
3.1.5 – Ações Particularizadas.....	100
3.2 - Proposta de ação socioeducativa	111
3.2.1 – Diagnóstico da Realidade Pesquisada.....	111
3.2.1.1 – Gestão Municipal	112
3.2.1.2 – Técnicos dos CRAS.....	113
3.2.1.3 – Usuárias dos CRAS.....	114
3.2.2 – Objetivo da Ação.....	115
3.2.3 – Metodologia	115
3.2.3.1 – Oficina com Famílias	115
3.2.3.2 – Ação Comunitária	116
3.2.3.3 – Ações Particularizadas, Acompanhamento e/ou	

Encaminhamento.....	116
3.2.3.4 – Avaliação das ações desenvolvidas	117
3.2.3.5 – Implantação da Vigilância Socioassistencial, da Educação Permanente e de estratégias para enfrentamento da insegurança alimentar.....	117
3.3 – Considerações Finais.....	119
3.3.1 – Compreensão	121
3.3.2 – Possibilidades	123
3.3.3 – Desafios	124
REFERÊNCIAS.....	127
APÊNDICE	134

CONTEXTUALIZAÇÃO DA PROPOSIÇÃO DA PESQUISA/ESTUDO

De 2010 a 2017, trabalhei na proteção social básica do município de Piracicaba como psicóloga contratada por uma Organização da Sociedade Civil (OSC) e, nos últimos três anos desse período, atuei como técnica do PAIF, ainda como profissional terceirizada. Ao conhecer as especificidades desse serviço, empenhei-me na compreensão dos Cadernos de Orientações Técnicas (o que não é tarefa fácil), buscando identificar o que impedia que a prática fosse tão frutífera quanto às expectativas suscitadas nas orientações técnicas.

Na prática, identificava que os usuários procuravam pelo CRAS para atendimento de necessidades materiais, como a cesta básica, o Programa Bolsa Família e/ou encaminhamentos para óculos, roupas e outros recursos disponíveis. Se não fossem atendidos em suas demandas, era comum ouvir queixas da população referentes à inutilidade daquele equipamento público. Também não era raro ouvir relatos saudosistas de tempos em que não havia CRAS e que as assistentes sociais ficavam nos centros comunitários e visitavam suas casas com regularidade.

Durante a Acolhida das famílias (naquele contexto, o momento grupal que antecedia o atendimento individual), era possível observar que se cumpria uma das especificidades da Acolhida: o acesso à informação sobre os direitos, sobre as políticas públicas existentes no território e sobre os recursos disponíveis no CRAS. Por outro lado, a manifestação de incômodo da população por ter que participar daquele momento coletivo era nítida. Seguido da Acolhida, as pessoas deveriam retirar senhas e aguardar para ser atendidas individualmente. Sentia que era uma “acolhida desacolhedora”.

Os atendimentos nem sempre possibilitavam uma escuta qualificada, pois havia outras pessoas aguardando para serem atendidas, mulheres com crianças de colo, pessoas com deficiência, idosos, gestantes, pessoas que vieram de longe, ou, ainda que de perto, mas com expectativas de terem suas necessidades imediatas sanadas ou minimizadas, o que, muitas vezes, não era possível satisfazer por diferentes motivos, como recursos públicos insuficientes, falta de políticas públicas, burocracias e critérios.

Não foram poucas as vezes que me pediram para ir até suas casas a fim de constatar a falta de alimentos nos armários. Angustiava-me ouvir esse tipo de pedido, que parecia simbolizar um ato de desespero, expresso na disponibilidade dócil em expor seus armários vazios e sua própria intimidade, para, quem sabe, ter acesso a um direito básico, o de se alimentar. É evidente que atendia a esses pedidos e esclarecia que não havia necessidade de olhar seus armários, pois seu relato me bastava. No entanto, apesar de saber que as tantas faltas enfrentadas por essa população são legítimas, muitas vezes tive que manifestar a impossibilidade de conceder o que era requisitado, sem poder apresentar outras possibilidades de enfrentamento das inúmeras carências cotidianas.

Apesar das intempéries, ouvir as experiências da população, a partir do Trabalho Social com Famílias, do PAIF, ainda que executado de forma inconsistente, me revelava como algo rico de possibilidades para iniciar processos de transformação. O vínculo estabelecido com a população atendida se mostrava potente e, apesar de tantas dificuldades e ações tão restritas, havia reconhecimento e valorização pela presença do profissional no território. O mesmo ocorria com as alianças construídas entre os moradores, muitas das quais iniciaram nos grupos dos CRAS. Os arranjos estabelecidos entre eles possibilitavam meios de sobrevivência e apoio mútuo para continuar existindo numa sociedade que parece querer aniquilá-los.

Esse pequeno recorte da realidade que vivenciei no CRAS, tendo, de um lado a percepção de que as orientações do PAIF não se concretizavam nas ações ofertadas, sendo rejeitadas pelos usuários e, de outro lado, a resiliência dessas famílias na luta diária pela sobrevivência e melhores condições de vida, me causava constantes inquietações, que me levaram a questionar se as especificações do Serviço não dão conta de responder à dinâmica do cotidiano dessas famílias e do território ou se a interpretação e consolidação daquelas práticas ocorriam equivocadamente e em discrepância do que é proposto nas orientações técnicas do PAIF.

Já me desliguei do CRAS há vários anos, mas continuo atuando na política de assistência social de Piracicaba, o que me permite acompanhar, ainda que com certa distância e superficialidade, a operacionalização do PAIF no município. Algumas coisas parecem ter mudado, como o fato de não haver mais

tantos profissionais terceirizados no Serviço, conforme preconizam as normativas legais, outras não avançaram, como a demanda da população por cestas básicas e, outras, pioraram, como o distanciamento dos técnicos em relação às realidades dos territórios atendidos pelos CRAS.

Refletir sobre a relevância do Trabalho Social com Família e da realidade atual dos CRAS, como espaço de intervenção significativa na vida da população mais vulnerável de Piracicaba, a qual, em consequência de fatores políticos, econômicos, sociais e culturais, está mais suscetível à violação de direitos, implica, necessariamente, identificar se há reconhecimento desse equipamento público e suas ações, como serviço de referência no acesso à proteção do Estado.

Na minha prática como trabalhadora da Assistência Social percebi que, embora o SUAS represente uma importante conquista no processo histórico de garantias de direitos, os serviços ofertados nos CRAS podem não ser reconhecidos pela população atendida, ao menos como espaço de enfrentamento e transformação pessoal, familiar e social.

Diante do exposto, destaca-se que esta pesquisa se tornou relevante não apenas para responder a inquietações de uma experiência pessoal e profissional, mas, principalmente, pela reflexão sobre o caráter inovador do PAIF, que visa promover ações educativas à população atendida, a fim de ofertar a essas pessoas uma experiência de cidadania que lhes foi negada no passado e continua sendo cerceada no presente.

INTRODUÇÃO

Ao se referir à relação entre ética e pesquisa, Sawaia (1995) apresenta uma comparação que bem pode ser utilizada para se pensar as desigualdades sociais e o que elas representam em termos de acesso a bens materiais e violências contra a existência humana. Conforme a autora, há um deslumbramento com o aumento da produção de alimentos, mas aumento relativo da miséria; avanços inimagináveis da medicina, concomitantes às mortes por doenças relacionadas à fome e saneamento básico; há alegria pelo fim de uma guerra, mas passividade diante da eliminação de grupos étnicos.

Extremos de uma sociedade capitalista podem ser observados diariamente no contexto da assistência social, quando se depara com a realidade de pessoas desprovidas de direitos já legitimados, mas não efetivados, seja na esfera da moradia, da educação, do ir e vir ou da cultura, como nas condições básicas de sobrevivência, a exemplo da alimentação e saúde. Essa falta de acesso aos progressos que possibilitam melhores condições de vida à população resulta em violências de toda ordem, que, nas famílias vulneráveis, público alvo das ações da assistência social, se manifestam por meio da pobreza, desemprego, envolvimento marginalizado com drogas ilícitas, exposição a situações de riscos, rompimento de vínculos familiares e comunitários, dentre outros. Neste contexto, a política de assistência social tem a importante missão, em parceria com outras políticas públicas, de viabilizar melhores condições de vida ou, ao menos, minimizar as desproteções sociais dessas famílias e indivíduos.

Muitas são as transformações previstas e almejadas na efetivação da política de assistência social e, para isso, a proteção social básica desempenha papel fundamental, pois cabe-lhe um amplo conhecimento das características territoriais e intervenções preventivas diante das ameaças existentes. Ao ser operacionalizada, a proteção social básica deve atuar na orientação e promoção de direitos, bem como, para o estímulo de novas vivências individuais, familiares e comunitárias, capazes de romper com ciclos transgeracionais de violação de direitos. Se bem executada, espera-se que a proteção social básica seja capaz

de criar contextos que possam ressignificar histórias, incluir pessoas em espaços educativos e democráticos de reflexão e crítica para a participação cidadã, proporcionar mudanças relacionais, contribuir para a construção de relações comunitárias mais solidárias e protetivas, bem como, favorecer o reconhecimento, o respeito e a valorização da história e da cultura presentes nas ações humanas e nos espaços comunitários.

Para se chegar à oferta do Serviço de Atendimento Integral à Família (PAIF), tal qual preconizam os Cadernos de Orientações Técnicas do PAIF, a assistência social percorreu um longo e árduo caminho que se originou nas ações caritativas de instituições religiosas, nas quais o amparo aos mais pobres era associado à benemerência e ao assistencialismo.

A partir de reivindicações e lutas dos trabalhadores, influenciadas pela conjuntura internacional, o Estado passou a assumir responsabilidades na proteção social, principalmente para assegurar melhores condições de vida aos trabalhadores de alguns setores considerados imprescindíveis naquele contexto histórico. Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a assistência social ganhou novos contornos e se fortaleceu no campo do Direito. A partir da Constituição Federal, outros instrumentos legais foram consolidados a fim de regulamentar a assistência social no país, o primeiro deles foi a Lei de número 8.742, de 1993, a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, a qual estabelece normas e critérios para a organização da assistência social, como direito do cidadão e dever do Estado. A LOAS reafirma os compromissos assumidos na Constituição Federal no que se refere à proteção das famílias e indivíduos que dela precisar e define a responsabilidade de cada ente federativo (municípios, distrito federal, estados e União) na manutenção dessa política pública como um sistema de gestão descentralizado e participativo, ou seja, além da responsabilidade do Estado, em todas as esferas de governo, descentralizando-a do governo federal ou de uma esfera específica, conta com a participação do usuário e da sociedade civil para sua construção, monitoramento e avaliação.

Foi a partir de 2004, com a aprovação da Política Nacional de Assistência Social – PNAS, por meio da Resolução 145 e, posteriormente, em 2006, com a publicação da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos da Assistência Social – NOB-RH-SUAS, que a assistência social começou a se concretizar

como política pública. Ambas as regulamentações são consideradas importantes conquistas no campo da assistência social e foram deliberadas durante a IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro de 2003. Desta maneira, foi construída democraticamente, com a participação da sociedade.

Conforme estabelecido na Constituição Federal e na LOAS, a Política Nacional de Assistência Social assegura a universalização dos direitos sociais, de modo que os usuários¹ da assistência social possam acessar as demais políticas públicas. Também assegura respeito à dignidade e autonomia, acesso a benefícios e outros recursos, e à convivência familiar e comunitária, ofertando, por meio de serviços, programas e projetos, atendimento de qualidade, sem qualquer tipo de discriminação.

Com a função de consolidar o pacto entre os três entes federados, a NOB-SUAS (2012) legitima os eixos que estruturam a política de assistência social, definindo as responsabilidades de cada esfera de poder, bem como, a autonomia na administração dos recursos públicos de acordo com as demandas e características regionais. Dentre as diretrizes estruturantes da política de assistência social, está a centralidade na família, o território e a participação da população na formulação de políticas e no controle das ações, por meio das organizações representativas.

A LOAS estabelece a oferta da assistência social a partir de um sistema público, abrangente a todo território nacional, financiado com recursos públicos e com gestão própria. Trata-se do Sistema Único da Assistência Social – SUAS. O SUAS é um sistema público que organiza os serviços da assistência social e, nele, a proteção social é ofertada em dois níveis: a proteção social básica, que atua na prevenção aos riscos pessoal e social; e a proteção social especial, cujas ações atendem às famílias e indivíduos que já se encontram em situações de violação de direitos.

¹ De acordo com a publicação Dicionário de Termos Técnicos na Assistência Social (2007), *usuário* refere-se aos indivíduos a quem a Assistência Social direciona suas ações, em especial aqueles que estejam em condições de vulnerabilidade, que os colocam em desvantagem pessoal e/ou situações circunstanciais e conjunturais, ou seja, refere-se ao público alvo da assistência social.

O Centro de Referência da Assistência Social – CRAS é o serviço da Proteção Social Básica (PSB) considerado a principal porta de entrada para a política de assistência social e responsável pela oferta obrigatória do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF (BRASIL, 2015).²

O PAIF consiste no desenvolvimento de ações continuadas de caráter preventivo, protetivo e proativo, que podem ser individuais ou coletivas, identificadas como Trabalho Social com Famílias. A inserção da família no PAIF se dá por meio de acompanhamento ou atendimento. O acompanhamento se refere a ações particulares destinadas a pessoas e/ou famílias, cuja vulnerabilidade pode se tornar violação de direitos e seu desenvolvimento ocorre de acordo com as características e necessidades da família. O atendimento se caracteriza por uma ou mais atividade, individual ou coletiva, com objetivo de atuar na prevenção às vulnerabilidades/riscos e proteção às famílias. As atividades são classificadas como: acolhida, oficinas com famílias, ações comunitárias, ações particularizadas e encaminhamentos. O acompanhamento e as ações de atendimento compõem o Trabalho Social com Famílias.

Com o objetivo de fortalecer a função protetiva das famílias, o PAIF deve prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, promover acesso a direitos e contribuir para a melhoria na qualidade de vida da população. É, então, responsabilidade do PAIF, por meio de ações preventivas, protetivas e proativas, estimular a promoção do desenvolvimento das potencialidades da família, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e a conquista de novas aquisições sociais, culturais, relacionais, afetivas, socioeducativas, dentre outras.

Esta pesquisa teve o objetivo analisar como as propostas do PAIF são concretizadas em dois CRAS de Piracicaba-SP, identificando, a partir das ações desenvolvidas, a compreensão, as possibilidades e os desafios deste Serviço na concepção dos técnicos, de quatro usuárias do CRAS e da gestão municipal. Para isso, sua apresentação está organizada em três seções.

Na seção 1, é apresentado um percurso histórico da assistência social no

² Conforme mencionado no portal eletrônico da Secretaria Especial do Desenvolvimento Social. Disponível em <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/cras>

Brasil a começar pela representação da proteção social como dever do Estado em uma sociedade capitalista, de ideais liberais e fundada na herança de um sistema escravagista. Em seguida, é descrito o nascimento dos direitos sociais e da assistência social no Brasil, quando se evidencia que o campo dos direitos sociais, para mais ou para menos protetivo, está intrinsecamente relacionado ao momento histórico e à conjuntura política do país. Dando sequência, são apresentadas as perspectivas históricas sobre o perfil das/os usuárias/os da Assistência Social, cuja reflexão aponta que a questão da desigualdade social não é um fenômeno somente de ordem econômica. Nessa seção também são organizadas apresentações sobre o Sistema Único da Assistência Social (SUAS), como uma nova concepção de proteção Social no Brasil; do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), como porta de entrada para a assistência social e responsável pela oferta de ações de prevenção e proteção; e do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), como o principal serviço ofertado nos CRAS. A seção é finalizada com uma explanação sobre o SUAS que temos, a partir de novos olhares para os velhos problemas.

A seção 2 traz a psicologia social como sustentação teórico-metodológica para a pesquisa. Nessa concepção teórica, o homem é um ser histórico-social, que, ao se relacionar com outros homens, transforma o seu meio e a si próprio. Ainda nessa seção, o problema da pesquisa, a metodologia e os procedimentos utilizados para a sua realização são apresentados.

A seção 3 é destinada à apresentação e análise dos resultados da pesquisa e, posteriormente, é realizada uma proposta de ação socioeducativa, construída a partir da análise dos resultados. Por fim, as considerações finais trazem uma visão geral do trabalho e contemplam, a partir dos dados obtidos e das análises realizadas, uma panorâmica sobre a compreensão, as possibilidades e os desafios identificados no contexto do PAIF.

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Analisar como as propostas do PAIF são concretizadas em dois CRAS de Piracicaba-SP, identificando, a partir das ações desenvolvidas, a compreensão, as possibilidades e os desafios deste Serviço na concepção dos técnicos, de quatro usuárias e da gestão municipal.

Objetivos Específicos

- Compreender como se materializam as ações do PAIF ofertadas em dois Centros de Referência da Assistência Social de Piracicaba, com base nos Cadernos de Orientações Técnicas;
- Identificar, nos dois CRAS pesquisados, a percepção de quatro usuárias, dos técnicos e da gestão municipal sobre como são desenvolvidas as ações do PAIF, a sua participação para materialização dessas ações e o impacto que elas representam no contexto familiar e territorial;
- Propor, a partir das análises dos resultados obtidos, uma ação socioeducativa, em conformidade com os Cadernos de Orientações Técnicas e com o referencial teórico da Psicologia Social, direcionada aos técnicos, à gestão municipal e às famílias com o objetivo de promover uma reflexão sobre os mecanismos ideológicos que permeiam a estrutura e o funcionamento das relações atuais, possibilitando novos diálogos e maior participação nos processos de condução, oferta e avaliação da proteção social básica no município de Piracicaba.

SEÇÃO 1

PERCURSO HISTÓRICO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

Nessa seção, apresentou-se a questão da exclusão social como expressão de uma sociedade capitalista e neoliberal, com raízes coloniais e escravagistas. Em seguida, tratou-se dos cenários sociais, políticos e econômicos em diferentes contextos históricos, evidenciando como eles influenciaram as primeiras ações para a proteção à população. Posteriormente, retratando o momento em que a assistência social já estava inserida no campo das políticas públicas, explicitou-se a estrutura do Sistema Único da Assistência Social, o SUAS, como um modelo efetivo de proteção ao cidadão. Subsequente, tem-se a identificação do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), como a porta de entrada da assistência social e do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), como a principal oferta do CRAS. Adiante – e para fechar essa seção, foram elucidados alguns problemas persistentes na concretização da política de assistência social, apesar de sua legitimação.

1.1 – A (des)proteção social numa sociedade capitalista/neoliberal, de origem escravagista

Véras (1999) afirma que a exclusão social no Brasil é um problema de mais de quinhentos anos e, embora os processos sociais se transformem ao longo da História, a dominação de vastos segmentos populacionais continua presente em nossas relações contemporâneas. Segundo a autora, nossa história e nossa cultura utilizam de mecanismos para excluir os índios, os trabalhadores do campo e da cidade, os migrantes, os favelados, os moradores das periferias, os sem-teto e outros que estão à margem da sociedade.

Nas discussões mais atuais, um desses mecanismos é a ideia de meritocracia em analogia aos processos orgânicos, em que, a partir de esforços, um novo membro se torna capaz de se adaptar ao organismo ao qual foi introduzido. Para Vêras (1999), é:

Como se estivéssemos em uma arena naturalizada, onde competidores teriam as mesmas chances na luta pelo espaço, os mais aptos ganhariam melhores posições nesse ambiente construído e disso resultariam zonas segregadas [...] (p. 28).

Na concepção da autora, os estudos anteriores a 1970 apontavam para respostas extremistas para a questão da exclusão no país, sendo vista como consequências de questões econômicas; como contradição do modo de produção capitalista; ou, ainda, como uma cultura da pobreza, tendo os pobres, nesse caso, valores morais próprios por não estarem adaptados à vida urbana.

A partir de 1978, surgem estudos que apontam a exclusão social como consequência de um modelo de desenvolvimento, no qual a marginalização de segmentos populacionais é uma característica básica. Nesses estudos, a exclusão aparece como o *não-acesso* às produções da sociedade, como habitação, saúde, escola, lazer etc.

Guerra et al. (2014) apontam que essa condição de exclusão não está associada somente à pobreza, embora a pobreza seja um componente da exclusão social. Para os autores, esse fenômeno possui um conceito multidimensional que envolve relações de poder e leva pessoas e grupos à discriminação e ao isolamento.

Na sociedade capitalista, a exclusão social possui caráter estrutural que está associado ao desenvolvimento do capital. Segundo os autores, na busca pelo máximo rendimento econômico, a estrutura do sistema capitalista estabeleceu indissociável causalidade nas dinâmicas sociais, expressando-se em um regime de classes e na competição pelo capital. Afirmam, ainda, que, nesse contexto:

Coube ao Estado, contudo, o meio civilizatório pelo qual o processo de acumulação capitalista foi – em maior ou menor medida – subordinado aos interesses do conjunto da população em cada nação. Por conta disso, a exclusão social como característica intrínseca do desenvolvimento capitalista se manifestou diferenciadamente em cada

Ao tratar da temática do capitalismo, Guareschi (1999) diz que esse sistema se consagrou a partir de uma ideia de liberdade, mas com demasiado *cinismo*, pois defende que as pessoas são livres para decidirem se querem ou não trabalhar, mas não considera como devem ser as condições de sobrevivência daqueles que “decidem” não trabalhar conforme o modo de produção capitalista.

Ainda sobre o capitalismo, Guerra et al. (2014) destacam que, em 2014, o Brasil apresentava um dos maiores e mais importantes regimes democráticos do mundo e havia conquistado considerável potencial para movimentar a acumulação de capital, no entanto, estava entre os 15 países mais desiguais do mundo, tendo um índice de *pobreza absoluta* acima do aceitável, cuja população encontrava-se distante do acesso ao mercado de trabalho. Isso evidencia que o sistema capitalista mantém uma estrutura e uma dinâmica de funcionamento em que a produção e reprodução da exclusão social é inerente.

Para os autores da abordagem histórico-crítica, embasada no marxismo, uma das categorias fundamentais para se compreender as relações humanas é o trabalho. Nessa perspectiva, na qual se inscreve a psicologia social, o trabalho é visto como uma atividade própria da natureza humana e, segundo Behring e Boschetti (2011), é indispensável à existência, pois todo trabalho significa gasto de energia para determinado fim, sendo a partir do trabalho que se constroem as trocas materiais do homem com a natureza, possibilitando, dessa forma, condições de subsistência humana e social.

Quando as relações de trabalho sofrem interferências do sistema capitalista, deixam de ter o caráter de atividade humana para transformação da natureza e se tornam um meio de troca que garante acesso aos bens produzidos pela sociedade, os quais asseguram melhores condições de vida e de sobrevivência. No entanto, a mão de obra do trabalhador passa a ter um valor específico, de forma que a acumulação de riqueza seja mantida nas mãos dos donos do capital e os trabalhadores passam a ocupar lugares hierárquicos de menor acesso às produções sociais. Nessa visão, as relações de trabalho ganham caráter ideológico, inspirado nos ideais capitalistas de apropriação de

riquezas.

Conforme Behring e Boschetti (2011), nessa relação estabelecida entre a mão de obra do trabalhador e o acesso ao produto do seu trabalho (o dinheiro), há uma separação entre o que é produzido pelos trabalhadores e a apropriação das riquezas produzidas. Para as autoras, foi a partir dessa separação que o trabalho nas sociedades capitalistas sofreu uma profunda modificação de sentido, já que se moveu do campo da ação, como construção humana na sua relação com a natureza, e assumiu caráter ideológico, como valor.

As autoras ainda salientam que, ao ser tratada como mercadoria, a força de trabalho perde a sua finalidade como valor de uso e passa a ter valor de troca e, na medida em que torna menos acessível ao trabalhador o produto final de sua ação, o capitalismo transforma a relação do homem não só com o próprio trabalho, mas também com a política e a cultura.

Nessa dinâmica social, de um lado estão os donos do capital, concentrando boa parte das riquezas do país e, do outro, os trabalhadores, lutando pela sobrevivência e por melhores acessos aos bens produzidos pela sociedade, criando uma divisão dos grupos em classes, separando-os entre ricos e pobres.

Para Yamamoto (2010), quanto mais a produção capitalista se desenvolve, mais se tornam alienadas as relações dos homens, pois as relações de produção se distanciam do próprio homem. Nessa concepção:

Essa inversão de sujeito e objeto, inerente ao capital como relação social, é expressão de uma história de auto-alienação humana [...] O pensamento [...] transforma as relações sociais, baseadas nos elementos materiais da riqueza, em atributos de coisas materiais (mercadorias) e converte a própria relação de produção em uma coisa (dinheiro). (p. 48).

Conforme a autora, a sociedade capitalista possibilita uma supervalorização da mercadoria, do dinheiro (a que chama de “fetiche”), como produtos do capital, em detrimento da vida, já que as relações humanas, nesse contexto de troca e acúmulo de riquezas, são banalizadas. Nessa lógica capitalista, para a manutenção do capital nas mãos da classe dominante, é

inerente a existência de uma dinâmica constante entre a concentração de renda e o aumento da pobreza, criando uma espécie de *apartheid social*.

Segundo a autora, essa dinâmica se evidencia por meio de uma imensa ruptura entre o desenvolvimento das forças produtivas e as relações que impulsionam essas forças, gerando a violência do Estado – o qual é colocado a serviço do poder – sobre os menos favorecidos, aqueles que só podem dispor da sua força de trabalho e, por isso, são explorados econômica e socialmente (os trabalhadores).

No sistema capitalista, os ideais neoliberais encontraram um campo fértil para propagar as desproteções do Estado e o agravamento das desigualdades sociais. Segundo Behring e Boschetti (2011), a tese propagada no neoliberalismo defende os interesses individuais, tendo o mercado papel de regulador máximo das relações sociais e ao Estado é destinado o lugar de “mal necessário” para proteger os interesses do mercado.

Para enfrentar essa realidade desigual, conforme retrata Boschetti (2010), as lutas implantadas pela classe trabalhadora foram decisivas na história das conquistas dos direitos sociais, quando, diante das condições de trabalho e de vida que o capitalismo impôs, a população mais vulnerável se viu desafiada a lutar por melhores condições de sobrevivência. Sem tais lutas, certamente, muitos direitos não teriam sido alcançados.

No Brasil, o capitalismo, associado ao projeto neoliberal - com sua proposta de evitar quaisquer riscos à liberdade econômica e, assim, manter o sistema capitalista a salvo - chegou com uma roupagem adaptada à nossa realidade, ou, como descreve Oliveira (2008), um *neoliberalismo à brasileira*. Para o autor, esse fenômeno escancara uma onda conservadora social que objetivava atacar os movimentos populares e incentivava o temor a possíveis mudanças.

Para Behring e Boschetti (2011), como não fomos o berço da Revolução Industrial, o Brasil pode ser considerado como a periferia do mundo capitalista, sendo que, apesar de manter suas características essenciais, aqui o capitalismo sofreu influência dos processos do imperialismo, da República, do escravismo e das desigualdades sociais. O Brasil capitalista atual seria, então, uma adaptação

da substituição lenta do trabalho escravo e de uma articulação complexa entre o progresso e o conservadorismo. Essas autoras afirmam que o “Estado brasileiro nasceu sob o signo de forte ambiguidade entre um liberalismo formal como fundamento e o patrimonialismo como prática no sentido do privilégio das classes dominantes” (p. 75).

Segundo Guerra et al. (2014), em um país como o Brasil, com histórico colonial e desenvolvimento capitalista dependente de outros países, a mudança social – que, em outros contextos se deu via movimentos sociais organizados – esteve sob interesses antissociais e autoritários.

Behring e Boschetti (2011) salientam que as primeiras ações de uma política social brasileira ocorreram sem a presença de grandes lutas de classe identificadas nos países centrais do capitalismo. No Brasil, a visível miséria da população e a dificuldade para empregar os escravos libertos veio a se tornar uma questão de interesse político somente a partir da primeira década do século XX, quando surgem as primeiras lutas dos trabalhadores e as primeiras legislações voltadas ao mundo do trabalho.

Nesta breve contextualização percebe-se que, além de expressão própria do capitalismo, a pobreza no país é uma produção histórica, com influências de contextos externos, como o neoliberalismo, mas com peculiaridades próprias que foram capazes de agravar, ainda mais, as desigualdades sociais. Essas características acompanham também o surgimento das políticas sociais que ocorreram de forma tardia e com características peculiares da constituição histórica da sociedade brasileira.

1.2 – O nascimento dos direitos sociais e da Assistência Social no Brasil

De acordo com Montañó e Duriguetto (2010), as sociedades sempre foram marcadas por divisões de pessoas em grupos e estratos sociais, de acordo com a riqueza, o poder, a religião e outras. Para as autoras, essa divisão fundamentada na riqueza é responsável por definir a distribuição dos bens, configurando, assim, a pirâmide social que separa os ricos dos pobres.

As práticas assistenciais aos mais pobres, impressa na origem da assistência social brasileira, estão presentes no território nacional desde a sua colonização, tendo forte influência das ações religiosas, com caráter assistencialista e benevolente.

Sposati et al. (2008) afirmam que a assistência aos mais pobres é uma prática antiga da própria humanidade. No entanto, argumentam que, no decorrer da história, a benemerência passou a configurar práticas de dominação aos mais pobres e também como forma de expiação às almas caridosas. Para esses autores, o assistencialismo (ideologia de ajuda aos pobres) reforça a existência da exclusão social, na medida em que mantém a pessoa como merecedora (ou não) de uma ação assistencial, reafirmando uma condição de favorecimento, quando, o ideal seria o seu reconhecimento como cidadã, que reivindica ações do Estado e que faz uso de instrumentos a que tem direito.

Na história do Brasil, de acordo com Cruz e Guareschi (2009), os colonizadores portugueses perceberam que seria mais fácil imbuir uma nova cultura entre os povos indígenas, investindo atenção especial às crianças, dessa forma, separaram-nas em casas de acolhimento administradas pela Igreja Católica, sem a presença dos progenitores. A Irmandade de Misericórdia, modelo de instituição católica transferida de Lisboa, instalou-se em São Paulo no ano de 1560 e tinha como função distribuir dotes aos órfãos, alimentação, abrigo, saúde e caixões para enterrar os pobres.

Seguindo o mesmo modelo de assistência aos pobres, de acordo com as autoras, no século XVIII, as autoridades brasileiras, preocupadas com o crescente abandono de bebês em condições de perigo à vida, reivindicaram à Coroa portuguesa a autorização para instalação de Rodas dos Expostos e as Santas Casas de Misericórdias assumiram tal incumbência de acolher as crianças abandonadas. As práticas desenvolvidas nessas instituições tinham a caridade como porta de entrada e a mudança de comportamento dos beneficiários era alvo de suas ações.

Cruz e Guareschi (2009) enfatizam que os momentos históricos, sociais e políticos no Brasil, a partir do século XIX, podem ser compreendidos por meio das Constituições Federais de cada época.

A primeira Constituição Federal no país data de 1824 e não assegurava conquistas significativas no que se refere aos direitos sociais. Em 1891, foi promulgada uma nova Constituição Federal e nela o direito ao voto era vedado aos mendigos, analfabetos, pracinhas e religiosos e, como direito social, assegurava o exercício livre de qualquer profissão.

Em um contexto organizado em classes sociais, conforme destacam Cruz e Guareschi (2009), o Estado constituiu-se com a função de fortalecer e manter a ordem burguesa. Diante disso, muitas revoluções ocorreram para servir a esse propósito e não para proteger e beneficiar os cidadãos. A consolidação dos direitos civis é um exemplo disso, pois seu intuito foi assegurar condições para se vender a força de trabalho. Diferentemente, os direitos políticos, que emergiram no século XIX, atendiam aos propósitos do povo, pois ocorreram a partir de reivindicações da classe trabalhadora, que passou a exigir o direito de organização dos sindicatos e a participação na vida política do país, o que, até então, só era garantido aos patrões.

A Constituição Federal seguinte vigorou a partir de 1934 e regulamentou relações entre o capital e o trabalho, assegurando proteções ao trabalhador que, mais tarde, fundamentaria a Consolidação das Leis Trabalhista (CLT). É ainda nessa Constituição que se instituiu o direito à educação primária integral e gratuita, o amparo aos desvalidos, à maternidade e à infância. Conforme Saes (2015), esse período é consonante à Revolução de 1930, desencadeada pela pressão da classe média brasileira para o avanço da industrialização no país.

Conforme Cruz e Guareschi (2009), no ano de 1937 foi promulgada nova Constituição Federal a fim de sustentar o Estado Novo, representado pela ditadura de Getúlio Vargas, que perdurou até 1945 e que levou o Brasil a participar da Segunda Guerra Mundial. Nessa Constituição, novos direitos sociais foram introduzidos na área da educação, com prioridade às classes menos favorecidas. A Constituição de 1946 manteve os direitos sociais já conquistados e inseriu novos direitos ao trabalhador, como a previdência contributiva pelos trabalhadores, empregadores e União; direito da gestante de descansar antes e depois do parto; e igualdade de salários, independente do sexo, estado civil e nacionalidade.

De acordo com Behring e Boschetti (2011), o período de 1930 a 1943 é

considerado o momento de introdução da política social no Brasil. No caso da assistência social, embora seja difícil precisar as primeiras ações legais para sua estruturação, devido ao caráter *fragmentado, diversificado, desorganizado, indefinido e instável* de suas configurações, a criação da Legião Brasileira de Assistência (LBA), em nível federal, no ano de 1942, com o intuito de atender às famílias dos pracinhas da Segunda Guerra, é considerado o primeiro passo para a construção dessa política. As autoras ressaltam que essa instituição, embora represente relevância para a assistência social no Brasil, denota também, a manutenção da marca assistencialista na relação entre o Estado e a sociedade, já que era seletiva e coordenada pela primeira dama do país.

As duas Constituições seguintes, em 1967 e 1969, conforme Cruz e Guareschi (2009), foram promulgadas durante o regime militar e, de concepção autoritária, cerceava direitos políticos e preservava conquistas sociais, fundamentalmente, no campo trabalhista. Foi nesse período que se criou o Sistema de Fundação Nacional/Estadual do Bem-Estar do Menor, que, nos Estados, era executado pelas Fundações do Bem-Estar do Menor (FEBEM). No campo da assistência social, nesse período, criou-se a exigência de apontar fonte para custear a concessão de benefícios socioassistenciais.

Por último, as autoras apontam que a Constituição Federal de 1988 representa o resultado de articulações políticas importantes que se iniciaram em 1975, a partir de reivindicações e dos trabalhos nas comunidades realizados pela Igreja Católica. A Constituição de 1988 foi construída com participação de diferentes segmentos da sociedade, dando relevância à ampliação do papel do Estado e das instituições sociais no fortalecimento da democracia. Foi a partir dessa Constituição Federal que a assistência social passou a integrar, com a saúde e a previdência social, a base da seguridade social, marco histórico para a transformação das ações de caridade em política pública de direito e cidadania.

Segundo Behring e Boschetti (2011), no século XX, influenciado pela presença de trabalhadores imigrantes europeus e suas vivências em movimentos sociais para conquistas de direitos, surgiram os primeiros sindicatos representantes dos trabalhadores da agricultura e das indústrias rurais. Em 1907, foi reconhecido o direito de organização social e a lei conhecida como *Eloy Chaves*, que instituiu a obrigatoriedade de criação de *Caixas de Aposentadoria*

e *Pensão* para algumas categorias de trabalhadores, foi promulgada no ano de 1923. Essas legislações são consideradas a base histórica na construção da política social brasileira atual, já que constituiu a origem da previdência social. Posteriormente, em 1927, foi aprovado o primeiro Código de Menores, substituído, décadas depois, pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

A respeito de como a questão da desigualdade econômica era concebida nessa época, Sposati et al. (2008) afirmam que, até 1930, a pobreza era vista como uma questão de disfunção pessoal, desencadeando, inclusive, internações em asilos. O Estado cumpria função de agente de apoio ou de fiscalização. Segundo as autoras:

[...] os pobres eram considerados como grupos especiais, párias da sociedade, frágeis ou doentes. A assistência se mesclava com as necessidades de saúde, caracterizando o que se poderia chamar de binômio de ajuda médico-social. Isto irá se refletir na própria constituição dos organismos prestadores de serviços assistenciais, que manifestarão as duas faces: a assistência à saúde e a assistência social (p. 42).

Cruz e Guareschi (2009) sustentam que foi a partir da Constituição Federal de 1988 que a assistência social avançou contra o estigma do assistencialismo e ganhou nova concepção, com a noção de Estado de Bem-Estar Social, quando se instituiu a proteção social na esfera das políticas públicas.

Nesse percurso histórico, fica evidente que os direitos sociais, decorrentes dos direitos trabalhistas, conquistados a partir de lutas das classes operárias, principalmente após a chegada de imigrantes europeus, representaram significativa importância na edificação da assistência social no Brasil. Esse fato também propiciou uma fragmentação entre a população empregada e aquela que, por diferentes motivos, permaneceu à margem do mercado de trabalho. Essa população que permaneceu excluída do mercado de trabalho tornou-se o público-alvo da assistência social.

1.3 – Perspectiva histórica sobre o perfil das/dos usuárias/os da Assistência Social

Segundo Ferreira e Salles (2022), os estudos sobre desigualdade realizados nas ciências econômicas são direcionados, predominantemente, às questões econômicas, porém, nas discussões recentes, principalmente nas duas últimas décadas do século XXI, grande número de economistas passou a incorporar questões sociais às análises sobre esse tema, os quais defendem que as desigualdades econômicas não surgem apenas como uma consequência da distribuição desigual de renda e que a efetiva redução das desigualdades sociais carece de profundas e lentas reformas estruturais.

Dentre outros fatores, raça e gênero são condições inerentes à pobreza e à exclusão social no Brasil. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2021), no ano 2020, 24,01% da população estava abaixo da linha da pobreza. Não por acaso, pessoas negras/pardas e mulheres se encontram entre os grupos mais vulneráveis no que se refere ao acesso ao mercado de trabalho formal e, por conseguinte, às melhores condições de vida. Em relação ao trabalho, o índice de ocupação dos homens aos postos de trabalho foi de 61,4% e o das mulheres foi de 41,2%, apesar de as mulheres apresentarem melhores índices de escolaridade. Quanto à cor ou raça, dentre a população inserida no mercado de trabalho, verifica-se que a proporção da população branca era 45,6%, e a de preta ou parda era de 53,5%. No entanto, ao comparar tais índices e as atividades econômicas exercidas, tem-se a presença de pretos e pardos mais acentuada na agropecuária (60,7%), construção civil (64,1%) e serviços domésticos (65,3%), atividades que apresentam menores rendimentos. Já as vagas voltadas para informação, finanças e administração pública, cujos rendimentos são superiores, contam com maior participação da população branca.

Em terras brasileiras, o capitalismo não apenas privou os valores econômicos aos operários, desvalorizando sua mão de obra em favor da acumulação para os donos do capital, mas, também, embora não sem resistência, conseguiu furtar a identidade de um povo, impregnando na cor de sua pele uma condição de inferioridade.

De acordo com Cisne e Lanael (2022), tanto o racismo, como o patriarcado, se constituem como sistemas, os quais, fundidos ao capitalismo, propiciam as bases da estrutura de uma sociedade desigual. Essa formação social, marcada pela ocupação colonial e quase quatrocentos anos de regime escravagista, possibilitou um intenso processo de violência contra a população negra, principalmente, as mulheres, devido às invisibilidades sexistas, racistas e de classe.

Na publicação do Conselho Federal de Psicologia denominada *Relações Raciais: Referências Técnicas para atuação de psicólogas/os* (2017), o Brasil é apontado como o maior país escravista das Américas e o último a abolir a escravidão. Conforme a publicação, o racismo está presente desde as origens do país e, embora negado nas ideologias, opera na manutenção das desigualdades em território brasileiro.

Segundo a referida publicação:

[...] ser negro no Brasil é uma função social e implica desempenhar um papel que carrega em si uma ausência de autoridade ou desrespeito automático, o que o leva a se deparar com inúmeras barreiras que obstaculizam sua mobilidade social (p. 30).

O racismo é um dos principais organizadores das desigualdades materiais e simbólicas que há no Brasil. [...] o racismo perpetua o(a) negro(a) como pobre, subalterno(a), inferior e o(a) branco(a) como ideal, portanto, o racismo coloca em xeque a noção de mérito: não é simplesmente por esforço pessoal que a população branca ocupa esse lugar, ela o tem herdado historicamente (p. 26).

A publicação aponta que a desigualdade no Brasil está estruturada numa dinâmica racista e legitima os privilégios do branco, que possuem melhores acessos econômicos, culturais, políticos e relacionais, em detrimento da população preta, que, atualmente, concentra os maiores índices entre os moradores das favelas, os encarcerados, as vítimas de violências e os usuários da política de assistência social, devido às vulnerabilidades socioeconômicas.

O outro aspecto estrutural a se considerar ao olhar para as desigualdades sociais no Brasil é a condição da mulher, ou a desigualdade de gênero.

De acordo com Silva, Silva e Silva (2022):

[...] falar do processo de transição de sociedade escravocrata, é igualmente importante pensarmos em gênero. Assim, gênero foi e é um marcador social e histórico produtor de disparidades no Brasil. Nesse contexto, relembramos que, para as mulheres brancas, o processo tem heranças europeias, através do processo de violência, nomeado caça às bruxas, e o resultado foi a subordinação às vontades do sistema patriarcal e capitalista (FEDERICI, 2017). No Brasil, o marcador identitário de gênero foi constituído intrinsecamente ao modelo do escravismo colonial (p.133).

Ver a mulher em condição de inferioridade, seja por questões biológicas ou por seu papel social, por muito tempo foi visto como natural, legitimando a superioridade do homem.

Silveira, Nardi e Spindler (2014), ao expor sobre a submissão e subordinação da mulher ao homem, salientam que a percepção sobre a mulher em condição inferior ao homem foi, por muito tempo, considerada como algo natural, justificada pela maior força física e capacidade de raciocínio lógico do homem e pela responsabilidade da mulher pela gestação e amamentação dos filhos, bem como, por uma maior sensibilidade afetiva inata. É como se, biologicamente, os corpos – masculinos e femininos – já nascessem com certas inscrições de superioridade/inferioridade determinadas pela natureza. Essa inferioridade, legitimada no imaginário popular, não só coloca a mulher em posição desigual nos acessos a melhores condições de vida, mas também afeta sua segurança, tornando-a, tal qual a pessoa preta, um alvo de violência.

Em respostas aos encontros de grupos sociais e com apoio de agências internacionais de defesa dos direitos humanos, em 2006 foi aprovada a Lei 11.340, conhecida como *Lei Maria da Penha*, tendo como intuito o controle e prevenção às violências domésticas cometidas contra a mulher. Embora a existência dessa lei se justifique pelos dados de violências perpetradas contra o público feminino, ela não tem sido efetiva no combate à violência de gênero no país.

De acordo com a publicação do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), *Atlas da Violência* (2020), no ano de 2018, 4.519 mulheres foram assassinadas no Brasil, o que equivale a uma morte a cada duas horas.

Observou-se nessa publicação o destaque para o aumento nos assassinatos de mulheres ocorridos dentro do próprio domicílio, indicando feminicídio. No que se refere à questão racial, em comparação ao ano de 2013, o Atlas aponta que houve um declínio no assassinato de mulheres brancas, mas um aumento no assassinato de mulheres pretas.

Diante das questões apontadas, as expressões da pobreza não podem ser analisadas de formas isoladas, mas sim como reflexos de construções sociais e históricas intimamente conectadas, como estruturas que sustentam as classes sociais num sistema capitalista e mantêm fortalecidas as ideologias relacionadas à desigualdade de gênero e às marcas do racismo.

Como reflexo dessa estrutura, o público da assistência social, ainda hoje, configura-se, predominantemente, por mulheres negras, cujas necessidades – produzidas social e historicamente – também constituem sua identidade, de mulher e de negra.

Segundo Schwarcz (2019):

Raça, gênero, sexo, geração, classe, região são, assim, categorias classificatórias compreendidas como construções particulares [...]. Elas fazem parte das representações sociais das nossas mitologias, mas também possuem grande impacto no mundo real, uma vez que permitem a produção de identidades coletivas e também de hierarquias, bem como toda sorte de discriminações sociais [...] (p. 16).

Somando às questões de gênero e raça, Silva (2014) afirma que, ao público alvo da assistência social, apesar do que é previsto na legislação atual, ainda é destinado um lugar de “subalternidade” e que a necessidade de buscar por atendimento nesses serviços está associada a um estigma social que lhe define um lugar no mundo, caracterizado por ausências e privações.

O próprio termo “usuário”, para caracterizar as pessoas que demandam ações da assistência social, é algo que merece atenção, pois, conforme Silva (2014), em pesquisa realizada, verificou-se que a população atendida rejeita essa denominação por estar associada, no imaginário popular, aos “usuários de drogas”.

Nesse contexto social, a mulher, que é negra e que se utiliza das ações da assistência social, passa a ter uma nova marca, acrescida às demais,

impregnada em sua identidade: de mulher, de negra e de usuária da assistência social.

Pobreza e riqueza são, para Silva (2014), expressões de uma sociedade capitalista que legitima as desigualdades. Essa realidade social exige que todos os interessados se envolvam no debate sobre o que afeta os seus usuários. Para isso, é urgente e necessário o rompimento com conceitos relacionados à pobreza dados como 'naturais' ou 'aceitáveis', os quais estão presentes em discursos liberais que propagam uma certa fiscalização da pobreza e culpabilização dos pobres por sua condição social.

A reflexão apresentada sobre as pessoas que recebem e/ou demandam ações da assistência social mostra que, historicamente, são aquelas que sofrem, de forma mais grave, as expressões do sistema capitalista no Brasil, alicerçado em ideologias racistas e patriarcais, que inviabilizam, para essas pessoas, uma existência humana equivalente àquela vivenciada pelos demais cidadãos. O SUAS, em sua concepção, estrutura e normativas, visa minimizar a fragmentação de acessos a essa camada da população que vive em desproteção social, possibilitando condições de vida mais digna e igualitária.

1.4 – O SUAS que queremos: uma nova concepção de proteção social

Em seu artigo sexto, a Constituição Federal (1988) assegura que são direitos sociais do cidadão: educação, saúde, alimentação, trabalho, moradia, transporte, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade e infância e assistência aos desamparados. Em seu artigo 194, para assegurar tais proteções, a assistência social é incluída no tripé da seguridade social, ao lado da saúde e da previdência. Isso equivale dizer que a segurança do cidadão deve estar amparada, minimamente, nesses três segmentos: saúde, assistência social e previdência social, sendo que a saúde é direito de todos, a assistência, daqueles que dela precisar e a previdência, a partir de contribuição.

Outras legislações foram aprovadas desde então, tendo como finalidade a edificação da política de assistência social no Brasil. A primeira delas é a Lei 8.742/1993 – Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), na qual fica

assegurada a universalização dos direitos sociais, como dever do Estado de prover os mínimos sociais, de modo que os seus usuários possam acessar as demais políticas públicas e ter garantido os direitos à sobrevivência, à convivência familiar e comunitária, e à prevenção às vulnerabilidades e riscos (BRASIL, 1993).

A LOAS (1993) reafirma os compromissos assumidos na Constituição Federal (1988), no que se refere à proteção à família e indivíduos que dela precisarem e define a responsabilidade de cada ente federativo (municípios, distrito federal, estados e União) na gestão e manutenção dessa política pública como um sistema integrado, descentralizado e participativo. Além da responsabilidade do Estado, em todas as esferas de governo, o SUAS conta com a participação do usuário e da sociedade civil nos processos de planejamento, monitoramento e avaliação, por meio do controle social,³ exercido nos conselhos, conferências e outras iniciativas das organizações. É a LOAS (1993) que define instrumentos para atender às necessidades da população em situação de vulnerabilidade, por meio de Serviços, Programas, Projetos e Benefícios.

Em seu artigo primeiro, a LOAS define a assistência social como:

[...] 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 iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, 1993).

De acordo com a publicação do governo federal: Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil (2009), esse novo modelo de proteção social envolve elementos fundamentais para o êxito de uma política pública. Nesse sistema está previsto, dentre outros elementos:

[...] a qualificação de gestores e operadores do sistema de proteção social; o investimento racional de recursos públicos; a avaliação sistemática das ações; o controle social das práticas desenvolvidas; a

³ Controle Social: *efeito da ação dos indivíduos e das comunidades sobre a gestão das instituições públicas ou privadas das quais são usuários.* (Dicionário de termos técnicos da assistência social, 2007 p.28)

reflexão continuada e sustentada em teorias consistentes; o envolvimento dos beneficiários e, acima de tudo, o trabalho pautado na busca do bem coletivo, na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e na criação de condições capazes de gerar o desenvolvimento humano e social para todos os cidadãos” (p. 9).

O SUAS é, então, um sistema que consolida a oferta da assistência social em todo o território brasileiro, com envolvimento de todas as esferas de governo na sua gestão e organização e tem, como uma de suas características, o respeito às singularidades regionais e municipais, orientando-se, principalmente, para viabilizar o alcance de direitos a todos os usuários da assistência social (BRASIL, 2006).

Dentre os objetivos do SUAS, previstos na NOB-RH-SUAS (2006), estão a integração da rede pública e privada de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais; a implementação da gestão do trabalho e a educação permanente; e a garantia da vigilância socioassistencial e de direitos como funções da política de assistência social. De acordo com a PNAS (2004), os serviços a serem ofertados devem ser organizados no SUAS tendo como referência a vigilância socioassistencial, a proteção e a defesa de direitos no âmbito social.

A vigilância socioassistencial é um instrumento, cuja reponsabilidade de operacionalização é do órgão gestor, com a função de organizar a produção e sistematização de informações, indicadores e índices do território acerca das situações de vulnerabilidade e riscos que afetam as famílias e pessoas nos diferentes ciclos de vida (infância, adolescência, juventude, adulta e idosos), assim como outras situações que podem interferir na autonomia e integridade da população (BRASIL, 2004, p. 39-40). Dito de outra forma, esse segmento visa analisar situações presentes no território que podem atingir as famílias/pessoas, de modo a comprometer a efetivação da proteção e/ou colocá-las em risco pessoal e/ou social. Por isso, a vigilância é tida como uma ferramenta imprescindível para identificar as peculiaridades regionais e efetivar a proteção social no território (BRASIL, 1993).

A proteção social, como uma das referências na organização e operacionalização do SUAS, deve propiciar às famílias e indivíduos, minimamente, três seguranças básicas: a segurança de sobrevivência (ou de

rendimento e de autonomia), por meio de benefícios continuados e eventuais; segurança de convivência, propiciada por ações que invistam nos vínculos familiares e sociais, a partir de experiências socioeducativas, lúdicas e socioculturais; e segurança de acolhida, proporcionada por ações de cuidados e pela oferta de serviços e projetos, operados em rede, que garanta a porta de entrada para a proteção social (BRASIL, 2004).

Defesa de direitos (social e institucional) refere-se à garantia de que os usuários da assistência social tenham acesso à informação e à defesa dos direitos socioassistenciais no que tange a atendimento digno e respeitoso; reduzida espera para acesso à rede de serviços, de acordo com a necessidade; promoção do protagonismo e manifestação de interesses; oferta de serviço qualificado; e convivência familiar e comunitária (BRASIL, 2004).

Para assegurar a proteção social às famílias e indivíduos, o SUAS prevê que as ações sejam ofertadas em dois níveis de proteção: a proteção social básica e a proteção social especial.

A proteção social básica atua na prevenção de situações de riscos, as quais podem desencadear violação aos direitos. Suas ações são voltadas, principalmente, à população mais vulnerável. É função da proteção social básica atuar no desenvolvimento de potencialidades e aquisições, bem como, no fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários (PNAS, 2004).

Alvo da presente pesquisa, a proteção social básica, como oferta do Estado, se concretiza por meio do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), equipamento público que materializa as ações de proteção e prevenção do Estado para assegurar às famílias e indivíduos condições favoráveis de desenvolvimento e convivência. É responsabilidade do CRAS a organização e coordenação da rede socioassistencial no território. Os principais serviços ofertados na proteção social básica são: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas. Outras atividades podem ser desenvolvidas no CRAS, desde que não concorram com a oferta do PAIF (BRASIL, 2016).

A proteção social especial é responsável por desenvolver estratégias, por meio de programas, projetos e serviços, com o objetivo de superar situações de violação de direitos e/ou rompimento dos vínculos familiares e/ou comunitários, propiciando a elaboração de novas referências que auxiliem no exercício da autonomia, da proteção e da cidadania. Por atuar com famílias e indivíduos em que as situações de risco e/ou violação de direitos já estão instauradas, as ações da proteção social especial são ofertadas nas modalidades de média complexidade, ou seja, quando há violação de direitos, mas os vínculos familiares e comunitários estão mantidos; e de alta complexidade, quando os vínculos já foram rompidos ou a convivência representa ameaça ou risco. Dentre as ofertas da proteção social especial, na média complexidade estão o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Serviço de Abordagem de Rua e as Medidas Socioeducativas em Meio Aberto (Prestação de Serviços à Comunidade – PSC e Liberdade Assistida – LA); já, na alta complexidade, são ofertadas as ações de acolhimento institucional, como as casas lares, albergues e as medidas socioeducativas restritivas e privativas de liberdade (semiliberdade, internação provisória e sentenciada) (BRASIL, 2004).

Nessa trajetória de efetivação do SUAS, a educação permanente também é posta como um objetivo a ser alcançado para a profissionalização na área da assistência social. Por meio da Resolução CNAS 04/2013, a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS foi instituída para concretizar a qualificação dos trabalhadores, tendo como perspectivas a oferta de ações político-pedagógicas e a cultura de educação permanente. Essa política está alicerçada em duas dimensões: avaliação dos processos de trabalho e a capacitação e formação continuada nas diferentes áreas de atuação profissional.

A consolidação do SUAS, no âmbito legal, representa importante transformação no sistema brasileiro de proteção social, pois, além de inseri-la no campo das políticas públicas, como direito do cidadão, também determina as responsabilidades de cada ente federativo, sem excluir a participação da sociedade civil em todas as esferas de governo. Nesse contexto, o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), serviço da Proteção Social Básica (PSB), onde é desenvolvido o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à

Família (FAIF) e tema de interesse desta pesquisa, é o órgão que materializa a proteção do Estado às famílias nos territórios de alta vulnerabilidade social.

1.4.1 – Centro de Referência de Assistência Social – CRAS

De acordo com o site do Ministério da Cidadania,⁴ o Censo SUAS, realizado em 2021, apontou que há 8403 unidades de CRAS no Brasil. A região sudeste concentra 34,8% dessas unidades e na região centro-oeste estão localizados 7,4% dos CRAS. Isso significa que as ações do SUAS na proteção social básica estão presentes em todo o território nacional. Como a intenção do SUAS é de romper com ações fragmentadas, a partir da constituição de um sistema único, há razões para acreditar que, ao menos alguma ação do PAIF, como principal serviço da proteção social básica, também esteja presente em muitos municípios brasileiros.

De acordo com a proposta do SUAS, o CRAS deve ser organizado em torno da matricialidade sociofamiliar⁵ e do território, sendo considerado este último onde as vulnerabilidades e riscos se manifestam, a partir de fenômenos complexos e multifacetados que podem incidir sobre as famílias ou seus membros.

Na publicação do Governo Federal, CRAS: um lugar de (re)fazer histórias (2007), já na sua apresentação, o cotidiano dos CRAS é retratado da seguinte forma:

As histórias vão se avolumando. Nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), por meio do Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF), muitas famílias estão tendo oportunidade de mudar a realidade. São famílias que encontram alternativas para interferir e retirar os filhos do mundo das drogas, outras que os conseguem fazer estudar. Idosos que voltam a ter estímulos, recuperam auto-estima, convivem com outros idosos, mas também com crianças e jovens, numa sadia troca intergeracional (p. 2).

⁴ Disponível em [CENSO SUAS 2020_CRAS_Tabelas.pdf](#). Acesso em 20/05/2022

⁵ Matricialidade sociofamiliar: representa um dos eixos estruturantes na gestão do SUAS, no qual a família, enquanto uma instituição de acolhida, proteção e convivência, é tida como um núcleo central para as ações de proteção (Dicionário de Termos Técnicos na Assistência Social, 2007).

O CRAS é uma unidade pública, pertencente ao SUAS, responsável pela organização e pela oferta da proteção social básica nos territórios de sua abrangência. Por focar sua atenção na prevenção às vulnerabilidades e riscos, os CRAS devem ser localizados em áreas com essas características.

Conforme o Caderno de Orientações Técnicas do CRAS, as ações a serem ofertadas devem ser planejadas a partir das necessidades locais, por isso dependem de um amplo conhecimento sobre o território e das famílias pertencentes a ele, a fim de identificar suas necessidades e potencialidades. Também é apontado a necessidade do mapeamento de ocorrências das situações de risco e de vulnerabilidade social e das ofertas já existentes (BRASIL, 2009).

Para cumprir seu papel, como proteção social básica, as famílias devem ser o centro das ações. A matricialidade sociofamiliar defendida na política de assistência social refere-se ao reconhecimento da responsabilidade do Estado na sua proteção, uma vez que lhe confere o *status* de instituição privilegiada de proteção e socialização para os indivíduos. Apesar de reconhecer a família como espaço privilegiado para o pleno desenvolvimento daqueles que a compõem, a assistência social considera que, enquanto instituição social, a família possui caráter contraditório, na medida em que nas relações familiares também ocorrem situações de conflitos, desproteções e até violência.

Ao atuar com as dinâmicas familiares, é necessário considerar os contextos sociocultural, econômico e histórico presentes, assim como as desigualdades, as relações de poder e as responsabilidades de seus membros.

Para a assistência social – e para o CRAS – a família:

[...] é o conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e ou de solidariedade, cuja sobrevivência e reprodução social pressupõem obrigações recíprocas e o compartilhamento de renda e ou dependência econômica (BRASIL, 2009 p. 12).

Conforme a publicação Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, são apontadas como atribuições dos CRAS a realização da gestão do território da rede socioassistencial da PSB; o

fornecimento de informações e dados do território ao gestor municipal; a oferta do PAIF e de outros serviços socioassistenciais da proteção social básica (BRASIL, 2009).

A gestão do território tem como objetivo promover ações preventivas, próximo à moradia das famílias, a partir do reconhecimento das vulnerabilidades locais. A articulação da rede socioassistencial (serviços, programas e projetos ligados à proteção básica da assistência social, públicos ou privados) é prevista como uma das atividades da gestão do território e visa compreender o funcionamento e as funções das diferentes ofertas da assistência social existentes no local de abrangência do CRAS.

As ações com a rede intersetorial (diferentes setores, públicos e privados, como saúde, educação, trabalho, cultura, lazer etc.) também integram a gestão do território e visam apresentar respostas de forma integrada aos problemas comuns. De acordo com o Caderno de Orientações Técnicas do CRAS (2009):

A articulação intersetorial não está sob a governabilidade da política de Assistência Social. Para que aconteça, é necessário um papel ativo do poder executivo municipal ou do DF, como articulador político entre as diversas secretarias que atuam nos territórios dos CRAS, de modo a priorizar, estimular e criar condições para a articulação intersetorial local. O gestor de assistência social pode, no entanto, influir para que seja definida a prioridade de articulação das ações no território de abrangência do CRAS, p. 27).

O repasse de informações sobre os dados do território ao órgão gestor municipal deve ser utilizado para a elaboração de plano municipal da assistência social, o planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços ofertados, a alimentação dos sistemas de informação e processos para qualificação da equipe de referência, por meio da educação permanente.

Segundo as normas oficiais, para cumprir o seu papel na prevenção e proteção aos riscos sociais, o CRAS deve compor de alguns elementos imprescindíveis ao seu funcionamento, como o espaço físico e o horário de funcionamento.

1.4.1.1 – Ambiente Físico

O ambiente físico deve assegurar que as famílias o reconheçam como uma propriedade pública de acesso a direitos, não podendo, portanto, ser instalado em locais improvisados e que não atendam às especificações do serviço, as quais devem garantir a oferta do PAIF e a gestão do território, compatíveis à capacidade de atendimento. Para isso, os CRAS devem dispor de espaços, dispostos de acessibilidade, para a recepção, sala de atendimento, salas de uso coletivo, sala administrativa, copa e banheiros.

Como mencionado, o CRAS é o espaço físico designado para oferta do PAIF e deve dispor de estrutura para que as ações sejam desenvolvidas com prioridade. O ambiente físico está regulamentado nas Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS (2009) – e visa assegurar as condições necessárias para o desenvolvimento dessas ações. Conforme descrito na publicação, o ambiente físico deve ser acolhedor e sua organização deve garantir a privacidade do que é dito pelas famílias e/ou indivíduos para que se sintam seguros em relatar as suas vivências e estimulados na construção de vínculos com o técnico. Para isso, estabelece que as salas de atendimento particularizado devem possuir capacidade para atender até dez pessoas e dispor de material informativo, visando ampliar a identificação das famílias ao território.

A recepção, como espaço designado principalmente à espera e ao primeiro acolhimento das demandas apresentadas, deve acomodar um balcão e lugares de espera. Esse ambiente também deve dispor de material informativo.

Na sala de uso coletivo devem ocorrer, prioritariamente, as atividades com grupos de famílias e deve acomodar, confortavelmente, até 30 pessoas. Há outros espaços destinados ao adequado funcionamento do CRAS, mas que não são relevantes aos objetivos desta pesquisa.

1.4.1.2 – Recursos Materiais

O Caderno de Orientações Técnicas do PAIF, volume 1 (2012), concebe como recursos materiais todos os equipamentos necessários para o desenvolvimento do serviço, sejam de consumo, como lápis, caneta e papel ou permanentes, como computadores e automóvel.

O Caderno, em consonância com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014), prevê que, dentre os recursos materiais, sejam contemplados os instrumentos socioeducativos para subsidiar o Trabalho Social com Famílias. Dentre outros, aponta recursos lúdicos, culturais, esportivos, artísticos e, também, desenvolvimento de bancos de dados que possibilitem a identificação da população atendida, suas vulnerabilidades, riscos e potencialidades, como o Cadastro Único dos Programas Sociais. Os dados e informações devem ser produzidos e sistematizados pela Vigilância Socioassistencial, área vinculada à gestão, que viabiliza o conhecimento do território, a busca ativa das famílias que podem se beneficiar do atendimento no CRAS, o trabalho em rede com outros atores e equipamentos e o planejamento de ações preventivas de acordo com a singularidade local.

1.4.1.3 – Funcionamento

O período de funcionamento do CRAS, de acordo com as normas oficiais, é de, no mínimo, cinco dias por semana e oito horas diárias, mas recomenda-se que haja flexibilidade no horário para que o serviço esteja acessível também aos finais de semana e horários noturnos.

A equipe técnica do CRAS, exigida pelas normas técnicas, deve ser composta em consonância com o número de famílias referenciadas à unidade, tendo a interdisciplinaridade e o trabalho em equipe como requisitos para as diferentes atuações. Os cargos previstos para o funcionamento do CRAS são: profissionais de nível médio (agente administrativo, agente social e orientador social); técnico de nível superior (assistente social, psicologia ou outro que

componha o SUAS, de acordo com a NOB-RH/2006); e coordenador (profissional de nível superior, concursado, com conhecimento em políticas sociais).

De acordo com a Resolução 269/2006, que aprovou a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), compete aos três níveis de gestão (municipal, estadual e federal) manter o quadro de profissionais por meio de concurso público, em quantidade adequada e qualificado academicamente.

O CRAS tem a função obrigatória e exclusiva de ofertar o PAIF, principal serviço de proteção social básica. Também pode oferecer outros serviços, mas todos devem estar articulados ao PAIF, conferindo a ele a prioridade da ação do Estado na garantia do direito e na proteção das famílias e indivíduos. Para receber financiamento federal para o desenvolvimento de suas ações, o CRAS deve estar em conformidade com as normas técnicas.

1.4.2 – O PAIF nos Cadernos de Orientações Técnicas

Os Cadernos de Orientações Técnicas do PAIF são publicações do governo federal, mais especificamente, do ministério/secretaria responsável pela área da assistência social, que tem como finalidade a conceituação do PAIF e o modo de operacionalização, conforme preconiza a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009).

Para subsidiar as reflexões desta pesquisa foram utilizadas as publicações do governo federal, referentes ao PAIF: Caderno de Orientações Técnicas do PAIF, volume 1 (2012); Caderno de Orientações Técnicas do PAIF, volume 2 (2012); e Contribuições para o Aprimoramento do PAIF: Gestão, família e território em evidência (2018), além de outros referenciais técnicos e normativos.

Em conformidade com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), os Cadernos de Orientações Técnicas expõem que o PAIF se fundamenta na cultura do diálogo e no combate a todas as formas de

discriminação e violência. Suas ações estão alicerçadas no respeito às diferentes composições familiares, bem como, nos valores, crenças e identidades das famílias atendidas e tem como objetivo “fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida” (BRASIL, 2012, p. 47).

Na figura 1, retirada do segundo volume do Caderno de Orientações Técnicas (2012), é possível observar a descrição detalhada dos objetivos das ações do PAIF, os quais devem ser contemplados nas atividades a serem desenvolvidas no território.



Figura 1 – Objetivos e Ações do PAIF

Fonte: Caderno de Orientações Técnicas do PAIF, Volume 2;

Embora o acompanhamento individual e/ou familiar também caracterize uma ação PAIF, não configura um atendimento (este último é viabilizado por meio da acolhida, ações particularizadas, encaminhamentos, oficinas com famílias e ações comunitárias), pois requer atenção especial, de caráter continuado e com

objetivos peculiares devido às condições de fragilidade e/ou vulnerabilidade que podem desencadear situações de risco.

A figura 2 representa como ocorre a inserção das famílias no PAIF, por meio de atendimento ou acompanhamento, cuja decisão depende da avaliação do técnico de nível superior, após análise das demandas da pessoa, família e/ou território.

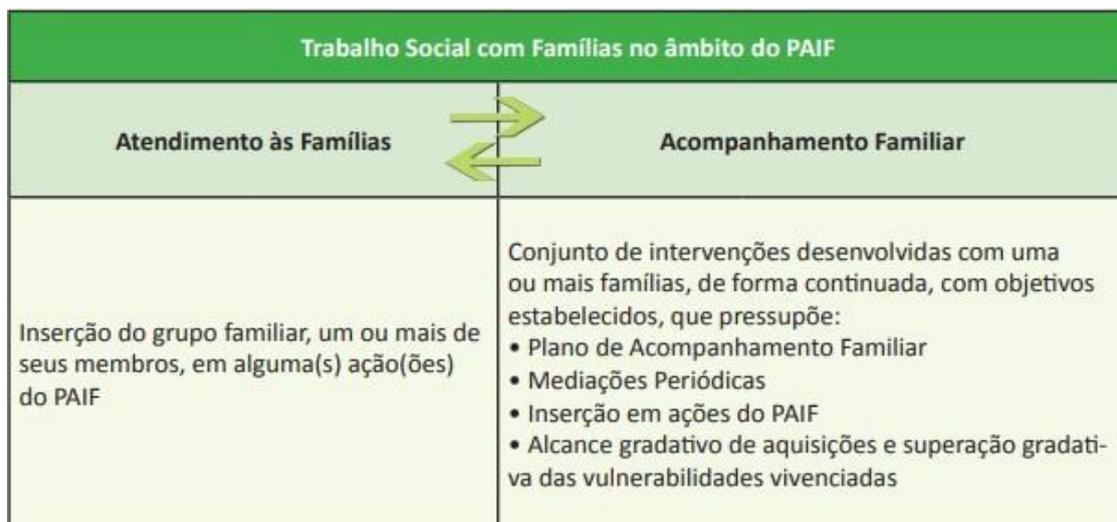


Figura 2: Atendimento e Acompanhamento Familiar no PAIF

Fonte: Caderno de Orientações Técnicas do PAIF, Volume 2

Para compreender o Trabalho Social com Famílias no âmbito do PAIF, no primeiro volume, além de contextualizar o PAIF como principal serviço ofertado na proteção social básica, a publicação apresenta conceitos de suma importância para as ações não só do PAIF como de toda a assistência social, a exemplo da vulnerabilidade social, a qual, nesse contexto, é entendida como algo complexo e multifacetado. De acordo com o referido Caderno, a vulnerabilidade não é sinônimo de pobreza, mas é decorrente desta, assim como também da privação, ausência de renda, pouco ou inexistente acesso a serviços públicos, situações de intempéries ou calamidades, vínculos fragilizados e discriminações.

Segundo o Caderno de Orientações Técnicas (2012):

[...] pode-se afirmar que a abordagem adotada pela PNAS [...] possibilita à assistência social uma visão menos determinista e mais

complexa das situações de pobreza, pois dá um sentido dinâmico para o estudo das desigualdades, a partir da identificação de zonas de vulnerabilidades, possibilitando um maior poder explicativo de uma realidade social, composta por uma heterogeneidade de situações de desproteção social.

A publicação ressalta que, quando o fenômeno da vulnerabilidade não é apreendido de forma a oferecer respostas intersetoriais para a sua prevenção e enfrentamento, propicia a reprodução de vivências vulneráveis, de geração em geração, podendo agravar-se e se tornar situações de risco.

Ao referir sobre a relevância do território no trabalho social com famílias, o primeiro volume do Caderno de Orientações Técnicas (2012) destaca a importância da cultura para que o PAIF possa atingir os seus objetivos, pois entende que a prática social tem uma dimensão cultural, na medida em que as identidades sociais se constroem por meio de representações culturais. De acordo com a publicação:

As ações culturais, nesse sentido, têm uma grande importância para reafirmar e valorizar identidades das famílias e seus territórios, propiciando o acesso a experiências culturais que vivem e revivem o mundo real, capazes de gerar novas vivências e conhecimentos, de ressignificar a realidade e estimular novos conceitos (BRASIL, 2012, p. 17).

Reconhecer a identidade cultural do território, conforme o volume 1 do Caderno de Orientações Técnicas (2012), é fundamental para fortalecer o sentimento de pertencimento à comunidade e, assim, poder investir nos vínculos sociais.

Outra delimitação do PAIF, especificada neste Caderno, refere-se ao caráter não terapêutico de suas práticas. Isso não significa que ações do PAIF não levem em consideração a subjetividade dos indivíduos e das relações estabelecidas entre eles. Tanto é que há o cuidado de especificar como a subjetividade é compreendida no âmbito da assistência social:

[...] compreendida como o espaço íntimo constituído pelas marcas singulares adquiridas no processo de formação individual, bem como pelas crenças e valores compartilhados na dimensão cultural, que acabam por constituir a experiência histórica e coletiva dos grupos e populações em um dado território (BRASIL, 2012, p. 19).

A política de assistência social, segundo a publicação, visa ofertar ações que promovam seguranças sociais específicas, sendo assim, as práticas de caráter terapêutico (psicoterapêuticas, psicodiagnósticas, psicopedagógicas e quaisquer outras) não compreendem as atribuições do PAIF e são consideradas práticas equivocadas. No caso em que o profissional reconhecer tal demanda, deve encaminhar para a área de saúde mental.

A concepção de família, apresentada nos cadernos de orientações técnicas, se evidencia como fator relevante no trabalho social desenvolvido no PAIF. Essa relevância se justifica pela dimensão que a instituição familiar ocupa nessa política como espaço privilegiado de proteção social e destinatária de atenção especial do Estado, tanto que a matricialidade familiar, somada à descentralização político-administrativa e à territorialidade compõem os eixos que estruturam o SUAS. Em consonância à Constituição Federal (1988), à PNAS (2004), à Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) e outras legislações, a família, no âmbito do PAIF, é compreendida como um “conjunto de pessoas unidas, seja por laços consanguíneos, seja por laços afetivos e/ou de solidariedade” (BRASIL, 2012 p.10).

Dada essa relevância, no volume 2 do Caderno de Orientações Técnicas é especificado que o desenvolvimento do Trabalho Social com Famílias do PAIF (acolhida, acompanhamento, ações particularizadas, ações comunitárias, oficinas com famílias e encaminhamentos), requer uma prática técnica-operativa, fundamentada em princípios éticos e em conhecimentos teóricos-metodológicos. O Trabalho Social com Famílias representa o caráter protetivo, preventivo e proativo, característico da proteção social básica.

Considerando as especificidades apontadas: definição de família, embasamento técnico-científico da prática e a matricialidade familiar, o segundo volume do Caderno de Orientações Técnicas concebe que o Trabalho Social com Família no âmbito do PAIF é definido como:

Conjunto de procedimentos efetuados a partir de pressupostos éticos, conhecimento teórico-metodológico e técnico-operativo, com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade – que se constitui em um espaço privilegiado e

insubstituível de proteção e socialização primárias, com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário, a partir do reconhecimento do papel do Estado na proteção às famílias e aos seus membros mais vulneráveis [...] (BRASIL, 2012, p.12).

Os cadernos estabelecem que o desenvolvimento do Trabalho Social com Famílias, quando fundamentado em conhecimento teórico-metodológico e em conformidade com as especificações das orientações técnicas, é capaz de produzir avanços na esfera da proteção social e na qualidade de vida das famílias. A figura 3 expressa o impacto esperado das ações do PAIF.

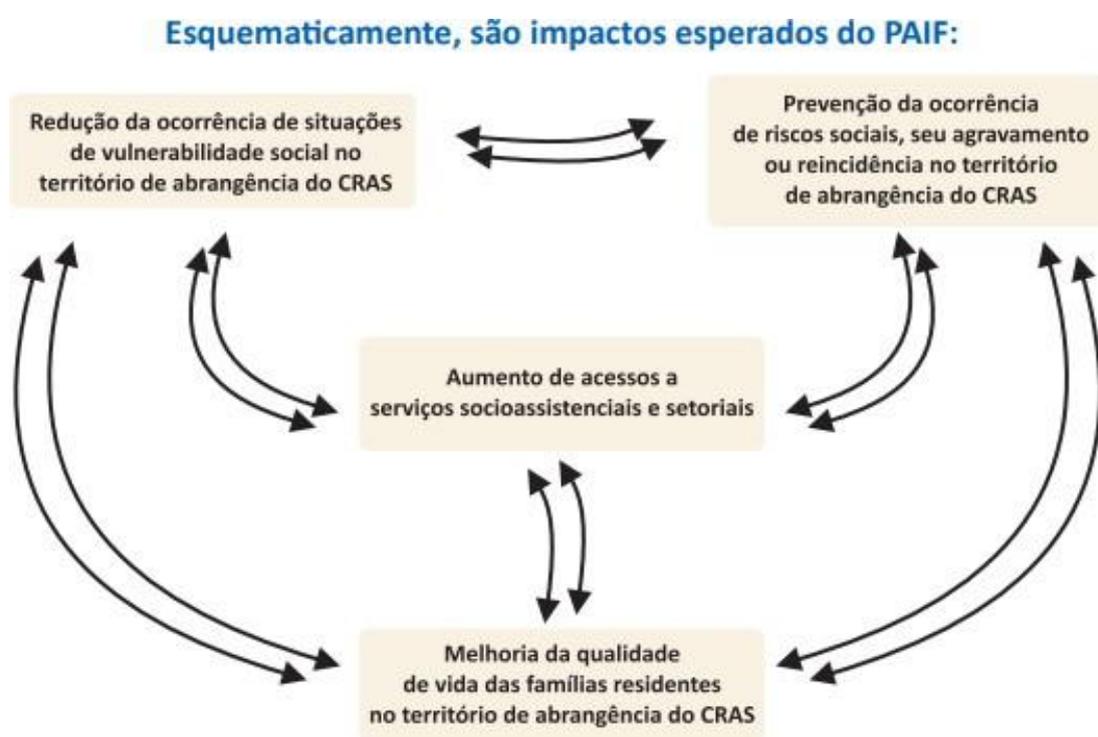


Figura 3: Impacto esperado das ações do PAIF

Fonte: Caderno de Orientações Técnicas do PAIF, Volume 1 (2012)

As orientações técnicas corroboram que o PAIF não é o responsável direto pelo alcance dessas transformações nas famílias e territórios, mas suas ações, quando executadas conforme as diretrizes e somadas a outras ofertas do CRAS, de outros serviços socioassistenciais e de outras políticas setoriais, constituem fator importante para a obtenção dos resultados.

A publicação *Contribuições para o Aprimoramento do PAIF: gestão, família e território em evidência* (2018), como uma releitura crítica dos dois volumes das *Orientações Técnicas* (2012) e da realidade da proteção social básica, reafirma que a política de proteção social às famílias é um caminho seguro para o desenvolvimento social e econômico da população brasileira. De acordo com a publicação, o Trabalho Social com Famílias, desenvolvido no PAIF, continua em busca de sua identidade e qualificação das ações desenvolvidas com as famílias na Proteção Social Básica, no que se refere à proteção proativa e geração de resultados mais aferíveis.

Para a referida publicação, o PAIF apresenta graus distintos de maturação, de acordo com o território em que está implantado e destaca a importância da existência de processos de aperfeiçoamento para a manutenção de ações intencionais, críticas e autônomas, que alavanquem o protagonismo dos trabalhadores do SUAS e das famílias. Acerca da realização do aprimoramento do PAIF, a publicação destaca que, para se atingir os objetivos do PAIF, é preciso garantir que haja planejamento e organização das ações e atividades, o que significa associar o trabalho social a práticas de registro de informações, monitoramento, avaliação, estratégias de ações e divulgação de resultados.

No PAIF, conforme a publicação mencionada, a participação dos trabalhadores do SUAS e das famílias nas ações cotidianas, é a principal ferramenta para implementar o seu aprimoramento. Na figura a seguir, fica evidente as ações e os procedimentos que devem ser coordenados para o alcance dos objetivos do PAIF, a partir das considerações sobre o seu aprimoramento.

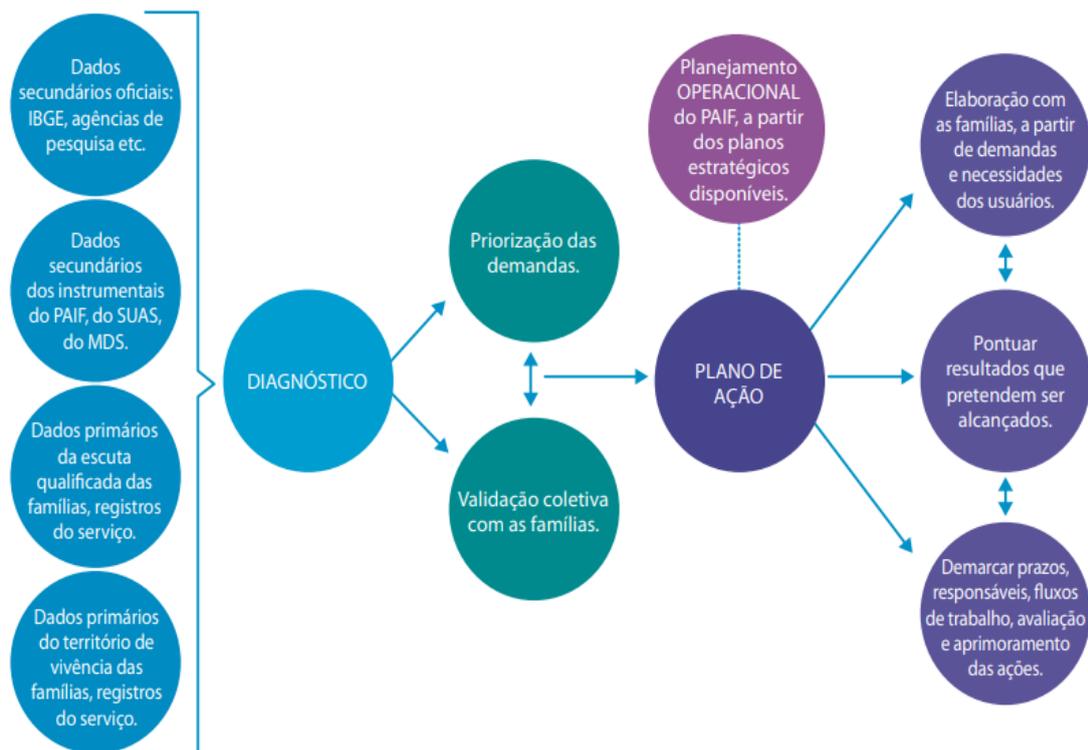


Figura 4: PAIF planejado

Fonte: Contribuições para o Aprimoramento do PAIF (2018)

A figura 4 mostra que a base para a execução do PAIF está no diagnóstico, constituído por diversas fontes de informações. O diagnóstico socioterritorial é, então, compreendido como a matéria-prima do Trabalho Social com Famílias. Na maioria das vezes, o diagnóstico é responsabilidade da Vigilância Socioassistencial, mas também cabe ao coordenador do CRAS, com apoio da equipe técnica, a organização da gestão do PAIF, estabelecendo fluxos de comunicação com a gestão local do SUAS para a ordenação e sistematização dos registros de atendimento e do correto preenchimento de instrumentais utilizados pelo serviço. O trabalhador do SUAS é responsável por elaborar o diagnóstico do território, correspondendo os dados ‘macro’ (fornecidos pela Vigilância Social) e os dados ‘micro’ (obtidos no cotidiano, com a participação das famílias) (BRASIL, 2018).

Na outra ponta da figura está a execução das ações, concretizadas a partir de um plano de ação, instrumento que irá materializar o planejamento operacional do PAIF, levando em conta todas as etapas anteriores e com a participação das famílias tanto no planejamento como na avaliação dos

resultados (BRASIL, 2018).

O Trabalho Social com Famílias, ofertado pelo FAIF, visa o desenvolvimento de novas aquisições às famílias e seus membros, possibilitando melhorias na qualidade de vida e, para além dos contextos individual e familiar, espera redução nos índices de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios de residência dessa população.

1.4.2.1 – O caráter socioeducativo do PAIF

O PAIF se mostra como um importante recurso público na garantia da proteção social. Nessa perspectiva, há a necessidade de olhar criticamente para as práticas desenvolvidas, a fim de estabelecer constante reflexão, novas metodologias, estratégias e técnicas a serem utilizadas no serviço. Como mencionado, a concretização das ações do PAIF de uma forma que produza os resultados esperado, depende de um amadurecimento das práticas e a qualificação profissional da equipe responsável por sua execução e avaliação.

De acordo com a revisão da literatura acerca da execução do PAIF, o caráter educativo está presente em todo o contexto do Trabalho Social com Famílias.

Segundo Romano (2009), fortalecer condições aos sujeitos para o exercício do controle social refere-se à dimensão educativa do PAIF, da mesma forma, investir para que trabalhadores reflitam e problematizem coletivamente sobre as formas de produção numa sociedade capitalista também têm caráter educativo.

Ancorada na teoria freiriana, a autora afirma que o acesso à informação constitui a base do trabalho com os grupos, sendo essa comunicação inicial comparada à educação bancária concebida por Paulo Freire (quando ocorre a ação informativa). Na medida em que a comunicação caminha para um processo reflexivo, participativo e organizativo teria, então, o que é chamado por Freire de educação problematizadora (processo de emancipação do sujeito).

Conforme Penha (2009):

Posto que a dimensão educativa vincula-se à prática interventiva [...] então ela possibilita o pensamento crítico da sociedade em relação aos fatores políticos e econômicos imbricados na luta pela hegemonia, pois perpassa os diferentes processos de organização e reorganização da sociedade. Trata-se de oferecer condições para os usuários poderem refletir e criticar o seu contexto, bem como buscar estratégias para transformá-lo (p. 68),

O termo *socioeducação* é recorrente na esfera da assistência social e é bastante associado ao cumprimento de medidas, previstas no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), diante de situações de conflito com a lei. De acordo com Muller (2019), a proposta socioeducativa associada à correção do adolescente em conflito com a lei tem o intuito de promover práticas pedagógicas/educativas que possibilitem uma melhor convivência social, transformando o adolescente em agente de transformação da sua realidade. Segundo a autora, a educação não se limita ao saber adquirido em sala de aula, mas refere-se também *ao fortalecimento das condições e capacidades dos indivíduos para a interação social e a consciência de seus direitos [...]*. (p. 73).

Na PNAS (2004), as aquisições socioeducativas são tidas como obtenções possíveis nas ações desenvolvidas com as famílias e indivíduos. Conforme a publicação:

A proteção social de Assistência Social, em suas ações, produz aquisições materiais, sociais, socioeducativas ao cidadão e cidadã e suas famílias para suprir suas necessidades de reprodução social de vida individual e familiar; desenvolver suas capacidades e talentos para a convivência social, protagonismo e autonomia (p. 90).

Bruno (2009), ao pesquisar sobre a função educativa do serviço social, indica que o trabalho socioeducativo se refere à mediação profissional na reprodução das relações sociais e considera o PAIF um espaço privilegiado para ações socioeducativas, como processo que possibilita a investigação e intervenção junto às famílias.

Nos Cadernos de Orientações Técnicas do PAIF (2012 e 2018), a dimensão educativa está explícita quando se refere às campanhas. Implicitamente, ao tratar das funções protetiva, proativa e preventiva do PAIF, as

publicações destacam a importância de despertar potencialidades nas famílias e territórios.

Essas potencialidades podem ser o cerne para que as pessoas reconheçam as artimanhas do capitalismo e seus tentáculos que operam na manutenção dessa estrutura social, bem como, para que participem ativamente e criticamente dos processos de intervenção do Estado em suas vidas privadas e públicas, de modo que venha promover a tão desejada transformação social.

De acordo com o caderno Contribuições para o Aprimoramento do PAIF: gestão, família e território em evidência (2018),

Um território consciente de suas potencialidades e vulnerabilidades é um território onde emergem condições para a autonomia, a emancipação e a superação de desproteções que afetam os coletivos. Nessa perspectiva, o trabalho social adquire potencial para gerar impactos que extrapolam a dimensão das relações humanas e alcançam, por exemplo, o adensamento da participação da esfera pública, no exercício do controle social e da democratização dos processos representativos e decisórios (... p. 8),

O segundo volume do Caderno de Orientações Técnicas (2012) descreve que todas as ações do PAIF (acolhida; oficinas com famílias; ações comunitárias; ações particularizadas; e encaminhamentos) têm como objetivos: o fortalecimento do protagonismo das famílias, dos espaços de participação democrática e das instâncias de controle social, o que pode ser compreendido como práticas socioeducativas de transformação da realidade.

Conforme a publicação Contribuições para o Aprimoramento do PAIF: gestão, família e território em evidência (2018), as práticas profissionais no âmbito da assistência social nem sempre estão associadas a reflexões sobre seus pressupostos, implicações, objetivos, limites e resultados. Tal realidade, muitas vezes, é consequência das constantes urgências vivenciadas na rotina do CRAS, do PAIF e do território. A superação desse contexto depende de iniciativas que assegurem a gestão democrática e participativa envolvendo todos os interessados, desde a gestão municipal até as famílias a quem se destinam as ações.

O planejamento das ações, de forma contínua e crítica, embasado no

diagnóstico da realidade local, é o que vai possibilitar que as ações ofertadas pelo PAIF resultem em ganhos relevantes para as famílias e o território (BRASIL, 2018).

Com o intuito de qualificar a atuação profissional no SUAS, foi aprovada a Resolução CNAS 04/2013, que regulamenta a Política Nacional de Educação Permanente no SUAS (PNEP), tendo como proposta promover espaços de conhecimento e práticas a partir de processos críticos e singulares de reflexão sobre o contexto social e procedimentos metodológicos a serem utilizados.

A educação permanente no SUAS não se restringe a processos de educação formal, mas, fundamentada na promoção de qualidade dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, é uma promoção democrática e dinâmica, cujas ações devem ocorrer de forma sistemática, continuada, sustentável, participativa, nacionalizada, descentralizada, avaliada e monitorada. Também devem produzir, sistematizar e disseminar conhecimentos no que se refere ao desenvolvimento de competências e capacidades técnicas e gerenciais, bem como, na qualificação do controle social e do protagonismo dos usuários. Nessa política (de educação permanente), valoriza-se as diferentes formas de capacitação e formação, utilizando instrumentos criativos e modernos, que atendam à realidade da assistência social. Assim, no processo de qualificação e capacitação da equipe técnica e da gestão, também está presente a dimensão socioeducativa.

Diante do exposto, pensar no aprimoramento do PAIF para a qualificação de suas ações nos territórios pesquisados, perpassa pela reflexão crítica do quanto a dimensão socioeducativa está presente na realidade do CRAS. O fazer cotidiano do CRAS, na operacionalização do Trabalho Social com Famílias, tem muitos desafios a enfrentar, mas a presença de práticas fundamentadas no conhecimento científico e a busca constante para superar ações cristalizadas e superficiais se colocam como algo imprescindível e urgente, por isso a implementação do PAIF, conforme os Cadernos de Orientações Técnicas, baseia-se em práticas conectadas às características socioterritoriais.

A utilização de meras reproduções de técnicas, sem avaliação e contestações críticas contribuem para reforçar preconceitos que culminam em culpabilização das famílias por sua condição de submissão na estrutura social

atual. Não investir na efetiva função do Trabalho Social com Famílias representa a manutenção da ordem social estabelecida, por meio de produção e reprodução de ideologias que não reconhecem a primazia do Estado na proteção social ao cidadão, reafirmam a pobreza e a riqueza enquanto resultados de esforços individuais e meritocráticos.

1.5 – O SUAS que temos: novos olhares para velhos problemas

Apesar de todos os esforços engendrados para a garantia dos direitos socioassistenciais como política pública, a presença de desafios, a exemplo de serviços com baixa qualidade técnica, baixos investimentos por parte do Estado e ideologias preconcebidas acerca das desigualdades e da população vulnerável, ainda permeiam a realidade da assistência social, mantendo relações perversas com o público que dela necessita.

Segundo Cruz e Guareschi (2009), o legado histórico de associação entre as demandas da população e a ótica de regulação trabalhista, em que somente a quem estava empregado eram garantidos direitos sociais, possibilitou a consolidação de uma subcidadania para aqueles que estão à margem do mercado de trabalho. Dessa forma, as conquistas da assistência social no campo jurídico, apesar de importantes, são contraditórias, pois trazem também as heranças históricas da cultura político-brasileira.

Sposati et al. (2008) analisam que há a presença de programas assistenciais em várias políticas públicas, como saúde, educação, trabalho e outras, mas, no que se refere à assistência social, há uma tendência de se criar um suporte governamental à parte para dar conta dos excluídos. Segundo as autoras:

[...] É como se a sociedade dividida ‘em castas’ exigisse um ‘governo especial’ para um segmento tido como população de risco ou vulnerável. Com isto, é característica a estes órgãos de assistência uma complexidade de frentes de trabalho, um conjunto de soluções diversificadas para as diferentes ‘esferas de subsistência’ da população. Assim, eles se expandem através de um leque extenso de programas assistenciais que buscam responder às necessidades de saúde, educação, abrigo, trabalho, alimentação, subsistência dos excluídos (p. 82).

Conforme Sposati et al. (2008), ainda não se equilibrou o funcionamento de um sistema hierarquizado entre os diferentes níveis de governo, promulgado na política nacional de assistência social. O que se verifica, na prática, é a existência de iniciativas públicas, a nível federal, estaduais, municipais e iniciativas privadas funcionando de forma isolada, fragmentada e paralela. Essa segmentação da atividade assistencial pública e do público atendido evidencia que lhe é dada característica de ação complementar, como se essa área de atenção permanecesse associada a uma categoria de gente inferior na sociedade.

No que tange à primazia da família na política de assistência social, ao mesmo tempo em que se configuram transformações importantes, principalmente no reconhecimento da mulher como destinatária de ações socioassistenciais e da superação de terminologia centrada no papel masculino - ou pátrio poder (poder paterno),⁶ a mulher, muitas vezes, representa a figura central que assume responsabilidades exclusivas na educação, proteção, cuidados e subsistência dos filhos, sendo cobrada pelo bom funcionamento da instituição familiar. Mito et al. (2015) ressaltam que:

Ao passar a receber benefícios da assistência social, em muitos casos contanto da mulher sozinha, a família passou a ser condicionada, e ainda mais responsabilizada, leia-se cobrada, por certas obrigações definidas administrativamente em torno da educação e saúde dos filhos, sob a pena de perder o subsídio (p. 33).

Para Santos (2015), no contexto da assistência social, muitas técnicas foram historicamente desenvolvidas para se obter a sujeição dos corpos e o controle das populações. Nessa ótica, a assistência social (assim como outras políticas sociais) teria o objetivo de gestar as consequências da sociedade capitalista e não as superar. Nessa perspectiva, a família é vista como uma instituição que cumpre um papel privilegiado para a execução de mecanismos de controle da população e reprodução da lógica liberal. Essa instituição, em diferentes momentos da História, tem sido manipulada como instrumento de

⁶ Nas legislações atuais, a exemplo do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/1990), o termo “pátrio poder” foi substituído por “poder familiar”.

governo para controle da população e gestão da vida.

Outro percalço para a consolidação da proteção social enquanto política pública é que, apesar da importância que o SUAS representa para a população, a assistência social ainda não possui uma regulamentação que garanta repasse de um percentual mínimo da receita da União para o desenvolvimento de suas ações, ao contrário de outras políticas públicas, como a saúde e a educação. Com isso, o repasse pode oscilar, colocando em risco toda a estrutura de direitos sociais assegurados. Conforme publicizado no site do Ministério do Desenvolvimento Social⁷, no ano de 2019, foram repassados, da União para o município de Piracicaba-SP, o valor total de R\$ 5.061,037,91; em 2021, esse valor caiu para R\$ 2.878.734,48. Tal disparidade fere o pacto de cooperação efetiva entre os três níveis de governo e acarreta maior incumbência dos estados e municípios ou enxugamento das ações e serviços públicos.

Conforme Silva (2014), o ideário neoliberal provoca impactos na assistência social, pois essa proposta de proteção à economia, iniciada na década de 80, defende um verdadeiro desmonte dos aparatos de proteção do Estado, por meio do corte de gastos públicos.

No que se refere a ideologias difundidas na atualidade sobre as desigualdades e a população vulnerável, segundo Guareschi (1999), a competitividade entre os seres humanos, característica do sistema capitalista, gera isolamento e atitudes egoístas perante o outro e, vistos como quem não contribui para o desenvolvimento do mercado, os pobres, dentre outros grupos, são tidos como “parasitas da sociedade”, uma imensa massa tratada como descartável. A ideologia que paira no sistema capitalista, a fim de mantê-lo a salvo, atribui o sucesso e o fracasso às pessoas, excluindo dessa análise, os contextos históricos, políticos e sociais, culpabilizando-as pela condição socioeconômica em que se encontra.

Posturas e discursos impregnados pela ideologia capitalista e neoliberal podem ser percebidos entre os próprios usuários da assistência social e, de forma mais grave, dentre os trabalhadores da assistência social, a quem

⁷ Disponível em http://aplicacoes.mds.gov.br/suaswebcons/restrito/execute.jsf?b=*dpotvmubsQbsdfmbtQbhbtNC&event=*fyjcis Acesso em 13 de junho de 2022.

compete a importante responsabilidade de romper com tais pré-conceitos que fortalecem sistemas de exclusão.

Guareschi (1996) afirma que a dominação cultural é o fundamento desse tipo de ideologia. O autor explica que, a partir do conjunto de relações entre pessoas ou grupos, a cultura, construída histórica e socialmente, se cristaliza de tal forma que passa a ser vivenciada como algo natural. Esse processo cultural está presente no racismo, no patriarcalismo, no institucionalismo, dentre outros.

A psicologia social, como área do saber que tem como objeto de estudo a constituição do sujeito a partir de suas relações sociais, se evidencia como um importante instrumento de análise das relações e ideologias que permeiam o contexto da política de assistência social.

SEÇÃO 2

CONCEPÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA

Na segunda seção, apresentou-se a conceituação teórico-metodológica da pesquisa. O primeiro tema exposto refere-se aos pressupostos teóricos, sendo a psicologia social a base para a compreensão dos fenômenos sociais apreendidos durante as entrevistas. Em seguida, discorreu-se sobre a justificativa e o problema. Também integra essa seção a metodologia utilizada para a realização da pesquisa e, nela, são caracterizados os participantes, a cidade de Piracicaba e os CRAS pesquisados. Ainda nessa seção, foram demonstrados os procedimentos e a forma como foi realizada a análise dos resultados.

2.1 – Pressupostos Teóricos

A escolha da Psicologia Social para embasar as análises do

conhecimento produzido com os atores envolvidos no PAIF de seis CRAS de Piracicaba representa um posicionamento político desta pesquisa, no sentido de reconhecer que as vulnerabilidades e as diversas violências presentes no cotidiano dessa população – trabalhadores e, principalmente, usuários da assistência social – são produções humanas, impulsionadas por interesses capitalistas-neoliberais que enfraquecem a proteção do Estado, que é devida a todos os cidadãos e, por outro lado, cria multidões de excluídos.

Nessa seção, são apresentados os pressupostos teóricos que fundamentam esta pesquisa, expondo conceitos e metodologias da psicologia social. Ressalta-se que a complexidade teórica da Psicologia Social não está amplamente contemplada na apresentação a seguir, já que tal ação exigiria dedicação e aprofundado estudo desse campo do conhecimento e esse não é o objetivo da pesquisa em questão. Na discussão dos resultados, outras questões da psicologia social serão abordadas e exploradas.

De acordo com Lane (1989), a psicologia social no Brasil teve em sua origem a influência de ideologias e práticas desenvolvidas nos Estados Unidos e na Europa no pós-primeira guerra mundial. Nos Estados Unidos, com sua tradição pragmática, a Psicologia Social atingiu o seu auge por meio de pesquisas e experimentos que procuravam procedimentos e técnicas de intervenção nas relações sociais para garantir uma vida melhor para os homens. Os temas de estudo se voltavam para a procura de fórmulas de ajustamento e adequação de comportamentos individuais ao contexto social. Na Europa, principalmente na França e na Inglaterra, surgem, no final da década de 60, as críticas mais incisivas à Psicologia Social norte-americana, denunciando o seu caráter ideológico e, portanto, mantenedor das relações sociais e da ideologia das classes dominantes. Com raízes na fenomenologia, a psicologia social difundida na Europa buscava modelos científicos totalizantes.

Conforme Lane (1989), nos países da América Latina, dependente econômica e culturalmente dos países desenvolvidos, a Psicologia Social, em maior ou menor grau, oscilava entre os conhecimentos desenvolvidos nos Estados Unidos e Europa a partir da aplicação de conceitos, estudos e técnicas adaptadas às condições locais. Na década de 70, pesquisadores latino-americanos desferiram críticas a tais modelos, que não davam conta de

apresentar respostas diante dos contextos locais. A partir de então, a exemplo de outros países da América Latina, no Brasil, pesquisadores também começaram a pensar em novos rumos para a psicologia social a partir da nossa realidade, com base teórica no materialismo histórico e voltada para as práticas comunitárias.

Na década de 80, segundo Jacó-Vilela (2007), questionamentos – que permanecem atuais – se colocam diante dos psicólogos brasileiros: “Como o psicólogo pode atuar de forma consciente e crítica em um país com as desigualdades sociais presentes no Brasil? O que faz o psicólogo comprometido com a transformação social?” Diante dessa crise paradigmática da relevância de questões sociais na aplicação da psicologia, constroem-se novos objetos de estudo e intervenções voltadas para as situações do cotidiano. Com essa nova perspectiva, a psicologia social se encontrou com autores, cujos saberes não se restringiam a uma única área, e identificou-se com metodologias variadas para o fazer científico, concomitante às transformações sociais.

Moreira (2007) salienta que o percurso histórico da psicologia social no Brasil permite identificar as mudanças metodológicas e nos campos de intervenção que ocorreram ao longo do tempo. Mais recentemente, constata-se a aproximação da prática de pesquisa e intervenção com as realidades de grupos, de instituições, das organizações, de movimentos sociais e políticos. Conforme a autora:

Essas práticas inovadoras da psicologia social têm sido guiadas por opções metodológicas qualitativas, pelos princípios da pesquisa participante, da utilização de processos grupais, das entrevistas abertas ou semiestruturadas [...] (p. 57).

Ainda conforme Moreira (2007), a psicologia social apropria-se do entendimento de que o conhecimento é intrínseco à intervenção, ou seja, ao se pesquisar a realidade haverá também uma intervenção nela. Entende ainda que as intervenções em espaços coletivos propiciam conhecimento e que os sujeitos fazem parte do processo pesquisa-intervenção, pois esta ocorre na interação sujeito-pesquisador e sujeito-pesquisado. Por fim, a autora afirma que o principal objetivo da psicologia social é compreender os fenômenos sociais que emergem

no contexto sócio-histórico, a partir das relações humanas.

Segundo Lane (2007), no final da década de 70 e início da década de 80, a psicologia social se aproximou de autores soviéticos, como Alex Leontiev – que deu continuidade às obras de Lev Vygotsky – e de suas pesquisas fundamentadas no materialismo histórico e dialético. Nessa concepção, “o psiquismo humano se constitui na materialidade histórica de cada sociedade, de cada cultura” (p. 74), ou seja, os homens não são comandados por leis universais, mas se constituem a partir de sua história social e cultural. Assim como o ser humano se constitui historicamente e culturalmente, o saber sobre ele também é particular, mas estrutura-se em categorias universais, as quais são interrelacionadas e determinadas umas pelas outras por meio da linguagem e do pensamento. São elas: *Atividade, Identidade e Consciência*.

De acordo com a autora, a *Atividade* refere-se às ações empíricas, que, isoladamente, podem parecer contraditórias, mas compreendidas como parte de um processo, se tornam mais amplas e adquirem novos significados.

Codo (1989) afirma que a *Atividade* está relacionada à própria existência humana e as necessidades desta existência exigiram que o homem, ao longo da História, passasse a viver em grupos, desenvolvesse a linguagem e definisse uma divisão no trabalho. Conforme o autor, a *Atividade* obriga o homem a agir sobre a natureza e, ao mesmo tempo, seu modo de vida – social e histórico – o obriga a estabelecer relações com outros homens, distanciando-o da natureza. Nessa relação dialética e contínua, o homem utiliza instrumentos (a exemplo da linguagem) que irão permitir o planejamento, a criatividade e a melhoria de suas ações, de forma que sua atividade estará inscrita na história da humanidade, como expressão de sua existência.

Para Lane (2009), a atividade concebe uma importância vital ao trabalho humano, “pois é através dele [do trabalho] que nos objetivamos socialmente, e é também através dele que nos modificamos continuamente, ou seja, nos produzimos, nos realizamos” (p. 59).

No modo de produção capitalista, de acordo com Garcia (2010), o trabalho passa a ter implicações negativas relacionadas aos interesses do capital, produzindo um desenvolvimento desigual e planejado, a serviço da

acumulação de riquezas.

Segundo Lane (2009), o trabalho na sociedade capitalista modifica a relação do homem com a natureza, na medida em que separa o homem e o produto de sua atividade. Nessa realidade, o homem ainda transforma a natureza, mas não mais decide sobre a transformação que será realizada.

A *Identidade*, segundo Lane (2009) é aquilo que nos caracteriza como pessoas, é o que se responde quando se é indagado sobre quem é. A identidade social, como define a autora, é um conjunto de papéis que desempenhamos, cuja atuação visa a manutenção das relações sociais, para atender, a nível psicológico, as expectativas e normas dos envolvidos, ou seja, a *Identidade* é construída na relação com os outros.

Conforme Ciampa (1989), a *Identidade* é construída em um movimento dialético, dessa forma implica em processos de crise, contradições, mudanças e infinitas transformações.

Como mencionado, para Lane (2009) a *Identidade* se constitui na relação com o outro, sendo, portanto, possível concluir que a sua construção ocorre por mediações ideológicas e não por condições naturais e escolhas livres para possibilitar a convivência social. De fato, são as condições sociais, que decorrem da produção de vida material, que vão determinar os papéis e a identidade social. Segundo a autora:

[...] se questionarmos o quanto a nossa história de vida é determinada pelas condições históricas do nosso grupo social, ou seja, como estes papéis que aprendemos a desempenhar foram sendo definidos pela nossa sociedade, poderemos constatar que, em maior ou menor grau, eles foram sendo engendrados para garantir a manutenção das relações sociais necessárias para que as relações de produção da vida se reproduzam sem grandes alterações na sociedade em que vivemos.

A *Consciência* refere-se à autonomia e iniciativa que o homem alcança nas suas relações sociais. De acordo com Lane (1989), o homem transforma sua história na medida em que é capaz de desempenhar atividades transformadoras nas relações que estabelece com os outros e com o mundo. *Consciência* está relacionada à representação do mundo, das ações e das

operações que o sujeito realiza, por isso, ao ser analisada no contexto social em que é produzida, com seus conteúdos ideológicos e contradições, tem-se a identificação de uma consciência fragmentada ou reconhedora das condições históricas e sociais a que o sujeito (ou os sujeitos) está(ão) inserido(s). A *Consciência* se desenvolve pela linguagem e pelo pensamento.

A linguagem, na Psicologia Social, é fundamental para a manutenção da cultura. De acordo com Lane (1989), a linguagem é uma produção humana coletiva, responsável por transmitir os conhecimentos e os valores associados às práticas sociais cristalizadas para as gerações seguintes. Conforme a autora, o ser humano é inserido na história de sua sociedade ao nascer, conforme adquire o conhecimento da linguagem materna. Para a autora:

O homem como ser ativo e inteligente se insere historicamente em um grupo social através da aquisição da linguagem, condição básica para a comunicação e o desenvolvimento de suas relações sociais e, conseqüentemente, de sua própria individualidade (p. 41).

A linguagem carrega as representações, significados e valores existentes na cultura do grupo social, produzidos ao longo do processo histórico. Portanto, conforme Lane (1989), é instrumento transmissor da ideologia do grupo e condição necessária para o desenvolvimento do pensamento humano.

Sendo a linguagem produzida e transmitida nas relações coletivas, fica evidente a importância dada ao grupo na Psicologia Social. Segundo Guareschi (1996), a filosofia liberal concebe o ser humano como entidades individuais, que podem se relacionar entre si, mas mantendo-se isolado do outro. Outra forma de compreender as relações humanas, para o autor, é perceber as pessoas implicadas com os outros, em outras palavras, as pessoas são únicas, mas se definem a partir de muitos outros. A subjetividade humana constitui-se, nesta visão, a partir de “milhões de outros”.

As relações, conforme Guareschi (1996), são o que possibilita a constituição do grupo. Enquanto não houver relações, as pessoas podem até estar reunidas, mas não se reconhecem como grupo. É a partir das relações que se identifica o que se tem em comum, que está presente em todas as pessoas daquele coletivo. Conforme o autor, os grupos podem ter mais ou menos

intensidade, mas em um grupo consistente as pessoas que o compõem são capazes de proteger os seus membros. O grupo, na concepção da psicologia social, é dinâmico e contraditório, de modo igual às relações humanas.

A respeito da pesquisa científica na Psicologia Social, Lane (2007) afirma que, na investigação sobre o ser humano, a superação da dicotomia dos aspectos objetivos e subjetivos, teoria e prática é alcançada pela análise dialética. Ao afirmar a unidade dos contrários, a análise dialética parte da concepção de que a subjetividade se expressa nas ações humanas sobre o seu meio, da mesma forma, o meio e suas expressões objetivas se tornam subjetivas no psiquismo humano. Na questão teórico-prática, a dialética pressupõe considerar categorias *ontológicas* e *gnosológicas*, quer dizer:

[...] o saber e o pensamento têm suas raízes na realidade e, portanto, nossas ações decorrentes deste saber atuam diretamente sobre a realidade. É a ciência como *práxis*. Ou seja, a comprovação da teoria se dá mediante a transformação da realidade pela prática dela decorrente (p. 74).

A *práxis* é constituída na relação do homem com a natureza, relação esta que transforma, de forma mútua, tanto o homem como a natureza. Essa ação de transformação mútua se dá pelo trabalho, porém, não o conceito de trabalho instituído pelo capitalismo, mas o trabalho como produção humana, aquele do qual o homem faz parte do processo de construção e de transformação da natureza.

Ao tratar da interação da psicologia social com a política de assistência social, Cruz e Guareschi (2014) afirmam que o assistencialismo está presente na psicologia bem antes da inserção dos profissionais nesse campo de atuação, a começar pela designação do trabalho do psicólogo para “ajudar pessoas” e também pelo papel investigativo da psicologia para produzir respostas diante de um fenômeno de multidões que ameaçavam a ordem social e o mercado.

Para essa área do saber, segundo as autoras, a assistência social é vista como um campo de forças, no qual as práticas cotidianas e os saberes são produzidos e confrontados dialeticamente, criando-se possibilidades de novas produções de conhecimento a partir de questionamentos e intervenções que

permitem ao homem refletir sobre o que faz.

A pesquisa-ação, que segundo Melo et al. (2016) é uma metodologia desenvolvida pelo psicólogo Kurt Lewin (psicólogo alemão que criou a teoria de campo e viveu entre 1890-1947) que compreende o pesquisador como sujeito envolvido na investigação, e assim, propõe o estudo a partir da inserção do pesquisador no contexto social para conhecer e vivenciar a realidade pesquisada. Essa é reconhecida como uma das metodologias utilizadas pela Psicologia Social e também recomendada pelo Caderno de Orientações Técnicas do PAIF – volume 2 (2012) como uma das abordagens metodológicas para o desenvolvimento do Trabalho Social com Famílias.

2.2. – Justificativa e Problema de Pesquisa.

O contexto da assistência social é cenário de variadas experiências no campo das relações humanas, desde as mais singelas e gratificantes, como a solidariedade entre as pessoas e o desenvolvimento de protagonismo na conquista de melhores condições de vida, às mais cruéis, como o rompimento dos vínculos familiares e comunitários e as vivências de violência.

Neste cenário, se insere o PAIF com a incumbência promover novas experiências relacionais e de proteção, bem como, de fortalecer potencialidades exitosas na esfera da garantia de direitos e proteção social para os indivíduos e famílias em condição de vulnerabilidade social.

O desenvolvimento do PAIF, operacionalizado pela equipe técnica do CRAS, requer investimentos de recursos financeiros, materiais e humanos, sendo que este último deve ser qualificado permanentemente para cumprir essa importante tarefa na oferta de ações socioeducativas de qualidade, contando com a participação dos usuários e em consonância com as características das famílias e do território em que está inserido.

O problema de pesquisa formulado para compreender a realidade pesquisada transversa na seguinte questão: A forma como o PAIF é operacionalizada em dois CRAS de Piracicaba é eficiente na garantia de

proteção social, agindo, de fato, na prevenção às vulnerabilidades e riscos?

2.3 – Metodologia

Inicialmente, foi realizada uma revisão da legislação e orientações técnicas referentes à assistência social, ao CRAS e ao PAIF, as quais normatizam, fundamentam e orientam as ações do PAIF. Os documentos analisados foram: Constituição Federal (1988), Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS (1993), Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004), Norma Operacional Básica de Recursos Humanos de Assistência Social – NOB-RH/SUAS (2006), Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS (2009), O CRAS que temos, o CRAS que queremos (2011), Norma Operacional Básica do SUAS – NOB-SUAS (2012), Orientações Técnicas sobre o PAIF, volumes 1 e 2 (2012) e Contribuições para o Aprimoramento do PAIF Gestão, família e território em evidência (2018), dentre outras. No ano de 2016 houve a publicação de um novo Caderno de Orientações Técnicas do PAIF, mas articulado ao Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, por isso esse conteúdo não foi incluído na análise.

A etapa subsequente consistiu em levantar dados estatísticos que caracterizassem a cidade de Piracicaba em relação às desigualdades sociais existentes e que justificassem a escolha do território a ser pesquisado de acordo com a vulnerabilidade identificada. Tal levantamento possibilitou a identificação de que a região norte de Piracicaba, onde se localizam os CRAS pesquisados, concentra os maiores índices de desproteção social e violência.

Concluída a etapa de levantamento dos elementos referenciais do contexto da pesquisa, realizaram-se entrevistas semiestruturadas com os técnicos do PAIF (psicólogos e assistentes sociais), as quatro usuárias (participantes das ações do PAIF) e representantes da gestão municipal (diretora do departamento de proteção social básica e secretária municipal de assistência e desenvolvimento social). As entrevistas ocorreram em dias e locais de escolha dos participantes e foram gravadas.

As questões disparadoras para oportunizar o conhecimento da realidade

vivenciada pelos atores envolvidos na pesquisa apresentaram conteúdos diversos. No caso dos profissionais, abrangeram a formação e atualização profissional, rotina de trabalho no CRAS, desenvolvimento das ações do PAIF, domínio sobre as orientações técnicas do PAIF, compreensão sobre o PAIF e a percepção sobre o impacto das ações para as famílias, as dificuldades enfrentadas pelos profissionais e as possibilidades de transformação da realidade atual.

Em relação às entrevistas das usuárias, foram utilizados temas que provocassem reflexão sobre as dificuldades enfrentadas no cotidiano, a rede de apoio, as relações familiares, o vínculo estabelecido com o CRAS, a avaliação sobre as ações oferecidas pelo CRAS, a participação nas ações e como elas impactam suas vidas. Também foram exploradas sugestões de melhorias aproximação dos técnicos do CRAS com a realidade vivenciada pelas famílias.

Os assuntos abordados com a gestão municipal versaram sobre a vivência profissional na assistência social anterior à gestão da política, a percepção sobre as ações desenvolvidas pelos CRAS, os efeitos causados pela pandemia do Coronavírus nas ações do CRAS e as expectativas para o pós-pandemia. Também foram questionadas sobre: os recursos financeiros destinados à proteção social básica, a vigilância socioassistencial enquanto contribuição para as ações no território, a comunicação entre os técnicos do PAIF e a gestão municipal, os investimentos em educação permanente e os principais desafios do PAIF no município.

2.3.1 – Participantes da pesquisa

Sobre os profissionais, foram entrevistados dois psicólogos e três assistentes sociais, por serem estes profissionais responsáveis pela execução das ações do PAIF. Uma assistente social não estava presente no momento da entrevista, por isso sua participação foi excluída. A respeito do perfil dos entrevistados, identificou-se que todos são funcionários públicos. O tempo de formação variou entre 6 a 38 anos e o tempo de atuação no CRAS foi de 5 meses a 38 anos. Somente um profissional não cursou pós-graduação e, dentre os que

cursaram, as áreas de interesse foram educação, saúde, recursos humanos e políticas públicas. O tempo de dedicação semanal, no caso do psicólogo, é de 40 horas, e o do assistente social, 30 horas. Os assistentes sociais manifestaram que reconhecem a presença da temática sobre o SUAS na graduação, porém de forma generalista. Os psicólogos verbalizaram que o SUAS não está presente na grade curricular do curso de graduação.

Com relação às usuárias, optou-se por serem escolhidas pelos profissionais de cada CRAS, com a indicação de que deveria ser considerado o perfil da maioria do público atendido, ou seja, mulheres, adultas, que possuam filho(s), inseridas em Programas de Transferência de Renda, residentes em bairro de alto risco social/pessoal e que tenham participado de ações do PAIF. Então, entrevistaram-se quatro pessoas com o seguinte perfil: mulheres, com idade entre 31 e 61 anos, com uma média de três filhos. O tempo de residência no bairro oscilou entre 3 a 7 anos e o tempo de relacionamento com o CRAS foi o mesmo. As mulheres entrevistadas informaram estarem inseridas nos Programas: Auxílio Brasil, Auxílio Emergencial, Frente de Trabalho e Bolsa Trabalho. Dentre os grupos do CRAS que elas se recordavam de ter participado, foram mencionados Idosos, Renda Cidadã, Bolsa Família e crochê. Nos discursos dessas mulheres foram reveladas as seguintes vulnerabilidades: fragilidade na relação com o CRAS, fragilidade nas relações familiares e comunitárias, vivências em território vulnerável, falta de acesso a políticas públicas e carência de informações sobre direitos, uso abusivo de álcool e outras drogas. Também foram identificadas possíveis situações de violação de direitos: violência sexual, histórias de abuso sexual infantil e violência física (de gênero).

No que se refere a representantes da gestão municipal, foram entrevistadas a diretora do departamento de proteção social básica e a secretária municipal de assistência e desenvolvimento social. A área de formação de uma delas é em serviço social e a da outra é em pedagogia. Ambas possuem histórico de atuação na assistência social, anterior à gestão, superior a 10 anos.

Para a descrição das informações levantadas em ambos os territórios, de acordo com compromisso ético de resguardo ao sigilo e a proteção à identidade dos participantes da pesquisa, os CRAS foram identificados como CRAS 1 e CRAS 2, e os participantes tiveram os nomes substituídos pelos primeiros nomes

de mulheres brasileiras representativas na conquista de direitos, em diversas áreas. As personalidades escolhidas para identificar os relatos foram: Irmã Dulce (ativista humanitária), Zilda Arns (médica sanitária), Bertha Lutz (protagonista nos direitos das mulheres), Raimunda Putani Yawnawá (uma das primeiras mulheres indígenas a se tornar pajé), Nise da Silveira (atuante na luta antimanicomial), Elza Soares (cantora de samba, negra e representante da história cultural do país), Maria da Penha (ativista contra a violência doméstica e de gênero), Roberta Close (primeira artista transexual do Brasil), Marta Vieira da Silva (jogadora de futebol feminino), Leila Diniz (atriz e inspiradora da emancipação feminina) e Cora Coralina (poetisa de destaque no Brasil).

2.3.2 – Caracterização do Cenário da Pesquisa

2.3.2.1 – Caracterização da cidade de Piracicaba/SP

Fundada às margens do rio Piracicaba, em 1767, Piracicaba era, originalmente, habitada pelos índios Paiaguás, mas que, pelas características do solo, acabou atraindo a atenção de fazendeiros que disputavam a terra para o cultivo de café, arroz, feijão, milho, algodão e fumo. Atualmente, a cidade é composta por área urbana e rural, sendo a 19ª cidade do Estado em extensão territorial. Com uma população estimada em 407.252 pessoas, o município se destaca como um dos principais centros agroindustriais do país e possui um reconhecido polo de fomento à pesquisa tecnológica, abrigando importantes universidades e centros de pesquisa.⁸

Apesar de ser considerada uma das mais importantes economias do país, apresenta a realidade típica das cidades brasileiras de grande porte, caracterizada pela concentração de riquezas de um lado e desigualdades sociais de outro. Verifica-se essa realidade ao observar que Piracicaba ocupa a 33ª posição do Produto Interno Bruto (PIB) do país e 13ª do Estado⁹, porém 5,98%

⁸ Instituto de Pesquisas e Planejamento de Piracicaba (IPPLAP)

⁹ Segundo IBGE, 2018

da sua população vive abaixo da linha de pobreza, ou seja, com uma renda *per capita* de até R\$ 200,00 por mês; e 3,95% das famílias encontram-se na linha de extrema pobreza, vivendo com até R\$ 100,00 *per capita* por mês.¹⁰

A escolha deste município como cenário para a pesquisa em questão se deu pela proximidade da pesquisadora com a realidade vivenciada no local, uma vez que, além de moradora da cidade e atuante em serviços da assistência social, o que possibilita certa vivência com o contexto de exclusão/inclusão social nos territórios e, também, pelo interesse sobre a operacionalização desta política pública em uma realidade marcada por diferenças de classes, altos índices de violência e vulnerabilidades sociais.

O município de Piracicaba conta com seis CRAS, distribuídos em bairros periféricos, sendo: dois na região norte (CRAS Vila Sônia e CRAS Mário Dedini), dois na região oeste (CRAS Jardim São Paulo e CRAS São José) e dois na região leste (CRAS Piracicamirim e Novo Horizonte), os quais têm a função de atender a famílias em situação de vulnerabilidades e riscos sociais, principalmente causados por precariedade econômica, dificuldade ou impossibilidade de acesso a outras políticas públicas e/ou fragilidade nos vínculos relacionais.

2.3.2.2 – Caracterização do CRAS

A região norte de Piracicaba tem 121 bairros e concentra quase um ¼ da população da cidade, o que pode ser justificado pela existência de vários conjuntos habitacionais populares, inúmeras favelas regulares e irregulares e bairros constituídos por população de baixa renda. Com bairros distantes da região central e registrando o maior crescimento populacional em comparação às demais regiões (62,8%), a região norte não dispõe de infraestrutura e serviços públicos suficientes para atender às demandas da população (emprego, habitação, segurança, lazer, saúde, assistência social e outros), configurando assim, um cenário onde emergem situações de precariedade e risco para sua

¹⁰ Dados de 2010 obtidos a partir de publicações do Instituto de Pesquisas e Planejamento de Piracicaba (IPPLAP)

população. De acordo com pesquisas publicadas pela prefeitura de Piracicaba-SP, a região norte concentra os maiores índices nos registros de violência contra a mulher (24,1%); é a que apresenta o maior número de famílias cujo responsável possui renda de ½ salário mínimo; e está classificada com indicador de alta vulnerabilidade social.¹¹

Por essa razão, acreditando na possibilidade dessa pesquisa contribuir para uma reflexão crítica sobre as possibilidades e desafios do exercício da proteção social nos territórios e como os atores envolvidos compreendem o PAIF, optou-se por pesquisar a realidade dos dois CRAS que atendem à região norte da cidade: o CRAS Mário Dedini e o CRAS Vila Sônia, visto que concentram a maior população em situação de vulnerabilidade social.

Ambos os CRAS possuem estruturas físicas semelhantes, de forma a atender às especificações oficiais e a garantir o desenvolvimento das ações previstas no PAIF. Dessa forma, dispõem de rampa de acesso na entrada, recepção, salas de atendimento individualizado e coletivo, copa, banheiros, almoxarifado, sala técnica, sala de coordenação e sala administrativa. As atividades ocorrem de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, mas o atendimento à população ocorre das 09h às 16h. Os assistentes sociais e psicólogos são responsáveis pela execução das ações do PAIF (acompanhamento, acolhida, oficinas com famílias, ações comunitárias, ações particularizadas e encaminhamentos) nos próprios CRAS e/ou nos territórios de referências. Devido à ocorrência da pandemia do Coronavírus, as ações do PAIF passaram a ser oferecidas de forma peculiar, como enfrentamento de situação de emergência, assim as ações coletivas foram suspensas temporariamente.

As equipes dos dois CRAS pesquisados possuem um coordenador (assistente social), um psicólogo, dois assistentes sociais, dois profissionais de nível médio (administrativo e recepção), um estagiário (de serviço social ou psicologia), um profissional de serviços gerais, um integrante do Programa Emergencial de Auxílio Desemprego – Frente de Trabalho) e um motorista contratado por empresa terceirizada. No entanto, já há alguns meses, as equipes

¹¹ Dados obtidos nas publicações no site do Instituto de Pesquisa e Planejamento de Piracicaba – IPPLAP.

dos dois CRAS não contam com os profissionais de nível médio e estagiários, em virtude de falta de profissionais concursados e por não haver autorização da gestão para entrada de novos estagiários.

2.3.3 – Procedimentos

Com relação ao estudo da legislação, orientações técnicas e índices de vulnerabilidade do município e nos territórios dos CRAS, o conteúdo foi acessado via internet em sites do governo federal (Ministério da Cidadania, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE e Planalto) e do governo municipal (Instituto de Pesquisas e Planejamento de Piracicaba – IPPLAP), sendo organizado a partir de sínteses e planilhas que otimizaram o acesso e a categorização das informações.

Para o acesso aos participantes das entrevistas, houve, inicialmente, contato com a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), quando buscou-se a aceitação da pesquisa sobre o PAIF nos referidos equipamentos públicos, bem como a devida autorização e apoio para serem contatados os profissionais e as usuárias. Em seguida, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Metodista de Piracicaba, aprovado sob o CAAE 48187821.6.00005507, a fim de assegurar não somente o cumprimento das especificidades científicas da pesquisa, como – e principalmente – para firmar o comprometimento ético com todos os envolvidos.

Após a conclusão dos trâmites protocolares e normativos, houve contato telefônico com as coordenações dos CRAS a fim de explicar o objetivo da pesquisa e a necessidade de agendamento de horário com os técnicos. As respectivas coordenações mediarão o acesso aos profissionais, viabilizando a realização das entrevistas, de acordo com as datas e locais escolhidos pelos próprios profissionais. No momento das entrevistas, foi lido e assinado o termo de consentimento livre e esclarecido e informado que, após a conclusão da pesquisa, será realizado novo contato para promover a apresentação dos resultados e análise da pesquisa, bem como, para divulgar o acesso à dissertação.

As usuárias entrevistadas foram indicadas pelos técnicos do PAIF, sob a orientação de que deveriam representar o perfil da maioria da população que demanda atendimento do CRAS, ou seja, as mulheres, com filhos, moradoras de bairros vulneráveis, inseridas em Programas de Transferência de Renda e participantes das ações do PAIF. Duas participantes optaram pela realização da entrevista na própria residência e duas optaram por serem entrevistadas nos CRAS em que prestam serviço, como integrantes de Programas Sociais (Programa Frente de Trabalho e Bolsa Trabalho).

A revisão da literatura referente aos pressupostos teóricos que embasaram a análise dos resultados ocorreu em dois momentos da pesquisa, sendo o primeiro, anterior ao contato com os participantes, a fim de propiciar maior confiabilidade na investigação dos temas oportunos e no manejo da entrevista semidirigida, de acordo com os referenciais da psicologia social e, posterior à verificação dos resultados, com o intuito de examinar a realidade social do PAIF para além da aparência, conhecendo a essência desse fenômeno e suas contradições.

Foram observadas algumas dificuldades no desenvolvimento das entrevistas. No CRAS 1, houve reagendamentos dos técnicos e protelação na indicação das usuárias. Também no CRAS 1, ambas as usuárias indicadas estavam inseridas em Programas Sociais de prestação de mão de obra (Frente de Trabalho e Bolsa Trabalho). Esse perfil não representa a maioria das usuárias, conforme solicitado, já que tais programas têm capacidade restrita e atendem a uma pequena parcela da população da assistência social. O fato de ambas as participantes optarem pela realização da entrevista nos CRAS em que atuam, durante o período de trabalho, pode ter interferido nos resultados pelo fato de os técnicos estarem presentes no local, embora as entrevistas tenham ocorrido em salas separadas, sem presença de terceiros. No CRAS 2, uma das técnicas não estava no dia agendado e não foi entrevistada, sendo excluída da pesquisa.

Nos CRAS pesquisados, em decorrência da pandemia do Coronavírus, todas as atividades coletivas foram suspensas. Dessa forma, durante as entrevistas, foi pedido aos técnicos que falassem sobre a percepção a respeito das oficinas com famílias realizadas antes do atual formato de atendimento às

famílias usuárias do serviço, dado as emergências sanitárias.

Na transcrição das entrevistas foram suprimidas as palavras e expressões repetidas, bem como as reproduções de vícios de linguagem, sem comprometimento ao conteúdo da fala. Tal ação teve como finalidade tornar o discurso mais claro e coerente ao leitor.

2.3.4 – Análise dos Resultados.

Após as entrevistas, foram selecionados trechos dos discursos dos participantes, os quais foram analisados a partir dos enunciados nas orientações técnicas do PAIF e de acordo com categorias da Psicologia Social: Atividade, Consciência e Identidade.

O referencial da psicologia social, concepção fundamentada no materialismo histórico-dialético e nas ações coletivas e comunitárias, foi utilizado para analisar o conteúdo emergido nas entrevistas, para além do discurso aparente, compreendendo as implicações históricas e culturais e as ideologias presentes nas relações estabelecidas no âmbito do PAIF e naquilo que afeta a inclusão/exclusão social.

Tomou-se como base, para a análise dos elementos produzidos com os participantes da pesquisa, os dois volumes do Caderno de Orientações Técnicas do PAIF (2012) e as Contribuições para Aprimoramento do PAIF (2018), relacionando os relatos, a concepção teórica da Psicologia Social e o conteúdo das publicações.

SEÇÃO 3

RESULTADOS, PROPOSTA SOCIOEDUCATIVA E CONCLUSÃO

3.1 - Apresentação e Análise dos Resultados

Na presente seção, os dados, obtidos nas entrevistas com os profissionais

da equipe técnica dos CRAS, quatro usuárias dos CRAS e duas representantes da gestão municipal, foram apresentados e analisados à luz da Psicologia Social, e das Orientações técnicas do PAIF. Foram utilizadas as Orientações Técnicas - volumes 1 e 2 (2012) e as Contribuições para o Aprimoramento do PAIF (2018).

As discussões dos conteúdos produzidos nas entrevistas foram organizadas a partir do entrelaçamento entre algumas das dimensões presentes nas Orientações Técnicas (Acolhida, Oficina com Família, Ações Comunitárias, Acompanhamento e Ações Particularizadas) e categorias da psicologia social (Atividade, Consciência e Identidade). Essas últimas categorias, já mencionadas na seção 2.

No contexto da Assistência Social, as ações do Estado se materializam por meio de atividades focadas em desenvolver potencialidades na família e no território a fim de que se instrumentalizem eficientemente na socialização da cultura e na oferta de condições necessárias à segurança e bem-estar de seus integrantes.

No âmbito do PAIF, como principal serviço da proteção social básica, as ações desenvolvidas compõem o que é chamado de Trabalho Social com Famílias, cuja finalidade é ofertar ações planejadas e avaliadas, de acordo com as características socioterritoriais e com participação das famílias. Como espaço democrático, objetivam o protagonismo social de seu público. Os objetivos do PAIF referem-se ao fortalecimento da função protetiva da família; a promoção de aquisições materiais e sociais; ao acesso à rede de proteção social e aos serviços setoriais; e ao apoio às famílias que possuem indivíduos que demandam cuidados singulares.

O Trabalho Social com Famílias é composto pelo acompanhamento familiar ou por ações de atendimento (acolhida, ações particularizadas, encaminhamentos, oficinas com famílias e ações comunitárias) e, na sua execução requer profissionais qualificados, embasados em pressupostos éticos, diretrizes teórico-metodológicas, assim como um aprofundado conhecimento do território e das famílias.

As ações coletivas do PAIF se apoiam na compreensão de que as pessoas se encontram em um contínuo processo de interação com os seus

pares. Concebem, portanto, que o homem é um ser relacional, que necessita de diálogo, participação social e comunicação. Nesse sentido, a existência humana se produz, reproduz e se realiza nas relações com o outro. No caso da família, seus membros se realizam no grupo familiar, na medida em que se percebem nos espaços comunitários e territoriais aos quais pertencem, bem como nas relações que estabelecem com outras pessoas e serviços, constituindo-se em uma rede de apoio sociofamiliar e comunitária (BRASIL, 2012 p. 24).

As atividades coletivas do PAIF se concretizam por meio da acolhida em grupo, oficina com famílias e ação comunitária. O acompanhamento familiar também pode ocorrer de forma coletiva.

3.1.1 – Acolhida

De acordo com os Cadernos de Orientações Técnicas (2012), a acolhida, geralmente, é contato inicial do indivíduo ou da família com o PAIF, quando as demandas são ouvidas e as informações sobre o próprio PAIF e/ou demais políticas são repassadas. Dessa forma, deve ser planejada de forma que a família se sinta respeitada, apoiada e que reconheça o Serviço como um direito e uma referência para o seu atendimento e acompanhamento no território. A partir desse momento da acolhida, inicia-se o vínculo com os profissionais que executam o PAIF, pois é quando se deve buscar a compreensão das necessidades daquela família para além da queixa apresentada, relacionando-as com as vulnerabilidades do território, possíveis rede de apoio, suas fragilidades e potencialidades. O Caderno de Orientações Técnicas do PAIF – volume 2 (2012) recomenda que, havendo possibilidade, deve ocorrer a escuta do maior número de pessoas daquela família, a fim de ampliar a compreensão sobre a sua história. Então, é a partir da acolhida que o técnico poderá avaliar a necessidade de iniciar o acompanhamento familiar ou se há outras ações que possam atender às necessidades identificadas. A acolhida pode ocorrer de forma particularizada ou coletiva e o atendimento que ocorre na recepção do CRAS, pelo técnico de nível médio, devidamente capacitado, também é reconhecido

como um momento de acolhida.

Nas entrevistas, foi possível identificar nos discursos dos profissionais que a Acolhida ocorre, no momento, somente de forma individual, em decorrência da pandemia do Coronavírus, mas, no passado, a ação era realizada também de forma coletiva. A Acolhida foi retratada pelos profissionais das seguintes formas:

Hoje a gente não tá fazendo a acolhida grupal [..]. Mas individual, sim, a gente acaba fazendo, né? Não chama desse nome, não temos chamado dessa forma, mas acaba sendo uma acolhida individual (Nise).

[...] na recepção a gente faz, tanto possível, pra que seja acolhedor, pra que atenda as pessoas no sentido delas conseguirem expressar aquilo que elas estão precisando [...]. Primeiro que não se exponha, mas que consiga ser... acolhida. No sentido da palavra fica meio repetitiva, mas acho que a palavra é essa... assim, que ela fique à vontade pra abrir o que ela precisa (Dulce).

[...] o primeiro contato, a gente atende na recepção. A pessoa vem por uma demanda, e aí após esse atendimento que faz, individualizado, a gente vê as questões que precisam ser trabalhadas. (Raimunda)

[...] na acolhida, a gente explica o que é a assistência, como surgiu a assistência, os serviços, os objetivos, a gente fala sobre o serviço de convivência. Então... e aí a gente mostrava que a assistência social não era somente benefícios... que essa é uma parte, mas não é o todo (Elza).

No caso das usuárias, os relatos revelaram que não reconhecem um momento específico ao que associem a uma ação de “Acolhida”, no entanto, foram analisados discursos que retratavam a forma como percebem a relação com os técnicos do CRAS, visando identificar a presença, ou não, de sentimentos que estejam associados ao acolhimento.

[...] é aí que eu precisava do CRAS, entendeu? Mesmo procurando... precisando do CRAS, mas eles não entendem, tipo... ‘Ai, tem marido e precisa do CRAS?’, porque assim, muita mulher passa por isso (Marta).

Ah, eles falavam, perguntavam como era a casa da gente, como era a convivência... se estava trabalhando, se não estava, quem estava

trabalhando na família, só isso. [...] Na minha opinião? Humilhação. [...] Porque parece que não está acreditando na gente (Roberta).

[...] a única coisa que eu sei... que, quando a pessoa precisa, liga lá. Liga e agenda [...] daí perguntou se está tudo bem com a saúde... e ela foi e já deu o papel pra ir buscar a cesta... e eu fui e peguei a cesta (Maria).

Em outros relatos das usuárias foi possível perceber que elas (usuárias) não compartilham com os técnicos situações do âmbito privado da família, relacionadas a vulnerabilidades, riscos e até violação de seus direitos.

[...] às vezes tinha agressão. [...] A mim e as crianças também. [...] Então, na verdade, isso foi há muito tempo e esses dias atrás chegou a acontecer por ele estar drogado. É porque eu não queria... porque eu não queria ter relação sexual com ele... eu acabei acertando sem querer, aí ele acabou me dando outro, só que daí eu fui pra cima de novo [...]. Nem tudo eu falo [...] é porque eu acho que vai... que pode me prejudicar. [...] Ah acionar o... CREAS... porque eu já passei por lá. [...], mas, graças a Deus, fui liberada (Zilda).

Esses dias, [...] ele veio me agredir, só que quem chamou a polícia foi minha filha, então é uma coisa assim: ele bebeu, ele vem, ele quer, ele põe uma coisa na cabeça e aquilo... então... eu falo pra ele, o casamento é abusivo porque eu não tenho paz. [...], mas ele não quer sair da casa e eu não tenho direito de arrumar outra pessoa. [...] O CRAS não conhece a realidade da gente [...] as pessoas mentem... as pessoas não falam a verdade... não chega a realidade pra eles lá [...] As pessoas têm medo, eles têm medo do CRAS. Tipo assim, acha que o CRAS vem pra trazer... muita gente tem filho, tem medo do CRAS ir lá na casa e tentar arrancar os filhos delas [...]. Tem muita gente que não aceita o CRAS (Marta).

Para compreender o processo de Identidade, postulado pela psicologia social, antes, é necessário compreender o conceito de comunidade expresso por essa área do saber. Segundo Pereira (2001), comunidade é um:

agrupamento de pessoas que vivem em uma determinada área geográfica ou território (rural ou urbano) cujos membros têm alguma atividade, interesse, objetivo ou função em comum, com ou sem consciência de pertencimento, e de forma plural, com múltiplas concepções ideológicas, culturais, religiosas, étnicas e econômicas (p. 145).

Nessa perspectiva, viver em comunidade (inclusive o serviço – CRAS –

estar na comunidade) não representa, por si só, vivências de pertencimento social. As relações estabelecidas na comunidade podem se configurar como *locus* potencializador de transformações sociais, como também de vivências de isolamento e/ou ações totalitárias.

Sob a ótica da Psicologia Social, alicerçada no materialismo-histórico e dialético, está na essência humana a atuação sobre a natureza para produzir trocas contínuas com o intuito de garantir a sobrevivência. Nessa concepção, a Acolhida pode ser entendida como uma ação com propósitos de instrumentalizar a população na transformação de sua identidade e realidade social.

Na realidade pesquisada foi possível identificar que, seja na recepção do serviço, de forma individualizada ou coletiva, os técnicos investem esforços para o oferecimento dessa ação do PAIF. No entanto, nos discursos presentes percebe-se que a atenção está voltada para as demandas imediatas, de caráter material e individual não para as demandas de convivência - familiar e/ou comunitária - relativas à cultura, à história, às vivências no território.

Nesse contexto, a atuação dos técnicos do PAIF se caracteriza por uma ideologia pautada no assistencialismo, caracterizada pelos princípios da caridade, ainda que mascarada pelos discursos regulados nos direitos sociais. Esse tipo de relação opera na manutenção das relações de poder, demarcando quem é a autoridade e quem é o subordinado. Ao não criar mecanismos que permitam que essas pessoas reflitam sobre sua existência no mundo, reafirma-se a consolidação de sujeitos assujeitados a um sistema absolutista e excludente. No processo de transformação social, as pessoas se perceberem como protagonistas e pertencentes na elaboração de objetivos comuns é fundamental para seu reconhecimento como sujeito, consciente de seu lugar no mundo e das forças que operam sobre ele.

Conforme aponta Monteiro (1995), as trocas do homem com a natureza vão apresentar características específicas de modo, força e relações de produção em conformidade com as transformações históricas. Para o autor:

[...] a diferença entre a necessidade de caça por parte de um *australopithecus* e o fato de pagarmos com um cheque alguns bifés no

caixa do supermercado é apenas de complexidade, ou, se preferirmos, de transformações histórico-econômicas (p. 25).

Massimi (2000) se refere ao trabalho (atividade humana de transformar a natureza) como instrumento pelo qual o homem molda a imagem de si mesmo. O trabalho – a ação do homem – constitui a essência na construção da sua identidade social. *O ser revela-se nos atos* (p. 41).

Se o contato inicial dessas pessoas com a assistência social não produz instrumentos capazes de despertar sentimentos de confiança e pertença (ou acolhimento), a relação estabelecida com os técnicos e com a própria comunidade continuará reproduzindo identidades sociais em conformidade com a ordem que está posta, ou seja, a favor dos ideais do capital.

Nos relatos das usuárias, foi identificadas expressões de vivências que remetem ao controle do Estado sobre suas vidas cotidianas no que se refere ao trabalho, às relações afetivas, às condições materiais e aos cuidados dos filhos. Essa relação entre a ação do Estado – representada na figura dos técnicos – e as usuárias desperta, nessas últimas, sentimentos de medo, humilhação e descrença.

A subjetividade dessas mulheres está permeada por desigualdade econômica, mas também por formas específicas de serem reconhecidas socialmente (como mulher, mãe, que busca “ajuda” no CRAS, negra ou não, que tem marido ou não, inserida no mercado de trabalho ou não, dentre tantas outras).

De acordo com Rey (2012), a história pessoal é o ponto limite entre a subjetividade pessoal e social, pois a primeira se refere a uma história impossível de se repetir, é única. Já, a segunda, a subjetividade social, caracteriza-se por um sistema que integra todas as configurações individuais e grupais, as quais se articulam na vida social, envolvendo instituições, grupos e outras formações da sociedade.

A Acolhida, como lugar de busca por sobrevivência, de sanar necessidades básicas, pode ser o germe para uma produção de subjetividades capazes de produzir atividades de transformação social, tanto na vida dessas mulheres, como na comunidade em que estão inseridas, mas, da forma como

está caracterizada no CRAS, não se mostra capaz de romper com ideologias estabelecidas, fortalecendo o lugar de submissão, seja nas relações da esfera pública ou aquelas estabelecidas no âmbito privado, permeadas por vivências de violência.

Sobre a necessidade de buscar respostas para atender às necessidades de sobrevivência, Reboredo (1995) afirma que viver significa, simbolicamente, a busca por respostas às necessidades humanas, desde aquelas básicas, de sobrevivência biológica, como as filosóficas e espirituais.

Na realidade pesquisada, as ações do PAIF não representam meios significativos que possibilitem uma transformação da realidade vivenciada por essas famílias, tanto que elas preferem esconder a violência sofrida na esfera privada para não sofrer sanções do Estado.

A atividade humana, nesta perspectiva, está carregada de forças de dominação, as quais são produzidas nas relações estabelecidas, sejam entre os profissionais e os usuários ou entre os usuários com suas famílias e comunidade, pois, segundo a psicologia social, para vivenciar práticas de liberdade e autonomia, é necessário um contexto que seja possível, caso contrário, o sujeito da assistência social continuará reproduzindo relações que operam a serviço da tirania do mercado.

A busca para atender às necessidades de sobrevivência, que são legítimas na vida dessas mulheres, pode significar pedidos de socorro para as tantas outras necessidades a que estão expostas. O atendimento focado na demanda aparente impede que outras necessidades sejam compartilhadas, as quais, possivelmente, representam demandas não apenas de uma ou outra mulher que procura o CRAS, mas da própria comunidade, como, a violência contra a mulher e o machismo estrutural.

3.1.2 – Oficina com Famílias

Outra atividade coletiva no contexto do PAIF refere-se à Oficina com Famílias. Segundo o Caderno de Orientações Técnicas do PAIF – volume 2

(2012), a oficina com famílias representa uma das ações mais importantes para se atingir os objetivos deste serviço, pois visa suscitar nas famílias reflexões sobre temas relevantes, possibilitando processos de mudanças. Consistem em encontros coletivos, com objetivos de curto prazo, previamente organizados e destinados, principalmente, aos responsáveis familiares.

O Caderno de Orientações Técnicas do PAIF – volume 2 (2012) detalha as características fundamentais para a organização das oficinas com famílias, sugere temas, procedimentos, composição, forma de condução e outros importantes requisitos.

As oficinas podem ser abertas ou fechadas e compostas por um ou vários encontros. Com objetivos na esfera familiar, visam evidenciar as desigualdades, estimular a autoestima, refletir sobre projetos de vida, repensar os papéis sociais, reconhecer potencialidades coletivas, discutir sobre os enfrentamentos diante das vulnerabilidades, propiciar melhorias na comunicação, incentivar a cooperação entre os membros da família, superar preconceitos, estereótipos e relações violentas e a melhoria na socialização. Na esfera Comunitária, as oficinas com família intencionam estimular o reconhecimento das vulnerabilidades e potencialidades do território, identificar e fortalecer redes de apoio, promover articulações intersetoriais, oferecer espaços de convivência, motivar a troca de experiências, o desenvolvimento de habilidades relacionais, exercer protagonismo e autonomia, refletir sobre a participação social, a garantia de direitos e o exercício da cidadania.

As oficinas com famílias podem possibilitar o conhecimento das características do território a partir dos discursos das famílias, contribuindo com o processo de Vigilância Socioassistencial. Os Cadernos destacam que a inclusão de famílias ou de seus membros nas oficinas deve ocorrer a partir de convites, sendo, portanto, uma escolha da família ou dos seus integrantes a sua inserção nesse espaço coletivo.

Segundo os cadernos de referência utilizados para essa pesquisa, muitas situações vivenciadas pelas famílias e presentes no território são naturalizadas, individualizadas e/ou cristalizadas, inviabilizando acesso a direitos e vivências de processos de mudanças. Dessa forma, essa ação do PAIF deve possibilitar a problematização e reflexão crítica das situações vivenciadas e das

vulnerabilidades e riscos presentes no território. As oficinas com famílias propiciam, de acordo com os documentos oficiais, a compreensão de que muitas histórias reconhecidas como singulares também são experienciadas por outras famílias e, assim, podem, coletivamente, encontrar respostas para o seu enfrentamento.

Nos relatos obtidos na pesquisa, o tema oficina com famílias foi retratado das seguintes formas pelos técnicos:

Era uma vez por mês...aí tinha um grupo do Bolsa... das pessoas que eram beneficiárias do Bolsa Família e aí junto com pessoas do Renda Cidadã [...]. Eram esses dois grupos que tinham e aí, a cada dois meses ou três, agora eu não me recordo, tinha um grupo de descumprimento do Bolsa Família. Então a gente recebia uma lista do descumprimento, fazia a busca ativa, convidava pro grupo. Depois que ela ia nesse grupo do descumprimento, a gente convidava elas pra participarem dos outros que já existiam. [...] Existe um grande impasse, porque, [...] eles nunca participaram dos grupos...eu ia lá, entregava convites, nos PSFs, nos atendimentos, quando as pessoas vinham aqui, nas escolas a gente deixava lá o convite, a gente divulgava, mas nunca tinha [...]. Eu ia lá no dia, no horário agendado e, às vezes, eu ficava lá e não ia ninguém (Elza).

[...] antes da pandemia, por exemplo, a gente tinha grupos toda quarta-feira. Nós tínhamos grupo de Frente de Trabalho, nós tínhamos grupo do Renda Cidadã, a gente tinha grupo de Ação Jovem, a gente tinha grupo...do Bolsa Família, a gente tinha oficina temática... que a gente trazia pessoas de fora [...] e hoje, a gente não consegue mais fazer por causa da pandemia, a gente está tentando voltar mas ainda não foi possível. Então, a gente conseguia realmente desenvolver o PAIF (Bertha).

[...] aqui a gente trabalha bastante programas de transferência de renda, o Bolsa Família, o Renda Cidadã. O Bolsa Família era mais pra quem não estava cumprindo as condicionalidades. O Renda Cidadã era a reunião mensal, que é uma condicionalidade [...]. Eventualmente, a gente conseguia fazer algum grupo temático, por exemplo, a gente iria fazer grupo com bolsistas da Frente de Trabalho, mas foi interrompido porque a gestão do programa tinha uma atividade para os bolsistas e entendeu que era atividade demais pra eles. Então, né, no entender dela, teve que dar prioridade pra esse curso e o nosso grupo tinha que acabar... e acabou (Dulce).

Para as usuárias, o entendimento sobre as Oficinas aparece em relatos como os seguintes:

[...] antigamente eu participava dos cursos que tinham antes. [...] Era... ah, não era curso [...] reuniões... Como que chama aquela reunião [...]? Do Renda Cidadã! [...] Porque, se eu não fosse, cortava o Renda

Cidadã. [...] (Marta).

Eu comecei no grupo de senhoras, só de pessoa idosa. Eu comecei ir, só que eu fui a primeira vez, depois eu não fui e perdi a outra [...] Eu tenho que ligar lá e saber que dia que vai voltar isso daí, pra eu frequentar. [...] Ó, eu vou falar bem a verdade [...] eu sei que eu sou já idosa [...] tem que se conformar que a idade está chegando, mas não me sinto idosa [...] Não, não me sinto, porque tudo, você vê ó, eu aguento fazer... [...] E eu também acho que eu tenho espírito jovem [...] Ah eu percebi que eu tenho mais do que elas. [...] Mais filhos, mais responsabilidade (Maria).

Voltando a mencionar o conceito de atividade, Martins e Eidt (2010) retratam essa ação humana como uma relação dinâmica, na qual é estabelecido um vínculo verdadeiro entre a pessoa e o mundo. É por meio da atividade que o indivíduo se torna atuante sobre a natureza (mundo e as pessoas a sua volta).

Para agir sobre a natureza, as pessoas utilizam instrumentos que vão viabilizar sua sobrevivência no mundo. As instituições sociais são, então, instrumentos construídos pelos homens para possibilitar a satisfação de necessidades biológicas e sociais.

Montaño (2002) conceitua a instrumentalidade (o uso de instrumentos para transformar a realidade) da seguinte forma:

Ser meio para alcançar as finalidades desejadas [...] a instrumentalidade remete à mediação entre teleologia (pré-ideações) e as causalidades dadas (condições naturais existentes), e postas (relações e processos sociais, p. 229).

Conforme Guareschi (1996), é a relação entre as pessoas que possibilitará a constituição de um grupo. Se não há relação entre as pessoas, não se pode formar em grupo. Para o autor, a mera aglutinação de pessoas é comparada a “postes”, um ao lado do outro, sem ter nada a ver uns com os outros. No momento em que ocorrem relações, a partir de identificações, do reconhecimento que existe algo em comum entre as pessoas, começa-se o grupo. Segundo o autor:

O que constitui um grupo, pois, são as relações. Se quiser saber se há grupo ou não, veja se há relações ou não. Se quiser saber de que

tipo é o grupo, veja qual é o tipo de relações [...]. Se quiser transformar um grupo, comece por transformar as relações existentes nesse grupo (p. 86).

No caso da ação Oficina com Família, atividade que, conforme os Cadernos de Orientações Técnicas deve ser um espaço de convivência relacional, a partir do qual os participantes tenham possibilidade de desenvolver habilidades para o exercício da cidadania, configura-se como um instrumento potente e com as características propícias para a formação de grupos no contexto do PAIF, de modo a promover tanto o conhecimento do território, como reflexões críticas da realidade.

As instituições, segundo Nasciutti (1996), ocupam lugar privilegiado para compreender e interferir nas relações da comunidade, pois constituem-se em espaços nos quais se dão os diferentes elementos sociais (econômicos, culturais, políticos e ideológicos), bem como, os elementos psicológicos. Os recursos institucionais podem oferecer aos indivíduos (bem ou mal) as condições para manifestações da subjetividade, dos conflitos interpessoais, das ações individuais e das forças que movem a sociedade. Para apreender esses elementos, é necessário que ocorram análises psicossociais das ideologias que movem as diferentes instituições.

O cotidiano das Oficinas com Famílias na realidade pesquisada evidencia práticas homogeneizadoras, ancoradas na reprodução de normas operacionais e ações burocráticas que servem ao controle do Estado, referentes a contrapartidas de programa de transferência de renda, sob ameaça de exclusão como beneficiário e não naquilo que, de fato, afeta a subjetividade e vida comunitária.

Os discursos dos participantes sobre as Oficinas com Famílias elucidaram que esse contexto não propicia reflexões críticas sobre as vivências pessoais e coletivas da comunidade, mas, sim, práticas sem conexão com a realidade vivenciada pelas usuárias, mantendo esse espaço coletivo na esfera de um agrupamento de pessoas e não em um grupo.

Montaño (2002) afirma que, na intenção de alcançar seus objetivos, o sujeito precisa conhecer as condições que dispõe, as possibilidades e

dificuldades e, então, determinar os meios para, depois de superar as dificuldades e potencializar as oportunidades, atingir sua finalidade.

Se olhar para essa realidade, no contexto da sociedade capitalista, é possível afirmar que a ação do PAIF, Oficina com Famílias, da forma como está posta nos CRAS, se converte na produção e reprodução de relações alienadas de exercício de poder e submissão. São agrupamentos de pessoas que não reconhecem características comuns para estarem reunidas e que estão nesse espaço para não receberem sanções do Estado.

Montaño e Durigetto (2010) afirmam que, nas sociedades capitalistas, o modo de produção é permeado pelo dinheiro, o qual não representa apenas um montante, mas agrega um determinado tipo de valorização à produção humana.

A produção no modo capitalista, segundo Montaño (2000), requer que as relações sociais estabelecidas operem na acumulação de riquezas, utilizando mediações (ideologias) presentes em diferentes segmentos da sociedade, como a arte, o direito, a ciência, as técnicas e o Estado, para interferir nas relações sociais, as instituições, os indivíduos, os valores etc., de modo que atuem a favor da produção e reprodução de sua estrutura.

Nas relações de trabalho na sociedade capitalista há um distanciamento entre o produtor e o acesso ao que é produzido. O trabalhador se vê obrigado a vender sua força de trabalho, transformando-a em mercadoria, ou seja, o capitalismo influencia na relação do homem com a natureza e passa a determinar não somente suas relações em âmbito econômico, mas também aquelas na esfera política e social, alienando-as.

Desta forma, um objeto, sujeito, instituição, não representa necessariamente um meio ou instrumento 'natural' para atingir finalidades. Ele deve ser adaptado, convertido em meio adequado, deve ser instrumentalizado. Assim, o ferro deve ser convertido em foice, o trabalhador em assalariado, os serviços sociais em instrumentos de controle e intervenção na vida cotidiana da população, o ensino em meio de treinamento de força de trabalho sem ônus para o capital (MONTAÑO, 2000 p. 231).

Nessa perspectiva, o Estado de Bem-Estar, no caso em questão, o CRAS, também é caracterizado como um instrumento utilizado na produção e reprodução de ideologias que operam na manutenção de estruturas capitalistas,

ainda que isso não invalide sua função central, que é atender a certas exigências e necessidades da população mais vulnerável.

A alienação nas relações estabelecidas nesse contexto fica evidente no discurso da participante, cujo relato descrito, denuncia o quanto as ideologias de controle do Estado atuam tanto sobre os sujeitos como nas instituições, sendo entendidas como processos naturais de inclusão e exclusão. A idosa citada no relato, que não se reconhece como tal, mas que, pela mera condição de possuir um determinado número de anos vividos, foi inserida em um grupo ao qual não se sente pertencente, embora não seja ameaçada de perder valores financeiros, sua identidade enquanto mulher, ativa, responsável por toda a rotina da casa foi desconsiderada pelos técnicos. A realidade social que lhe foi atribuída, enquanto identidade definida pelo contexto social a que pertence é a de “idosa”. Enquanto sujeito, a própria idosa, destituída do exercício de protagonismo na escolha de sua participação naquele espaço, compareceu ao grupo de idosos e, mesmo não fazendo sentido para ela a sua participação naquele coletivo, pretende buscar informações para participar do encontro seguinte.

Considerar as características e dinamismo próprios das relações pessoais e comunitárias, bem como, da realidade do território, tanto no planejamento como na execução das oficinas com famílias e de quem deseja participar (ou não) pode lhe conferir um caráter de referência como ação coletiva, por meio do qual se torna possível a vivência de processos críticos de emancipação e desalienação (ou conscientização), imprescindíveis no enfrentamento da exclusão.

As condicionalidades dos programas de transferência de renda não deixam de ser um fator relevante a ser trabalhado com as famílias, pois atualmente representam uma exigência para a manutenção do recebimento de recursos financeiros, os quais são necessários para a sobrevivência dessas pessoas, no entanto, quando tais contrapartidas são utilizadas como sanção para assegurar a participação dos usuários nas ações coletivas, se configuram como instrumentos de violência e negam a essa ação do PAIF a possibilidade de estimular a autonomia e protagonismo, vislumbrados nas orientações técnicas.

Massimi (2000) afirma que, se o trabalho (a atividade humana) expressa

e constitui o ser humano, as condições ambientais que possibilitam tal atividade vão influenciar na construção de sua identidade. Conclui-se que, se as condições de trabalho são ou estão alienadas frente às articulações do Estado a serviço da dominação, essas relações vão constituir identidades psicossociais alienadas, as quais fortalecem o Estado dominador e alimentam esse ciclo num processo contínuo.

3.1.3 – Ações Comunitárias

Por objetivar atuar na dinâmica da família com o território, as ações comunitárias envolvem um número maior de pessoas e possuem escopo mais amplo que as oficinas com famílias.

Conforme descrito no segundo volume do Caderno de Orientações Técnicas do PAIF (2012), as ações comunitárias visam, por meio de uma participação cidadã, a promoção do diálogo, a mobilização social, o protagonismo, o fortalecimento de vínculos entre as famílias do território, a sociabilidade e o sentimento de pertença à comunidade. Essa ação do PAIF ocupa um importante lugar na proteção social básica, já que tal intervenção atua na prevenção de possíveis situações de vulnerabilidade e riscos sociais.

Segundo os Cadernos de Orientações Técnicas (2012), as Ações Comunitárias devem ser planejadas a partir de um diagnóstico do território ou por demanda da comunidade, por isso o envolvimento da população no planejamento e na oferta de uma Ação Comunitária é fundamental, assim como a participação de outros atores da rede e de lideranças locais.

Embora possam ocorrer em diversos formatos, os cadernos sugerem a oferta de Ações Comunitárias por meio de palestras, campanhas e eventos e, seguindo as instruções da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2014), deve dispor de aspectos culturais para ampliar o universo informacional e possibilitar novas vivências às famílias. Assim, sugere atividades como teatro, música, dança, filmes, visita a museus, mostra de artes plásticas e artesanatos, festival de comidas, dentre outros.

Nas entrevistas com as usuárias não foram observados discursos associados a vivências em Ações Comunitárias, já no relato dos profissionais, identificaram-se iniciativas para esta ação do PAIF, mas com interferências da gestão municipal no planejamento e execução:

O nosso trabalho pode ser potencializado se a gente tiver um direcionamento um pouco melhor... mais qualificado. [...] A gente ter autonomia para, pelo menos com nossos parceiros, conseguir qualificar um pouco melhor o nosso trabalho com a população. Então eu acho que essa questão de autonomia... já aconteceu da gente ter um posicionamento e a gestão chegar lá na frente e tirar isso. Então, voltar atrás ou ter uma postura de 'vamos construir tudo juntos' e, na verdade, é pra fazer 'o que eu quero', né, porque a direção aqui tá mandando [...] é que tenta, né, ser horizontalizada, se tem um discurso de horizontalizar, mas não tem muita perspectiva assim, não, viu (Nise).

Não tem muito diálogo e as coisas vêm assim, prontas. Ah é... nove de outubro vai ter uma ação comunitária. Ponto, vocês estejam lá. Não é algo que... antes a gente fazia contato com a rede, convidava, a gente ia... Depois a gente se juntava pra planejar, né. Agora, não. Agora ficou assim, 'ah os secretários organizaram e vocês vão participar'. [...] os secretários decidiram... vai participar a secretaria disso, disso, disso... eles decidiram o dia, tudo. E a gente não sabe de nada [...] (Elza).

As Ações Comunitária no contexto do PAIF podem ser entendidas como uma rede capaz de possibilitar conexões entre as relações das pessoas, as características do território e a intervenção do CRAS, podendo, dessa forma, ofertar atividades significativas naquele contexto e para aquelas pessoas, propiciando novas vivências relacionais entre as pessoas, bem como, destas com o território e com o CRAS.

Ao pesquisar o contexto de mulheres residentes em uma favela de São Paulo, Sawaia (1995) objetivou analisar o processo de consciência dessas mulheres que vivem em condições subumanas e de desprezo público. Na análise, identificou-se que um processo psicossocial afeta a integridade física e psíquica dessas pessoas e que as vivências relacionais podem representar tanto a certeza de que nada podem fazer para mudar a situação vivenciada como a possibilidade de lutar contra a sensação de impotência. Para as mulheres daquela pesquisa, as atividades em que se envolveram no território configuraram-se como o princípio de força na transformação do sentimento de impotência em energia para se engajar em processos de mudança.

Fica evidente nos recortes apresentados que o conhecimento de características do território e das forças presentes nas relações das pessoas que ali habitam caracterizam um fator propulsor para a oferta das ações. O diagnóstico socioterritorial, a ser produzido pela Vigilância Socioassistencial, constitui-se importante instrumento para o desenvolvimento de ações conectadas à vida cotidiana da família e da comunidade. Sem essa base diagnóstica, a própria ação ofertada permanece alienada em relação à realidade em questão.

Para Carreiro (1999), as pessoas que vivem em meios sociais desfavorecidos se mantêm em relação frágil com esferas de proteção social (educação, saúde, trabalho). Quando as relações produzidas socialmente mantêm esse lugar de desvalorização, projeta-se na subjetividade um não reconhecimento de potencialidades para participar de espaços coletivos e integrar-se a valores positivos de existência.

No que se refere a relações estabelecidas entre a gestão municipal e equipe técnica, verificou-se o que pode ser compreendido como desvalorização do lugar de trabalhador da assistência social, quando eles percebem interferências hierárquicas da gestão municipal na estruturação de ações. Essa condição contraria o que é preconizado pelos Cadernos de Orientações Técnicas do PAIF, pois as publicações defendem o protagonismo alicerçado na comunicação e ampla participação de todos os envolvidos na estruturação da política de assistência social.

Nos discursos analisados, percebeu-se a configuração de relações de trabalho engendrada em posição de poder que, interpretadas a partir da configuração de classes da sociedade capitalista, pode-se compreendida como as relações de poder estabelecidas entre ricos e pobres, sendo que, os representantes da gestão municipal representam o lugar de detentores do poder, a classe dominante, em seguida vêm os profissionais dos serviços, representando os trabalhadores, produtores da força de trabalho e, em último lugar dessa pirâmide, estão os usuários, a população marginalizada e mais frágil nessa estrutura. Dando continuidade nessa representação entre figuras dominantes e dominadas, pressupõe-se que esses usuários também vão reproduzir essa ideologia de poder sobre os mais fracos, cuja força poderá

recair sobre as crianças, as mulheres, os idosos, os deficientes, os negros e outros.

De acordo com Montañó e Durighetto (2010), as relações sociais são, em absoluto, criadas pelo poder do Estado, e o Estado é uma instância que reproduz os interesses da classe dominante. Se as relações estabelecidas entre a gestão municipal e os profissionais do CRAS reproduzem relações de soberania e submissão, verifica-se ações de um Estado com interesses específicos, operando nas representações sociais de dominação, contrárias a qualquer projeto de emancipação humana, seja ela individual, familiar e/ou social.

Como vivemos em uma sociedade capitalista, produzida e reproduzida historicamente, romper com pensamentos, valores, atitudes e outros processos cristalizados nas relações humanas requer esforços consideráveis de todos os envolvidos nesse objetivo, no sentido de identificar práticas de reprodução de ideologias excludentes e de dominação para, então, intervir em transformações capazes de romper com a ordem social que está posta.

Segundo Montañó (2002), a vida cotidiana, como espaço de interação social e de contradições, processa manifestações de inúmeras ordens. Assim, da mesma forma que o cotidiano pode representar espaços de dominação e alienação, é também a vida cotidiana que concentra os componentes necessários para experiências de liberdade, desalienação, emancipação, comunicação e outras vivências sem as imposições instrumentais do Estado e do mercado.

Os técnicos participantes da pesquisa mostraram inconformismo diante das interferências da gestão municipal no planejamento e execução de ações comunitárias, manifestando a crença de que a falta de liberdade e autonomia afeta possíveis potencialidades que poderiam ser estimuladas. Por outro lado, os profissionais também não incluem os usuários no planejamento, execução e avaliação das ações, reproduzindo com eles as mesmas relações de dominação.

Como mencionado, a superação de práticas autônomas, que não contam com a participação de todos os segmentos interessados, envolve, dentre outras

dimensões, a construção de espaços para o diálogo, reflexões e manifestações críticas.

De acordo com Gomide, Nogueira e Barros (2007), o discurso das pessoas sobre a vida concreta, produzido no cotidiano e na interlocução com outras pessoas/instituições favorece a apreensão das vivências sociais e das habilidades desenvolvidas para lidar com as condições que lhes apresentam.

Sobre mecanismos que possibilitem o acesso e diálogo com o órgão gestor municipal, os representantes da gestão manifestaram que os canais de comunicação existem, mas reconhecem que não são eficientes diante de crenças já consolidadas:

As reuniões são canais abertos, onde se discute a execução dos serviços, das ações da ponta, as dificuldades que estão sendo identificadas [...] nós temos sistemas, nós temos meios de comunicação que, às vezes, acabam não sendo tão bem utilizados. [...] E dentro da nossa loucura, que é o dia a dia aqui, às vezes, você conseguir resgatar todo esse processo é muito complicado. [...] Então, estruturar essa comunicação, tornar ela uma comunicação mais fluída, ainda é um grande desafio também pra gente. Mas canal existe (Cora).

[...] então procurei fazer um planejamento estratégico no sentido de dar escuta pra essas equipes. [...] construir um outro tipo de relação com a gestão. Mas eu vejo que, tudo que foi vivenciado antes ou historicamente, somado a características das pessoas, crenças, convicções e é um desafio maior pra gente conseguir entender isso, porque nós estamos tentando fazer uma gestão mais horizontalizada, que seja uma construção. Então, tudo, principalmente [...] no departamento da Básica, que a gente tem trabalhado muito efetivamente em conjunto eh... nós estamos, assim, abertas à escuta, sempre, sobre qualquer tema e pra construção coletiva, mas nos parece que as pessoas não estão acostumadas com isso e ainda não entenderam exatamente como podem se utilizar disso. [...] Porque eu acho que a gente está lidando com uma cultura que existia antes... de não poder falar, ou de não ser ouvida, ou de que não adianta falar. Porque muita gente está num momento de 'ah, jogar toalha', 'tô cansada de um monte de coisa', 'não vou mais' (Leila).

Sobre a importância da comunicação nas atividades humanas, Lane (2009) presume que o desenvolvimento da linguagem ocorreu, historicamente, da mesma forma que a criação de instrumentos necessários para a sobrevivência. Pela necessidade de cooperação, o ser humano desenvolveu a linguagem como um recurso para generalizar e transmitir suas práticas. Para a autora, o trabalho *cooperativo, planejado, que submete a natureza ao homem*,

só se tornou uma realidade por meio do desenvolvimento da linguagem compartilhada entre os grupos sociais humanos.

Lane e Camargo (1995) descrevem a linguagem, na concepção da Psicologia Social, como um processo fundamental na constituição da consciência.

Conforme Lane (1989), a linguagem é, então, um produto histórico da coletividade, por meio do qual se reproduz uma determinada visão de mundo (verdadeira ou não), com seus conhecimentos e valores associados às práticas sociais consolidadas. De acordo com a autora:

Uma análise concreta das representações que um indivíduo tem do mundo que o rodeia, só é possível se as considerarmos inseridas num discurso bastante amplo, onde as lacunas, as contradições e, conseqüentemente, a ideologia possam ser detectadas. Este discurso amplo [...] seria a visão de mundo que o indivíduo tem [...]. (p. 36).

Diante do exposto, observou-se que, nas relações entre gestão municipal e técnicos do PAIF, há um distanciamento entre o discurso e a prática cotidiana, já que, para a gestão, se propaga relações horizontalizadas e uma atuação coletiva, mas, para os técnicos há a percepção de práticas verticalizadas e sem autonomia, a partir de interesses próprios, evidenciando fragilidades na comunicação e/ou no conhecimento da realidade envolvida.

Reconhecer o sujeito da assistência social como sujeito de direitos perpassa por reflexões críticas sobre os mecanismos de manutenção das relações estabelecidas, seja com os usuários ou entre os operadores da política de assistência social, visando identificar ideologias imbuída nas práticas institucionais e nos discursos, os quais conservam o lugar de poder e a condição de submissão.

No contexto do PAIF, analisado nesta pesquisa, foi identificado que as Ações Comunitárias não ocorrem de forma efetiva, sendo uma atividade esporádica, com articulação frágil (ou inexistente) com o território, então essa ação não chega a produzir interferências significativas nas relações pessoais e/ou comunitárias da população atendida. Por outro lado, quando é ofertada, sofre ingerências da gestão municipal para atender a interesses específicos,

atuando na manutenção do *status quo*. Tanto nos pressupostos dos Cadernos de Orientações Técnicas, como no referencial da Psicologia Social, a participação, por meio da comunicação, ocupa lugar de relevância na constituição de consciências atuantes no contexto social, na cultura e na história da humanidade.

3.1.4 – Acompanhamento

De acordo com as Orientações Técnicas, o acompanhamento familiar consiste em intervenções de caráter continuado, com compromissos compactuados entre as famílias e os técnicos, em um Plano de Acompanhamento Familiar (PAF). Destina-se àquelas famílias que demandam uma atenção diferenciada dos profissionais do CRAS, pois se encontram em situações de vulnerabilidades, com potenciais riscos sociais e/ou violação de direitos.

Nos relatos dos sujeitos pesquisados, não foi identificada a participação em processo de acompanhamento familiar, já, nos discursos dos profissionais, essa ação foi evidenciada como um instrumento valorizado para ofertar atenção e proteção à população, o qual foi retratado da seguinte forma:

[...] ela precisa ser ouvida, ela precisa de acompanhamento. Então, eu sento com ela, eu agendo com ela, ela vem e eu faço toda a escuta, eu faço todos os encaminhamentos (Bertha).

Olha, quando são coisas assim objetivas [...] o objetivo do acompanhamento é atingido. Quando parece que são...assim, metas... quando você começa já o acompanhamento, aí depende. Porque tem família que precisa de mais tempo, tem famílias que atinge parcialmente e também tem a questão de você conseguir criar um vínculo pra conseguir fazer um acompanhamento (Elza).

[...] acompanhamento coletivo, em grupo, somente nos casos do Bolsa Família, que eu acho que é um tipo de acompanhamento PAIF. Não deveria ser só isso, mas eu acho que também é. Falo no sentido de que deveriam existir outros grupos, com outros objetivos além deste, que seriam também PAIF [...] Das famílias que estão com dificuldades – e o acompanhamento serve pra isso, para chamar essa família, ver o que o que tá acontecendo; tem que elas se verem nessas dificuldades, enquanto grupo e ajudá-las a identificarem porque que isso tá acontecendo, tentar ajudar a propor intervenções, mudanças (Dulce).

Então, isso é algo que eu acho que... aquela pergunta sobre o que eu

faria pra mudar, na perspectiva de melhorar um pouco o serviço, eu acho que isso precisa ser conversado, da gente qualificar o que é o PAF, né? O que é o acompanhamento familiar? Como que a gente entende que uma família tem que ser acompanhada? Geralmente, eu acho que essas avaliações, atualmente, têm sido individuais de cada profissional [...] então a própria família vem já com essa demanda e pelo próprio atendimento individual ou então por demanda da rede, né, então, às vezes, vem em formato de processo interno ou por conta de contrarreferência, do CREAS ou dos serviços (Nise).

As entrevistas com os profissionais identificaram que as famílias são inseridas em acompanhamento, principalmente, por demandas de outros serviços. Também indicam que a ação ocorre em caráter individual e sem direcionamentos para outras para ações coletivas do PAIF. Em relação aos objetivos traçados no plano de acompanhamento, identifica-se que ocorre de serem atingidos parcialmente ou não serem atingidos, a depender da complexidade e objetividade/subjetividade das demandas das famílias.

O Acompanhamento retratado nas entrevistas não dá conta de atender à especificidade expressa nas Orientações Técnicas, pois, considerando que essa ação se destina às famílias com riscos iminentes, o foco em demandas objetivas, de caráter individual, não possibilita que sejam almeçadas as peculiaridades da família e vivências territoriais, incorrendo no perigo de culpabilizá-la por sua condição de exclusão social.

Conforme Sawaia et. al. (1999), a exclusão infere em uma organização de relações (material ou simbólica), que pressupõem a existência de um laço social perverso ou pervertido.

Na questão da exclusão social, de acordo com Paugam (1999), a pobreza atribui ao sujeito um *status* social de desvalorização e estigmatização, que lhe confere situações de isolamento e distanciamento inclusive dos que se encontram em igual posição. Ao sujeito da assistência social esse *status* social de pobre é potencializado.

Ao ser diferenciada como público da assistência social, a população pobre assume uma posição categórica: os que recebem assistência. Essa condição, altera sua identidade e transforma sua relação com os outros, a partir de estigmas. De acordo com a autora citada, muitas pesquisas apontam que as organizações coletivas criam possibilidades para preservar ou resgatar sua cultura e inclusão social, a depender de como possibilitam as relações

humanas.

Cruz e Guareschi (2009) enfatizam que o conceito de vulnerabilidade não é definido pelo índice de pobreza, mas, ao olhar para o público atendido pela assistência social, identifica-se que a noção de vulnerabilidade se apresenta carregada de sentidos e significados, que podem tanto contribuir para a homogeneização e manutenção da população em situação de risco ou para a desconstrução de sentidos cristalizados, oferecendo-lhes condições de empoderamento.

Nos relatos dos participantes desta pesquisa foi possível identificar que o Acompanhamento desenvolvido no Trabalho Social com Família apresenta componentes potentes para ressignificar as vulnerabilidades a que estão expostos, a exemplo da escuta de histórias de vida e o acesso a outros recursos para enfrentamento das adversidades. No entanto, a forma como se desenvolve, a começar pela inserção na referida atividade e os recursos metodológicos e técnicos utilizados, se coloca como desafio a ser superado. Da forma como foi caracterizado pelos participantes, o acompanhamento não chega a romper com práticas burocráticas, mantendo-se na esfera de demandas individuais, materiais e superficiais para atender à lógica da “demanda-resposta”, frustrando a expectativa de propiciar experiências significativas e criativas de produção/reprodução de uma nova experiência pessoal e social.

3.1.5 – Ações Particularizadas

Ações particularizadas, segundo o Caderno de Orientações Técnicas do PAIF – volume 2 (2012), não devem ser confundidas com os acompanhamentos particularizados. Referem-se ao atendimento prestado a uma família ou um indivíduo após a acolhida. Essa ação pode ocorrer em decorrência da análise técnica do profissional do CRAS ou por solicitação da pessoa/família que não se sente confortável para expor suas demandas no grupo, mas devem ocorrer em casos excepcionais, com a finalidade de possibilitar o conhecimento da dinâmica familiar e possíveis situações de violação de direitos, mantendo incentivos para

que os usuários reconheçam e participem das ações coletivas. As ações particularizadas não são periódicas e, segundo os cadernos de orientações técnicas, não devem se tornar práticas tecnicistas de “resolução de casos” ou resolução do problema da família, por isso, é fundamental que haja planejamento, conforme os objetivos previstos. Também não podem ser confundidas com atendimento psicoterápico, pois esse não é papel do CRAS e as demandas de saúde mental devem ser encaminhadas para o setor apropriado na saúde. Ações particularizadas podem ocorrer no CRAS ou no domicílio da família (por meio de visita domiciliar), sendo esta última uma forma de atendimento específico em situações de dificuldades de locomoção até o CRAS.

Nas entrevistas, as ações particularizadas foram expressas como atividades que concentram o maior tempo e investimento dos técnicos e consideradas como dificultadoras na rotina do PAIF. Nos relatos a seguir, é possível identificar os contextos das ações particularizadas no CRAS, cujas demandas foram potencializadas nos momentos mais críticos da pandemia de COVID-19:

[...] a gente não está mais fazendo ‘pronto-socorro’. Não está! Como a gente estava fazendo na pandemia a gente não está mais [...] A gente está agendando, pra cada profissional, a gente está dividido em territórios e a gente agenda pra cada território, a gente agenda um horário de atendimento que a pessoa vai ser atendida individualmente, [...] E vai ser encaminhada, vai ser atendida na medida do possível (Bertha).

E aí uma coisa que dificulta na identidade da assistência com a população, de como eles enxergam o nosso trabalho, é muito... tem muito atravessamento por conta da cesta básica. Então assim, eles não conseguem entender o que que a gente faz [...] eu vejo que o PAIF é um pouco atrapalhado por essa questão da cesta básica (Elza).

Acho que elencou, evidenciou ainda mais esse olhar que gestores têm da assistência diante da (proteção) básica, de um viés assistencialista. Então só com a cesta básica, a gente entrega, distribui. Teve mês que a gente chegou a distribuir 397 cestas básicas. Então, que trabalho é esse? [...] A gente vem num esforço contínuo, de tentar nos tirar deste lugar, de um profissional que faz concessão de cestas básicas (Nise).

Na recepção... filas longas. Aí organizar [...] e entregar a cesta. Isso é desumano... é desumano pra quem está lá... pra quem está do outro lado e pra gente, porque o nosso trabalho não é entregar cesta. Tem mulheres que vêm todo mês buscar cesta. O que tá acontecendo com

essas mulheres? O que que está por detrás dessa cesta? Por que ela está... Claro, é desemprego? Sim. Mas é realmente de assistência? Não tem condições, não temos disponibilidade de tempo (Bertha).

[...] eles parecem que enxergam o CRAS escrito 'benefício eventual: cesta básica'! A demanda é muito grande e agora... ultimamente, a gente até tem feito agendamentos pra fazer esse tipo de atendimento pra entender também o contexto e procura auxiliar naquilo que for necessário também (Raimunda).

Nesses relatos, identificou-se a correlação das ações particularizadas com atendimentos emergenciais, os quais, independente do contexto de pandemia, ocupam centralidade nas intervenções dos técnicos diante da realidade das famílias e do território.

O direito à alimentação está descrito na Constituição Federal (1988), em seu artigo 6º, como um dos direitos sociais garantido ao cidadão brasileiro. No site do Ministério da Cidadania¹², a segurança alimentar e nutricional também está impressa como uma política pública, que tem o intuito de implementar e executar ações, como o fomento, a produção e a distribuição de alimentos, não configurando, portanto, como um serviço ou programa da política de assistência social.

Bovolenta (2017) aponta, apoiada em informações do Censo SUAS de 2010 a 2014, que a cesta básica é a oferta mais concedida nos CRAS e que está configurada no campo dos benefícios eventuais. A autora relaciona essa realidade ao legado histórico do assistencialismo na assistência social e atenta para o fato dessas concessões de cestas básicas não cumprirem o seu papel de minimizar o sofrimento do cidadão diante da inexistência de ações efetivas do Estado.

Diante disso, a cesta básica, como benefício eventual, pode mascarar violações do Estado contra o cidadão, na medida em que os operadores da assistência social fazem da concessão de alimentos a resposta para inúmeras demandas, não considerando que as vulnerabilidades se colocam como fator permanente na vida dessas famílias.

De acordo com Reboredo (1995), as necessidades de sobrevivência do

¹² <https://www.gov.br/cidadania/pt-br>

sujeito, na sociedade capitalista, sofrem consequências do desenvolvimento da sociedade civil, cujas demandas o capitalismo não dá conta de atender.

Montaño e Durighetto (2010) afirmam que as pessoas tendem a responder às suas necessidades de forma pragmática e espontânea e, nessas ocasiões da vida cotidiana, cada indivíduo se percebe como singular e desenvolve uma consciência individual, que se expressa como alienação.

Segundo os autores, essa forma acrítica e superficial de conhecer a realidade a coloca como se fosse algo dado e independente do sujeito (senso comum). Nessa dimensão de compreensão da realidade, a vida cotidiana é captada por uma visão alienada dos fenômenos sociais e históricos, impossibilitando uma compreensão crítica do mundo e moldando a percepção de si próprio, da natureza e da realidade.

Como mencionado, o PAIF é o principal serviço ofertado pelo CRAS como a materialização da proteção social básica propiciada pelo Estado às famílias e seus membros e, em nenhum momento, prevê fornecimento de cestas básicas como uma de suas ações. Apesar disso, é previsto nos Cadernos de Orientações Técnicas (2012) que o CRAS ofereça outras atividades que possam ampliar a cobertura do PAIF, entretanto, essas ofertas não podem concorrer ou inviabilizar o desenvolvimento das ações do PAIF, cabendo a contratação de pessoal adicional para desenvolver as atividades complementares.

As usuárias também trouxeram o tema da cesta básica nas entrevistas, atrelando essa atividade à ajuda:

[...] o CRAS não ajuda, só tem nome só. Agora vou... é pra ligar em dezembro, pra pegar outra cesta... Faz três meses. Faz três meses... Se ela falar não, é não. Não tem, não tem! (Roberta).

Então, antes ajudava todo mês, né, mas, agora, é uma vez por ano. [...], mas, assim, eles pesquisam, eles veem se realmente está precisando. [...] Só pelo perfil que está ali no computador (Zilda).

Porque, geralmente, tem aquelas que vão no CRAS só pra pedir [...] elas vão pedir cesta ou outra coisa que precisa do CRAS [...]. Eu também achava que o CRAS era só cesta (Marta).

Quando eu preciso, [...] eu vou lá, eles me ajudam com a cesta, pra não faltar a cesta, sabe, não faltar alimento, [...] se eu não tiver essa ajuda, falta alguma coisa dentro de casa (Maria).

Em relação às usuárias, os relatos expõem a percepção sobre o fornecimento de cestas básicas nos CRAS como principal motivo para procura por atendimento. O fornecimento de cestas básicas também permeia a relação das usuárias com os técnicos de referência, seja pela frustração em não ser atendida ou pela gratidão em receber o benefício.

Para as usuárias entrevistadas, o CRAS é reconhecido como instrumento social para atender às necessidades materiais básicas, ligadas à sobrevivência, as quais, em um país com tamanha desigualdade social, são legítimas. No entanto, a forma como essa oferta está instituída, além de não representar um enfrentamento legítimo à insegurança alimentar, opera na manutenção de uma realidade social que produz identidades submissas ao poder do Estado, sendo este o detentor do poder de decisão sobre como deve agir que deseja requisitar e quem receberá a cesta básica.

Sobre a construção da identidade, de acordo com Ciampa (1984), seria impossível o homem deixar de ser social e histórico, pois simplesmente deixaria de ser homem. Da mesma forma não poderia deixar de ser um animal, dada a condições da sua natureza orgânica. Olhar para esse homem – de natureza orgânica, indissociável de sua condição social e histórica – requer questionamentos sobre toda e qualquer concepção fatalista, determinista, supersticiosa, dentre outras, sobre a construção de sua identidade de homem. Da mesma forma, é questionável pensar que ele possa ser desvinculado de suas condições históricas. Em outras palavras, a identidade de uma pessoa não pode ser explicada, por exemplo, pela ‘vontade de Deus’, por características de sua personalidade ou por sua condição social.

Segundo o autor:

[...] o homem como espécie é dotado de uma substância que, embora não contida totalmente em cada indivíduo, faz deste um participante dessa substância (já que cada homem está enredado num determinado modo de apropriação da natureza no qual se configura o modo de suas relações com os demais homens). [...] Então, eu – como qualquer ser humano – participo de substância humana, que se realiza como história e como sociedade, nunca como indivíduo isolado, sempre como humanidade.

A construção da identidade, na concepção da Psicologia Social, também deve ser vista como um contínuo processo e não como algo estático. Segundo o referido autor, a construção da identidade, além das condições biológicas, sociais e históricas, também está implicada em um movimento dialético, que possibilita uma contínua e progressiva 'hominização do homem'.

De acordo com Rey (2012), a produção da subjetividade é um processo que ocorre permanentemente, de forma inseparável do contexto e das complexas organizações que estão por trás das ações sociais.

Na publicação Contribuições para o Aprimoramento do PAIF (2018), a questão da identidade é vista como uma construção histórica, que possui particularidades culturais, posicionamentos políticos e papéis sociais heterogêneos. Tais especificidades estão presentes na constituição da família, entendida como um grupo que mobiliza capacidades e saberes. A atenção a ser dada à família deve perpassar por essas e outras condições que interferem na sua constituição, características, arranjos e relações estabelecidas, o que representa um desafio a ser enfrentado pelo PAIF.

No primeiro volume das Orientações Técnicas do PAIF, o termo identidade é conceituado em analogia à cultura, como o modo de vida compartilhado pelos integrantes de uma sociedade. É [...] *o patrimônio simbólico de um grupo humano em um território e num determinado período.* (p. 16).

De acordo com a publicação, toda ação social possui aspecto cultural, pois a vida social contemporânea é constituída da cultura e:

[...] é por meio da cultura que os seres humanos vivenciam o processo de socialização, uma vez que as identidades sociais são construídas por meio de representações culturais. A partir desse pressuposto, reconhece-se que toda prática social tem uma dimensão cultural e que a cultura é condição constitutiva da vida social contemporânea (p.16)

A construção da identidade da população envolvida no PAIF, nessa perspectiva, passa pelas relações estabelecidas entre os sujeitos da assistência social, bem como, pelas forças de poder e de produção presentes na estrutura da sociedade capitalista, ou, em outras palavras, os aspectos sociais da vida contemporânea.

Os próprios conceitos de vulnerabilidades e riscos são produções humanas, criados a partir de características de um tempo histórico (relações de poder, modos de produção e outros), que vão influenciar na construção da identidade dessa população atendida.

A gestão municipal revela em seus discursos não considerar o desatrelamento da cesta básica às ações do CRAS, mas planeja ações integradas a outras políticas sociais a fim de construir um fluxo de segurança alimentar.

[...] a cesta básica toma um lugar de vilã da história e, na verdade, as pessoas estão buscando os serviços porque elas têm uma necessidade, uma carência... É uma falta. E a gente tem que entender da onde vem essa falta. Então a falta é o que? É a questão da segurança alimentar? Nós estamos discutindo no município de Piracicaba um reordenamento desse serviço, porque a gente entende que a ação de segurança alimentar não é uma ação somente da assistência social... Então se essa família conseguir prover, com seus recursos próprios, alimentação dos familiares né, dos seus entes e, de repente, ela não consegue mais... O que houve? Ela perdeu o emprego? Então isso é um atravessamento direto com a política de trabalho e renda. Ah, ela perdeu a habitação e ela tá morando numa área de ocupação irregular, ela não tem saneamento básico, então... [...] O primeiro passo, a gente tem tentado discutir aqui no município... construir um fluxo de ações pensando a segurança alimentar [...] eu acho que pensar a segurança alimentar é [...] avaliar o quanto essa família está sendo atendida nas demandas dela, nas necessidades dela... é muito mais do que a gente faz hoje. [...], mas isso é algo que a gente tem discutido aqui, inclusive tem sido um desafio, mas eu penso que também não dá pra desassociar totalmente a cesta básica do trabalho do CRAS porque a gente tem que olhar para além do atendimento com a cesta (Cora).

Nós estamos com um trabalho bastante efetivo, nessa questão de tentar estruturar essa política da segurança alimentar, então, vamos enfatizar: não existia nada aqui no município, então, nós estamos aqui, enfrentando esse desafio de fazer esses atendimentos, inclusive de conseguir as cestas básicas em número... pelo menos que atenda o mínimo, né, porque nós não estamos conseguindo dar conta de tudo. [...] (Leila).

Por compreender a cesta básica como uma necessidade real das famílias usuárias do CRAS, a gestão municipal não vislumbra a superação do fornecimento de cestas básicas pelos técnicos do PAIF.

De acordo com as Orientações para o Aprimoramento do PAIF (2018), as demandas emergenciais são entendidas como ações protetivas às famílias,

porém, quando o atendimento às necessidades imediatas das famílias prevalece na rotina dos técnicos, inviabiliza investimentos de energia e atenção para o desenvolvimento das ações esperadas.

A realidade expressa nos relatos, desconectada de reflexões críticas, pode contribuir na manutenção de heranças históricas da desproteção social, em relação à utilização de práticas assistencialistas e clientelistas, indo na contramão das propostas do PAIF, como serviço que, além de proteção, visa incrementar ações emancipatórias e de autonomia do sujeito.

Na pesquisa realizada com aqueles que compõem, direta e indiretamente, a realidade do PAIF, identificaram-se situações relevantes que vão implicar na construção das identidades de usuário, trabalhador e de gestor da assistência social, as quais refletem umas nas outras.

No caso do trabalhador, a falta de atenção dada pela gestão municipal às condições de estrutura física do prédio ou às condições materiais e de recursos humanos para o desenvolvimento das ações é entendida como menosprezo ao próprio profissional e ao trabalho que ele desenvolve.

Mas foram meses e esse portão e a gente erguendo esse portão pra abrir, pra fechar esse portão. Então, eu acho que, se tiver um RH e as condições físicas funcionando, a gente consegue desenvolver um bom trabalho (Berta).

[...] a gente ganhou máscara em janeiro desse ano, um ano depois da pandemia, né? E teve que pedir mais, ficou um tempo sem, né. Nós não somos essenciais pra ganhar equipamento (Nise).

Nesse contexto, o bem-estar do usuário é percebido como foco principal da atenção do poder público, sendo situado como um recurso nas alegações para conseguir melhores condições de trabalho, seja como justificativa para reparar o dano ou como centro do desejo de que seja acometido por um infortúnio decorrente das más condições de trabalho.

Nosso prédio está caindo [...] E já fazia meses que a coordenadora, todo dia, mandando e-mail, mandando Skype, dizendo o portão está caindo, o portão vai cair em cima de usuário. Aí caiu [...]. Então, aí vieram soldar (Berta).

[...] é total uma sensação de descaso, assim. Eu vou te dar um exemplo [...] Eu não cheguei a contar, mas [...] pelo menos umas duas semanas passando por debaixo da grade, com o portão caído. Eu acho que isso é muito simbólico, né? E a fala dos colegas, a nossa fala: 'Ah, se o portão cair em cima do usuário... quem sabe aí vem olhar (Nise).

[...] acho que poderia colaborar com a ampliação, melhoria do trabalho com a população, investimento, [...] recursos de consumo, no sentido de proporcionar material de trabalho melhor mesmo... (Dulce).

Como pessoas que atuam diretamente no enfrentamento de situações de violação de direitos, os profissionais também se veem com seus direitos violados, mas tal condição, ao invés de aproximá-los da população atendida, como pessoas que sofrem dominação, acaba por distanciá-los ainda mais.

A identidade de trabalhador desvalorizado interfere nas relações estabelecidas tanto com a gestão municipal, como com os usuários do serviço, estando, de um lado aquele que é responsável pelas condições de precariedade e desvalorização e, de outro, aquele que reivindica a atuação profissional.

Conforme Paugam (1999), em um contexto marcado pela deterioração das condições de trabalho há uma diversificação daqueles que são classificados como pobres, já que são muitos e de diferentes categorias sociais. Em situação de desvalorização e, muitas vezes, estigmatização, a tendência é de que essas pessoas se fechem em uma condição de individualismo com o intuito de dissimular a inferioridade de seu *status* social, impossibilitando a experiência de sentimento de pertença a uma classe social.

Ainda em relação à desvalorização pessoal e profissional, a estrutura física dos CRAS pesquisados foi identificada como aspecto “dificultador” para realização das ações do PAIF, configurando como um espaço que representa risco à segurança tanto dos profissionais como dos usuários.

As queixas sobre as condições de estrutura física, recursos materiais e recursos humanos estiveram presentes na fala de vários entrevistados, configurando como desafios persistentes na efetivação das ações de prevenção e proteção social, atribuições essenciais da Proteção Social Básica do SUAS.

Porque mesmo com o prédio na situação que está, se você tiver um RH bacana, cada um fazendo a sua função, dá pra gente voltar a fazer as orientações [...] A gente tá fazendo coisas que não é pra gente fazer. Então, por exemplo, a recepção, eh, atender telefone, coisas que a gente tinha uma equipe técnica pra fazer isso (Bertha).

Acho que falta... acho que poderia colaborar com a ampliação, melhoria do trabalho com a população, investimento, em todas essas áreas, né, RH, formação continuada (Dulce).

Como tem uma falta no quadro de funcionários, então a gente precisa fazer coisas burocráticas, ficar na recepção, fazer atividades administrativas. Então tem uma limitação, porque daí você está escalada pra ficar na recepção e é um período que você não faz atendimento, não pode fazer visita. [...] Tem essa questão de você ter que se responsabilizar por outras tarefas. E aí você deixa as suas tarefas técnicas de lado ali e são muitos períodos [...] A gente divide, são vários períodos ao longo da semana. Então, isso dificulta na condição de trabalho (Elza).

Segundo Behring e Boschetti (2011), os sujeitos históricos criam formas para enfrentar os domínios expressos na sociedade, porém a constituição desses enfrentamentos está na maneira como se organizam na produção de um novo momento histórico. Na sociedade capitalista, há uma produção e reprodução de condições de vida, de cultura e de trabalho impregnadas por elementos do consumo, no qual cada um deve agir segundo o seu próprio interesse.

As relações sociais marcadas por hierarquias fortalecem as ideologias da estrutura de classes, cujos interesses predominantes são daqueles que estão no topo do sistema e detêm os mecanismos de poder. Quando as estruturas de um sistema de proteção social reproduzem as ideologias de dominação da sociedade capitalista, inviabilizam qualquer possibilidade de exercício de autonomia, protagonismo e emancipação dos sujeitos, finalidades do Trabalho Social com Famílias desenvolvido no PAIF.

Nos relatos dos sujeitos desta pesquisa, evidencia-se a organização de uma estrutura hierárquica, na qual há um distanciamento entre os que conduzem, os que executam e os que recebem as ações, sendo que cada uma dessas estruturas detém certo poder sobre a outra, ainda que de forma ideológica e, talvez, imperceptível.

Essa realidade, na qual as diferentes posições da assistência social são

percebidas como detentoras ou desprovidas de poder para deliberar para e sobre o outro, foi identificada em discursos dos profissionais, da gestão e das usuárias, conforme seguem:

Eu acho que o mais difícil [...] não é ter o canal, é saber usar desse canal de comunicação. O que acontece? Todos os que são servidores públicos, nós temos, entre aspas, o benefício da estabilidade, mas dentro da Secretaria, existem também alguns mitos, algumas culturas, por exemplo, da troca de lugares. Então, algumas pessoas acabam, às vezes, não conseguindo usar desse espaço com efetividade, fica com receio de se posicionar (Cora).

Aí vêm as intervenções externas. Que nem... a gente fazia as reuniões de equipe, aqui, na sexta-feira, agora, no mês de outubro, a gente está há mais de um mês sem fazer porque as sextas-feiras foram tomadas por uma outra atividade decidida pela gestão (Dulce).

Eu estava sozinha, estava sem nada aqui em casa, aí fui buscar uma cesta [...] ah, eu acho que eles não deviam ver as coisas só do jeito deles... ah você trabalhou o ano passado, então você não vai trabalhar mais... vai ficar dois anos sem entrar na Frente de Trabalho. Que é isso? Então vou ficar dois anos sem Frente de Trabalho, sem comer, sem me vestir, sem andar no centro, nada? Ah, eu acho errado isso aí (Roberta).

Para enfrentar essa característica da nossa sociedade, reproduzidas nas estruturas da condução e operacionalização da assistência social, as orientações técnicas do PAIF estabelecem certo rompimento com a segmentação desse mecanismo social de poder, incluindo a ampla participação nos processos de planejamento, efetivação e avaliação dos processos de efetivação da política de assistência social.

Na publicação *Contribuição para o Aprimoramento do PAIF* (2018), é reafirmada a importância da inclusão dos trabalhadores do SUAS e das famílias que usufruem dos serviços, como participantes nas ações de planejamento e execução dessa política, a fim de que sejam alcançados os princípios da PNAS, no que concerne à matricialidade sociofamiliar e à territorialização.

A realidade vivenciada nos CRAS, descrita nos relatos dos entrevistados, aponta que ainda há um imenso caminho a ser percorrido para que o sujeito da Assistência Social seja percebido e reconhecido – por ele próprio e pelos outros – como um sujeito de direito e supere, finalmente, a condição de sujeito merecedor de caridade.

As Ações Particularizadas, no contexto do PAIF, conforme os discursos dos participantes da pesquisa, se confundem com atividades burocráticas diante de demandas emergências. Ao contrário do que preconizam os Cadernos de Orientações Técnicas, tais atividades se mostram como práticas tecnicistas com finalidades de resolver (ou não resolver) problemas emergenciais das famílias, colocando-as também na direção oposta, conforme os pressupostos da psicologia social, da construção de espaços capazes de produzir identidades conscientes de seu papéis sociais.

3.2 – Proposta de ação socioeducativa

Esta proposta tem como finalidade não apenas propor um plano de ação para desenvolvimento de atividades no âmbito do PAIF, mas também para suscitar reflexões críticas acerca das práticas vigentes e de como (e se) tais práticas alcançam significativamente as famílias e os territórios em questão.

3.2.1 – Diagnóstico da Realidade Pesquisada

Conforme as Orientações Técnicas do PAIF, a natureza protetiva, preventiva e proativa do PAIF não se materializa se as ações não tiverem como base um amplo conhecimento do território. É a partir das vivências territoriais que a família poderá encontrar possibilidades de proteção e também, diante de situações de precariedade de serviços e da incidência de violência, poderá se ver diante de situações de vulnerabilidades e/ou risco pessoal e social. Dessa forma, não é possível vislumbrar um aprimoramento nas ações do PAIF se não houver efetivação das ações de Vigilância Socioassistencial, a qual cabe fornecer o diagnóstico da realidade a ser trabalhada, tanto em suas potencialidades como em suas fragilidades.

Considerando o caráter histórico-dialético das atividades humanas, concebido pela Psicologia Social, não teria como propor uma ação socioeducativa focada em apenas um dos grupos: gestão, técnicos ou usuárias, desconectando-a da realidade das famílias e dos profissionais envolvidos. Então, essa proposta buscou afetar todos os envolvidos na pesquisa: a gestão,

como órgão responsável por promover o reconhecimento das características do território e de possibilitar a oferta da proteção social básica no município; a equipe técnica, responsável pelo planejamento e execução das ações a serem ofertadas pelo CRAS e pela recepção às famílias, sejam aquelas que vêm ao serviço ou aquelas que estão no território e que podem se beneficiar da proteção social básica e, por último, porém não menos importante, as usuárias, como participantes das atividades ofertadas e potenciais protagonistas das mudanças necessárias ao aperfeiçoamento do PAIF.

Vale destacar que, como dito, no contexto do PAIF, para se ofertar ações é imprescindível o diagnóstico socioterritorial produzido pela Vigilância Socioassistencial. Sem esse recurso, a oferta de uma ação é um “tiro no escuro”, ou, mais precisamente, tem o risco de estar pautada na percepção do técnico e de atravessamentos ideológicos de uma sociedade capitalista-neoliberal. Ainda assim, para atingir ao propósito da pesquisa, essa proposta de ação socioeducativa pautou-se apenas em dados suscitado nos discursos das pessoas envolvidas. A partir desses discursos foram elencadas fragilidades e potencialidades, conforme segue:

3.2.1.1 – Gestão Municipal

Fragilidades	Potencialidades
Não ter implantado a Vigilância Socioassistencial	Plano para implementação da Vigilância Socioassistencial
Ausência de Estratégias de enfrentamento à insegurança alimentar sem inviabilizar as ações do PAIF	Busca de diálogos com outras políticas públicas para discutir a questão da insegurança alimentar
Comunicação prejudicada	Reconhecimento de que não há canais potentes de comunicação
Ausência de política de Educação Permanente	Reconhecimento de que os processos de comunicação sofrem interferências prejudiciais para o aperfeiçoamento

	das ações
Percepção dos técnicos do CRAS: intervenções de controle; relações autoritárias	Plano para implementação da Educação Permanente
Insuficiência de recursos: materiais, humanos e estruturais	

Tabela 1 – Fragilidades e Potencialidades da gestão municipal

3.2.1.2 – Técnicos dos CRAS

Fragilidades	Potencialidades
Desenvolvimento de ações de forma burocrática e padronizada	Oferta das Ações do PAIF
Distanciamento da realidade dos territórios e das vivências das famílias (Ausência de Diagnóstico Socioterritorial)	Escuta da história de vida das famílias
Comunicação prejudicada, com a gestão e com os usuários	Reconhecimento de inconsistências na execução do PAIF
Atendimentos focado em situações emergenciais	Empenho para ofertar ações de acolhida
Ausência de Formação e Qualificação Profissional	Investimento em formação profissional com recursos próprios
Ações de fiscalização e ameaças sobre os usuários (participação nas atividades coletivas)	Ponderações críticas sobre o fornecimento de cestas básicas
Precariedades nas condições de Trabalho/Falta de Recursos	Identificação da recusa da população em participar das ações
Ausência de participação de usuários na elaboração de ações e nos	

processos de avaliação	
------------------------	--

Tabela 2 – Fragilidades e Potencialidades dos técnicos dos CRAS

3.2.1.3 – Usuárias dos CRAS

Fragilidades	Potencialidades
Vivências de situações de violência (física, sexual, psicológica) e outras violações de direitos	Identificação de vizinhos, familiares e organizações como apoio em momentos de necessidades.
Ausência de ações para inclusão social (trabalho, renda, alimentação, moradia)	Requisição de encaminhamentos do CRAS (acesso a direitos)
Relações familiares fragilizadas	Valorização da presença do técnico do CRAS no território (pedem por visitas domiciliares)
Ausência ou insuficiência de rede comunitária	Identificação de oportunidades no território (acesso a alimentos, moradia, informação)
Uso prejudicial de drogas lícitas e ilícitas	Desempenho da função protetiva
Não reconhecimento do CRAS como referência socioassistencial	Participação nas atividades dos CRAS, ainda que por obrigatoriedade
Ausência de ações coletivas que viabilizem o reconhecimento de suas vulnerabilidades e potencialidades	Atitudes que possibilitam sobrevivência
Vivências isoladas em territórios de alto risco social	
Ambientes familiares que reproduzem contextos de violência	

Tabela 3 – Fragilidades e Potencialidades das usuárias

3.2.2 – Objetivo da Ação

Promover a reflexão sobre os mecanismos ideológicos que permeiam a estrutura e funcionamento das relações atuais, possibilitando novos diálogos e maior participação da população nos processos de condução, oferta e avaliação da proteção social básica no município de Piracicaba.

3.2.3 – Metodologia

3.2.3.1 – Oficina com Famílias

Propiciar um espaço coletivo, preferencialmente no território, com participação dos técnicos dos dois CRAS e das quatro participantes da pesquisa, a fim de:

- Validar os dados apontados no diagnóstico;
- Orientar a respeito da proposta do Trabalho Social com Famílias;
- Planejar estratégias de enfrentamento das fragilidades identificadas, utilizando as potencialidades dos participantes;
- Identificar outras potencialidades, incluindo o território
- Avaliar, criar e melhorar alguns canais de comunicação multilaterais;
- Durante a oficina, utilizar a dinâmica de grupo, para que os participantes possam manifestar opiniões, refletir sobre sua contribuição na oferta de ações, bem como, na importância de avaliar continuamente os processos da efetivação do PAIF.
- Após a reflexão, propor encontro com a gestão municipal, com a presença dos técnicos e usuárias, para apresentar e discutir o que foi suscitado na Oficina, visando ampliar a oferta de ações, de acordo com as demandas da população e do território.

3.2.3.2 – Ação Comunitária

A partir das situações de vulnerabilidades e violação de direitos identificadas na Oficina com Famílias, construir um planejamento anual de ações comunitárias, contando também com a rede de serviços, visando o fortalecimento das relações familiares e comunitárias. Algumas sugestões de estratégias para as ações comunitárias:

- Parceria com o CAPS-AD para desenvolvimento de ações de orientação e prevenção ao uso abusivo de álcool e outras drogas em escolas, terminal de ônibus, CRAS, postos de saúde;
- Palestras de orientação e prevenção à violência doméstica e sexual para grupos de adolescentes e adultos (parceria com as escolas, a saúde e outros serviços que podem contribuir para identificação e acesso ao público-alvo);
- Estimular formação de grupo de homens para trabalhar o machismo estrutural e a violência doméstica (identificar a existência de grupos masculinos no território);
- Desenvolver atividades lúdicas, culturais e artísticas em espaços públicos, sobre as temáticas pertinentes: violência contra a mulher, abuso e violência sexual, acesso a direitos, violação de direitos, papel do Estado etc.

3.2.3.3 – Ações Particularizadas, Acompanhamento e/ou Encaminhamento

Conforme apontado no diagnóstico, as mulheres entrevistadas revelaram vivências de situações de violência, sendo relatadas experiências recentes (e antigas) de violência sexual, abuso sexual infantil, violência física, isolamento social, falta de acesso a direitos e/ou serviços, além de outras situações que apontam para potenciais de riscos.

Tais situações carecem de ações mais efetivas no sentido de compreendê-las e, se for o caso, superá-las. Dessa forma, requerem atenção

específica, que pode ocorrer por meio das Ações Particularizadas e do Acompanhamento. Caso seja configurada a existência de violação dos direitos dessas mulheres e seus familiares, as famílias devem ser encaminhadas para acompanhamento na Proteção Social Especial.

3.2.3.4 – Avaliação das ações desenvolvidas

Considerando a necessidade de incluir e ampliar a participação de todos os segmentos da sociedade na política de assistência social, faz-se necessário promover um encontro para que a população, os técnicos e a gestão possam avaliar as ações desenvolvidas, no que se refere: à efetividade, ao alcance dos objetivos, ao comprometimento dos envolvidos, dentre outros aspectos. Também poderão ser construídos, coletivamente, instrumentos para avaliação e monitoramento a serem utilizados nas próximas ações.

3.2.3.5 – Implantação da Vigilância Socioassistencial, Educação Permanente e estratégias para enfrentamento da insegurança alimentar

A Vigilância Socioassistencial tem a função de propiciar a base de informações para o planejamento das ações no território. Dessa forma, é inconcebível o aprimoramento do PAIF sem a implementação dessa área.

A fim de subsidiar as ações para além do diagnóstico ora apresentado, é necessário que a Vigilância Socioassistencial saia da esfera do planejamento e se torne uma realidade no contexto do PAIF. Assim como as demais ações da assistência social, cabe a implantação de processos contínuos de monitoramento e avaliação, cuja função é da gestão municipal.

De acordo com a publicação Contribuições para o Aprimoramento do PAIF, o desenvolvimento do Trabalho Social com Famílias depende de algo que classifica como 'saber fazer', em referência às práticas cotidianas produzidas pelos profissionais do serviço, com foco nas ações protetivas, preventivas e proativas.

Na realidade dos CRAS pesquisados, foi possível identificar fragilidades ou inexistência de análises críticas e avaliativas sobre as ações ofertadas e sobre as ausências, manifestações e/ou omissão da população diante dessas ofertas, possibilitando incongruências entre o que é proposto nos Cadernos de Orientações Técnicas e as compreensões dos técnicos sobre essa realidade.

Verificou-se, também, que os técnicos buscam qualificação profissional com uso de recursos financeiros próprios, no entanto, os interesses apontados na escolha de cursos de pós-graduação estão, em maioria, desconectados da temática da política de assistência social. A rotina extenuante do trabalho no CRAS opõe-se às possibilidades de se buscar aprimoramento profissional no cotidiano. Dessa forma, implementar a Educação Permanente corrobora para a oferta de serviço de qualidade não só na proteção social básica, mas na assistência social do município.

No que se refere ao fornecimento de cestas básicas, verifica-se um grande desafio a ser enfrentado, pois, apesar da precariedade de acesso à alimentação configurar-se uma necessidade real para essa população, as demandas/encaminhamentos de cestas básicas associadas ao CRAS fortalecem ideologias assistencialistas e clientelistas na assistência social. Além disso, embora não menos importante, inviabiliza as ações do PAIF na medida em que concentra a maior parte da atuação e da atenção dos técnicos.

O fornecimento de cestas básicas, como já mencionado, é reconhecido nos Cadernos de Orientações Técnicas como uma ação complementar ao PAIF, não podendo concorrer ou impedir sua execução. Dessa forma, a iniciativa da gestão municipal para ampliar o diálogo com outras políticas setoriais é um passo importante para o enfrentamento dessa fatalidade, podendo ainda conceber outras possibilidades se ampliar a discussão, contando com a participação dos técnicos dos CRAS e da população atendida, a fim de elaborar estratégias criativas e democráticas para atender às necessidades da população.

3.3 – Considerações Finais

Diante das especificações do Trabalho Social com Famílias, preconizado nas orientações técnicas do PAIF, é possível afirmar que, no processo histórico da assistência social no Brasil, avanços significativos ocorreram no âmbito da proteção social e, dentre essas proteções, encontra-se o PAIF. O PAIF é um Serviço que tem como foco o fortalecimento da família para proteger os seus membros das vulnerabilidades e riscos existentes no território e, para isso, o Estado deve concentrar especial atenção à instituição familiar para protegê-la e ampará-la de forma que tenha amplas condições para cumprir o seu papel.

Se comparar com o que se tinha de assistência social do século XIX, quando não existiam legislações acerca da proteção ao cidadão, as ações eram vinculadas às instituições religiosas e tinham características assistencialistas e clientelistas, fica evidente os avanços legais que o SUAS e, por conseguinte, o PAIF representam na esfera da proteção social. No entanto, apesar dos avanços legais, muitas das famílias atendidas na assistência social continuam expostas a toda ordem de violação de direitos, manifestadas por meio da pobreza, desemprego ou subemprego, envolvimento prejudicial com drogas lícitas e ilícitas, falta de moradia, precariedade na educação e saúde, dentre tantas outras exclusões produzidas pelos interesses capitalista. Vivências de vulnerabilidades e de violências enfraquecem a capacidade protetiva da instituição familiar e podem acarretar que ela mesma venha a violar direitos de seus integrantes.

Os pressupostos teóricos da psicologia social, fundamentados no materialismo histórico e dialético, apontam que, na realidade contemporânea, alicerçada sobre ideais capitalistas e neoliberais, a construção da identidade está associada à valorização das relações e do lugar que se ocupa organização social, já que, ao visar o lucro, a lógica do capital transforma as relações humanas ao lhe conferir valor monetário, afetando a consciência que o homem tem de si, dos outros e do mundo. Nesse processo, o homem se torna alienado de sua verdadeira condição humana e social e, a depender do acesso aos bens de produção, submete-se a toda ordem de violência frente às expressões da exclusão. Somado a isso, a pobreza confere às pessoas condições de

isolamento e estigmatização, o que opera na frustração de identificações coletivas, capazes de promover experiências transformadoras de si e da realidade. Tais processos coletivos são capazes de resgatar o homem da condição de alienação (assujeitamento), restaurando-lhe sua condição de sujeito.

O Estado teve em sua origem a função de fortalecer e manter a ordem burguesa e, no processo histórico de proteção à população, assumiu, a partir de reivindicações populares, o dever de assegurar o bem-estar social. No entanto, ainda hoje, o Estado falha em não oferecer condições legítimas de proteção privilegiada às famílias para que possam cumprir, de fato, o que a sociedade espera dessa instituição social que cumpre importante papel na socialização e preservação e/ou transformação da cultura.

Segundo o Caderno de Orientações Técnicas do PAIF, volume 1 (2012), a família é um espaço privilegiado e insubstituível na proteção e na socialização primárias dos indivíduos, pois é ela que exerce a função de cuidados e, sendo assim, requer especial atenção. Conforme a Psicologia Social, a família tem papel fundamental na transmissão da cultura por meio da linguagem, como instrumento responsável por transmitir os conhecimentos e os valores associados às práticas sociais para as gerações seguintes.

É inegável, portanto, a relevância da concretização do PAIF no território como materialização da proteção do Estado para efetivar direitos já assegurados legalmente a essas famílias e indivíduos. Quando o PAIF não é operacionalizado de forma efetiva, representa o fracasso do Estado e da sociedade na garantia de direitos aos cidadãos.

A presente pesquisa teve como objetivo analisar como as propostas do PAIF são concretizadas em dois CRAS de Piracicaba-SP, identificando, a partir das ações desenvolvidas, a compreensão, as possibilidades e os desafios deste serviço na concepção dos técnicos, de quatro usuárias e da gestão municipal. Diante dessa tarefa e com base na análise dos resultados, a pesquisa desenvolveu-se em consonância com essas três perspectivas: compreensão, possibilidades e desafios, as quais foram dissipadas no transcorrer do texto, mas que, sintetizadas, apontaram para:

3.3.1 – Compreensão

Muitos dos profissionais evidenciaram que possuem boa compreensão do PAIF e que, apesar de não revisitarem as orientações técnicas na atuação cotidiana, sabem a que se propõe esse serviço. Foi possível perceber, nos discursos apresentados nas entrevistas, que conhecer o direcionamento normativo desse serviço não assegura que ele seja concretizado com a maturidade necessária para produzir efeitos potentes. Na prática dos CRAS pesquisados, a execução do PAIF se distancia da proposta estruturada nos Cadernos de Orientações Técnicas e falha na promoção de novas vivências sociais e de proteção à população. Dentre os motivos apontados pelos técnicos para esse distanciamento estão a demanda da população por fornecimento de cestas básicas e os atravessamentos da gestão, tanto no que se refere à falta de recursos, como em questões de autonomia do CRAS para o desenvolvimento de ações.

As representantes da gestão municipal, ambas com experiências profissionais anteriores na assistência social, demonstraram amplo conhecimento sobre a proteção social básica e os esforços que devem ser investidos para a sua melhoria, porém, embora reconheçam fragilidades existentes na comunicação com os CRAS e na execução dos serviços que ele oferece, no momento da entrevista, as ações que poderiam contribuir para superação desses entraves ainda eram projetos em diferentes fases de evolução. No caso da comunicação, a gestão tem a percepção de que não ocorra favoravelmente à aproximação com os técnicos e ao desenvolvimento das ações do PAIF, porém atribui o problema a gestões anteriores e não há um plano de superação. No caso do fornecimento de cestas básicas e da educação permanente, há projetos para desenvolvimento de ações, porém sem um cronograma tangível para a sua execução. Não ficou evidente, durante a entrevista, que as representantes da gestão municipal reconheçam a existência de intervenções hierárquicas no planejamento de ações do CRAS. As carências de recursos materiais, humanos e de estrutura predial foram reconhecidas pela gestão municipal e apontadas como causas da atual conjuntura político-econômica do país e os efeitos sociais da pandemia do Coronavírus.

No caso das usuárias, conforme já constatado pelos técnicos previamente, as respostas dadas em entrevista demonstraram que elas não identificam características do papel protetivo, preventivo e proativo do CRAS, muito menos, reconhecem a operacionalização das ações do Trabalho Social com Famílias nesses equipamentos públicos. Apesar dos grandes avanços conquistados no âmbito da assistência social, as quatro usuárias pesquisadas demonstraram que ainda atribuem ao CRAS a função de “ajuda” para suprir as carências materiais, as quais, muitas vezes, não são sanadas nem, ao menos, minimizadas. Quanto participam das ações do PAIF, as usuárias atribuem sentimento de obrigatoriedade por medo de possíveis punições. Nas respostas dadas às questões também ficou evidente que elas não percebem o CRAS como uma unidade de referência para enfrentamento das adversidades familiares enfrentadas no cotidiano, dessa forma, costumam esconder a presença do companheiro na composição familiar e/ou as violências que ocorrem dentro de casa.

Nos relatos dos três grupos foi possível evidenciar ambivalências na compreensão do PAIF, pois, em relação às manifestações das usuárias, identificou descontentamentos e desaprovações a respeito das ações ofertadas e das atitudes dos profissionais, no entanto continuam frequentando o CRAS. Optam por não revelar situações que lhes afligem, mas desejam que o técnico vá a sua casa para fazer visitas. Nos relatos dos técnicos, observou-se que há sentimentos de desvalor pelas práticas profissionais, ora pela gestão municipal, ora pela população atendida. As práticas desenvolvidas no Trabalho Social com Famílias possuem características estáticas e burocráticas, tornando-se frágeis diante da missão de possibilitar vivências transformadoras à população. Ainda assim, os técnicos se incomodam com as ingerências da gestão municipal ou as interferências nas ações, causadas pela pandemia do Coronavírus, que prejudica o cotidiano da proteção social básica, limitando as possibilidades de ações. No caso da gestão, as representantes compreendem que a fragilidade na comunicação está relacionada às inseguranças dos profissionais, causadas por atitudes punitivas do passado, porém não investem em fortalecer espaços de diálogo, de participação e de avaliação dos processos. Outra ambivalência se refere ao fato do reconhecimento de necessidades urgentes para melhorias da

execução do PAIF, no entanto, projetos que viabilizariam mudanças significativas no contexto da proteção social básica, permanecem “no papel”.

3.3.2 – Possibilidades

O PAIF representa uma amplitude de possibilidades para o CRAS, as pessoas, as famílias e o território. As ações do PAIF, conforme as Orientações Técnicas, podem contemplar tanto as necessidades de sobrevivência do ser humano (as relações, a comunicação, o pertencimento, a alimentação etc.), como o resgate da cultura, a ressignificação de histórias de vidas e, principalmente a vivência de novas experiências pessoais e/ou sociais, portanto, o PAIF configura-se como um campo fértil de possibilidades a serem exploradas.

O acesso às famílias é algo que carece de atenção e investimentos da equipe técnica, por meio de busca ativa e da presença dos profissionais no território, no entanto, o fato de as usuárias procurarem por atendimento nos CRAS, ainda que para satisfazer necessidades imediatas, pode ser oportuno para a construção de vínculos, ampliação da participação nas atividades ofertadas e realização dos encaminhamentos, sendo esta última uma ação que já ocorre e que compõe o Trabalho Social com Famílias.

Outro recurso com potencialidade para ampliar a cobertura da proteção social básica é a prática da escuta qualificada. Vários técnicos apontaram que exercitam a escuta da história de vida e de aspectos relacionais das famílias, durante os atendimentos, as acolhidas e os acompanhamentos. Essa atitude pode ser o ponto de partida para outras ações, para o reconhecimento e superação de violações e quiçá para a identificação de vivências comuns visando a formação de grupos.

Ações relevantes para o aprimoramento do PAIF, como a Vigilância Socioassistencial, a Educação Permanente e o enfrentamento à insegurança alimentar, foram identificados pela gestão municipal como prioridades no planejamento. Dessa forma são vislumbradas como possibilidades de avanços iminentes na execução do PAIF nesses dois CRAS.

3.3.3 – Desafios

A concretização de ações que permanecem no âmbito do planejamento, como a Vigilância Socioassistencial, a Educação Permanente e o enfrentamento à insegurança alimentar, apesar de representarem possibilidades de avanço, sua efetivação ainda se configura como um desafio a ser superado pelo órgão gestor do município, visto que o processo de implementação é passível de inúmeras contingências previstas e imprevistas.

Outro desafio, é aproximação dos técnicos com as vivências territoriais, pois, os discursos das usuárias e até dos próprios técnicos desvelaram a centralidade das ações nas dependências dos CRAS, o que o distancia, ainda mais, a oferta das ações da realidade das famílias. A centralização das atividades no equipamento público agrava a ausência de dados da Vigilância Socioassistencial e contraria o disposto nas orientações técnicas, que prevê um amplo conhecimento do território.

A inclusão dos usuários nos processos de planejamento, monitoramento e avaliação das ações do PAIF e da política de assistência social não foi identificada como uma prática existente nos contextos pesquisados e também não foi manifestada como uma necessidade dos participantes, mas configura-se como uma das diretrizes do SUAS e como um desafio a ser enfrentado em uma proposta de aprimoramento do PAIF nesses territórios.

Como retratado insistentemente na análise dos resultados, as ações desenvolvidas, no momento, possuem características individualistas, emergenciais e, muitas vezes, burocráticas, portanto, a implementação de ações que atendam às finalidades do PAIF, no que tange à prevenção, proatividade e proteção se configuram como um dos mais importantes desafios no contexto da proteção social básica. Reunir esforços de todos os envolvidos, a partir de ações inclusivas, democráticas e territorializadas é um caminho para a produção de forças transformadoras.

A partir dos resultados obtidos e de suas análises, foi possível identificar que as ações do PAIF são existentes no CRAS, mas não se mostram capazes de alcançar o cotidiano das famílias atendidas e do território, tanto que não se

efetivam como um espaço de referência para as usuárias pesquisadas, as quais se apoiam em técnicos da unidade de saúde, em membros da família, nas redes comunitárias de solidariedade, na igreja ou, simplesmente, não se apoiam. Elas procuram o CRAS em busca do acesso à alimentação e outros recursos materiais e o técnico é visto como quem lhe proporciona ou não esse acesso. Também, por medo da punição de ser encaminhada para CREAS, ou por terem seus filhos retirados de suas casas, o técnico é percebido como alguém a quem devem temer e de quem se deve esconder os flagelos familiares.

Os técnicos do PAIF desempenham um papel de acordo com o que está estabelecido na configuração atual do Serviço e o fazem com muitas privações. No entanto, nesse cotidiano de “fazer o que dá para fazer” é possível inserir novos fazeres, a partir de um plano que contemple ações socioeducativas que sejam capazes de promover sentido ao que é ofertado, afetando qualitativamente os próprios profissionais, os usuários do CRAS, a gestão municipal e a política de assistência social no município.

A gestão municipal é peça fundamental na promoção de mudanças no âmbito do PAIF, sem a qual o trabalho desenvolvido estará sempre fragmentado e, possivelmente, desconectado da realidade territorial. Por isso, desenvolver e efetivar a Vigilância Socioassistencial e desempenhar papel ativo na construção de fluxos que motivem a atuação em rede se colocam como urgências a serem encaradas. As articulações políticas e a efetivação de ações que viabilizem uma prática comprometida com a garantia de direitos e superação de ações assistencialistas são imprescindíveis para a operacionalização eficiente do PAIF.

A participação dos diferentes segmentos (usuários, profissionais, gestão etc.) no planejamento, monitoramento e avaliação dessa política é uma poderosa ferramenta para que o PAIF atinja os objetivos a que se propõe e, para isso, o diálogo (a comunicação) entre as partes é imprescindível.

A proposta de ação socioeducativa que foi desenvolvida nessa pesquisa não pretendeu apontar uma amostra para a atuação no contexto que foi pesquisado, até porque a realidade do PAIF é dinâmica e deve ser apreendida como tal. O que se pretende com essa proposta é propiciar a oportunidade de repensar as práticas, problematizar o cotidiano e, então, promover mudanças que possam interferir significativamente na vida dessas pessoas e famílias

usuárias do CRAS.

Realizar essa pesquisa e refletir sobre as possibilidades de atuação da proteção social básica na vida dessas famílias foi uma experiência nem sempre fácil, mas certamente gratificante e transformadora. Poder contribuir, ainda que minimamente, para qualquer avanço qualitativo na oferta do PAIF e, por conseguinte, na vida da população atendida pelo CRAS é de grandeza e satisfação imensuráveis. Com esse trabalho buscou-se reafirmar que a política pública de assistência social, em todas as suas esferas, constrói-se diariamente, por muitas mãos, igualmente importantes e com funções específicas. Por tudo isso, diante de todos nós, representantes e usuários dessa política pública, há muitos desafios a serem enfrentados, mas também – e principalmente – uma imensidão de oportunidades.

REFERÊNCIAS

BEHRING, Elaine Rosseti; BOSCHETTI, Ivanete. 8ª ed. **Política social: fundamentos e história**. Cortez editora, 213 p. v. 2, 2011.

BOSCHETTI, Ivanete. Os custos da crise para a política social. **Capitalismo em crise, política social e direitos**. São Paulo: Cortez, p. 64-85, 2010.

BOVOLENTA, Gisele A. Cesta básica e assistência social: notas de uma antiga relação. **Serviço Social & Sociedade**, p. 507-525, 2017. Disponível em <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/7f5DsXpKXHHW4GkVFt4jKxh/abstract/?lang=pt> Acesso em 18 de maio de 2022.

BRASIL, **Lei 8.472**. Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Brasília: DF, 07 de dezembro de 1993.

BRASIL, Ministério da Cidadania. Secretaria Especial do Desenvolvimento Social. Centro de Referência de Assistência Social. Brasília: DF, 2015. Disponível em <http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/cras> Acesso em: 08 março de 2021.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social: PNAS. Brasília: DF, 2005.

BRASIL. Lei nº. 11.340, de 07 de agosto de 2006. **Lei da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher** (Lei Maria da Penha). Brasília, DF: Senado Federal. 2006.

BRASIL, **Resolução 269**. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. Brasília: DF, 2006.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **CRAS**: um lugar de (re)fazer histórias. Brasília: DF, 2007.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: DF, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: DF, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **O CRAS que temos, o CRAS que queremos – CRAS**. Brasília: DF, 2011.

BRASIL, **Resolução CNAS 33**. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS. Brasília: DF, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas sobre o PAIF**. Vol. 1. Brasília: DF, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Política Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas sobre o PAIF**. Vol. 2. Brasília: DF, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Educação Permanente do SUAS – PNEP/SUAS**. Brasília: DF, 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Contribuições para o Aprimoramento do PAIF Gestão, família e território em evidência**. Brasília: DF, 2018

BRASIL. Ministério da Cidadania. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Censo SUAS – Bases e Resultados: Censo SUAS 2020**. Brasília (DF), 2020. Disponível em: [CENSO SUAS 2020 CRAS Tabelas.pdf](#). Acesso em 20/05/2022

BRASIL. Ministério da Cidadania. Secretaria Nacional de Assistência Social.

Repasse de recursos referentes à execução da Política Nacional de Assistência Social. 2019 e 2021. Brasília (DF), 2020. Disponível em: http://aplicacoes.mds.gov.br/suaswebcons/restrito/execute.jsf?b=*dpotvmubsQbsdfmbtQbhbtNC&event=*fyjcjs Acesso em 13 de junho de 2022.

BRUNO, Tatiana de Fátima Domingues et al. **A função educativa do serviço social:** espaço de “Educar-a-Ação”. 2009. Disponível em <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/17969/1/Tatiana%20de%20Fatima%20Domingues%20Bruno.pdf>. Acesso em 10 de maio de 2022

CARRETEIRO, Teresa Cristina. A DOENÇA COMO PROJETO. **As artimanhas da exclusão**, p. 86, 1999.

CODO, Wanderley. O fazer e a consciência. **Psicologia Social: o homem em movimento**, v. 13, 1984.

CISNE, Mirla; IANAEL, Fernanda. Vozes de resistência no Brasil colonial: o protagonismo de mulheres negras. **Revista Katálysis**, v. 25, p. 191-201, 2022.

DA CRUZ, Lílian Rodrigues; GUARESCHI, Neuza. **Políticas públicas e assistência social: Diálogo com práticas psicológicas**. Editora Vozes Limitada, 2009, 181 p.

DA VIOLÊNCIA, IPEA Atlas. Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, **Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2020**. Disponível em <https://www.ipea.gov.br/atlasviolencia/arquivos/artigos/3519-atlasdaviolencia2020completo.pdf> Acesso em 10 de maio de 2022.

DE SAES, Décio Azevedo Marques. Capitalismo e processo político no Brasil: a via brasileira para o desenvolvimento do capitalismo. **Revista Novos Rumos**, v. 52, n. 1, 2015.

GARCIA, S. Relações e condições de trabalho no universo produtivo: escravidão contemporânea ou acumulação por espoliação. **Capitalismo em Crise: Política Social e direitos**. Ivanete Boschetti... [et al] (orgs.). São Paulo: Cortez, 2010.

GUARESCHI, Pedrinho A. et al. Relações comunitárias relações de

dominação. **Psicologia Social Comunitária: da solidariedade à autonomia**, p. 81-99, 1996.

GUARESCHI, Pedrinho A. et al. Relações comunitárias relações de dominação. **Psicologia Social Comunitária: da solidariedade à autonomia**, p. 81-99, 1996.

GUARESCHI, Pedrinho A. Pressupostos psicossociais da exclusão: competitividade e culpabilização. **As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social**, v. 14, p. 143-157, 1999.

GUERRA, Alexandre e col. **Atlas da exclusão social no Brasil: dez anos depois**, volume 1. São Paulo: Cortez, 2014.

HORIZONTE, Belo. **Dicionário de termos técnicos da assistência social**. Belo Horizonte: ASCOM, 2007. Disponível em https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/suas/dicionario_de_termos_tecnicos_da_assistencia_social_2007.pdf Acesso em 16 de agosto de 2022.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**. São Paulo: Cortez, 2007.

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Mapa da Exclusão/Inclusão Social**. Disponível em: <https://ipplap.com.br/site/planejamento/estudos-e-pesquisas/mapa-da-exclusaoinclusao-social/> Acesso em: 23 de maio de 2021

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Produto Interno Bruto dos Municípios**. 2018. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/piracicaba/pesquisa/38/47001?tipo=ranking> Acesso em 23 de maio de 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA; ESTATÍSTICA. COORDENAÇÃO DE POPULAÇÃO; INDICADORES SOCIAIS. **Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira**, 2008. IBGE, 2020.

IPPLAP Instituto de Pesquisas e Planejamento de Piracicaba. **Indicador Social**

de Desenvolvimento do Município de Piracicaba (ISDM) – 2000 e 2010
Disponível em: <http://www.ipplap.com.br/docs/ISDM%20-%20FGV%202000%20e%202010.pdf> Acesso em: 22 de maio de 2021.

IPPLAP Instituto de Pesquisas e Planejamento de Piracicaba. **Loteamentos por bairro e região urbana do município de Piracicaba - 2020**. Disponível em: <https://ipplap.com.br/site/wp-content/uploads/2021/09/Loteamentos-por-Bairro-e-Regiao-Urbana-2020..pdf> Acesso em: 14 de maio de 21.

IPPLAP Instituto de Pesquisas e Planejamento de Piracicaba. **Pesquisa Violência Contra a Mulher 2015 a 2019**. Disponível em: <http://ipplap.com.br/site/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-viol%C3%A4ncia-Contra-a-Mulher.pdf> Acesso em: 14 de maio de 21.

LANE, Silvia T.M. A Psicologia Social e uma nova concepção do homem para a psicologia. In Lane, Silvia T.M. e Codo, Wanderley (orgs.). **Psicologia Social: O homem em movimento**. São Paulo: Brasiliense, 1984. p. 10-19.

LANE, Silvia TM. Consciência/alienação: a ideologia no nível individual. In Lane, Silvia T.M. e Codo, Wanderley (orgs.). **Psicologia social: o homem em movimento**, v. 8, São Paulo: Brasiliense. 1984. p. 40-47.

LANE, Silvia TM. Linguagem, pensamento e representações sociais. In Lane, Silvia T.M. e Codo, Wanderley (orgs.). **Psicologia social: o homem em movimento**, v. 2, São Paulo: Brasiliense. 1984. p. 32-57.

LANE, Silvia TM; CAMARGO, D. de. Contribuições de Vygotsky para o estudo das emoções. **Novas veredas da psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, p. 115-131, 1995.

MARTINS, Lígia Márcia; EIDT, Nádia Mara. Trabalho e atividade: categorias de análise na psicologia histórico-cultural do desenvolvimento. **Psicologia em Estudo**, v. 15, p. 675-683, 2010.

MELO, Armando Sérgio Emerenciano de; MAIA FILHO, Osterne Nonato; CHAVES, Hamilton Viana. Lewin e a pesquisa-ação: gênese, aplicação e finalidade. **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 28, p. 153-159, 2016.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social:** crítica ao padrão emergente de intervenção social São Paulo: Cortez, 2002.

MONTAÑO, Carlos; LÚCIA, Duriguetto Maria. **Estado, classe e movimento social.** São Paulo: Cortez Editora, 2014. 384 p. v.5.

MULLER, Crisna Maria. **Socioeducação:** Fundamentos históricos, conceituais e seus reflexos no cumprimento das medidas socioeducativas no Brasil. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019. 276 p.

NASCIUTTI, Jacyara C. Rochael. A instituição como via de acesso à comunidade. **Psicologia Social Comunitária:** da solidariedade à autonomia, p. 100-126, 1996.

OLIVEIRA, Francisco de. **Pós-Neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático.** 8ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2008 (p. 24 a 28).

PAUGAM, Serge. O enfraquecimento e a ruptura dos vínculos sociais. **As artimanhas da exclusão**, v. 2, p. 67-86, 1999.

PENHA, Cintia Bernardes. **A dimensão educativa no trabalho do assistente social com famílias inseridas no PAIF:** uma experiência de Poços de Caldas/MG. 2018.

PEREIRA, William César Castilho. Nas trilhas do trabalho comunitário e social: teoria, método e prática. In: **Nas trilhas do trabalho comunitário e social: teoria, método é prática.** 2008. p. 335-335.

REBOREDO, Lucília Augusta. **De eu e tu a nós:** o grupo em movimento como espaço de transformação das relações sociais. Editora Unimep, 1995.

REY, Fernando González. **O social na psicologia e a psicologia social:** a emergência do sujeito. 3ª ed. Editora Vozes Limitada, 2012.

ROMANO, A. P. H. **Entre socialização da informação e organização coletiva:** a dimensão socioeducativa na atuação com grupos nos CRAS em São José do Rio Preto/SP. 2009. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado). Franca: UNESP, 2009, 238 f. Disponível em <https://www.franca.unesp.br/Home/Pos->

[graduacao/ServicoSocial/Dissertacoes/AnaPaulaRomano_dissertacao.pdf](#) .

Acesso em 10 de maio de 2022.

SANTOS, Kelli Lopes. **Resistências e Controles no PAIF/CRAS**: o desafio de desnaturalizar práticas e inventar possíveis. Dissertação (Mestrado em Psicologia Institucional) – Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória, p. 192. 2015.

SAWAIA, Bader. **As artimanhas da exclusão**: análise psicossocial e ética da desigualdade social. Editora Vozes Limitada, 1995.

SILVA, Marta Borba. **Assistência Social e seus usuários**: entre a rebeldia e o conformismo. Cortez Editora, 2014.

SILVA, Caroline Rodrigues; SILVA, Louise Rodrigues; SILVA, Filipe Rodrigues. Neoliberalismo “à brasileira”: “quem tem tudo menos cor, onde cor importa demais”. **Revista Gestão & Conexões**, v. 11, n. 1, p. 125-142, 2022.

SILVEIRA, Raquel da Silva; NARDI, Henrique Caetano; SPINDLER, Giselle. Articulações entre gênero e raça/cor em situações de violência de gênero. **Psicologia & Sociedade**, v. 26, p. 323-334, 2014.

SCHWARCZ, Lilia Katri Moritz. Prefácio. In HIRANO, Luis Felipe Kojima; ACUÑA, Maurício; MACHADO, Bernardo Fonseca. **Marcadores sociais das diferenças**. Editora Imprensa Universitária, 2019. 258 p.

SPOSATI, Aldaiza de Oliveira et al. **Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras**: uma questão em análise. São Paulo: Cortez Editora. 2008. p. 112.

VÉRAS, Maura Pardini Bicudo. Exclusão Social: Um Problema de 500 anos. **As artimanhas da exclusão**, p. 27-48, Editora Vozes Limitada, 1995.

APÊNDICE – ROTEIROS DAS ENTREVISTAS

Roteiro para a conversa com profissionais que desenvolvem o PAIF

1) Identificação

Nome:

CRAS que atua:

Vínculo empregatício:

Formação:

Tempo de formação:

Tempo de trabalho na Assistência Social:

2) Apresente sua rotina de trabalho

3) Como a formação acadêmica contribuiu ou deixou de contribuir para o desenvolvimento do seu trabalho no CRAS?

4) Buscou aperfeiçoamento profissional (cursos de pós-graduação e ou formação continuada) para contribuir com a sua atuação no CRAS. Se, sim, quais?

5) O que você mudaria no seu trabalho em relação ao desenvolvimento dos processos?

6) Como são desenvolvidas as ações do PAIF?

7) Como você avalia as ações do PAIF no CRAS que você atua?

8) Sobre os cadernos de orientações técnicas do PAIF, o que representam para você?

9) Quais das ações do PAIF você percebe que consegue cumprir de acordo com as orientações técnicas?

10) Que ações você realiza no PAIF que para você estão fora das orientações técnicas?

11) Como você avalia os casos inseridos no PAIF (se foram bem-sucedidos ou não)?

12) Fale sobre as dificuldades enfrentadas no desenvolvimento das ações do PAIF.

13) O que seria necessário para mudar essa realidade?

Roteiro da conversa com usuárias do CRAS que participam de ações do PAIF

1) Identificação

Nome:

Idade:

Nº de filhos:

Bairro que reside:

Beneficiária do Bolsa Família:

Tempo que frequenta o CRAS:

2) Como costuma enfrentar as situações de dificuldade pessoal e/ou familiar?

3) O que faz você ir ao CRAS?

4) Qual(is) a(s) atividade(s) do CRAS que você participa?

5) Descreva essa(s) atividade(s)?

6) Por que participa?

7) Na sua opinião, como os profissionais do CRAS conhecem a realidade vivenciada pelos moradores de seu bairro?

8) Que sugestões você daria para melhorar e aproximar da população com as ações desenvolvidas pelos CRAS?

9) Que sugestões você daria para melhorar a aproximação dos profissionais do CRAS com as realidades nos moradores?

10) O que as atividades do CRAS buscam promover na vida das pessoas?

11) O que percebe que mudou na sua vida depois que passou a participar dessa(s) atividade(s)?

Roteiro da conversa com representantes da Gestão da Proteção Social Básica do município de Piracicaba

1) Identificação

Nome:

Profissão:

Cargo:

Tempo de Atuação na Assistência Social:

2) Fale um pouco sobre a sua vivência profissional na Assistência Social anterior à gestão municipal

3) Qual a sua visão sobre as ações do CRAS no antes e durante a pandemia?

4) Quais são as expectativas para o pós-pandemia?

5) A respeito de recursos financeiros, qual é o percentual destinado à Proteção Social Básica?

6) Por que a divisão é feita dessa forma?

7) Na sua opinião, como a gestão municipal pode contribuir para a identificação das vulnerabilidades e potencialidades do território?

8) Na sua opinião, como a gestão municipal pode contribuir para o trabalho em rede.

9) Existem canais para o diálogo entre a gestão e a equipe de profissionais dos CRAS?

10) Há investimentos para aperfeiçoamento profissional da equipe que atua nos CRAS?

11) Na sua opinião, quais são os desafios dos profissionais que desenvolvem as ações do PAIF no município?