

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE GESTÃO E ECONOMIA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
MUNICIPAL

ANDRÉIA CRISTINA BELINOVSKI

**POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: AVANÇOS E POSSIBILIDADES
NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA
SOCIAL (CREAS) DO MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA/PR**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA - PR

2013

ANDRÉIA CRISTINA BELINOVSKI

**POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: AVANÇOS E POSSIBILIDADES
NO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA
SOCIAL (CREAS) DO MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA/PR**

Monografia de Especialização apresentada ao Departamento Acadêmico de Gestão e Economia, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná como requisito parcial para obtenção do título de “Especialista em Gestão Pública Municipal” -
Orientador: Prof. Dr. Christian Luiz da Silva.

CURITIBA - PR

2013

À memória de Jorge, meu querido pai, que nunca mediu esforços para que eu buscasse sempre me aperfeiçoar, demonstrando com seu exemplo de vida, a não desistir de meus anseios.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus por mais essa oportunidade de poder agregar conhecimento e, assim, contribuir de algum modo para a melhoria da sociedade e da qualidade de vida de cada cidadão.

À UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná pela seriedade e compromisso em buscar transmitir conhecimento para a melhoria do setor público no Paraná, através da capacitação profissional de servidores públicos.

Ao Prof. Dr. Christian Luiz da Silva, pela sua dedicação e orientação nesta pesquisa, pelo apoio e disponibilidade em contribuir para o aprendizado.

Agradeço à Secretaria Municipal de Assistência Social, na pessoa do Secretário José Carlos Valentim dos Santos, pela oportunidade de realizar esta pesquisa neste setor. Aproveito também para agradecer aos profissionais da equipe técnica e usuários do serviço do CREAS pela disponibilidade em prontamente participarem das entrevistas da pesquisa e demonstrarem suas opiniões e seus pontos de vista.

À minha família, em especial à Sueli, minha mãe e Ana Carolina, minha irmã, pelo incentivo, apoio e paciência para que eu pudesse chegar a conclusão de mais este desafio.

E agradeço em particular a uma pessoa importante, meu noivo Júnior, meu companheiro, amigo, que sempre foi compreensivo nos momentos de minha ausência, não medindo esforço no incentivo e no carinho para o alcance de mais esta conquista.

RESUMO

BELINOVSKI, Andréia Cristina. Política de Assistência Social: avanços e possibilidades no Centro de Referência Especializado de Assistência (CREAS) do município de Telêmaco Borba/PR. 2013. 75 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Departamento Gestão e Economia, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2013.

Esta pesquisa apresenta uma abordagem histórica e socioeconômica do surgimento das Políticas Públicas no Brasil. Apresenta também discussões a respeito da instituição da Política de Assistência Social brasileira, a partir da Constituição de 1988, definindo por meio leis, decretos e resoluções um caráter realmente interventivo na área da assistência social. Traz discussões a respeito dessa política no município de Telêmaco Borba por meio da caracterização dos serviços ofertados da Secretaria Municipal de Assistência Social, enfocando no atendimento prestado pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Afim de avaliar se realmente essa política vem cumprindo o seu papel junto a população, realizou-se entrevista semi-estruturada junto aos usuários do serviço e também junto a equipe técnica do mesmo, imprimindo um caráter qualitativo à pesquisa e obtendo resultados significativos que trazem sugestões que podem agregar melhor qualidade ao atendimento e em conseqüência, uma Política Social mais eficiente e eficaz no município.

Palavras-chave: política social, assistência social, sistema único, política nacional, tipificação

ABSTRACT

BELINOVSKI, Andreia Cristina. Social Assistance Policy: Progress and possibilities Reference Center for Specialized Care (CREAS) of Telêmaco Borba / PR. In 2013. 75 f. Monograph (Specialization in Public Management Municipal) - Department of Management and Economics, Federal Technological University of Paraná. Curitiba, 2013.

This research presents a historical approach and the emergence of socioeconomic Public Policies in Brazil . It also discussions about the institution of Social Assistance Policy in Brazil, from the 1988 Constitution , defining through laws , decrees and resolutions character actually intervening in the area of social assistance . Brings discussions regarding this policy in Telêmaco Borba through the characterization of the offered services of the Municipal Social Welfare, focusing on the care provided by the Center for Social Assistance Specialized Reference . In order to assess whether this policy is really fulfilling its role within the population , held semi-structured interviews with users of the service and also with the technical team of the same, printing a qualitative research and obtaining significant results that include suggestions that can add to the best quality care and as a result a social policy more efficient and effective in the municipality.

Keywords: politics, social assistance, single system, national policy, typifying

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 Problemas e Premissas.....	8
1.2 Objetivos	8
1.2.1 Objetivo Geral	8
1.2.2 Objetivos Específicos	9
1.3 Justificativa.....	9
1.4 Procedimentos Metodológicos	10
2 FUNDAMENTOS SOCIO HISTÓRICOS DA GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS ..	11
2.1 Políticas Públicas: revisão de literatura	11
2.2 A Assistência Social no contexto histórico brasileiro	13
2.3 Política Nacional de Assistência Social	17
2.4 Gestão da Assistência Social	25
2.5 Assistência Social nos municípios.....	26
3 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE TELÊMACO BORBA	32
3.1 Divisão de Proteção Social Básica	33
3.2 Divisão de Geração de Trabalho e Renda	35
3.3 Divisão de Proteção Social Especial	36
3.3.1 Proteção Social Especial de Alta Complexidade.....	36
3.3.2 Proteção Social Especial de Média Complexidade	38
3.3.2.1 Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).....	40
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	43
5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	46
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
REFERÊNCIAS.....	61
ANEXOS	64
ANEXO A	64
ANEXO B	65

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de curso é fruto de experiência pessoal enquanto funcionária pública junto a Secretaria Municipal de Assistência Social de Telêmaco Borba/PR e dos questionamentos advindos do estudo neste curso de especialização quanto a atual conjuntura das Políticas Públicas e as mudanças ocorridas na Política Nacional de Assistência Social (PNAS), através da Constituição de 88 e da implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e, por consequente, o andamento dessa Política no Município de Telêmaco Borba/PR.

1.1 Problemas e Premissas

A pesquisa apresenta resultados qualitativos quanto a Política Municipal de Assistência Social em Telêmaco Borba/PR, levantados junto a equipe técnica e aos usuários do serviço do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Pretendeu-se, através de pesquisas desenvolvidas sobre a temática Políticas Públicas, Política Nacional de Assistência Social (PNAS), Sistema Único de Assistência Social (SUAS), Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), da Constituição Brasileira de 1988 (CF 88) e das normativas apresentadas pelo Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) e pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), obter-se informações técnicas para o desenvolvimento da fundamentação teórica.

Partindo desse pressuposto, surgiu a problemática de quais são os avanços e as possibilidades da Política Municipal de Assistência social no CREAS?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral da pesquisa foi identificar os avanços e possibilidades da Política de Assistência Social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social CREAS do município de Telêmaco Borba/PR.

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos foram realizar levantamento histórico da evolução da Política de Assistência Social brasileira enquanto Política Pública; apresentar conceito atual da Política Nacional de Assistência Social; caracterizar o trabalho da Secretaria Municipal de Assistência Social de Telêmaco Borba/PR, enfatizando o trabalho no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e avaliar o trabalho realizado pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) através da percepção da equipe técnica e dos usuários atendidos.

1.3 Justificativa

Partindo do pressuposto de que os seres humanos possuem necessidades múltiplas, originadas do meio em que vivem e convivem em sociedade, entende-se que essa multiplicidade origina idéias e modos de agir também diferenciados. Portanto, abordar o tema proposto neste estudo também requereu pesquisa em diversas áreas, o que de certa forma foi enriquecedor para a aquisição de conhecimento.

Justifica-se a relevância do tema pesquisado, tendo em vista que a implantação do serviço de CREAS no município ocorreu no ano de 2010, ainda caminhando para uma efetiva ação de acordo com as normativas federais. Cabe ressaltar que por meio da pesquisa, é possível avaliar o trabalho deste equipamento e propor melhorias. Além disso, as entrevistas, permitem a compreensão minuciosa das motivações, atitudes, valores e crenças dos sujeitos.

Nesse sentido, percebe-se que a pesquisa qualitativa desse estudo envolveu a obtenção de dados com as entrevistas realizadas. Esses dados foram obtidos em contato direto do pesquisador na situação de entrevista de pesquisa.

Por meio dessas entrevistas foi possível coletar dados que proporcionam, de certa forma, a avaliação do serviço ofertado. Sendo assim, entende-se que a importância da avaliação de qualquer serviço pode trazer novas propostas para melhoria em benefício da população atendida e dos próprios funcionários que executam o serviço.

1.4 Procedimentos Metodológicos

Como eixo norteador da pesquisa utilizou-se de Pesquisa Ação, onde o pesquisador faz parte, está envolvido enquanto ator dentro da pesquisa, conforme define ENGELS (2000, p. 183) “este tipo de pesquisa constitui um meio de desenvolvimento de ‘dentro para fora’, pois parte das preocupações e interesses das pessoas envolvidas na prática, envolvendo-as em seu próprio desenvolvimento profissional”.

Optou-se também pelo Estudo de Caso deste equipamento que presta serviço na área de Assistência Social, tendo em vista que “trata-se de uma pesquisa em profundidade, podendo por esta razão, conjugar várias técnicas de pesquisa: observação, entrevistas estruturadas com uma gama maior de sujeitos envolvidos e entrevistas em profundidade com alguns selecionados, análise documental...” (PESCE, 2000, p. 06).

Os autores LUDKE e ANDRÉ (1986, p. 17) entendem também que o objetivo deste tipo de pesquisa “é retratar a complexidade de uma situação particular, focalizando o problema em seu aspecto total. O pesquisador usa uma variedade de fontes para coleta de dados que são colhidos em vários momentos da pesquisa e em situações diversas, com diferentes tipos de sujeito.”

Neste contexto foram utilizados, também, três tipos de técnicas de pesquisa. Para a construção do referencial teórico utilizou-se de pesquisa bibliográfica em livros acadêmicos científicos, artigos científicos, que como traz ZANELLA (2009) citando em seu livro

Segundo Koche (1997, p. 122), tem a finalidade de ampliar o conhecimento na área, de dominar o conhecimento para depois utilizá-lo como modelo teórico que dará sustentação a outros problemas de pesquisa e para descrever e sistematizar o estado da arte na área estudada. Este tipo de pesquisa se restringe ao campo de atuação no levantamento e na discussão da produção bibliográfica existente sobre o tema.

Para a caracterização da Política Municipal de Assistência Social, utilizou-se da pesquisa documental em arquivos impressos e eletrônicos disponíveis na Secretaria Municipal de Assistência Social de Telêmaco Borba, conforme define ZANELLA (2009) esse tipo de pesquisa

se utiliza de fontes documentais, isto é, fonte de dados secundários [...] podem ser encontrados junto a empresa [...] como os relatórios e manuais da organização, notas fiscais, relatórios e estoques, de usuários, relatórios de entrada e saída, entre outros, e externos como as publicações [...] e resultados de pesquisas já desenvolvidas.

Quanto a coleta e análise de dados, foi realizada por meio da entrevista semiestrutura qualitativa dirigida a equipe técnica do CREAS composta por uma psicóloga e três assistentes sociais e dirigida também à seis usuários do serviço escolhidos aleatoriamente num dia de realização de atendimento do referido órgão. Neste método de entrevista, de acordo com ZANELLA (2009), “o entrevistador dispõe de um roteiro-guia (ou uma pauta), no entanto, não necessariamente segue a ordem determinada no roteiro, se oportuno, inclui novos questionamentos durante o encontro, mas nunca perdendo os objetivos da investigação.” Desta forma foi possível coletar dados intrínsecos nas falas dos sujeitos da pesquisa, que muitas vezes não apareceriam claramente em outro tipo de pesquisa.

2 FUNDAMENTOS SOCIO HISTÓRICOS DA GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS

A seguir, serão abordados conceitos básicos, definições e o gerenciamento das Políticas Públicas, mais especificamente da Política de Assistência Social.

2.1 Políticas Públicas: revisão de literatura

Políticas Públicas, segundo definição de Rua (2009, p. 19) “são uma das resultantes da atividade política: compreendem o conjunto das decisões e ações relativas à alocação imperativa de valores envolvendo bens públicos.”

Sendo assim, políticas públicas são conjuntos de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado diretamente ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado seguimento social, cultural, étnico ou econômico. As políticas públicas correspondem a direitos assegurados constitucionalmente ou que se afirmam graças ao reconhecimento por parte da sociedade e/ou pelos poderes públicos enquanto novos direitos das pessoas, comunidades, coisas ou outros bens materiais ou imateriais.

Por se tratar de uma discussão nova, a definição de políticas públicas ainda possui divergências, estando em constante discussão.

Dentro da atual realidade do capitalismo brasileiro, as políticas públicas tem o objetivo de reduzir a pobreza e as desigualdades sociais, garantir o acesso à cidadania visando o aumento da democratização e da sociabilidade dos indivíduos.

De acordo com Sposati (1986), historicamente as políticas públicas surgiram a partir de transformações socioeconômicas no Brasil. Desde épocas que enfocavam somente o crescimento econômico, sem oferecimento de bem estar a população, a proteção social e a garantia de direitos sociais e civis.

Na década de 20, aproximadamente 70% da população brasileira vivia no campo, tendo uma economia rural e agrícola. Três anos após iniciou-se o processo de transformações sociais com o lema de crescimento econômico e do progresso.

Anterior à década de 20, não haviam políticas públicas, pois as ações não eram sistemáticas e contínuas por parte do Estado. Nessa época, há o aumento das

entidades sociais de religiosos e leigos, hoje caracterizadas como ONGs (Organizações Não Governamentais), a maioria de amparo a crianças: internatos, educandários, assumindo um papel de proteção social que até então o Estado não havia assumido.

Segundo Yamamoto e Carvalho (1983, p. 20),

na década de 20, são aprovadas leis que abrem caminho à intervenção do Estado na regulamentação do mercado de trabalho e leis que cobrem uma parcela chamada “proteção ao trabalho”, férias, acidente de trabalho, código de menores, seguro-doença etc.”

Ou seja, o Estado garantia, de certa forma, o domínio e o controle da classe operária.

Segundo Santos (2009), no ano de 1923, por influência da legislação argentina, foi estabelecida a primeira política pública de previdência social para trabalhadores ferroviários, através do Decreto nº 4.682, chamado de Lei Eloy Chaves, determinando a criação obrigatória, em cada ferrovia do país, de um fundo de aposentadorias e pensões, as Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs) que em 1926 foi estendido aos trabalhadores de docas e navios e, posteriormente, a outros setores produtivos.

As empresas eram responsáveis por organizar, administrar e financiar as CAPs, ficando a cargo do governo o controle de conflitos entre empresários e trabalhadores. Os benefícios da Lei Eloy Chaves eram os pecuniários, como: pensões por morte, aposentadorias, pensão de 50% aos que fossem chamados aos serviços militar, auxílio funeral e pecúlio por morte. De acordo com Oliveira e Teixeira (1985), esta seria a primeira fase da Política Social brasileira, que se prolongou até a Revolução de 1930, quando os direitos sociais foram ampliados a um número maior de trabalhadores. Conforme afirmam Yamamoto e Carvalho (1983, p. 28)

As Leis Sociais aparecem, então, para responder aos movimentos sociais que lutam por uma cidadania social. Esses movimentos refletem e são elementos dinâmicos das profundas transformações da sociedade, quando da consolidação de um polo industrial, pois colocam os problemas e exigem modificação na composição de forças dentro do Estado e no relacionamento deste com as classes sociais.

A partir da Revolução de 1930, marcada pela derrubada do governo de Washington Luis e liderada por Getúlio Vargas, inicia-se a Era Vargas, marcada pela

forte industrialização, pela política centralizadora, modernizante e excludente. Foi criado o "Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio e o Ministério da Educação e Saúde em 1930, a Universidade do Brasil e o Serviço do Patrimônio Histórico Nacional em 1937, além do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística em 1938." (JUNIOR, 2009, p. 25).

Um grande marco do governo Vargas, foi a instituição de significativas Leis Trabalhistas, por meio da Lei da Sindicalização, em 1931; em 1932, da implantação da jornada de trabalho de 8h diárias, das férias remuneradas e da carteira de trabalho, que possibilitava o acesso aos direitos trabalhistas e previdenciários; em 1933, a criação dos Institutos de Aposentadorias e Pensões (atualmente INSS); a criação, em 1939, da Justiça do Trabalho e em 1940, a instituição do salário mínimo.

Além disso, em 1932, foi aprovado o Código Eleitoral, com a criação da Justiça Eleitoral, estendendo o direito do voto feminino e do voto secreto; também houve a fundação da Companhia Siderúrgica Nacional, a criação a Companhia Vale do Rio Doce, a criação do BNDE (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e da Petrobrás).

2.2 A Assistência Social no contexto histórico brasileiros

Segundo Yasbek (2001), historicamente, as políticas sociais se caracterizaram por sua pouca efetividade social e por sua subordinação a interesses econômicos dominantes, revelando incapacidade de interferir no perfil de desigualdade e pobreza que caracteriza a sociedade brasileira. Eram, como já citado anteriormente, desempenhadas pela sociedade civil e pela Igreja Católica, nos quais tinham um papel de ações pontuais e emergenciais às situações de vulnerabilidade social, pobreza, saúde e educação na sociedade brasileira.

Em 1942 é criada a Legião Brasileira de Assistência (LBA), e em 1946 reformulada, cujas ações eram assistenciais e filantrópicas por meio do repasse de recursos públicos, porém não havia responsabilidade estatal:

[...] É criada também em 1942, a primeira grande instituição de Assistência Social, a Legião Brasileira de Assistência, com origem na mobilização do trabalho civil, feminino e de elite, em apoio ao esforço nacional representado pela entrada do Brasil na II Guerra Mundial. Voltada a aglutinar as organizações assistenciais, ira integrar a iniciativa privada, à do

Estado intervencionista de Vargas, assegurando estatutariamente a presidência, as primeiras damas da República. (MESTRENER 1992, p.32).

A assistência social era concebida como um ato de vontade dos participantes da LBA, não como um direito. A LBA assegurava estatutariamente sua presidência às primeiras damas da República, imprimindo dessa forma a marca do primeiro-damismo junto à assistência social e estende sua ação às famílias da grande massa não previdenciária, atendendo na ocorrência de calamidades com ações pontuais, urgentes e fragmentadas, sem um caráter continuado de política social, destinando-se à população desprovida de contribuições de previdência social.

Segundo Yasbek (2001, p.13) “A inserção seletiva no sistema protetivo, segundo critérios de mérito vai basear-se numa lógica de benemerência, dependente e caracterizada pela insuficiência e precariedade, moldando a cultura de que 'para os pobres qualquer coisa basta.'”

De acordo com Faleiros (2000), é em 1942 que surge o Modelo Beveridgiano de Seguridade Social. William Beveridge através de seu plano, introduz a garantia de um rendimento que substitua os salários quando se interrompem pelo desemprego, por doença, ou por acidente: que assegure a aposentadoria na velhice, que socorra os que perderam o sustento em virtude da morte de outrem e que atenda certas despesas extraordinárias, tais como as decorrentes do nascimento, da morte e do casamento.

Antes de tudo, Segurança Social significa segurança de um rendimento mínimo, mas esse rendimento deve vir associado a providências capazes de fazer cessar, tão cedo quanto possível, a interrupção dos salários.

O plano de Beveridge pressupunha a formação de um sistema complexo e completo de proteção social na ausência do salário que deveria ser fruto do pleno emprego, ou seja de um Estado de Bem Estar Social,

constituído por instituições públicas, se destinava a elevar a qualidade de vida dos trabalhadores e da população, e a reduzir as diferenças geradas pelo mercado, através de transferências monetárias diretas ou indiretas, provisão de bens e serviços. (ISUANI apud MESTRENER 1992 p. 40)

Até o ano de 1945, a assistência social foi realizada pelas CAP's, IAP's, LBA e demais sistemas e rede filantrópica. Com a deposição de Vargas, devido à pressões externas do pós-guerra e ao surgimento de vários partidos políticos, o governo brasileiro é assumido pelo General Dutra, instaurando o Regime Militar, no

meio da aceleração industrial, das migrações campo-cidade, e do intenso processo de urbanização, aliados ao crescimento das classes sociais urbanas, especialmente do operariado, vão exigir novas respostas do Estado e do empresariado às necessidades de reprodução da vida social nas cidades.

Já em 1945, o Governo Vargas é deposto e uma nova constituição é promulgada em 1946, a quarta Constituição do país. De caráter liberal, esta constituição simbolizou a volta das instituições democráticas. Restabeleceu a independência entre os três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), trouxe de volta o pluripartidarismo, a eleição direta para presidente (com mandato de cinco anos), a liberdade sindical e o direito de greve. Acabou também com a censura e a pena de morte.

Do ponto de vista da organização popular, o período entre 45 e 64 foi marcado pela existência de duas tendências: o aprofundamento das conquistas sociais em relação à população de baixa renda e o controle da mobilização e organização, que começa a surgir paulatinamente nas comunidades.

Segundo Mestrenner (1992), as ações eram paternalistas, embora o interesse econômico evidente, pois o empresariado e o Estado buscavam através de concessões, atender as reivindicações do proletariado e desvirtuar o seu caráter reivindicatório cedendo lugar a uma política mais global, representativa de uma racionalidade.

O pacto do pós-guerra obriga o empresariado a se organizar e tomar novas atitudes em relação a força de trabalho. O desenvolvimento social começa a ser entendido como dever do Estado e já se começa a notar este fator nos discursos governamentais.

Durante os anos da ditadura militar as políticas sociais possuíram em seu interior o objetivo de legitimação do sistema autoritário vigente, com caráter fragmentário, setorial e emergencial, se sustentava na necessidade de dar legitimidade aos governos que buscavam bases sociais para manter-se no poder. Neste período, passava-se a ideologia de que o desenvolvimento social seria decorrente do desenvolvimento econômico.

Pode-se dizer que durante o período de 1964 (golpe militar) a 1988 (Constituição democrática), o país se desenvolveu economicamente, com expansão da produção, modernização e entrada do capital estrangeiro, onde as políticas

sociais “apresentavam” um caráter assistencialista e clientelista. Conforme afirma Vianna (1990, p. 8),

[...] no pós-64, a intervenção social do Estado ganhou dimensões e características bastante nítidas, definindo um perfil específico de política social, regido por princípios ‘simples’ e coerentes com o padrão excludente e conservador de desenvolvimento econômico.

O período da ditadura militar foi caracterizado pela censura, autoritarismo, repressão e ausência de eleições. Neste contexto as expressões da “questão social” se agravam e exigem respostas do Estado, conforme salienta Soares (2001, p.209):

[...] no pós-64, ao longo do período de autoritarismo, que se consolida o arcabouço político-institucional das políticas sociais brasileiras. Suas características podem ser expressas nos seguintes princípios: 1. extrema centralização política e financeira no nível federal das ações sociais do governo; 2. fragmentação institucional; 3. Exclusão da participação social e política da população nos processos decisórios; 4. autofinanciamento do investimento social; e 5. privatização.

Diante dessa realidade, do ano de 1960 à 1970, segundo Yasbek (1993), como resposta ao desenvolvimento econômico, na área social, o INPS em 1974, criou a Renda Mensal Vitalícia (RMV), para idosos e inválidos com baixa renda; o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e posteriormente o PIS/PASEP; o Programa de Assistência ao Trabalhador Rural (Pro Rural), o Sistema Financeiro de Habitação, os Centros Sociais Urbanos, o Programa de Interiorização de Ação de Saúde e Saneamento no Nordeste (PIASS), o Programa de Financiamento de Lotes Urbanizados (PROFILURB), além do Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS) que incluiu no novo sistema a LBA e a Fundação Nacional do Bem Estar do Menor (FUNABEM).

Devido a censura imposta pelo Regime Militar, os anos 80 foram marcados por uma intensa participação popular, por meio das grandes manifestações de massa, chamados de movimentos sociais. Momento marcado por greves em todo o país, dentre elas destaca-se a greve dos trabalhadores metalúrgicos do Estado de São Paulo e movimento Diretas Já que tomou conta de todo o país que tinha como o objetivo de derrubada da ditadura militar e instauração do Estado Democrático.

Também nessa mesma época, a população brasileira vivia níveis exorbitantes de marginalização do processo produtivo, ocasionando um número expressivo de pessoas em situação de miséria absoluta.

Na esteira desse processo, as forças oposicionistas foram pontilhando uma extensa agenda política, econômica e social de mudanças. Na primeira metade dos anos 80, já era possível identificar os contornos de um amplo projeto de reforma de cunho nacional, democrático, desenvolvimentista e redistributivo. A construção de um efetivo Estado Social, universal e equânime, era um dos cerne desse projeto. (Fagnani, 2005, p. 88)

A Assembleia Nacional Constituinte, concentrou esforços na direção de ampliar a intervenção social do Estado garantindo e criando mecanismos de viabilização de direitos civis, políticos e sociais.

2.3 Política Nacional de Assistência Social

Segundo definição da Lei Orgânica da Assistência Social, capítulo I, artigo 1º,

A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (1993)

Ao final da década de 80 é promulgada a Constituição Federal de 1988, chamada também, de “Constituição Cidadã”, que fortaleceu os direitos sociais e estabeleceu direitos civis e políticos a todo cidadão. Estabeleceu-se no Brasil o Estado Democrático de Direito, que prevê no parágrafo único do artigo 1º que “todo poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição” (BRASIL, 1988).

A promulgação da Constituição de 88 confere, pela primeira vez, a condição de política pública à assistência social, constituindo, no mesmo nível da saúde e da previdência social, o tripé da seguridade social no país.

Assim sendo, com a Constituição de 1988 são colocadas novas bases para o atual Sistema de Proteção Social brasileiro com o reconhecimento de direitos sociais das classes subalternizadas em nossa sociedade. Trata-se de uma grande conquista, trazendo a ampliação do campo da proteção social e dos direitos sociais, como afirma Sposati (2009, p. 13):

ao afiançar direitos humanos e sociais como responsabilidade pública e estatal, essa Constituição operou, ainda que conceitualmente, fundamentais mudanças, pois acrescentou na agenda pública um conjunto de necessidades até então consideradas de âmbito pessoal ou individual.

A noção de Seguridade supõe que os cidadãos tenham acesso a um conjunto de direitos e seguranças que cubram, reduzam ou previnam situações de risco e de vulnerabilidades sociais. Assim sendo, a Seguridade brasileira emerge como um sistema de cobertura de diferentes contingências sociais que podem alcançar a população em seu ciclo de vida, sua trajetória laboral e em situações de renda insuficiente. Trata-se de uma cobertura social que não depende do custeio individual direto.

Destaca-se nessa cobertura a Assistência Social como expressão plenamente inovadora, no âmbito da Proteção Social não contributiva, pelo reconhecimento de direitos de seus usuários nos marcos jurídicos da cidadania. Nesse sentido, amplia o processo civilizatório da sociedade brasileira. “Trata-se de uma mudança qualitativa na concepção de proteção que até então vigorou no país”. (SPOSATI, 2009, p. 19)

A partir da Constituição de 1988, em 1993, temos a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), nº 8742, que regulamenta e estabelece normas e critérios para a organização da assistência social.

Em 1995, o então presidente Fernando Henrique Cardoso, extingue por decreto, a LBA enquanto instituição. Cria então o Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS), ligado a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) que assumiria o papel da LBA e do também extinto Ministério do Bem Estar Social.

Segundo ANDRADE (2010), Nesse governo, foram criados entre os anos de 2001-2003, vários programas de auxílio à população em situação de extrema pobreza e vulnerabilidade social através da transferência de renda, dentre eles:

- Bolsa-Escola: que tinha como objetivo a garanti de uma bolsa no valor de R\$ 15,00 (por filho, limitado ao máximo de três), às famílias de crianças e jovens em situação de vulnerabilidade e extrema pobreza, como estímulo para que essas frequentassem a escola de forma regular.
- Bolsa-Alimentação: programa que fazia parte da operacionalização da Política Nacional de Alimentação e Nutrição (PNAN). Estabelecia uma parceria com as mães participantes que se comprometiam a cumprir uma clara agenda de corresponsabilidades quanto à saúde e nutrição das suas crianças. Foi criada a "Agenda de Compromissos" que exigia a presença das mães em consultas regulares

de atenção pré-natal, monitoramento do crescimento e da saúde da criança, e em outras situações como vacinação, atividades educativas em alimentação, higiene, saúde e planejamento familiar.

- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), que tinha como objetivo erradicar todas as formas de trabalho de crianças e adolescentes menores de 16 anos para garantir a frequência à escola e atividades socioeducativas. Administrado pelo MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome é desenvolvido em parceria com os diversos setores dos governos estaduais, municipais e da sociedade civil. O Governo Federal paga uma bolsa mensal de R\$ 25 por criança em atividade para a família que retirar a criança do trabalho, em municípios, na área rural ou urbana, com população inferior a 250.000 habitantes; de R\$ 40 por criança, em atividade urbana, em capitais, regiões metropolitanas e municípios com população superior a 250.000 habitantes.

- Programa do Agente Jovem é uma ação da assistência social que, pautada na Emenda Constitucional nº 20, buscou definir uma proposta de ocupação destinada a jovens de 15 a 17 anos em situação de risco e vulnerabilidade social, que não configure trabalho, mas que possibilite, de fato, experiências práticas que os preparem para futura inserção no mundo do trabalho e permanência no sistema educacional. Estes jovens devem pertencer a família com renda per capita de até meio salário mínimo, bem como estar fora da escola; ser egresso de programas sociais; estar ou ter estado sob medida socioeducativa e/ou projetiva e ser egresso de programas de combate à exploração sexual.

- Bolsa-Qualificação: destinada ao trabalhador com contrato suspenso, devidamente matriculado em curso ou programa de qualificação profissional oferecido pelo empregador, destinando-se um valor calculado com base nos últimos 3 salários.

- Auxílio-gás: voltado a famílias de baixa renda, compensadas pelo fim do subsídio ao preço do gás de cozinha devido a abertura do mercado de combustíveis, sendo destinados R\$7,50 por mês, pagos bimestralmente em parcelas de R\$15,00;

- Benefício de Prestação Continuada (BPC), criado pela LOAS (1993), “é a garantia de 1 (um) salário mínimo mensal à pessoa portadora de deficiência e ao

idoso com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais e que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção e nem de tê-la provida por sua família.

A busca da estabilização da economia e do equilíbrio orçamentário e fiscal a partir do Plano Real leva, no período dos governos de FHC (1995-1998 e 1999-2002) a resultados pouco favoráveis para a Proteção Social na esfera pública estatal. O ambiente é de desacertos e tensões entre a adequação ao ambiente neoliberal e as reformas sociais exigidas constitucionalmente. Aos poucos, o sistema protetivo vai se adensando e ganhando visibilidade especialmente no âmbito da Proteção Social não contributiva.

De acordo com Andrade (2010), a partir do governo Lula (2003-2010), é criado o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), que unificou a política de combate à Fome com as Políticas de Transferência de Renda e de Assistência Social foi um significativo passo na direção de unificar um conjunto de iniciativas da Proteção Social brasileira.

No governo Lula, destacam-se alguns dos principais programas sociais implantados no país:

- Programa Bolsa-Família (PBF) - criado através do Decreto nº 5.209 de 17 de Setembro de 2004 é um programa de transferência de renda e um dos principais programas que surgiu a partir da reforma e fusão de programas de transferência de renda que já existiam em governo anterior. Sua natureza é de benefício social, pois presta auxílio a famílias em situação de pobreza - com renda mensal por pessoa (*per capita*) de R\$ 70,00 (setenta reais) a R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) - e extrema pobreza - com renda mensal por pessoa de até R\$ 70,00 (setenta reais).

O Programa pauta-se na articulação de três dimensões essenciais à superação da fome e da pobreza: 1) a promoção do alívio imediato da pobreza, mediante a transferência direta de renda à família; 2) o esforço ao exercício de direitos sociais básicos nas áreas de Saúde e Educação, por meio do cumprimento das condicionalidades; 3) a oferta de programas complementares. A inclusão da família no PBF é feita, exclusivamente, entre as famílias cadastradas no Cadastro Único, observando os critérios de renda. Já foram beneficiadas mais de 11 milhões de famílias.

- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) - iniciou-se em 1996 no governo de FHC. O PETI é de natureza social, pois tem por finalidade retirar crianças e adolescentes entre 7 e 15 anos de idade do trabalho infantil perigoso. Foram beneficiados mais de 875 mil crianças e adolescentes, com investimento realizado até 2009 de cerca de R\$ 368 milhões de reais.
- Luz para Todos: programa criado no mês de novembro de 2003 com o objetivo de distribuir energia elétrica a mais de 10 milhões de brasileiros que residem no campo até o ano de 2008, universalizando e garantindo assim o acesso a energia a população rural. Foram beneficiados mais de 7,2 milhões de pessoas.
- Brasil Alfabetizado e Educação de Jovens e Adultos: programa voltado para jovens e adultos com 15 anos ou mais e faz parcerias com municípios, Estados, organizações não-governamentais, empresas privadas, universidades, organismos internacionais e instituições civis para combater o analfabetismo. O programa incorpora o Projeto de Educação de Jovens e Adultos (EJA) e tem por objetivo ainda fortalecer políticas que estimulem a continuidade nos estudos e a reinserção nos sistemas de ensino. Tem natureza sócio educacional e já beneficiou 8,9 milhões de jovens e adultos.
- ProUni - é o Programa Universidade para Todos que surgiu em 2004, e teve por finalidade proporcionar o acesso de jovens de baixa renda à instituições de educação superior, com a concessão de bolsas de estudo parciais ou integrais. O público-alvo são estudantes de cursos de graduação em instituições privadas de educação superior. As instituições que aderem ao programa recebem, em contrapartida, isenção de alguns tributos.
- Primeiro Emprego - criado em 2003 com uma meta de criar 70 mil empregos para jovens carentes até o fim do ano, só criou 1.308. No ano de 2004, nove meses depois de lançado, o programa, que tinha acabado em 2006, quando empregou só 3.936 jovens, quando o plano inicial era 260 mil vagas por ano - o que daria 715 mil jovens empregados nesses 33 meses. No ano de 2007, o programa, que dava vantagens a empresas que oferecessem vagas a jovens de 16 a 24 anos, foi excluído do projeto do PPA (Plano Plurianual) 2008-2011. Como o PPA orienta os Orçamentos a cada quadriênio, isso significava o fim da verba para o Primeiro Emprego a partir de 2008. Em 2009, o Governo estudou ressuscitar o programa, porém, até o momento não houve um consenso sobre o assunto.

- Minha Casa, Minha Vida é um programa habitacional do Governo Federal que objetiva o financiamento da habitação para famílias que não estão na classe A. A parcela mínima do financiamento é de R\$ 50,00. O critério para participar do programa é que as famílias tenham renda de até três (3) salários mínimos e estejam inscritas no Cadastro Único para Programas do Governo Federal.

Em outubro de 2004, atendendo ao cumprimento das deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência, realizada em Brasília em dezembro de 2003, o CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social aprovou, após amplo debate coletivo, a Política Nacional de Assistência Social em vigor, que apresenta o (re) desenho desta política, na perspectiva de implementação do SUAS – Sistema Único de Assistência Social. Cumprindo essa deliberação, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) implantou o SUAS (Sistema Único de Assistência Social), que passou a articular meios, esforços e recursos para a execução dos programas, serviços e benefícios socioassistenciais.

Nessa direção, a Política Nacional de Assistência Social – PNAS buscou incorporar as demandas presentes na sociedade brasileira no que diz respeito à efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado.

A implantação do SUAS foi um marco histórico para a Política de Assistência Social, dando características norteadoras para o desenvolvimento social do país, como afirmam Poncheck e Witiuk (2006, p. 472)

A nova relação de debate com a sociedade civil, efetivada por meio dos mecanismos de participação e deliberação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e a realização das conferências municipais, do Distrito Federal, estaduais e nacional da Assistência Social, culminou na definição das novas bases e diretrizes para a nova PNAS/SUAS, concretizada em setembro de 2004, após um amplo processo desencadeado pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), em todo o território nacional.

Segundo as mesmas autoras, “o SUAS é um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira.” (2006, p. 475). Neste sentido, o SUAS além de promover a proteção social, também destina-se, em consequência, a promoção da emancipação às populações em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social. Atende às diretrizes da Política

Nacional de Assistência Social, da Norma Operacional Básica da Assistência Social (NOB/SUAS) e da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOBRH/SUAS). Além disso, estabelece a gestão compartilhada da efetivação da Política de Assistência Social nas esferas federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, para instalar, regular, manter e expandir as ações de Assistência Social como dever de Estado e direito do cidadão no território nacional.

O SUAS ainda prevê a Proteção Social como um conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados para a redução e prevenção do impacto das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo da vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação afetiva, biológica e relacional, tendo por princípios: “matricialidade sociofamiliar, territorialização, a proteção proativa, integração à seguridade social e a integração às políticas sociais e econômicas.” (2006, p. 480)

Coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), o Sistema é composto pelo poder público e sociedade civil, que participam diretamente do processo de gestão compartilhada. Em julho de 2010, 99,7% dos municípios brasileiros já estavam habilitados em um dos níveis de gestão do Suas. Do mesmo modo, todos os Estados, comprometidos com a implantação de sistemas locais e regionais de assistência social e com sua adequação aos modelos de gestão e cofinanciamento propostos, assinaram pactos de aperfeiçoamento do sistema.

A proteção social de Assistência Social é dividida em básica e especial, tendo níveis de complexidade do processo de proteção, por decorrência do impacto desses riscos no indivíduo e em sua família.

Neste sentido, prevê-se a integração entre federados na hierarquização dos serviços socioassistenciais, aprofundando as competências e as responsabilidades das instâncias do sistema descentralizado e participativo, especialmente dos órgãos gestores, Conselhos e Comissões Intergestores.

Esses serviços são ofertados pelo município a partir da habilitação deste ao SUAS, quando o gestor da política estrutura o sistema municipal de assistência social segundo os padrões da NOB/SUAS, organizando a rede socioassistencial para prestação de serviços, programas, projetos e benefícios, por eixo de proteção social, básica e especial, com base nas deliberações do Conselho Municipal de Assistência Social. A adesão do município ao SUAS se estabelece através da

adesão a um dos níveis de gestão municipal (básica ou plena). A gestão é um compromisso do gestor em dotar o município das estruturas adequadas à oferta e ao pleno desenvolvimento dos serviços socioassistenciais. O município assume a responsabilidade de coordenação e execução dos serviços socioassistenciais, podendo recorrer ao recebimento de novos recursos financeiros transferidos dos Fundos Nacional e Estadual de Assistência Social (FNAS/FEAS) para o Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS).

Afim de regulamentar e normatizar os serviços socioassistenciais do SUAS, surgiu a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS, com a Resolução Nº 109/2009.

Esse documento regulamenta os níveis de complexidade do atendimento na Política de Assistência Social sendo:

- **Proteção Social Básica** - de caráter preventivo, visa fortalecer os laços familiares e comunitários. Os serviços acontecem nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e rede socioassistencial.
- **Proteção Social Especial de Média Complexidade** – ações destinadas a usuários com vínculos familiar e ou comunitário mantidos, mas com direitos violados. Os serviços são prestados nos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS) e rede socioassistencial.
- **Proteção Social Especial de Alta Complexidade** - garantia de proteção integral: moradia, alimentação, trabalho para pessoas e famílias em situação de ameaça, necessitando deixar o núcleo familiar ou comunitário. São os casos em que os direitos do indivíduo ou da família já foram violados e o vínculo familiar rompido. Os serviços de acolhimento são prestados em abrigos e albergues.

2.4 Gestão da Assistência Social

A gestão da assistência social brasileira é acompanhada e avaliada tanto pelo poder público quanto pela sociedade civil, igualmente representados nos conselhos nacional, do Distrito Federal, estaduais e municipais de assistência social. Esse controle social consolida um modelo de gestão transparente em relação às estratégias e à execução da política.

A transparência e a universalização dos acessos aos programas, serviços e benefícios socioassistenciais, promovidas por esse modelo de gestão descentralizada e participativa, vem consolidar, definitivamente, a responsabilidade do Estado brasileiro no enfrentamento da pobreza e da desigualdade, com a participação complementar da sociedade civil organizada, através de movimentos sociais e entidades de assistência social. Neste sentido, a cada dois anos, são realizadas Conferências Municipais, Regionais, Estaduais e Nacional, afim de garantir a participação popular e a melhoria, a fiscalização e a implementação da Política Pública de Assistência Social brasileira.

2.5 Assistência Social nos municípios

Com a descentralização dos serviços prevista pela Política Nacional de Assistência Social e pelo SUAS, aos municípios fica a incumbência de prestar os serviços de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial.

Segundo a NOB/SUAS, a Proteção Social Básica tem como objetivo a prevenção de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de fragilidade decorrente da pobreza, ausência de renda, acesso precário ou nulo aos serviços públicos ou fragilização de vínculos afetivos (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

Essa Proteção prevê o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada. Esses serviços e programas deverão incluir as pessoas com deficiência e ser organizados em rede, de modo a inseri-las nas diversas ações ofertadas. Os Benefícios Eventuais e os Benefício de Prestação Continuada (BPC) compõem a Proteção Social Básica, dada a natureza de sua realização.

Este tipo de Proteção atua por intermédio de diferentes unidades. Dentre elas, destacam-se os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e a rede de serviços socioeducativos direcionados para grupos específicos, dentre eles, os Centros de Convivência para crianças, jovens e idosos.

O CRAS realiza concomitantemente as funções de proteger famílias defender direitos e de vigilância das exclusões e violações sociais podendo, dessa forma, captar necessidades de proteção social e agir preventivamente antecipando-se à ocorrência de riscos e aos agravos à vida. Couto e Orgs (2011. p. 152)

Em linhas gerais, os benefícios e os serviços ofertados pela Proteção Social Básica tem como base os critérios de renda, com vistas a melhoria da qualidade de vida da população atendida.

Segundo dados IBGE, Censo 2010, no Brasil, o contingente de pessoas em extrema pobreza totaliza 16,27 milhões de pessoas, o que representa 8,5% da população total. Os 16,27 milhões de extremamente pobres no país estão concentrados principalmente na região Nordeste, totalizando 9,61 milhões de pessoas (59,1%), distribuídos 56,4%no campo, enquanto outros 43,6% em áreas urbanas. Sendo assim, os serviços de Proteção Social Básica são destinados a essa parcela da população.

Os serviços do CRAS, preferencialmente devem ser regionalizados, ou seja, localizados em regiões do município onde encontram-se os maiores níveis de vulnerabilidade e risco social.

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

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

Também, de acordo com as normativas para implantação de serviços na área social, dentro dos CRAS estão referenciados os serviços do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, coordenado pelo Ministério do

Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). É um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, entendidas como aquelas que têm renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa ou renda mensal total de até três salários mínimos.

Famílias com renda superior a meio salário mínimo também podem ser cadastradas, desde que sua inserção esteja vinculada à inclusão e/ou permanência em programas sociais implementados pelo poder público nas três esferas do Governo. Benefícios oferecidos pelo Cadastro Único: Bolsa Família; Tarifa Social da água e luz; Isenção de taxa em concurso público; Redução da taxa de contribuição do INSS a donas de casa; Programa “Minha Casa Minha Vida” e Cursos de Capacitação e geração de renda.

Em se tratando da Proteção Social Especial, segundo a NOB/SUAS, é dividida em Proteção Social de Média Complexidade e Proteção Social de Alta Complexidade.

A Proteção Social Especial (PSE) destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados. Para integrar as ações da Proteção Especial, é necessário que o cidadão esteja enfrentando situações de violações de direitos por ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual; abandono, rompimento ou fragilização de vínculos ou afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas.

Diferentemente da Proteção Social Básica que tem um caráter preventivo, a PSE atua com natureza protetiva. São ações que requerem o acompanhamento familiar e individual e maior flexibilidade nas soluções. Comportam encaminhamentos efetivos e monitorados, apoios e processos que assegurem qualidade na atenção. Os serviços de PSE atuam diretamente ligados com o sistema de garantia de direito, exigindo uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, o Ministério Público e com outros órgãos e ações do Executivo.

A Proteção Social de Média Complexidade são ofertados nos municípios por meio dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS).

Há cinco serviços de média complexidade, divididos por público. Um deles é direcionado à adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa e desenvolve atividades que possibilitem uma nova perspectiva de vida futura. Já no

caso de indivíduos que enfrentaram afastamento do convívio familiar devido à aplicação de alguma medida judicial, é oferecido o serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

Pessoas com deficiência, idosas e suas famílias também encontram acompanhamento específico. Nessa situação, os indivíduos são acompanhados para prevenir o preconceito e a exclusão. Para pessoas em situação de rua, as atividades desenvolvem as relações sociais para a construção de novos projetos de vida.

Os profissionais do CREAS ainda trabalham com um quinto e último serviço, o de abordagem social. Nesse caso, o objetivo é fornecer amparo e acompanhamento assistencial a pessoas que utilizam as ruas como forma de moradia e/ou sobrevivência ou que são vítimas de exploração sexual ou trabalho infantil. Enquanto alguns serviços devem ser ofertados obrigatoriamente no CREAS, outros podem ser apenas a ele referenciados.

Já os serviços de Proteção Social de Alta Complexidade são caracterizados como oferta de atendimento às famílias e indivíduos que se encontram em situação de abandono, ameaça ou violação de direitos, necessitando de acolhimento provisório, fora de seu núcleo familiar de origem.

De acordo com a Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, que dispõe sobre a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, quatro serviços compõem a PSE de Alta Complexidade: Serviço de Acolhimento Institucional (que poderá ser desenvolvido nas modalidades de abrigo institucional, casa-lar, casa de passagem ou residência inclusiva); Serviço de Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; e Serviço de Proteção em situações de Calamidade Pública e de Emergência.

A Política de Assistência Social no âmbito municipal também pode contar com serviços de Organizações Não Governamentais (ONGs), devidamente cadastradas e inscritas nos Conselhos Municipais de Assistência Social (CMAS), além de prestarem serviços de acordo com as normativas da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

De acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/ SUAS, a composição da equipe mínima de referência que trabalha no CREAS (serviços de média complexidade) nos municípios é a seguinte:

- Municípios em Gestão Inicial e Básica – capacidade de atendimento de 50 pessoas/indivíduos: 1 coordenador, 1 assistente social, 1 psicólogo, 1 advogado, 2 profissionais de nível superior ou médio (abordagem de usuários) e 1 auxiliar administrativo;
- Municípios em Gestão Plena e Estados com Serviços Regionais – capacidade de atendimento de 80 pessoas/indivíduo: 1 coordenador, 2 assistentes sociais, 2 psicólogos, 1 advogado, 4 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários) e 2 auxiliares administrativos;

Quanto ao financiamento da Política de Assistência Social, conforme previsto pela Constituição Federal, as políticas públicas da seguridade social – o que inclui as da assistência social – devem ser financiadas com a participação de toda a sociedade, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, do Distrito Federal, dos estados e municípios e das diversas contribuições sociais.

Os recursos de cada ente federado para a execução da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) são alocados em seus orçamentos, pelos quais se efetiva a gestão financeira da política. Os recursos federais do cofinanciamento da assistência social são alocados no Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS). Por sua vez, os recursos do Distrito Federal e dos estados e municípios para o cofinanciamento são alocados, respectivamente, no Fundo de Assistência Social do Distrito Federal (FAZ/DF) e nos Fundos Estaduais e Municipais de Assistência Social, constituídos como unidades orçamentárias.

Para apoiar a execução dos serviços socioassistenciais de caráter continuado da PNAS no Distrito Federal e nos estados e municípios, os recursos do FNAS são transferidos regular e automaticamente aos fundos regionais e locais. Para o apoio a projetos e programas com duração determinada, os recursos são repassados por meio da celebração de convênios e contratos de repasse (este último tem como agente financeiro a Caixa Econômica Federal).

A organização e a gestão da execução da PNAS acontecem por meio do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) que, por meio da sua Norma Operacional Básica (NOB/SUAS), define as condições gerais, os mecanismos e os critérios de partilha para a transferência de recursos federais para o Distrito Federal e os estados e municípios.

A portaria nº 442/2005, do MDS, regulamenta os Pisos Básicos que constituem em valor básico de co-financiamento federal, através do Fundo Nacional de Assistência Social – FNAS destinados ao custeio dos serviços socioassistenciais continuados de Proteção Social Básica do SUAS, e compreendem:

1. Piso Básico Fixo: destinado exclusivamente ao custeio do atendimento à família e seus membros, por meio dos serviços do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, e pelas ações complementares ao Programa Bolsa Família – PBF;

2. Piso Básico de Transição: assegura a continuidade das ações que eram financiadas como Serviços de Ação Continuada – SAC.

3. Piso Básico Variável: destinado a continuidade das ações que já vinham sendo financiadas pelo MDS, Serviços de Ação Continuada – Rede SAC, atualmente financiados pelo FNAS.

Assim como o planejamento financeiro segue a lógica do co-financiamento, compete também a todas as esferas a gestão técnica de Assistência Social, a partir do entendimento de co-responsabilidades na implantação e implementação do SUAS.

3 CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE TELÊMACO BORBA/PR¹

Segundo dados do IBGE, Censo 2010, o município de Telêmaco Borba possui 69.278 habitantes, destes, 3,2% da população encontram-se em situação de extrema pobreza e vulnerabilidade social, sendo um dos públicos-alvo da Política Municipal de Assistência Social.

De acordo com pesquisa realizada em documentos de arquivos internos da Secretaria Municipal de Assistência Social e também junto à funcionária mais antiga desta Secretaria (aproximadamente 30 anos como servidora pública municipal), constatou-se que até o ano de 1993, não existia a Secretaria Municipal de Assistência Social, as ações nessa área eram ligadas à Secretaria Municipal de Saúde, por meio da Divisão de Promoção Humana, e desenvolvia ações pontuais e somente assistencialistas.

A partir do ano de 1993, com a criação e aprovação da LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social), o prefeito da época, Sr. Paulo César Nocêra, afim de garantir o que era previsto em lei, criou a Secretaria Municipal de Assistência Social, contando com orçamento e equipe própria de trabalho. Neste mesmo ano, também foram criados um (01) Abrigo Transitório Masculino, um (01) Abrigo Transitório Feminino e duas (02) Casas Lares, cujos serviços serão especificados posteriormente.

No ano de 2001 foi implantado no município o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, localizado na Secretaria Municipal de Educação e, somente no ano de 2003, como este Cadastro encontrava-se alocado de forma irregular, foi transferido para a Secretaria Municipal de Assistência Social.

Com a criação da Política Nacional de Assistência Social no ano de 2004, que institui o SUAS, a criação da NOB/SUAS em 2005, trazendo em seu conteúdo uma nova concepção sobre a organização da política de Assistência Social no Brasil. Então, diante de todas essas normativas e a fim de regulamentar a Política Municipal de Assistência Social, a Secretaria Municipal de Assistência Social, no ano de 2010 passa por significativas transformações, promovendo o reordenamento dos serviços, criando assim, dois (2) Centros de Referência de Assistência Social, cada

¹ Baseado em documentos de arquivo de Plano de Ação (2013) disponível na Secretaria Municipal de Assistência Social de Telêmaco Borba/PR, porém, sem um autor específico.

um para até 5.000 famílias referenciadas e um (1) Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), inaugurados em outubro de 2010.

A partir de então, esta Secretaria também reorganizou o seu corpo administrativo, tendo como estrutura e funcionamento:

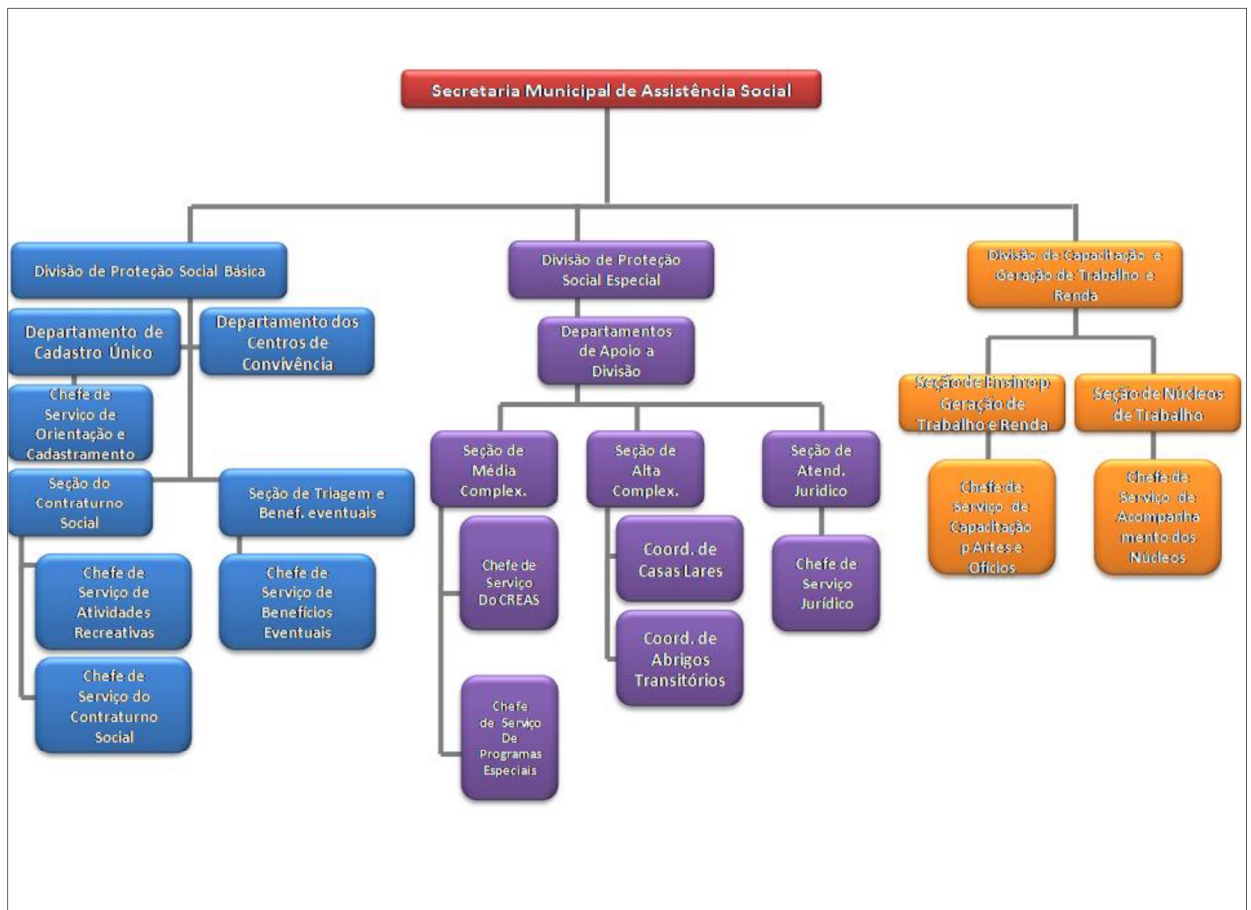


Figura 1: Organograma da Secretaria Municipal de Assistência Social

Fonte: Arquivo interno da Secretaria Municipal de Assistência Social de Telêmaco Borba/PR, 2012.

Atualmente, como observa-se no Organograma acima, a Secretaria é subdividida em 3:

3.1 Divisão de Proteção Social Básica

Tem como objetivo principal organizar os serviços de Proteção Social Básica, sendo a ela submetidos o CRAS Monte Alegre localizado na área central do

município e o CRAS Bandeirante, localizado no bairro Jardim Bandeirante. No CRAS Monte Alegre são referenciadas cerca de 5 mil famílias, com atendimento médio diário de 80 pessoas. Já no CRAS Bandeirante são referenciadas cerca de 3 mil famílias.

Também pertencem a essa divisão o Programa de Contaturno Social, serviço de convivência e fortalecimento de vínculos, que promove atividades culturais, esportivas, educacionais e de cultura religiosa para crianças de 06 a 12 anos completos. No período em que estão neste programa as crianças recebem duas refeições diárias, ou seja, café da manhã e almoço, considerando o período matutino e, em se tratando do período vespertino, recebem almoço e lanche da tarde. Tem como público-alvo filhos de mães trabalhadoras que exerçam atividade geradora de renda fora do lar, crianças sob Medida de Proteção de Acolhimento Institucional, crianças encaminhadas pelo Conselho Tutelar e pela Vara da Infância e Juventude. Tem capacidade de atendimento de 150 crianças.

Outro Programa coordenado é o Contraturno Socioeducativo para Adolescentes, que tem como objetivo oferecer atendimento aos adolescentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica e trabalho infantil através de ações socioeducativas em contraturno escolar. O encaminhamento dos adolescentes ao Programa é realizado com base nos seguintes critérios: baixa renda, baixo aproveitamento escolar, baixa frequência, evasão escolar, vulnerabilidade social e trabalho infantil.

No período em que estão no Programa os adolescentes recebem duas refeições diárias, ou seja, café da manhã e almoço, considerando o período matutino e, em se tratando do período vespertino, recebem almoço e lanche da tarde. A proposta do Programa está relacionada à prática de ações sistemáticas e planejadas de caráter social e educativo, com o intuito de que o adolescente possa enriquecer e complementar as atividades que realiza na escola e ter assegurado seu desenvolvimento integral.

Sua organização visa propiciar aos adolescentes a integração das áreas do conhecimento através das seguintes disciplinas: Oficina de Informática, Motivação Ocupacional (na qual são trabalhados temas como saúde, bem estar social, autoestima, entre outros), Artes Plásticas e Cênicas (música, teatro, dança, leitura de imagens, entre outros) Atividades Esportivas e Recreativas e Reforço Escolar.

Tem como público-alvo, adolescentes na faixa etária de 12 a 15 anos, 11 meses e 29 dias e capacidade de atendimento de até 50 adolescentes.

Outro equipamento pertencente a essa divisão é o Centro da Juventude, um local com o objetivo de possibilitar aos adolescentes/jovens entre 12 e 18 anos em situação de vulnerabilidade e risco social, o acesso a bens culturais e artísticos; a participação de atividades esportivas, tecnológicas e profissionalizantes, desenvolver e participar de ações que favoreçam a formação pessoal, profissional e política. Tem capacidade de atendimento de 270 adolescentes/jovens.

Também possui o Centro de Convivência do Idoso que contempla ações de convivência que priorizam o atendimento à saúde, educação, atividades físicas, culturais e de lazer. Oferece aos participantes, atendimento médico, odontológico, fisioterápico, hidroginástica, oficinas de trabalhos manuais, dança, coral, roda de chimarrão, teatro, palestras, bingos e passeios. Tem como público alvo atendimento a pessoas idosas com 60 anos de idade ou mais. Atualmente, encontram-se inscritos 1643 idosos.

A Fazendinha do CAIC é um organismo que realiza a produção de verduras, legumes e hortaliças em geral, que são distribuídos para setores públicos em sua maioria, tais como: Restaurante Municipal, Casas Lares, Abrigos Transitórios, Núcleos de Trabalho, Contraturno Social, Contraturno Socioeducativo, assim como para entidades não-governamentais sempre que solicitado e possível. O Conselho da Comunidade e Programa Liberdade Cidadã, também encaminham para o local casos de pessoas e adolescentes, em conflito com a lei, para prestação de serviço à comunidade.

3.2 Divisão de Geração de Trabalho e Renda

Responsável pela coordenação dos Núcleos e Oficinas de Trabalho nos bairros, onde são proporcionados cursos de artesanato. Possui cerca de 32 unidades de trabalho nos bairros, com a participação aproximada de 2000 mulheres. Todo material utilizado nos cursos são disponibilizados pela Secretaria Municipal de Assistência Social.

Também faz parte da coordenação dessa divisão, o Centro Municipal de Ensino Profissionalizante (CEMEP), que oferece cursos gratuitamente para a

população. Atualmente possui cerca de 194 participantes dos cursos. Os cursos ofertados são: pintura em tela, costura, confecção de bonecas, pintura em tecido com tinta, pintura em tecido com giz, corte de cabelo, manicure, crochê, tricô, bordado em chinelo e *fita tusa*.

3.3 Divisão de Proteção Social Especial

Responsável pela coordenação da execução dos serviços de Proteção Social de Média e Alta Complexidade, ofertados em diversas áreas.

3.3.1 Proteção Social Especial de Alta Complexidade

Os serviços de Alta Complexidade se desenvolvem por meio das Casas Lares e Abrigo Transitórios e do Albergue Noturno.

Atualmente, a Divisão é responsável por 2 Casas Lares e 2 Abrigos Transitórios. Cada Casa Lar possui capacidade de atendimento para até 10 crianças entre 0 e 12 anos. O Abrigo Transitório Masculino possui capacidade de atendimento de até 10 adolescentes do sexo masculino entre 12 e 18 anos. O Abrigo Transitório feminino possui capacidade de atendimento de até 10 adolescentes do sexo feminino entre 12 e 18 anos.

Apresentam em sua essência de trabalho o acolhimento institucional de crianças e adolescentes desassistidos e/ou expostos a situações adversas de risco pessoal e social, entre outras situações que caracterizam violação de direitos, encaminhados sob Medida de Proteção pela Vara da Infância e Juventude, Ministério Público ou Conselho Tutelar. Conforme apresentado na identificação das instituições deste Plano de Acolhimento Institucional, são: Casa Lar Vida Nova (Casa Lar I), Casa Lar Novo Amanhã (Casa Lar II), Abrigo Transitório Feminino e Abrigo Transitório Masculino.

Ambas foram fundadas no ano de 1993 e possuem registro junto ao Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente.

Pode-se dizer que as histórias de vida das crianças e adolescentes atendidos pelas Casas Lares e Abrigos Transitórios são marcadas por negligência,

abandono, violência física e sexual, má conduta dos responsáveis, entre outras situações de violação de direitos. Contexto este que exige uma atenção especial na gestão das políticas públicas, incluindo a política de atendimento das instituições de acolhimento.

As Casas Lares e os Abrigos Transitórios caracterizam-se como espaços nos quais as crianças e os adolescentes em Medida de Proteção de Acolhimento Institucional retomam relações no processo educativo, novas formações e regras de convivência social, novos hábitos de higiene, saúde e alimentação, visando uma melhor qualidade de vida. As Instituições garantem aos seus acolhidos, direitos segundo os princípios e premissas do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA.

Em suma, as Casas Lares e os Abrigos Transitórios desde a sua fundação, vêm abraçando a missão de minimizar o alto índice de crianças e jovens que vivem em situação de risco, acolhendo-as e obedecendo as diretrizes de proteção, excepcionalidade e transitoriedade.

A proposta fundamental destas Instituições é ofertar um atendimento adequado e personalizado, oportunizando a integração social e promovendo um ambiente o mais próximo possível de um contexto familiar às crianças e aos adolescentes.

Em se tratando da Equipe Técnica, as Instituições contam em caráter exclusivo com uma Assistente Social e uma Psicóloga.

Com relação ao atendimento psicológico voltado às crianças e aos adolescentes, este é realizado nas dependências da Secretaria Municipal de Assistência Social, através de atendimentos individuais e grupais. Quanto ao atendimento psicológico oferecido às famílias das crianças e adolescentes, o mesmo também é realizado nas dependências da referida Secretaria, porém, somente através de atendimentos individuais.

No que se refere ao acompanhamento social, o mesmo consiste na realização de atendimentos individuais, visitas domiciliares, encaminhamentos direcionados a rede de atendimento, arquivo de cada criança e adolescente e demais atuações inerentes aos acolhidos e respectivas famílias.

As Casas Lares e os Abrigos Transitórios também são acompanhados pela Nutricionista da Secretaria Municipal de Assistência Social, que duas vezes ao mês se dirige às Instituições para supervisionar o pré-preparo e preparo dos alimentos

com o objetivo de garantir a segurança alimentar das refeições oferecidas às crianças e adolescentes.

A diretriz do trabalho consiste em proporcionar um lar para as crianças e os adolescentes, embora provisório, com características de proteção e moradia, com vistas à garantia de direitos a convivência familiar e comunitária, através de ações preferencialmente voltadas ao fortalecimento dos vínculos familiares na família biológica ou extensa.

Busca-se também, a participação de outras Secretarias Municipais e demais órgãos que integram o Sistema de Garantia de Direitos, através da oferta de políticas que possam contribuir para melhoria da qualidade do atendimento prestado a criança e ao adolescente acolhido e que possam investir na família para o breve retorno dessa criança e desse adolescente ao seio familiar.

O Albergue Noturno é um serviço ofertado diariamente com pernoite, banho e duas refeições para pessoas em situação de trânsito.¹ Essas pessoas podem pernoitar por até 3 dias consecutivos. O funcionamento é diário no horário compreendido entre 20h e 7h. Tem como público-alvo pessoas acima de 18 anos, crianças e adolescentes somente acompanhadas dos pais ou responsáveis, com capacidade de atendimento para 10 homens e 10 mulheres. Em casos especiais, a pessoa pode permanecer por mais tempo, mediante avaliação da equipe técnica do local. Além disso, são disponibilizadas passagens para os que desejarem ir até as cidades mais próximas da região.

3.3.2 Proteção Social Especial de Média Complexidade

São serviços ofertados por meio dos Programas Adolescente Cidadã e Liberdade Cidadã, Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

O Programa Adolescente cidadã tem como objetivo prestar atendimento à adolescentes do sexo feminino entre 12 e 18 anos que tiveram seus direitos violados e/ou expostas a situações adversas de risco pessoal e social, encaminhadas pela Vara da Infância e Juventude, Ministério Público e Conselho Tutelar. Caracteriza-se e/ou desenvolve-se nos moldes de um contraturno, ou seja, as adolescentes encaminhadas permanecem meio período na escola e meio período no Programa.

Para responder à finalidade e garantir as alternativas de inclusão, o Programa disponibiliza uma estrutura física adequada e oferece atendimento social e psicológico às adolescentes sempre que necessário.

No que se refere às atividades desenvolvidas, informamos que no período em que as adolescentes se encontram no Programa as mesmas realizam seus deveres escolares e estudam para provas. Também participam das atividades de artes manuais, culinária, autocuidado, videoteca, passeios e visitas.

No período em que estão no Programa as adolescentes recebem duas refeições diárias, ou seja, café da manhã e almoço, considerando o período matutino e, em se tratando do período vespertino, recebem almoço e lanche da tarde.

O Programa é acompanhado pela Nutricionista da Secretaria Municipal de Ação Social, a qual uma vez ao mês se dirige ao mesmo para supervisionar o pré-preparo e preparo dos alimentos com o objetivo de garantir a segurança alimentar das refeições oferecidas às adolescentes. Tem capacidade de atendimento para 30 adolescentes.

O Programa Liberdade Cidadã é o equipamento através do qual são executadas as Medidas Socioeducativas em Meio Aberto de Prestação de Serviço à Comunidade – PSC e Liberdade Assistida – LA.

Os adolescentes em conflito com a Lei começam a ser atendidos pelo Programa a partir do encaminhamento da Vara da Infância e Juventude.

Atualmente a Equipe Técnica do Programa é composta por uma Psicóloga e uma Assistente Social.

Em relação à execução das Medidas de PSC são desenvolvidas atividades voltadas à inclusão do adolescente na prestação de trabalho / atividades em Entidades de cunho governamental e Organizações Não Governamentais. Quanto às Medidas de LA, o trabalho é desenvolvido a partir do acompanhamento e orientação da Equipe Técnica aos adolescentes, no que se refere à conduta e comportamento.

Tanto na PSC, quanto na LA, os adolescentes recebem atendimento psicológico semanal e acompanhamento social por meio de visitas domiciliares, orientações, encaminhamentos, entre outras intervenções. Também são realizadas atividades de acompanhamento aos adolescentes em relação à inserção ao ensino formal, primando pela escolarização e pelas atividades socioeducativas em geral.

A Equipe do Programa utiliza uma metodologia de trabalho em rede e parcerias, visando atender às várias necessidades dos adolescentes e suas respectivas famílias, ou seja, até mesmo aquelas que não podem ser sanadas dentro do espaço institucional.

Quando solicitado pela Vara da Infância e Juventude, também são realizadas avaliações psicossociais junto ao contexto familiar dos adolescentes.

3.3.2.1 Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)

O CREAS no município de Telêmaco Borba é localizado na região central da cidade. Tem como objetivo o atendimento, apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. As famílias ou indivíduos atendidos vivenciaram algum tipo de violência física, psicológica ou sexual, exploração sexual, negligência, afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção, tráfico de pessoas, situação de rua ou mendicância, abandono, vivência de trabalho infantil, discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia, descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família e do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil em decorrência de violação de direitos.

Com a implantação dos CRAS, em outubro de 2010, também ocorreu a implantação do CREAS, de acordo com as normativas da NOB/SUAS. O município está na gestão básica, sendo considerado de médio porte e comporta somente um CREAS conforme as normativas.

O espaço onde se localiza esse serviço está composto por sala de atendimento individual, sala da equipe técnica, sala de reuniões, cozinha, banheiros, sala de atendimento individualizado e recepção.

Quanto ao quadro funcional, é composto por 3 assistentes sociais, 1 psicóloga e também coordenadora do serviço, 1 assistente administrativo, 1 auxiliar de serviços gerais e 1 motorista.

Por meio de triagem e critérios são concedidas passagens para pessoas em situação de trânsito, familiares de pessoas em situação de reclusão em outra cidade

ou pais/responsáveis de adolescentes internados em Centros de Socioeducação (CENSE) em outras cidades.

As atividades realizadas pela equipe técnica são de acolhida, escuta, diagnóstico socioeconômico, elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA), orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais, trabalho interdisciplinar, elaboração de relatórios e pareceres, acompanhamento psicológico, fortalecimento de vínculos familiares e sociais.

Além disso, realizam atividades grupais, caracterizado como Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI). Essas reuniões grupais são definidas conforme o tipo de violação de direitos com o objetivo de preservação da individualidade dos participantes.

Quanto ao Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), também é executado pelo CREAS e através do mesmo é realizado o acompanhamento e encaminhamento de situações de trabalho infantil constatadas.

Ao receber a notificação de situação de trabalho infantil, a Equipe Técnica do CREAS realiza visita domiciliar a família da criança ou adolescente, a fim de verificar a veracidade dos fatos, constatando situação de trabalho infantil, a Equipe toma as providências necessárias e cabíveis ao caso.

Cabe aos profissionais informar os casos de trabalho infantil constatados ao Conselho Tutelar, para que o referido Órgão possa realizar a alimentação junto ao Sistema de Informações para Infância e Adolescência – SIPIA, como também, notificá-los ao Cadastro Único do Município de Telêmaco Borba, para que o mesmo possa efetuar o preenchimento do campo 270.

Os profissionais também realizam o encaminhamento de crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil às ações de convivência e fortalecimentos de vínculos, disponibilizadas pelo Contraturno Social e Contraturno Socioeducativo para Adolescentes, Programas Sociais da Divisão de Proteção Social Básica da Secretaria Municipal de Assistência Social.

Considerando a importância de um trabalho direcionado às famílias de crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil, além do acompanhamento psicossocial proporcionado pelo PETI, também são realizadas reuniões com as mesmas, onde são desenvolvidas palestras educativas com temas específicos à questão.

Os atendimentos psicossociais são realizados periodicamente, para acompanhamento dos casos e encaminhamentos necessários para rede de atendimento. A Equipe Técnica também mantém contato direto com os coordenadores dos Programas onde são realizadas as ações de convivência, a fim de realizar um acompanhamento efetivo e intervenções nos casos de baixa frequência nas atividades de convivência.

Quanto aos acompanhamentos, atualmente, com referência no mês de setembro de 2013, constam 56 famílias/indivíduos. Destes, 11 são casos de crianças e adolescentes em situação de trabalho infantil; 03 são casos de mulheres vítimas de violência, 29 são casos de crianças e adolescentes vítimas de violência, 02 são casos de pessoas em situação de rua, 03 são casos de pessoas com deficiência em situação de negligência/violência e 08 são casos de pessoas idosas vítimas de violência, negligência e/ou abandono.

Observamos que a este sentido dado ao trabalho do CREAS alia-se a visão de Freire (1982), de que a educação qualifique para a tomada de decisões, para a responsabilidade social e política.

Vale ressaltar que o trabalho social, o acompanhamento efetivo, constituem vínculos entre as equipes de trabalho e os usuários, proporcionando resultados significativos nas metas e objetivos dos serviços ofertados.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Por se tratar de pesquisa realizada junto a sujeitos atendidos na área social e devido o pesquisador também realizar seu trabalho profissional nessa área, optou-se como eixo norteador deste trabalho, a Pesquisa-Ação.

Pesquisa-ação é um tipo de pesquisa participante e engajada, em oposição à pesquisa tradicional, que considera como “independente”, “não-reativa” e “objetiva”. Como o próprio nome já indica, a pesquisa-ação procura unir a pesquisa à ação ou prática, isto é, desenvolve o conhecimento e a compreensão como parte da prática. É, portanto, uma maneira de se fazer pesquisa em situações em que também se é uma pessoa da prática e se deseja melhorar a compreensão desta (ENGEL, 2000).

Thiollent (2002) analisa com propriedade a relação entre a extensão universitária e a produção de conhecimento decorrente desta atividade por meio da pesquisa-ação. Para o autor, a extensão também é uma construção ou (re)construção de conhecimento. A construção o conhecimento de origem extensionista abrange uma grande diversidade de públicos com os quais é preciso estabelecer uma interlocução para identificar problemas, informar, capacitar e propor soluções.

Tripp (2005) considera a pesquisa-ação como uma das muitas diferentes formas de investigação-ação, a qual é por ele sucintamente definida como toda tentativa continuada, sistemática e empiricamente fundamentada de aprimorar a prática. Segundo Engel (2000) a pesquisa-ação surgiu da necessidade de superar a lacuna que havia entre a teoria e a prática.

Uma das características deste tipo de pesquisa é que ela permite intervir na prática de modo inovador no decorrer do próprio processo de pesquisa e não apenas como possível consequência de uma recomendação na etapa final do projeto.

Considerando que a Assistência Social no município de Telêmaco Borba/PR possui e desenvolve vários programas, sendo este com significativa abrangência, optou-se por delimitar a pesquisa como um Estudo de Caso, como observou Trivinõs (1987), trata-se de um estudo de caso de natureza qualitativa, pois além de permitir uma reflexão aprofundada sobre as estruturas sociais do fenômeno em particular,

permite também a identificação de outros fenômenos ligados à história de vida dos sujeitos.

O tema foi desenvolvido a partir da realização das técnicas de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e pesquisa qualitativa através de entrevista semi-estruturada.

A pesquisa bibliográfica caracteriza-se pela revisão de literatura científica em livros e artigos acadêmicos a fim de construir um referencial teórico que embase os resultados alcançados nas demais pesquisas, de acordo com Amaral (2007, p. 01), “a pesquisa bibliográfica é uma etapa fundamental em todo trabalho científico que influenciará todas as etapas de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseará o trabalho”.

Já a pesquisa documental foi realizada junto ao campo de trabalho pesquisado, em arquivos eletrônicos e escritos, com o objetivo de apresentar o local pesquisado, com seu funcionamento, o seu planejamento, seus objetivos, tendo em vista, que pra se realizar a pesquisa, primordialmente precisa-se definir o local/objeto a ser pesquisado e avaliado. Este tipo de pesquisa “constitui uma técnica importante na pesquisa qualitativa, seja complementando informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema”. (LUDKE, 1986).

Para poder avaliar a ação da Política de Assistência Social no CREAS de Telêmaco Borba, optou-se pela realização de entrevista semi-estruturada, pois esta “permite que o entrevistado tenha alguma liberdade para desenvolver as respostas segundo a direção que considere adequada, explorando, de uma forma flexível e aprofundada, os aspectos que considere mais relevantes.” (SANTOS, 2008).

Além disso permite a

possibilidade de acesso a uma grande riqueza informativa (contextualizada e através das palavras dos actores e das suas perspectivas); A possibilidade do/a investigador/a esclarecer alguns aspectos no seguimento da entrevista, o que a entrevista mais estruturada ou questionário não permitem. É geradora, na fase inicial de qualquer estudo, de pontos de vista, orientações e hipóteses para o aprofundamento da investigação, a definição de novas estratégias e a selecção de outros instrumentos. (SANTOS, 2008).

Referente às entrevistas, optou-se por entrevistar os membros da equipe técnica do CREAS composto por uma psicóloga e três assistentes sociais e também por um número máximo de 10 pessoas que buscassem atendimento no CREAS em

um dia, porém, referente a isso, no dia da realização das entrevistas, foi possível entrevistar 06 usuários do serviço que compareceram ao CREAS. Sendo assim, mesmo não atingindo o número ideal de 10 entrevistados, considerou-se que os 06 entrevistados apresentaram conteúdo relevante para a realização de análise dos resultados.

Destaca-se, ainda, que as entrevistas foram todas gravadas, com autorização prévia dos entrevistados, e posteriormente, transcritas na íntegra a fim de facilitar a eleição de categorias e análise dos dados coletados.

Posterior a realização e transcrição das entrevistas, optou-se pela análise qualitativa dos resultados, pois entende-se obtenção de resultados dentro da neutralidade e da realidade aprofundada do cenário do campo pesquisado. Segundo Minayo (1993, p.21-22):

a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Por se tratar deste tipo de análise, optou-se pela eleição de categorias para melhor explicitar a pesquisa e expor os resultados alcançados.

Como toda pesquisa, os resultados alcançados indicam fatores de avaliação que podem ser entendidos como satisfatórios ou como sugestões para a melhoria do trabalho ofertado e também, sendo fonte de pesquisa e parte histórica do local pesquisado. Portanto, após a avaliação dos resultados, procurou-se elencar os avanços alcançados na Política Municipal de Assistência Social e as possibilidades de avanços com as possíveis adequações a serem feitas no local pesquisado.

5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Dos 6 usuários do serviço entrevistados, optou-se por nomeá-los ficticiamente, como **U1, U2, U3, U4, U5 e U6**, afim de garantir os sigilo ético-profissional e o resguardo de suas identidade por se tratarem de pessoas que tiveram algum tipo de direito violado ou algum membro de sua família sofreu violação de direitos.

Quanto a equipe técnica, da mesma forma, afim de garantir o sigilo da opinião pessoal de cada entrevistado, optou-se por elencá-los como **E1, E2, E3 e E4**.

A fim de contextualizar melhor a pesquisa, serão abordados também, resumidamente, o histórico situacional de cada usuário entrevistado, afim, também, de demonstrar a transparência e a aleatoriedade da escolha dos sujeitos da pesquisa.

U1, é uma Senhora que devido a situação de separação conjugal, assumiu o cuidado financeiro da família e a responsabilidade pela educação e criação de 2 filhas adolescentes. Uma dessas adolescentes foi vítima de violência sexual por parte de um desconhecido e encontra-se também em acompanhamento nas atividades do Programa Adolescente Cidadã. **U1**, recebe acompanhamento social e psicológico e participa das reuniões de grupo do PAEFI (Serviço de Atendimento Especializado à Família e Indivíduos).

U2, é uma Senhora que assumiu os cuidados dos netos que possuem deficiência intelectual e frequentam escola especial. Essas crianças, encontravam-se em situação de negligência. Ela e a família recebem acompanhamento social e psicológico e participam das reuniões de grupo do PAEFI.

U3, é uma Senhora que possuía seu filho de 17 anos no uso de drogas, que recentemente saiu de uma clínica de recuperação. Ela recebe acompanhamento social e psicológico e participa das reuniões de grupo do PAEFI.

U4, é uma Senhora que assumiu os cuidados de 4 netos crianças e adolescente, devido a situação de alcoolismo de sua filha. Uma das netas possui deficiência mental e encontrava-se em situação de negligência e maus tratos. Recebe acompanhamento social e psicológico.

U5, é uma Senhora que teve sua filha adolescentes vítima de violência sexual. Ambas recebem acompanhamento social e psicológico e **U5** começará a participar das reuniões do PAEFI.

U6, é um idoso transeunte que foi vítima de assalto e violência física. Recebe atendimento social psicológico. Há indícios que de que a situação de rua/andarilho não se deve ao fato de falta de condições econômicas, mas sim, por uma opção pessoal e sociocultural.

Para a análise da entrevista, optou-se pela eleição de categorias diferenciadas entre as dos usuários do serviço e da equipe técnica. Expondo da seguinte forma:

USUÁRIOS	EQUIPE TÉCNICA
Significado do CREAS	Avaliação do CREAS
Acolhida	Ação mais importante do CREAS
Acompanhamento social e psicológico	Melhorias
Reunião de Grupo (PAEFI)	Sugestões
Encaminhamentos	
Sugestões de Melhorias	

Tabela 1: Categorias elencadas para análise das entrevistas
Fonte: Dados elaborados pela autora, 2013.

Referente a categoria **Significado do CREAS**, entre usuários do serviço entrevistados, constatou-se que todos os usuários entrevistados entendem que buscam esse serviço porque este tem algo a lhes proporcionar, nas falas pode-se notar:

U5: *“dão assistência, q nem no caso(...) aqui foi o melhor ambiente que encontrei pra gente pode segui em frente e controlá, contornea a situação, até a gente consegui se senti com os pés no chão, nossa, pra mim tem sido uma ajuda muito grande.”*

U1: *“tipo, oferece uma ajuda pra família, orientando.”*

U4: *“pra mim é uma coisa importante”*

U2: *“eu acho que é uma boa, pra gente fica orientado, aprende a lida com as criança, que é muito difícil a gente lida com eles né. Isso eu acho muito bom, porque eles orientam muito bem a gente.”*

U6: *“me dá uma ajuda, como eu me acidentei né, me machuquei né, me assartaram, me dá assistência.”*

Diante desses relatos, constatou-se que o CREAS vem cumprindo com seu papel definido pelo SUAS e pela PNAS, segundo as normativas da Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução 109/2009 do CNAS), pois “compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias...” Além disso, intrinsecamente na falas denota-se que houve respeito no atendimento e na prestação do serviço.

Quanto à categoria **Acolhida**, obteve-se os seguintes resultados, destacando a fala de **U5**, como melhor descrição:

“num tem explicação...você veja bem num lugar onde você tá totalmente abalada, que nem eu me deparei com esse pessoal aqui né, foram pra mim e pra minha filha um ombro amigo mesmo né, me acolheram com amor, com carinho, me ajudaram, tão me ajudando, que nem agora, eu tive um problema lá na escola, minha filha foi, tá sendo vítima de chantagem de uns coleguinha da escola. Já falei com ela (CREAS), já automaticamente me atenderam, já tão me ajudando, já tão tomando providência, então isso pra mim é muito sabe. Porque o problema que eu to vivendo hoje, se não tive esse tipo de assistência, você não sabe nem pra onde ir, entendeu. Eu chego aqui posso senti seguro...”

U2: *“é muito importante, muito bem vindo, tudo o que chega aqui é com muito carinho que é recebido.”*

U4: *“bem acolhida, vocês são umas pessoas bem responsável pra ajuda as pessoas.”*

U3: *“é importante, as assistente são bem atenciosa, atende bem né”*

U1: *“é muito importante, muito bem vindo, tudo o que chega aqui é com carinho que é recebido”*

U6: *“ah, fui recebido bem.”*

Observa-se pelas expressões que as pessoas se sentiram acolhidas, com a prevalência no discurso das palavras “bem”, “muito” e “importante”. Portanto, percebe-se que não é simplesmente uma recepção da pessoa no serviço, mas sim, o atendimento prestado, a atenção, o diálogo contínuo, o respeito, a educação fazem com que o acolhimento seja experienciado no seu sentido enquanto significado. Pontua-se que o CREAS conta com profissionais assistentes sociais e

psicólogo, que trazem no âmago da sua formação acadêmica também a forma de atuação que proporcione a acolhida da pessoa atendida, afim de que esta possa criar vínculos e começar a absorver as propostas do acompanhamento. Sendo assim, o serviço encontra-se de acordo com o que prevê a legislação:

ser acolhido em condições de dignidade em ambiente favorecedor da expressão e do diálogo; ser estimulado a expressar necessidades e interesses; ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais; (Resolução 109/2009 do CNAS)

Em se tratando da categoria **Acompanhamento Social e Psicológico**, obteve-se os seguintes resultados:

U2: *“adoro porque é uma ajuda muito grande pra mim né... nunca peguei num lápis nada, nunca na vida, né. Então a gente dá graças a Deus dos outros, como diz, orientá a gente, a gente vai guarda na mente da gente aquilo que eles passaram pra gente.”*

U4: *“eles ensinam as coisas das crianças né, como que se reage, como dá a educação.”*

U6: *“deram assistência, conversaram, boa a conversa.”*

U1: *“o psicólogo e a assistente social são bem atencioso, tem paciência.”*

U3: *“tenho sido bem orientada, como que eu devo agir, no que que eu tenho que muda, as vezes porque eu, quando comento sobre a minha vida, assim sabe, o que eu to sentindo, o que eu passei, eu comento com eles né, com a assistente social e com a psicóloga, então, daí eles me orientam.”*

U5: *“eles tem me dado todo apoio, tem me ajudado muito. To com um problema eu chego e falo. Elas tão ali, pra me escuta, entendeu.”*

Segundo a mesma Resolução já citada anteriormente, o acompanhamento social e psicológico deve possibilitar aos usuários do serviço:

ser ouvido para expressar necessidades e interesses; poder avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações; vivenciar experiências que oportunize relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos não violentos de pensar, agir e atuar.

Portanto, entende-se que o trabalho vem sendo realizado em consonância com as normativas previstas. Pode-se afirmar que o trabalho social e psicológico

passa por fases, ou seja, o do primeiro contato, o acolhimento, o vínculo, as orientações, sejam elas como maneiras de agir e se relacionar, até o entendimento dos direitos sociais do cidadão que o leva a emancipação do serviço.

No que se refere a categoria **Reunião de Grupo (PAEFI)**, nem todos os entrevistados participam das reuniões de grupo, **U6** alega que *“se eu pudesse participa eu vinha né, num posso. Só corre na rua.”* Ou seja, afirma que não dispõe de tempo apto para participar devido à outras atividades. Já **U5**, justifica sua não participação, pois há pouco tempo começou a receber acompanhamento e afirma que acha importante, dando a entender o desejo de participar: *“recente to aqui, ainda não participei, acho importante porque tudo é importante na nossa vida, tudo que você aprende é importante.”* E os demais entrevistados participam e expressam o que as reuniões tem agregado para sua vida: **U1**: *“incentivo né, que a gente tem os filhos né, dão explicação assim.”* ;

U2: *“eu acho importante, é uma orientação muito boa. Amizade em primeiro lugar, né, abaixo de Deus, amizade né. Que aí que a gente vai pra frente né. A gente sozinho não é ninguém né.”*

U3: *“porque sozinha a gente não consegue né. Eu lidei sozinha, lidei muitas vezes sozinha assim, eu achava não, eu vo faze isso porque vai dá certo, mas num tinha orientação de ninguém.”*

U4: *“eu acho importante porque eles dão muitas coisas boa pra gente ouvi né e, sabendo que a gente se... se ouvi deles pra gente faze lá fora como que eles falam pra gente.”*

Portanto o que prevê a Resolução 109/2009, o trabalho em grupo como essencial para

a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou submetem a situações de risco pessoal e social.

Prerrogativas que vem sendo alcançadas pelas reuniões de grupo realizadas no CREAS, observadas nas afirmativas dos entrevistados “incentivo”, “amizade”, “sozinha a gente não consegue” e “coisas boas pra gente ouvir”.

A respeito da categoria **Encaminhamentos**, percebeu-se que estes tem sido de grande valia na fala de **U2**: *“foi bão, foi muito bão né. Porque ao menos a gente sabe onde que vai leva as criança pra consurta, a gente sabe como que se vira com eles né. Porque sem orientação a gente num tem o que faze. A gente fica na tensão,*

será que faço isso, será que dá certo, será que não. E sempre que tem uma pessoa pra orienta a gente, a gente vai certinho, sabe que vai ser entendido.”

Já os demais entrevistados não se delongaram nas suas falas afirmando que receberam algum tipo de orientação e que estas foram boas. Interpreta-se o fato deste não delongamento, na percepção do autor, de que os usuários do serviço ainda não estão recebendo as orientações adequadas quanto aos seus possíveis direitos nas áreas de saúde, educação, habitação, ou que essas áreas ainda não se abriram para receber os encaminhamentos feitos, portanto, a categoria Encaminhamento é um relevante a ser estudado, interpretado e questionado quando o seu real acontecimento. Também entende-se que para que o trabalho social com as famílias seja completo, na sua totalidade, é necessário que haja o trabalho em rede com as demais Políticas Públicas, e esse trabalho em rede só poderá acontecer se houver uma boa gestão destas políticas.

Em se tratando da categoria **Sugestões para Melhoria**, os entrevistados não apresentaram sugestões, afirmaram que dentro do serviço consideram que tudo está bom, sem necessidade de melhorias. Entretanto, entende-se que o conhecimento aprofundado de uma realidade ou serviço leva a questionamentos críticos e construtivos, portanto, pode-se concluir que os usuários do serviço não conhecem como deve ser o real funcionamento e a estrutura adequada para o atendimento deste serviço, de acordo com as normativas federais.

Quanto a entrevista realizada com os membros da equipe técnica, foram elencados também em categorias, que na sua interpretação expressaram conteúdo significativo para análise.

Na categoria **Avaliação do CREAS**, sugeriu-se que os entrevistados **E1, E2, E3 e E4**, dessem uma nota de avaliação do serviço entre 1 e 5, sendo 1 para ruim e 5 ótimo. Os resultados dessa avaliação podem ser observados no gráfico a seguir:

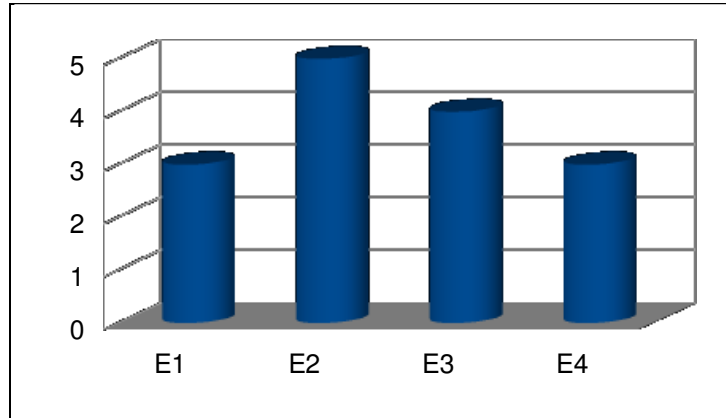


Gráfico 1: Notas atribuídas pela equipe técnica ao trabalho realizado pelo CREAS.

Fonte: Dados coletados pela autora, 2013.

Diante desses dados apresentados, nota-se a prevalência das notas entre 3 e 5, o que é considerado como bom, não ótimo como sendo o ideal. Interpreta-se então que há muitos pontos positivos, porém, ainda há fatores de melhoria a serem observados.

Referente às justificativas das notas, observa-se que para **E1**, a nota foi 3 devido ao fato de que há pouco tempo se tem uma equipe exclusiva para atendimento neste setor e que também recentemente esta equipe está começando a trabalhar de uma forma mais adequada e ressalta ainda que se a gestão funcionasse de forma correta anteriormente, atualmente o trabalho poderia estar melhor: *“questão de equipe mesmo, eu acho que há pouco tempo assim que a gente pode né, coloca que isso tá funcionando de uma maneira mais adequada em relação ao que a política preconiza. Durante muito tempo acho que teve, uma postura assim de se reaproveitar profissionais no sentido assim, não havia uma equipe exclusiva voltada pra desenvolver o trabalho, então, acho que isso dificultou um pouco pra que esse trabalho ingressasse e assim, fosse desenvolvido como é demanda, a questão da política mesmo, em questão de atendimento.”*

Já **E2** tem um ponto de vista diferente de **E1**, justificando sua nota máxima, 5, pelo empenho da coordenação e da equipe técnica. Porém, não deixa de pontuar algumas questões que ainda precisam melhorar não só neste setor, mas em outras políticas do município também referindo-se ao trabalho em rede e entende que se houver uma boa gestão essas melhorias podem ocorrer:

“eu dou 5, pelo empenho das profissionais que estão envolvidas, pela coordenação daqui que eu acho que é uma pessoa competente, muito

comprometida. Hoje tem a psicóloga né, que antigamente não tinha, então assim, hoje tem várias possibilidades de trabalho, os grupos foram montados, tão caminhando né.. a nossa estrutura aqui é precária, até em relação assim de carro pra fazer visitas, as vezes em relação a rede no município, tudo não é relacionado só ao CREAS, que as vezes tem certas falhas que eu acho que o CREAS podia tá muito mais atuante, por conta da falha na rede acaba, tipo....”

Aqui a entrevistada define rede de serviços como um conjunto de ações no município que se interligam e se completam, estas seriam as Políticas Públicas atuantes nas áreas de saúde, educação, habitação, que se realmente cumprissem com os seus objetivos, poderiam estar também contribuindo pra que os encaminhamentos do CREAS surtiram os resultados esperados. Quanto a questão de carro, na fala pode-se entender não seria o “carro” em si, mas sim a disponibilidade de motorista pra realizar o transporte da equipe técnica nas visitas domiciliares às famílias acompanhadas.

Em se tratando de **E3**, aponta que desde a implantação do CREAS no município houveram avanços no atendimento aos usuários e que não daria nota máxima na sua avaliação, pelo fato de ainda este serviço necessitar de um espaço mais adequado para a equipe técnica e para o atendimento da demanda e a capacitação continuada dos profissionais, entendendo que isto pode acontecer gradativamente:

“como profissional, eu acho que é... tá sendo de grande valia, né... os serviços melhoraram e as pessoas estão sendo contempladas dentro dos seus direitos, tão tendo conhecimento não só dos seus direitos, mas também tem os deveres a serem cumpridos. Eu nem poderia dá 5, porque eu acho assim que a cada dia a gente tem que gradativamente ir melhorando, nunca vamos ter uma política de assistência social perfeita, né... falta a estrutura pra nós, capacitação pros profissionais...”

Para **E4**, a implantação do CREAS trouxe melhorias para os usuários, porém, afirma que sua avaliação é média devido a falta de preparo dos profissionais para a implantação deste serviço, pois a política ainda era nova e na época não se tinha conhecimento sobre ela para se desenvolver o trabalho, fato esse que acabou atrasando avanços no trabalho que poderiam ser contemplados:

“eu acho assim que melhorou muito porque os serviços foram estruturados, né, tipo, teve uma diretriz. Só que eu acho que faltou desde o início que nós fossemos

assim, capacitadas, preparadas pra assumi os serviços, não te deram um suporte pra você tá enfrentando, entende.”

Diante da falas da equipe técnica observa-se que o atendimento do CREAS está caminhando para uma forma mais adequada, seja em um espaço físico adequado para a equipe técnica prestar os atendimentos e o trabalho em grupo, seja na questão da capacitação dos profissionais sobre as demandas atendidas, o objetivo real da Política de Assistência Social, e até mesmo na questão de falta de funcionários.

Portanto, cabe a gestão desse serviço no município, observar as orientações da NOB-RH/SUAS (Resolução n° 269/2006 do CNAS), que estabelece os padrões arquitetônicos para a realização deste serviço, a capacitação continuada dos trabalhadores do SUAS e a equipe mínima para atuar nesta área. Ressaltando que nas falas dos entrevistados, não encontram-se totalmente de acordo com essa legislação.

Na categoria **Ação mais importante do CREAS, E1** refere-se ao trabalho de acompanhamento com as famílias, do fortalecimento dos vínculos familiares como a mais importante ação. E **E2** também se refere a este acompanhamento como sendo o mais importante e complementa que além do acompanhamento e dos encaminhamentos, a satisfação profissional em perceber que a família começa a corresponder as propostas:

E1: *“eu vejo assim, esse trabalho com a família como sendo algo muito importante, da gente reforçar essa questão dos vínculos mesmo. Porque as vezes é uma pessoa que apresenta um direito violado e tem toda uma constituição familiar, de que maneira que ela tá organizada, é importante trabalhar então com o fortalecimento do vínculo com essa família.”*

E2: *“eu acho que a ação mais importante é quando você faz os encaminhamentos certos e você vê que a família começa a responde...”*

Já **E4** enfatiza o atendimento de sua demanda, o idoso, como sendo a mais importante e que há satisfação quando os encaminhamentos e ao atendimento a essa demanda são bem sucedidos: *“posso fala pela minha ação, então o que eu vejo assim que é mais voltado pra situações de direitos violados do idoso”*.

E **E3** expressa sua opinião como ação mais importante o acolhimento da família quando chega ao CREAS: *“quando você chega, a forma como você é acolhido, isso é importante, porque toda pessoa que procura os serviços do CREAS,*

tá numa situação que precisa dum apoio, dum aconselhamento, duma orientação, até de um encaminhamento. Então, a porta de entrada do CREAS é de suma importância.”

Se notarmos, a opinião de **E3** vai de encontro com a opinião dos usuários entrevistados e já analisados anteriormente, a técnica vê como sendo importante e os usuários expressam em suas falas que esse serviço realmente vem acontecendo.

Quanto a categoria **Melhorias, E1**, afirma que a questão de estrutura pra equipe técnica é precária, a recepção para os acolhimento das família, a sala para atendimento individual, a sala para reuniões e que a equipe de trabalho precisa se adequar na melhoria do atendimento das demandas, no registro dos atendimentos e na elaboração do Plano Individual de Atendimento de cada usuário do serviço, como realmente preconiza a legislação vigente:

“a nossa estrutura de trabalho está bastante, um tanto quanto precária ainda, em relação a questão de espaço, mesmo no espaço de acolhida e de referência para essas famílias, a gente num tem um espaço adequado duma escuta, o próprio espaço em relação a questão de reuniões, a gente ainda tem algo, mas assim, acho improvisado, então, isso dificulta aí um pouco o trabalho. É um trabalho que ainda está se ingrenando, eu acho assim que tem muita coisa pra melhorar, na questão do entendimento do trabalho, de todas as famílias que estão no CREAS tem plano, por demanda, certinho, o planejamento ali de trabalho né, de seguir isso a risca, ainda tem muita coisa pra melhorar...”

Quando essa entrevistada se refere a questão de “demanda”, expressa que os grupos e o atendimento de cada técnico tem que ser separados por afinidade de violação de direitos, ou seja, adolescentes vítimas de algum tipo de violência seriam um tipo de demanda, idosos vitimas de violência seria outro tipo de demanda, e assim por diante.

Quanto a **E2** também faz uma mesma observação que **E1** quanto as melhorias: *“eu acho que precisa melhora a estrutura aqui... por hora eu acho que é a estrutura melhorar. Porque, assim, como um todo, to bem satisfeita com a equipe, acho que tá bem legal.”*

Da mesma forma, **E3**, também expressa sua opinião com a relação a melhoria do espaço físico para equipe técnica e para o trabalho com as famílias: *“o espaço poderia melhorar, temos um espaço hoje, mas ele é muito mal distribuído. Eu gosto de trabalhar com famílias, eu gosto de fazer grupo de famílias, sabe, só*

que nossa sala já ficou pequeno. O grupo com famílias que é quinzenalmente e o acompanhamento psicossocial é importante e precisa de espaço adequado.” Nota-se que a questão do “espaço mal distribuído” quer expressar que o espaço estrutural é pequeno, que a sala para atendimento das famílias fica num corredor de passagem de funcionários e a sala da equipe técnica não pode contemplar equipamentos como mesas maiores, pois não há espaço.

Referindo-se a esta categoria, **E4** expressa preocupação com as dificuldades de encaminhamento e do comprometimento das outras secretarias com os usuários, pois acredita que se os idosos, demanda que **E4** acompanha, fossem bem atendidos no quesito saúde e habitação, muitas violações de direitos seriam evitadas: *“eu acho assim de a gente não ter mesmo recursos, de ter equipamentos pra tá fazendo encaminhamentos dessa demanda, principalmente de idoso. Maior comprometimento das demais secretarias, eu acho que facilitaria bastante, principalmente da saúde, que as vezes o idoso mora com alguém, sofre violação em função daquela pessoa ter comprometimento mental ou as vezes a família não quer assumir, em função dos problemas de saúde daquele idoso.”*

Quanto a categoria **Sugestões**, **E1** destacou a necessidade de mais recursos humanos, no que diz respeito a motorista e educador social, pelo fato da necessidade de realização de visitas domiciliares, da busca ativa e da abordagem social a indivíduos em situação de rua, além da necessidade da implantação real do trabalho social de pessoas em situação de rua: *“eu vejo assim, a falta de ter um educador, esse auxílio ainda que seria muito importante nas buscas ativas que a gente tem que fazer, a questão de situação de rua que é algo que, embora está se pensando e se planejando, mas ainda não tem nada concreto em relação a isso. Uma questão que a gente acaba tendo dificuldade é relacionada ao nosso transporte, isso assim, tem prejudicado muito o nosso trabalho, aí a gente tem muita demanda, tem as profissionais, o motorista não tá conseguindo supri a nossa necessidade de atendimento desse contato efetivo com as famílias.”*

Já **E2** sugere a mudança deste serviço para o prédio de traz que possui mais espaço, só necessitando de algumas adequações e que assim este poderia comportar a demanda de atendimento do serviço: *“ah, eu sugiro o prédio de traz ali, teria que adequar, ficaria bem legal.”*

Quanto a **E3**, a sugestão também foi com relação ao espaço e também relacionado a possibilidade de capacitação continuada: *“do espaço e capacitação específica conforme as demandas.”*

E4 enfatiza a continuidade do trabalho com a população de rua que já se iniciou: *“acho que muita coisa tem que ser melhorada, mas principalmente agora com a população de rua né, que nós vamos fazer um trabalho, um projeto, daí fazer a aplicação dum questionário, fazer o diagnóstico, o perfil da população em situação de rua pra poder daí desenvolver algum tipo de ação.”*

Diante do que foi exposto pelos entrevistados, denota-se que o serviço prestado pelo CREAS tem sido desenvolvido, porém, há melhorias que precisam ser feitas e que constam como normativas do CNAS (Conselho Nacional de Assistência Social) para o seu regular funcionamento. As melhorias a serem observadas constam tanto na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (Resolução nº 109/2009 do CNAS) e na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS Resolução nº 369/2006 do CNAS). Acredita-se que se o serviço corresponder a essas melhorias e realizar as modificações necessárias, poderá ter a Política Municipal de Assistência Social como verdadeiro “direito do cidadão e dever do Estado.” (Constituição de 88).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa oportunizou reflexões a respeito das Políticas Públicas na atual realidade brasileira, principalmente a Política de Assistência Social. Política esta ainda que teve a sua implantação um tanto quanto nova, pois observou-se que a nível de Brasil, muitos estados e cidades ainda estão em processo de adesão e implantação, muitos ainda, em processo de conhecimento dessa política. Ainda assim, o enriquecimento do estudo também se deve ao fato de que historicamente a Assistência Social era administrada e planejada de forma meramente assistencialista, sem objetivos bem definidos e formas de gestão que pudessem trazer à população o seu real sentido enquanto ação do Estado.

Percebeu-se que a criação do Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome, juntamente com o Conselho Nacional de Assistência Social estabeleceram uma Política com ação técnica-operacional nas formas de gestão, com responsabilização das 3 esferas de governo, trazendo suporte adequado na sua execução. A descentralização dos serviços para o nível municipal faz com que a responsabilidade do gestor municipal seja o de conhecer a realidade da população que essa política abrange e traçar metas para a efetivação dos objetivos e diretrizes da Assistência Social.

Quanto a realidade do município de Telêmaco Borba, percebeu-se que a adesão ao SUAS, em se tratando da descentralização dos serviços a nível municipal, por meio da implantação de equipamentos como os CRAS e CREAS ocorreu numa forma mais tardia do que em outros municípios paranaenses, o que de certa forma, causou um atraso na evolução da Política de Assistência no município.

Diante disso, foi possível observar que houveram avanços quanto a esta política no município, mesmo que sendo mais tardios do que o exigido pelo governo federal, no que diz respeito aos recursos humanos, atendimento de acordo com as normativas, além da própria visão da população atendida e dos profissionais quanto aos objetivos do Sistema Único de Assistência Social, mais especificamente no CREAS.

Em relação aos serviços prestados no CREAS, o qual teve sua abordagem mais detalhada por meio da caracterização dos serviços e das entrevistas

realizadas, constatou-se por meio das falas da equipe técnica que o serviço vem sendo executado, porém ainda necessita de melhorias no que se refere ao espaço físico adequado, a capacitação continuada dos profissionais para que estes possam executar o serviço da forma que é preconizada pelas normativas federais, além da melhoria do serviço por meio de contratação de recursos humanos que venham a complementar o quadro de funcionários já existentes e que, por consequente, trariam melhoria na qualidade do atendimento e do serviço prestado.

Outro ponto fundamental a se ressaltar é a importância do trabalho em rede, onde cabe a cada Política Pública assumir a sua responsabilidade a nível de município. Não é um trabalho fácil, pois exige empenho, conhecimento aprofundado, responsabilidade e visão crítica dos gestores municipais, tendo em vista que cada Política possui as suas normativas, os seus entraves, e as suas possibilidades, além do diálogo permanente entre os setores dentro do município. Portanto, exige-se um esforço coletivo para que isto possa acontecer, é um desafio trabalhoso, porém, não impossível.

Também é relevante pontuar os resultados obtidos na fala dos usuários do serviço, demonstrando que a equipe técnica vem cumprindo com seu papel no acompanhamento psicossocial e na acolhida desses usuários. Porém, referindo-se aos encaminhamentos e às sugestões para a melhoria, pôde-se observar que não possuem uma opinião segura, um conhecimento dos seus próprios direitos e da forma que deve ser organizada esse serviço, sendo este, um ponto que é de responsabilidade tanto da equipe técnica quanto do poder público, proporcionar à população em geral, por meio de divulgação de informações nos diversos meios disponíveis dos serviços prestados e a forma adequada que eles devem ser prestados, proporcionando assim, possibilidades de elevação da consciência crítica cidadã da população.

Portanto, cabe ao Gestor da Política de Assistência do município, juntamente com suas coordenações, observar os avanços que essa política já teve e definir mecanismos para que as melhorias possam ser realizadas.

Em se tratando dos resultados alcançados, pode-se observar por meio das falas da equipe técnica que houveram realmente avanços com a implantação do serviço, porém, foram destacados pontos importantes a serem melhorados e explorados. Quanto aos usuários, percebeu-se significativa satisfação com o serviço ofertado, porém, observou-se que ainda há necessidade de conscientização da

população com relação a garantia dos seus direitos, que as Políticas Públicas não são um mero “favor” do Estado, mas sim, direito adquirido a partir da Constituição de 88.

Sendo assim, diante do que foi exposto nesse trabalho, pretende-se que este venha contribuir na melhoria do serviço ofertado por meio da Política Municipal de Assistência Social, de uma forma transparente e adequada à população. Além disso, pretende-se que esta pesquisa possa ser fonte e incentivo para futuros trabalhos científicos que poderão contribuir significativamente para a melhoria dos serviços ofertados e a construção de conhecimento.

REFERÊNCIAS

AMARAL, João J. F. **Como fazer uma pesquisa bibliográfica**. Universidade Federal do Ceará, 2007.

ANDRADE, Flavio. **Gestão Pública: Um relato das políticas sociais adotadas nos governos Fernando Henrique Cardoso e Luiz Inácio Lula da Silva**. 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/gestao-publica-um-relato-das-politicas-sociais-adotadas-nos-governos-fernando-henrique-cardoso-e-luiz-inacio-lula-da-silva/47195/>> acesso em 18 de set. 2013.

ANGHER, Joyce A. (org.). **Código Civil, Código de Processo Civil e Constituição Federal**. 3ª. Ed. São Paulo: Rideel, 2003.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social – Resolução nº 169, de 13 de dezembro de 2006 – NOBRH/SUAS. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial>> acesso em 08 de set. 2013.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social – Resolução nº 109/2009 – Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial>> acesso em 08 de set. 2013.

BRASIL. Lei Orgânica da Assistência Social nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (LOAS). Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial>> acesso em 10 de set. 2013

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Portaria nº 442, de 26 de agosto de 2005. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/legislacao2011/portarias/2005/Portaria%20no%20442-%20de%2026%20de%20agosto%20de%202005.pdf>> acesso em 13 de set. 2013.

CARTAXO, Ana M. B. **Estratégias de sobrevivência: A Previdência e o Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

ENGEL, Guido I. **Pesquisa-ação**. Educar: Curitiba, 2000. Disponível em: <http://www.educarevista.ufpr.br/arquivos_16/irineu_engel.pdf> acesso em 20 de dez. 2013.

FALEIROS, Vicente de P. **Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais**. Capacitação em Serviço Social e Política Social. 2000.

IAMAMOTO, Marilda V.; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1983.

IBGE. **Censo Demográfico.** 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/27062003censo.shtm> acesso em 30 de set. 2013.

IPARDES. Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social. **Cadernos Estatísticos do Município de Telêmaco Borba.** Disponível em: <http://www.ipardes.gov.br> acesso em 20 de set 2013.

LÜDKE, Menga e ANDRÉ, Marli E. D. A. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MESTRENER, Maria L. **O Estado entre a Filantropia e Assistência Social.** São Paulo: Cortez, 2001, 320p.

MINAYO, Maria C. de S. **O Desafio do Conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. 2.ed., São Paulo: Hucitec/ Abrasco, 1993.

MINAYO, Maria C. de S. **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. 23. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

PESCE, Lucila. **Estudo de Caso.** São Paulo:PUC/SP, 2000. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/lucilapesce/estudo-de-caso-1254441> acesso em 22 de dez. 2013.

PONCHECK, Dione do R.; WIUTIK, Ilda L. (org.). **Legislação Social:** cidadania, políticas públicas e exercício profissional. Curitiba: CRESS/PR 11ª região, 2006.

RUA, Maria da G. **Políticas públicas.** Florianópolis: CAPES/UAB, 2009.

SANTOS, Maria P. G. dos. **O Estado e os problemas contemporâneos.** UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009.

SOARES, Laura T. R. **Ajuste Neoliberal e desajuste Social na América Latina.** Petrópolis: Vozes, 2001.

SPOSATI, Aldaiza O. **Assistência na trajetória das Políticas Sociais Brasileiras:** Uma questão em análise. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1986.

SPOSATI, Aldaiza O. **Modelo brasileiro de proteção social não contributiva:** concepções fundantes. In Concepção e Gestão da Proteção Social não contributiva no Brasil. Brasília: MDS/UNESCO, 2009.

SPOSATI, Aldaiza O. (Coord). **A Assistência Social no Brasil 1983-1990.** 6. ed. São Paulo: Cortez, 1991.

THIOLLENT, M. **Construção do conhecimento e metodologia de extensão.** In: CBEU CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, 1., 2002, João Pessoa, PB. Anais... João Pessoa, 2002.

TRIPP, David. **Pesquisa-ação**: uma introdução metodológica. Educação e Pesquisa: São Paulo, 2005.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VIANNA, Maria L. T. W. **A emergente temática da política social na bibliografia brasileira**. In: Boletim Informativo Bibliográfico de Ciências Sociais. – ANPOCS, n.28. Rio de Janeiro: Vértice, 1990.

YAZBEK, Maria C. **Classes subalternas e Assistência Social**. São Paulo: Cortez, 1993.

YASBEK, Maria C. **Proteção Social**. São Paulo: Cortez, 2001.

ZANELLA, Liane C. H. **Metodologia de Estudo e de Pesquisa em administração**. Florianópolis: CAPES/UAB, 2009.

ANEXOS

ANEXO A

Questionário aplicado na pesquisa:

- Para a equipe técnica:

Como você avalia o serviço do CREAS? Nota de 1 a 5. Por que?

Qual a ação mais importante? Por que?

O q precisa melhorar? Como?

Gostaria de fornecer alguma sugestão? Qual?

- Para os usuários dos serviços:

O que é o CREAS para você? Por que?

Como é a acolhida no CREAS? Por que?

Como você avalia o acompanhamento social e psicológico? Por que?

Acha importante a reunião de grupo (PAEFI)? Por que?

Como são os encaminhamentos para a rede de serviços (educação, saúde, etc.)?

Por que?

O que você acha que precisa melhorar?

ANEXO B

TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

USUÁRIA 1

O que é o CREAS pra Sra?

É acho que é, tipo, oferece uma ajuda pra família, orientando.

Pq?

A Sra. foi bem acolhida aqui no CREAS? Nota de 1 a 5.

fui, bem acolhida, bem atendida.

E a nota que a Sra. poderia dar?

5

Pq?

Pq a gente vem aqui né, tratam bem a gente.

E o acompanhamento social, psicológico aqui? Poderia dar uma nota de 1 a 5?

5

Pq?

O psicólogo e a assistente social são bem atencioso, tem paciência, né

O que elas tem feito pela Sra?

Que nem esses dia que eu vim conversar com a psicóloga, deu bastante atenção pra mim, porque eu tava bem pra baixo assim né, punhado de coisa com a gente né, cheio de problema, sem serviço, tem 2 filha pra cria sozinha, daí o marido não ajuda né, o ex-marido, daí, incentivando né.

A Sra. acha importante participar das reuniões de grupo?

Acho

Pq?

Incentivo né

Incentivo de que jeito?

Assim, que a gente tem os filhos né. Dão uma explicação assim.

Os encaminhamentos de pra outros serviços, como tem sido pra sra. uma nota de 1 a 5.

5

Acha que precisa mudar algo?

Acho que não, tá bom assim.

USUÁRIA 2

O que é o CREAS pra Sra?

Pra mim eu acho q é uma boa, pra gente fica orientado, aprende a lida com as criança, as criança da APAE né, que é muito dificil a gente lida com eles né. Isso eu acho muito bom, porque eles orientam muito bem a gente.

A Sra. veio pra cá porque?

Para eles me ajudarem nessa luta das criança né. Pq a gente vai ficando sabio, a gente sabe como lida com as criança né. Tem certo dia que a gente sai meio fora da linha né. É muita coisa pra gente resolve sozinha né, corre daqui, corre dali. E as vezes a gente sai meio fora da linha co'as criança né. Então a gente tando aqui junto com eles, eles tão orientando a gente, e a gente vai seguindo mais ou meno, nem

que num vai muito certo, mas vai indo mais ou meno, aprendendo né. Por isso q eu gosto de vim aqui.

Como que é a acolhida aqui?

É muito importante, muito bem vindo, tudo o que chega aqui é com muito carinho q é recebido.

Uma nota de 1 a 4.

Ah, eu dou 5

Pq?

Pq eu acho q é tem muito valor assim as menina, uma conversa delas, o acolhimento q elas chamam a gente tudo alegre, contente, feliz e deixa a gente também alegre, mesmo q a gente teja meio.. meio desanimado nós se anima com elas, eu do 5, tranquilo.

E o acompanhamento que a Sra recebe da assistente social, da psicóloga, que nota que a Sra dá?

10

A Sra gosta então?

Adoro. Adoro porque é uma ajuda muito grande principalmente pra mim né, eu sei, ocê vai me entende né. Eu nunca estudei, nunca entrei numa aula de... nunca peguei num lapis, nada, nunca na vida, né. Então a gente dá graças a Deus dos outros, como diz, orientá a gente, a gente vai guarda na mente da gente aquilo que eles passaram pra gente, né. A gente guarda tem q segui, então num tá fazendo as coisa errado né. Então do nota 10. Eu adoro e fico feliz o dia que me chamam. Só não venho quando eu to doente. A idade da gente puxa né. Até esses dia eu faiei 2 reunião q eu num pude vim.

To saindo daqui muito feliz, muito aliviada muito tranquila.

A Sra. acha importante a reunião?

Eu acho muito importante. É uma orientação muito boa.

Uma orientação que a Sra recebeu ali que foi boa pra Sra?

Sobre o meu filho, o pai das criança né, que ele é muito fechado, assim, quase num gosta de conversa, né. E ele converso mais ou menos com elas. Converso, até que se sorto mais né. Ele num é de conversá cum pessoa estranha assim. Em casa ele... ele canta, ele varre casa, ele faz comida, ele faz café, mas cum outras pessoa estranha ele é fechado, a gente não pode ser assim, tem q conversá cum todo mundo né. Tem q fica conhecido com todo mundo né, se a gente fica fechado, num conversá cum ninguém a gente nunca tem um amigo, uma amiga, de verdade aí né, vive se disviando dos outros, não conversa, não faz amizade. Amizade em primeiro lugar, né, abaixo de Deus, amizade né. Que aí q a gente vai pra frente né. A gente sozinho não é ninguém né. Eu adoro vive no meio do povo, sozinha não gosto de fica não.

E os encaminhamentos pra área da saúde, da educação, uma orientação, a Sra acha que foi bom?

Foi bão, foi muito bão né. Pq ao menos a gente sabe onde q vai leva as criança pra consurta, a gente sabe como que se vira com eles né. Pq sem orientação a gente num tem o q faze. A gente fica na tensão, será q faço isso, será q dá certo, será q não. E sempre q tem uma pessoa pra orienta a gente, a gente vai certinho, sabe q vai ser entendido. Recebi.

A Sra. acha q precisa melhorar alguma coisa?

Não, acho q não, pra mim tá tudo certo, tudo bem. Não tem nada q precise mudar, elas fazem tudo muito bem feito, muito bem explicado, q a gente.

USUÁRIA 3**O que é o CREAS pra Sra?**

Pra mim é uma coisa importante.

Importante porque?

Pq cuida dos de menor e dos adulto também.

Em q sentido assim q cuida?

Sentido... tirando da rua as criança né e botando pra pessoas q tem a possibilidade de cuida.

Como q é a acolhida aqui no CREAS?

Bem acolhida,

Uma nota de 1 a 5?

5

Pq?

Pq eu acho q eu nunca, eu nunca vi é... vocês são umas pessoas bem responsável pra ajuda as pessoas. Tanto as pessoas idosas como as criança.

E o acompanhamento social e psicológico? Uma nota?

5 também

Pq?

Pq eles ensinam as coisa das criança né, como q se reage, como dá a educação.

A Sra acha importante a reunião de grupo aqui?

Eu acho

Pq?

Eu acho importante porque eles dão muitas coisas boa pra gente ouvi né e... sabendo que a gente se... se ouvi deles pra gente faze lá fora como que eles falam pra gente.

A educação né, é... o estudo das criança né... é isso aí...

E os encaminhamentos?

Eu daria 5. Pq isso é a vdd. Pq se num faze isso ai como q vai, como q a criança vai se cria? Se todo os estudo q dá ainda q existe coisas errada. E se num tive estudo?

E o q a Sra acha q precisa melhorar aqui?

Eu acho q nada.

USUÁRIA 4**O que é o CREAS pra Sra?**

É uma, uma participação bem importante na minha vida q foi. Q há 9 anos eu venho sofrendo com meu filho né, e agora depois q eu comecei vim nas reunião né, nas visita. Então pra mim né, é importante, as assistente são bem atenciosa, atende bem né, então eu.

Meu filho é usuário de drogas, era né. Saiu dia 05, ficou 11 meses em U. da Vitória.

Como a Sra. foi acolhida? Nota de 1 a 5.

Ah, eu acho q é nota 5.

Pq eu até tenho conversado... tem mães q tem me procurado sabe... como que... porque meu filho tá muito lindo... todo mundo viu como q ele foi internado sabe...ele num pesava 50kg.. e hoje ele tá com 90kg, com 16 vai pra 17 ano tá com 90kg. Então as pessoa vem me perguntá como q eu consegui esse internamento de 11 meses. Mas foi através daki, com a ajuda né, e do promotor e do Conselho também, senão não teria...

E o acompanhamento social e da psicologa? Nota de 1 a 5.

Eu acho q 5. Eu tenho sido bem atendida. Tenho sido bem orientada como q eu devo agi, no q q eu tenho q muda, as vezes porque eu, quando eu comento sobre a minha vida, assim, sabe, o q eu to sentindo, o q eu passei, eu comento com eles né, com a assistente social e com a psicóloga, então, daí eles me orientam.

A Sra. acha importante a reunião de grupo?

Eu acho.

PQ?

Pq sozinha a gente não consegue né. Eu lidei sozinha, lidei muitas vezes sozinha assim, eu achava, não, eu vou fazer isso porque vai dá certo, mas num tinha orientação de ninguém. Eu fazia... e quando procurei ajuda agora, deu certo.

E os encaminhamentos foram bons?

Foi... aham... Foi, porque eu insisti, a pessoa falava não, eu vo liga tal hora, não ligava, mas eu insistia. Ai ligava era pra mim vim aqui, eu vinha na mesma hora, sabe, então eu... fui bem participativa, porque eles me chamavam eu vinha. Agora eu tive q falta 2 reunião porque eu sofri um acidente em União da Vitória....

Acha q poderia melhorar algo?

Olha, aqui eu acho q tá bom. O q precisava melhorar nessa cidade era uma clinica né. Uma clinica assim, um lugar onde a gente não precisasse né, ir pra fora, né, porque é difícil. Durante esses 11 meses, meu Deus... é difícil.. E quase q eu morri ainda num acidente...

USUÁRIA 5

O q é o CREAS pra Sra?

O CREAS é um... comé q fala... é a assistencia social, dão assistencia q nem no caso da minha menina, o q houve, o problema q houve, não pode fica num ambiente q tenha piá. Ela ainda tá meio impactada com os problema q a gente sofreu, aqui foi o melhor ambiente q encontrei pra gente pode segui em frente e controlá, contornea a situação, até a gente consegui se senti com os pés no chão, nossa pra mim tem sido uma ajuda muito grande.

O problema com a sua menina, qual foi?

Estupro

É apoio muito grande.

Se sentiu bem acolhida aqui? Nota de 1 a 5.

5 né.

Pq?

Ah, pelo carinho das menina, pelo... num tem explicação... você veja bem num lugar onde você tá totalmente abalada... sem se senti com os pés no chão...q nem eu me deparei com esse pessoal aqui né... foram pra mim e pra minha filha um ombro amigo mesmo né, me acolheram com amor, com carinho, me ajudaram, tão me ajudando, q nem agora, eu tive um problema lá na escola, minha filha foi, tá sendo vítima de chantagem de uns coleguinha de escola. Já falei com ela, já automaticamente já me atenderam, já tão me ajudando, já tão tomando providência, então isso pra mim é muito sabe... porque o problema q eu to vivendo hoje, se não tive esse tipo de assistência, você não sabe nem pra onde ir, entendeu... a gente não sabe pra onde ir... porque a gente não sabe se vai pra delegacia, se vai pro conselho, aonde q você vai, se vai pra escola, se vai na casa da mãe dessas outras crianças q fizeram, causaram esse problema e faz um tedel né, grita, fala, xinga, você não sabe o q fazer. E eles aqui já, tipo assim, eu chego aqui posso senti seguro, chega aqui fala q tá passando por isso e isso e eles não, pode dexá q a gente vai né. Pq já tão nesse ramo, então eles já sabem qual que é o caminho pra

toma.

Como a Sra. avalia o acompanhamento social e psicológico? Nota de 1 a 5.

Ah, 5. Eles tem me dado todo apoio, tem me ajudado muito.

O q elas tem falado q tem ajudado mais?

Elas tem dado um ombro amigo, sabe, tem me ouvido. To com um problema eu chego e falo. Elas tão ali, pra me... escuta, entendeu. E me dão uma força, me dão um apoio, sabe. Então pra mim tem sido um ombro muito amigo, sabe.

A Sra. participa da reunião de grupo? Acha importante?

Recente to aqui. Ainda não participei. Acho importante porque tudo é importante na nossa vida. Tudo q você aprende é importante.

Como são os encaminhamentos pra rede de atendimento? Nota de 1 a 5.

Olha, eu tenho sido bem atendida né. Pra mim seria 5.

Alguma coisa poderia melhorar?

do consequencias graves Olha eu, não tenho o que reclamar, melhora sempre existe, mais e mais melhora, toda a melhora é bem vinda, até q eu tenho visto até aqui, tá ótimo. Se pude melhora mais, melhor ainda. As pessoas q tão atualmente aqui, são pessoas q tão no atual cargo q eles tão exercendo, são ótimas profissionais, sabe, porque digamos se você fosse numa entrevista lá no Conselho, se você perguntasse pra mim de 5 a 0, eu daria 0 porque eu fui muito mal atendida, to sofrendo até hoje devido a incompetencia profissional deles, mas eu sei q isso é responsabilidade de nós q deixamos de vota, né, infelizmente.

USUÁRIO 6

O que é o CREAS pro Sr?

Eu venho e dão assistencia.

As vezes eu preciso de alguma cesta, algum mantimento.

Só isso mesmo.

Me dá uma ajuda como eu me acidentei né, me machuquei né, me assartaram, me dá assistência. Perdi meus documento, me robaram tudo. Me dão assistencia só, nos documento q precisa né.

Como o Sr. foi acolhido aqui? Nota de 1 a 5.

Ah, fui recebido bem. 5 né.

Vc acha q foi bem acompanhado? Nota de 1 a 5.

Fui. 5.

Pq?

Deram assistencia. Conversaram. Boa a conversa.

E os encaminhamentos?

Orientaram, deu uma orientação, pedi ajuda né.

O Sr. participa de reunião de grupo aqui?

Não.

Se eu pudesse participa eu vinha né, num posso. Só corre na rua.

Acha q poderia melhorar alguma coisa?

Aqui não. Tinha q te uma ajuda do... Klabin ajuda aí né...

PSICÓLOGA (EQUIPE TÉCNICA)

Como você avalia o serviço do CREAS? Nota de 1 a 5.

Serviços do CREAS. Eu vejo assim, que o CREAS é um órgão embora já está há um

certo tempo de funcionamento, mas eu acho assim q em questão de estrutura mesmo, pra falar não só de espaço, mas da questão de equipe mesmo eu acho q há pouco tempo assim que a gente pode né, coloca que isso tá funcionando de uma maneira mais adequada em relação ao que a política preconiza mesmo. Desde os atendimentos como das... das reuniões, enfim, o trabalho, né, que tem ser realizado. Então assim, em questão, fala do serviço, de equipe, da gente consegui tá se adequando a política acredito que momento, uns 3 seria uma nota, porque tem muita coisa q ainda precisa se melhora em relação a isso.

Pq?

Pq, assim, acho q na verdade, se iniciou com o atendimento de CREAS, alguns serviços eu diria q já eram prestados por outros setores né, então, com a questão, essa reorganização da política de assistência, né, enfim, acho q o município fez uma implantação ainda bastante recente, porque demorou bastante tempo pra implanta o serviço. Durante muito tempo acho q teve , uma postura assim de se reaproveitar profissionais no sentido assim, não havia uma equipe exclusiva voltada pra desenvolver o trabalho, então, acho q assim, esse acumulo de trabalho e profissionais de outros setores, enfim, acho q isso dificulto um pouco pra que esse trabalho ingressasse e assim, fosse desenvolvido como é demanda, a questão da política mesmo, em questão de atendimento. Um pouco talvez até dos próprios técnicos terem essa compreensão de qual que é a demanda, de que tipo de trabalho tem q ser desenvolvido dentro do CREAS, né, até desse entendimento dos setores que encaminham e também, eu acho q não dá pra deixa de coloca, numa questão de gestão mesmo de vê a importância do setor, eu acho q isso é uma coisa que contribui também. Contribuiu digamos assim pra ela né, em relação a essa questão de não. Talvez não tá sendo desenvolvido já há mais tempo como deveria nessa política de atendimento.

Qual é a ação mais importante do CREAS?

Bom, eu vejo que como a gente trabalha, aqui a nossa demanda sempre reforça a questão de violão de direitos e de rompimentos é... não é nem rompimentos específicos, mas de vínculos né, fragilizados entre as questões de familiares nas diferentes, das demandas, desde a criança até a pessoa idosa, passando aí pela mulher, enfim, é.. eu vejo assim esse trabalho com a família como sendo algo muito importante assim da gente reforçar essa questão de.. dos vinculos mesmo, né, dessa situação de rever, porque as vezes é uma pessoa ali que apresenta o direito violado mas toda essa constituição familiar de q maneira q ela tá organizada, né, enfim, em reforça mesmo esse reforçamento de vinculos e tal, trabalhando com ações socioeducativas com as famílias, trazer essas famílias até o CREAS, eu acho importante essa vinda das famílias, assim como, né, a nossa ida até elas nas visitas e tal, mas, é, eu acho q essa ação com as famílias de uma forma continuada e efetiva, porque acho q essa é a nossa proposta assim de trabalha muito efetivamente, por a gente ter até um plano determinado de um período de acompanhamento, né, em q a gente vai trabalha com essa família pra q ela saia dessa situação, né, q ela consiga caminha, vamos dizer assim, né, sozinha, então eu acho isso o mais importante, essa ação mesmo voltada com a família, lógico, q tem uns casos q é com o indivíduo, mas é com a família especificamente.

O q q precisa melhorar? E como?

Pergunta difícil.. hehe... É, bom, então como eu coloquei é.. eu acho q essa questão de como as coisas foram se estruturando eu acho q hoje é, a nossa estrutura de trabalho está bastante, um tanto quanto precaria ainda em relação a questão de espaço mesmo no espaço de acolhida mesmo e de referência pra essas famílias né,

no sentido assim que, embora a gente tenha percebido assim muito assim a procura deles, né, no caso que a gente tá acompanhando e mesmo nos casos novos q estão chegando hoje no CREAS, mas a gente num tem um espaço adequado duma escuta, né, enfim, pra q já chegue, eu digo, a família chegue na recepção e já seja encaminhada pra equipe técnica, né, pra gente pode fazer um atendimento adequado. É... o próprio espaço em relação a questão de reuniões, enfim, ou de ter, né... a gente ainda tem algo, mas assim... acho improvisado, então, isso dificulta aí um pouco o trabalho. É... a questão hoje em relação técnica na verdade, é, a gente tá trabalhando com famílias referenciadas já por técnicos de acordo com demandas, é.. eu acho q isso é ainda um trabalho q ainda tá se ingrenando, eu não posso falar q isso tá né, já sendo desenvolvido na integra até porque por essa questão do entendimento do trabalho, como q ele deve ser feito, então, eu acho assim q tem muita coisa pra melhorar, né, desde a questão de ser redondinho, assim, de todas as famílias q estão no CREAS tem plano, por demanda, certinho, o planejamento ali de trabalho né, de seguir isso mais à risca até eu diria q eu acho importante, porque ainda tem muita coisa pra melhorar nesse sentido.

Gostaria de fornecer alguma sugestão?

Tá, então, assim falando de estrutura, eu coloquei assim q hoje a gente né, tem um quadro de técnicos q tão trabalhando aqui exclusivamente, né, mas, eu vejo assim que... a falta, como a gente já colocou, de ter um educador, assim, esse auxílio ainda q seria muito importante na questão das buscas ativas né que a gente tem q fazer, a questão de um serviço ainda que tá pra ser organizado, enfim, a questão de situação de rua que é algo que, embora está se pensando e se planejando, mas ainda não tem nada concreto em relação a isso. Uma questão assim q a gente acaba tendo muita dificuldade, não sei se entra no teu interesse, mas a questão relacionada ao nosso transporte, ao nosso motorista, isso assim, tem prejudicado muito o nosso trabalho, porque, como eu coloquei desse contato efetivo com as famílias, então assim, aí a gente tá tendo muita demanda né, tem as profissionais e aí, o motorista não tá conseguindo suprir a nossa necessidade de atendimento na divisão, enfim, dum maneira, então a gente tem percebido que isso tem prejudicado muito o nosso trabalho, então é algo assim q precisaria se pensar em melhorar mesmo. Então eu acho assim q a vinda, né, se fosse possível, de um educador, educadora, enfim, pra complementa aí na equipe né, eu acho q seria bem importante, em relação a isso. Questão de gestão, bom, hoje a nossa visão, é logico, é bastante recente, embora quase um ano aí né de mandato, mas assim, a gente tem percebido um certo interesse até uma preocupação em relação, né, um olhar diferenciado em relação aqui a política né, da... da proteção especial, na verdade, da assistência social não só aqui do serviço aqui do CREAS, na verdade, mas também, né, de programas né que estão vinculados ao CREAS, então assim, por exigência também, mas assim, o interesse de querer melhorar e ter melhores condições de recursos humanos, enfim, pra trabalhar. Questão de recursos materiais eu acho q é algo assim q sempre tem algo a melhorar, mas vejo assim como sendo o nosso é... problema, porque a gente né, tem um... brinca até q a estrutura tal, mas a gente tem.. o pessoal tem um computador, tem acesso com impressora, tudo isso, então, assim, de recursos aqui pra que a gente consiga desenvolver eu acho q tá legal quanto a isso, dá pra melhorar, até por usar espaços compartilhados, mas isso daí já entra na questão de estrutura aqui do CREAS, mas eu acho assim que em relação a isso a gente tá até suprido assim né, comparando as vezes com outros, enfim.

ASSISTENTE SOCIAL (EQUIPE TÉCNICA)

Como você avalia o serviço do CREAS? Nota de 1 a 5.

Olha, na verdade assim, eu penso q pelo empenho, das profissionais que estão envolvidas hoje, pela coordenação daqui hoje q eu acho q é uma pessoa muito competente, muito comprometida, é essa a minha opinião sobre a profissional Niama. Todo o trabalho q ela vem desenvolvendo né, q eu acompanhei de perto, né, eu, eu do 5. Mas em relação a por exemplo, a nossa estrutura, é, você sabe aqui da... das deficiências que tem aqui e, eu acho assim q tende a melhora agora até pro você tá, ter uma técnica a frente hoje, eu acho q você vai tá, você tem uma visão diferenciada, então, eu acho q você vai fazer de tudo pras coisas melhorarem, mas assim, a nossa estrutura aqui é precária, né, até em relação assim, por exemplo, um problema da Secretaria, não só do CREAS, essa questão de carro pra fazer visita, tipo, é algo q é precário, você entendeu, as vezes em relação a rede no município, tudo não é relacionado só ao CREAS, a Secretaria como um todo, que as vezes tem certas falhas q eu acho q o CREAS podia tá muito mais atuante, mas assim, por conta da falha q tem na rede acaba, tipo... a questão de encaminhamentos assim, a demanda de abuso por exemplo, que o conselho não encaminha pra nós, q na maioria das vezes é o CT q atende né, e eles não encaminham pro CREAS, a gente podia tá fazendo um trabalho, as vezes chega aqui 6, 7 meses depois o caso, e a gente vai lá e já tem um monte de coisa que poderia ser evitado e num, num, né... depois as vezes fica difícil. E hoje eu acho q assim, a gente tem uma.. uma... na área de recursos humanos assim, a gente tem.. Hã temos a psicóloga né, q antigamente não tinha, então assim, hoje tem várias possibilidades de trabalho, os grupos foram montados, tão caminhando, né... tem os casos ali do pessoal q não adere muito, não frequenta, mas assim, as reuniões tão sendo feitas. Então assim, eu do 5. Eu acho q é nota máxima assim sabe, pro empenho do povo. Daí assim as deficiências eu acho q é na Secretaria como um todo, assim que, e não é só nessa Secretaria né, eu acho q é na prefeitura como um todo e não só aqui em Telêmaco que são as deficiências q tem.

Qual que é ação mais importante do CREAS?

Eu acho q, quando a gente atende uma família, por exemplo, pegando uma demanda assim bem, todas aqui são importante, mas assim, eu acho q é quando, usando o exemplo pra todas as demandas, você atende uma família faz os encaminhamentos necessários e você vê q a família começa a responder, eu acho q é a a ação... eu não sei se eu entendi direito a pergunta, mas assim eu acho q a ação mais importante é quando você consegue encaminha pros lugares certos e tem o insight de vê tipo, a então, é pra cá q vai, enfim, porque as vezes você encaminha a família pra um determinado serviço ali e acaba não dando certo. Você encaminha pro CAPs por exemplo, não deu certo, não foi adiante ou você insere a família no grupo de apoio e a família vem ali, você vê q vem um pouco já não gosta, não continua vindo ou... daí você se frustra... Eu acho q ação mais importante é quando você faz os encaminhamentos certos e você vê q a família começa a responder, então eu acho q é isso... não sei se eu entendi a pergunta.

O q precisa melhorar? Como?

Eu acho q precisa melhorar a estrutura aqui.. Eu ia falar aí precisava de mais um psicólogo, daí eu vo começa a sonhar.... Por hora eu acho q é a estrutura, melhora. Pq assim, no... como um todo assim.. to bem satisfeita assim, com a equipe, tudo, sabe, acho q tá bem legal.

Gostaria de fornecer alguma sugestão?

Ah, eu sugiro ali o prédio ali de traz. Teria q adequa, ficaria bem legal.

ASSISTENTE SOCIAL (EQUIPE TÉCNICA)

Como que você avalia o serviço do CREAS? Nota de 1 a 5.

Desde a sua implantação né? Eu dou um 4.

PQ?

Eu acho assim q, desde a implantação do CREAS no município, ocorreu em 2010, teve grandes avanço, né, não só pros técnico que atua dentro do SUAS, mas também pros nossos usuários, eu acredito nisso. Porém a gente tem q tá se emancipando em algumas áreas dentro do CREAS, né. E, assim, é.. a estrutura pra nós, capacitação pros profissionais, e também até pros, as nossas demanda aqui q nós atendemos... Então assim, eu nem poderia dá 5, porque eu acho assim que, a cada dia a gente tem q gradativamente ir melhorando, nunca vamos ter uma PNAS perfeita, né.. nem o SUAS é... ele vem se aprimorando gradativamente de ano a ano, a mesma coisa é nossa atuação dentro do CREAS. Eu penso dessa forma.

Olha eu não sei, em relação aos nossos usuários, até uma indagação referente a isso, e através dessa indagação uma futura pesquisa pra ve o q q eles tão achando... Então, mas como profissional, eu acho q é... tá sendo de grande valia, né.. os serviços melhoraram, e muitos, é... as pessoas estão sendo contempladas dentro do seus direitos, estão buscando ainda essa... é importante pra nós... tão tendo conhecimento não só dos seus direitos, mas também tem os deveres a serem cumprido né, e dessa forma a gente vai levando ao conhecimento deles através do nosso trabalho, dos acompanhamento, como q é a PAS no nosso município.

Qual q é a ação mais importante?Pq?

Eu penso q não seria só uma ação, seria as ações... Poderia ser assim? Eu acho q a porta de entrada do CREAS é de suma importância sabe, quando você chega, a forma q você é acolhido, isso é importante pra nós. Pq toda pessoa q procura o CREAS, os serviços do CREAS, tá numa situação que precisa dum apoio, dum aconselhamento, duma orientação, até de um encaminhamento, então, a porta de entrada do CREAS é de suma importância. Até através do acolhimento, a equipe do CREAS q tá ali, tem esse olhar, esse aconselha a pessoa quando chega, né, o atendimento, o acolhimento, como você fala, como você orienta, as informações, então eu acho a parte do acolhimento quando a pessoa entra pro atendimento, é muito importante.

O q q precisa melhorar? Como?

Eu acho q seria o... o espaço, poderia melhora. É... nós temos um espaço hoje, mas ele tá , é... o nosso espaço ele é muito.. é.. como q eu vo fala pra você... mal distribuido.. vamos dizer assim... E assim, eu gosto de trabalha com famílias... eu gosto de faze grupo de famílias, sabe, só q a nossa sala já fico pequena, sabe, e assim, trabalho com famílias, o acompanhamento psicossocial, grupo com famílias q é quinzenalmente, é importante, né, o grupo de famílias, a pessoa se apresenta ali pra você, ela se descobre, ela fala coisas q no acompanhamento lá na casa você não sabe, então são troca de experiencia assim, valiosissimas, riquissimas, e o nosso espaço dessas reuniões se torno pequeno. No início eu fiquei muito contente, oba, agora nós temos uma salinha pra faze as reuniões, então, assim, é imporante também quando a família vem e ela vê aquele espaço como seu espaço, se identifica, e a gente poderia torna esse ambiente mais acolhedor, coloca o trabalho q eles vem desenvolvendo exposto ali pra eles, oh, você fez isso, você respondeu aquela indagação desta forma, olha como q é lá oh, como q você está hoje, o q q melhorou, né, quais os avanços em relação a sua pessoa lá na sua família q mudo. Mudo, não mudo.. então vamos senta, vamos reavalia, eu acho assim q é através dos grupo q a gente vai fazendo essas descoberta.

Gostaria de fornecer alguma sugestão?

Do espaço e capacitação específica conforme as demandas.

Eu acredito em avanços, sabe. Eu acredito que, um dia o CREAS vai se reconhecido, sabe, pelo trabalho q ele desenvolve, q ele vai cresce muito, né, acho q a equipe tem isso em mente, né, q, ele pode se torna uma referência na nossa região, né, isso vai depende, não só da equipe, mas do nosso gestor, do nosso Secretário, e eu acredito q a gente pode avança nisso, né, eu acho q, temos q acreditá no nosso trabalho, na nossa equipe.

ASSISTENTE SOCIAL (EQUIPE TÉCNICA)

Como q você avalia o serviço do CREAS? Nota de 1 a 5.

Ahhh... 3... ahh.. porque assim, desde q foi implantado né, o SUAS, eu acho assim q melhora muito porque os serviços foram estruturados, né, tipo teve uma diretriz. Só que, é, eu acho que falta desde o início que nós fossemos assim, capacitadas, preparadas pra assumir os serviços. Pq, a parti do momento, ah, com a criação, com a implantação do SUAS né, vamos supor, vamos ser CRAS e CREAS, ah, você é CRAS, você é CREAS mas é ,assim, não te deram um suporte pra você tá enfrentando, entende. Esses serviços, tipo, então você vai ser responsável por isso, por aquilo, então assim eu achava importante, antes a gente ter esse preparo, entende, a gente tá envolvida, né, se envolve no.. no... assim... nesse novo trabalho, que foi... que era diferente né... Uma nova proposta, uma nova visão né da política de assistência social, então eu acho q a gente não teve esse suporte... eu acho q ainda falta... então a gente foi assim aos poucos se adaptando, conhecendo, e acho q assim, a troca de experiência com outras realidades, né... Mas, eu acho assim q... melhorou bastante.

Qual é ação mais importante do CREAS?

Posso fala pela minha ação. Então o q eu vejo assim, q é mais voltado o meu é mais pra atendimento assim de situações de direitos violados do idoso q antes eu fazia também já esse atendimento, né... mas assim, era mais específico... agora é mais amplo, mas eu digo assim, o q mais...o atendimento q é mais procurado né, é esse... de repente não sei se vem outra pergunta em seguida ou não... Só q a gente também não tem recurso pra atende essa demanda, né... não tem estruturas.. então dentro do q existe a gente vem procurando dá conta desse serviço né. E até porque eu acho assim q a gente tinha q se articula com as demais políticas do municipio pra q a gente consiga ve um retorno da nossa atuação.

O q precisa melhorar? Como?

Eu... como eu já falei... eu acho que ... olha, eu assim... eu acho complicado assim fala o q precisa melhora q, na minha parte você diz ali né... Eu acho assim da gente não ter mesmo recursos, de ter equipamentos pra tá fazendo encaminhamentos dessa demanda, principalmente de idoso. E acho q a partir do momento q a gente tive esse contato, acho q essa... maior comprometimento das demais secretarias, eu acho q facilitaria bastante. Acho q principalmente da saude, tem da habitação também, mas seria mais da saúde, porque muitas situações q vem aqui, q as situações de saude são bem comprometedoras, e eles... tipo assim, as violações geralmente em função de problemas de saúde ou de familiares né, q as vezes o idoso mora com alguém, sofre violação em função daquela pessoa ter comprometimento mental ou as vezes a família não qué assumir, em função dos problemas de saúde daquele idoso.

Gostaria de fornecer alguma sugestão?

Eu gostaria, porque eu acho q tem muita coisa q tem q ser melhorada, q tem q ser criado, né.. e agora acho q com a nossa equipe, q antes faltava uma psicóloga, então eu me sentia muito sozinha, eu assistente social responsável por tudo, então, por mais q tivesse uma coordenadora, q vinha, repassava, então dentro das possibilidades, eram feitos. Então eu vejo assim, você sozinho, você não consegue amplia novos horizontes, você vê, tipo assim, você fica muito restrito naquilo. E daí quando tem uma equipe né... acho q da gente ter reunião, tá levantando essas questões, dificuldades q a gente tem, pra pode melhora né. E a criação, acho q de, de novos equipamentos de... eu acho q... uma coisa q eu achei q foi bom ali da nossa recepção q melhora bastante.. q antes era solto... a pessoa entrava por um lado, pelo outro, e a questão dos registro né... ali é registrado e encaminhado pra nós e a gente dá continuidade. Eu acho q vem sendo o plano de ação mesmo, deste segmento q eu atendo, q é mais voltado pro idoso, porque pro deficiente, pro... e agora a população de rua né, q nós vamos fazer um trabalho, um projeto, daí fazer a aplicação dum questionário, fazer o diagnóstico, o perfil da população em situação de rua pra pode daí desenvolve algum trabalho.