



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

JÉSSYCA DAIANA FIRMINO DE FREITAS

A ATUAÇÃO DOS CREAS REGIONAIS DA PARAÍBA: um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais

JOÃO PESSOA, PB
2017

JÉSSYCA DAIANA FIRMINO DE FREITAS

A ATUAÇÃO DOS CREAS REGIONAIS DA PARAÍBA: um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba em cumprimento às exigências para aquisição do título de Mestre em Serviço Social.

Orientadora: Maria do Socorro de Souza Vieira

JOÃO PESSOA, PB
2017

F866a Freitas, Jéssyca Daiana Firmino de.

A atuação dos CREAS regionais da Paraíba: um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais / Jéssyca Daiana Firmino de Freitas. - João Pessoa, 2017.

157 f.: il. -

Orientadora: Maria do Socorro de Souza Vieira.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/ CCHL

1. Serviço social. 2. CREAS - Paraíba. 3. Assistência social.
4. Políticas sociais. 5. Proteção social. I. Título.

UFPB/BC

CDU: 36(043)

JÉSSYCA DAIANA FIRMINO DE FREITAS

A ATUAÇÃO DOS CREAS REGIONAIS DA PARAÍBA: um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba em cumprimento às exigências para aquisição do título de Mestre em Serviço Social.

Aprovada em: 09, 06 de 2017

BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Maria do Socorro de Souza Vieira

Professora do Curso de Serviço Social e do Programa de Pós Graduação em Serviço Social/UFPB
(Professora Orientadora)

Profa. Dra. Maria de Lourdes Soares

Professora do Curso de Serviço Social e do Programa de Pós Graduação em Serviço Social/UFPB
(Membro Interno)



Prof. Dra. Germana Alves de Menezes

Professora Doutora do Curso de Pedagogia da UEPB
(Membro Externo)

AGRADECIMENTOS

Agradeço e ofereço esta vitória a Deus, pelo dom da vida e pela fé que me permitiu ter coragem diante de obstáculos ao longo dessa jornada acadêmica de pouco mais de dois anos onde se encerra mais uma etapa do meu processo de formação. Deus esteve presente em todos os momentos, guiando meus passos para que concluísse esse estudo. Por isso o meu MUITO OBRIGADA DEUS!

Aos meus pais Francisco e Francisca. Dedico essa vitória a vocês, não apenas por terem me concedido a vida, mas principalmente por terem me ensinado a vivê-la, mãe e pai vocês são exemplos de dignidade, de respeito e de conquistas. Cumpro aqui mais esta etapa na minha vida e espero conseguir novas vitórias junto de vocês e para vocês. Obrigada por existirem, amo vocês eternamente!

Às minhas irmãs Aline e Ana Flávia pelo incentivo, carinho e sorrisos compartilhados. Como também a minha sobrinha Raquel pelo sorriso que me traz em seu rosto de criança revigorando a esperança de acreditar em um amanhã melhor. Amo vocês de paixão!

Ao meu noivo Platiny Anselmo, que esteve comigo durante toda a Graduação e Pós-Graduação, sempre incentivando a tornar-me a pessoa que sou hoje. Obrigada pelo seu amor, pelo companheirismo e pela confiança que sempre transmite. Amo-te amor!

À minha querida e amada orientadora Prof.^a Dr^a Maria do Socorro de Souza Vieira, pelo apoio, compreensão, dedicação e paciência que teve comigo durante os momentos de orientações. Por todos os ensinamentos, pela força e paciência no transcorrer desse mestrado acadêmico, jamais irei esquecê-la. A você tenho muito respeito tanto como ser humano e também como docente, deixo meu muito obrigada por acreditar em mim e por me escolher, estarei sempre à disposição para o que precisar e para pesquisas futuras do GEPAC.

A Prof.^a Dr^a Maria de Lourdes Soares, por aceitar colaborar comigo, examinando a Dissertação. Muito obrigada, deixo-lhe um beijo especial e um grande abraço querida professora, pelos ensinamentos tanto na graduação e pós-graduação, sendo-me como referência nas disciplinas de metodologia da pesquisa, sou muito agradecida!

A Prof.^a Dr^a Germana Alves de Menezes, membro examinador externo onde tive a satisfação de conhecê-la no grupo de pesquisa do GEPAC e que aceitou prontamente participar

da minha banca de mestrado, deixo-lhe a minha gratidão e a minha admiração pela docente e pessoa que és, um grande beijo e um forte abraço!

Aos professores, funcionários e estagiárias do Programa de Pós Graduação em Serviço Social, que, de alguma forma, participaram dessa realização, tirando-me dúvidas e ajudando-me neste percurso de pós-graduanda, deixo o meu muito obrigada!

Aos participantes do grupo de Pesquisa GEPAC por todo aprendizado e trocas de conhecimentos de como se fazer pesquisa em âmbito acadêmico, agradeço à todas (os) pelo companheirismo durante os momentos que passamos juntas (os) e que foram de grande valia para esta pesquisa.

A Prof.^a Dr^a Maria Aparecida Ramos de Menezes que ofereceu condições propícias para a concretização deste trabalho.

A Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano da Paraíba, pela oportunidade de conhecer a prática profissional em âmbito de gestão estadual, sendo para mim uma experiência profissional riquíssima.

A Coordenação Estadual dos CREAS, e a todos profissionais que participaram deste estudo e permitiram reflexões relevantes sobre a Assistência Social. Em especial, a coordenadora estadual Maria Madalena Pessoa Dias pelas contribuições significativas nesse processo.

E às minhas queridas companheiras de turma de mestrado, período de 2015 do Programa de Pós – Graduação em Serviço Social que também fazem parte dessa conquista.

Obrigada a todos(as) que abraçaram este sonho!

O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças, para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar (**IAMAMOTO, 2000**).

RESUMO

O estudo tem como objetivo central analisar a atuação dos CREAS Regionais da Paraíba, a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais no tocante a qualificação dos serviços de média complexidade. A pesquisa caracterizou-se por ser de natureza quali-quantitativa, fundamentada em fontes teóricas de vertente crítico dialético que permite sair da aparência e compreender a essência dos elementos estudados. A metodologia utilizada para a coleta de dados foi a leitura dos documentos disponíveis na SEDH, como também a aplicação de entrevista semi-estruturada com profissionais que atuam na Coordenação Estadual dos CREAS/SEDH e a aplicação de questionário semi-estruturado com os profissionais do atendimento com formação em Serviço Social, mas que exercem a função de Coordenadores nos CREAS regionais do estado. A construção do estudo tem como ponto de partida a trajetória da Assistência Social no Brasil desde ações fundamentadas na filantropia até a sua concretização enquanto política pública, quando passa a ser direito do cidadão e dever do Estado. Analisaremos a proteção social no contexto das políticas sociais no Brasil, destacando os direitos conquistados historicamente pela classe trabalhadora, que, no entanto, estão sendo retirados pelo governo brasileiro vigente. Continuando o debate sobre a Política da Assistência Social, discutiremos a criação do SUAS, onde destaca-se um grande passo na consolidação da Assistência Social enquanto política pública. Destacaremos uma breve discussão sobre a intersectorialidade na política de Assistência Social, vista na perspectiva do trabalho em rede como elemento fundamental para a execução de um trabalho articulado. Utilizamos os dados secundários da SEDH para uma melhor análise das violações de direitos de crianças e adolescentes atendidas e acompanhadas nos CREAS regionais nos três últimos anos, além dos tipos de monitoramento e a forma de como a gestão se utiliza desses procedimentos fundamentais para o funcionamento dos serviços dispostos dentro da Política Pública de Assistência Social. Por fim, aparece a pesquisa e o perfil dos sujeitos participantes, bem como, a análise da atuação dos CREAS Regionais da Paraíba na visão dos profissionais de atendimento e dos gestores estaduais. Constatou-se os tipos de violação de direitos, os encaminhamentos dados pelo CREAS e as ações/atividades desenvolvidas nos CREAS para o fortalecimento da rede e da Política de Assistência Social no Estado da Paraíba. Verificou-se o esforço e comprometimento dos assistentes sociais pesquisados com a formação profissional continuada e permanente. Nota-se a atual realidade da gestão e o comprometimento na realização do acompanhamento aos CREAS regionais, mesmo diante das dificuldades e de outras atividades que lhes são demandadas. Conclui-se que, diante dos resultados do estudo, os assistentes sociais demonstram clareza sobre a sua prática e cotidiano profissional. Contudo, refletimos juntos aos profissionais a sua importância na instituição, na busca da qualidade de atendimento às violações de direitos sofridas pelas famílias e indivíduos.

Palavras chave: Políticas Sociais, Proteção Social, Assistência Social e Serviço Social.

ABSTRACT

The main objective of this study is to analyze the performance of CREAS Regional de Parayba, based on the view of service professionals and state managers regarding the qualification of medium complexity services. The research was characterized by a qualitative and quantitative nature, based on theoretical sources of critical dialectic that allows us to leave the appearance and understand the essence of the studied elements. The methodology used for the data collection was the reading of the documents available in the SEDH, as well as the application of a semi-structured interview with professionals who work in the State Coordination of CREAS/SEDH and the application of a semi-structured questionnaire with the care professionals With training in Social Work, but who perform the function of Coordinators in the CREAS regional of the state. The construction of the study has as a starting point the trajectory of Social Assistance in Brazil from actions based on philanthropy to its concretization as a public policy, when it becomes the citizen's right and the duty of the State. We will analyze social protection in the context of social policies in Brazil, highlighting the rights historically won by the working class, which, however, are being withdrawn by the current Brazilian government. Continuing the debate on Social Assistance Policy, we will discuss the creation of SUAS, where a major step is highlighted in the consolidation of Social Assistance as a public policy. We will highlight a brief discussion on intersectoriality in Social Assistance policy, seen from the perspective of networking as a fundamental element for the execution of an articulated work. We use secondary SEDH data to better analyze violations of rights of children and adolescents served and monitored in regional CREAS in the last three years, as well as the types of monitoring and how management uses these procedures that are fundamental to the functioning of Services provided within the Public Social Assistance Policy. Finally, the research and the profile of the participating subjects appears, as well as the analysis of the CREAS Regional of Parayba in the view of service professionals and state managers. The types of violation of rights, the referrals given by CREAS and the actions / activities developed in CREAS to strengthen the network and the Social Assistance Policy in the State of Paraíba were verified. It was verified the effort and commitment of the social workers surveyed with the continuous and permanent professional formation. Note the current reality of the management and the commitment in the accomplishment of the follow-up to the regional CREAS, even in the face of the difficulties and other activities that are demanded of them. It is concluded that, given the results of the study, social workers demonstrate clarity about their daily practice and professional. However, we reflect together professionals to its importance in the institution, in the search for the quality of care for violations of rights suffered by families and individuals

Keywords: Social Policies, Social Protection, Social Assistance and Social Work.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Cobertura da Proteção Social Especial de Média Complexidade no Estado da Paraíba e seus respectivos municípios vinculados e referenciados	77
Quadro 02 - Dados da violência contra crianças e adolescentes conforme os casos atendidos nos CREAS Regionais nos meses de Janeiro a Dezembro de 2014.....	86
Quadro 03 - Dados da violência contra crianças e adolescentes conforme os casos atendidos nos CREAS Regionais nos meses de Janeiro a Dezembro de 2015.....	87
Quadro 04 - Dados da violência contra crianças e adolescentes conforme os casos atendidos nos CREAS Regionais nos meses de Janeiro a Dezembro de 2016.....	87
Quadro 05 - Área de Especialização dos sujeitos da pesquisa	923
Quadro 06 - Área de Especialização dos Sujeitos da Pesquisa.....	98
Quadro 07 - Instituições com quais os CREAS desenvolvem o trabalho em Rede	119
Quadro 08 - Instituições que realizam encaminhamentos e que recebe encaminhamentos..	119

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo o sexo.....	93
Tabela 02: Distribuição dos coordenadores entrevistados por faixa etária de idade.....	94
Tabela 03: Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo o estado civil.....	95
Tabela 04: Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo crença religiosa.....	95
Tabela 05: Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo renda mensal.....	96
Tabela 06: Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo ano de conclusão da graduação.....	97
Tabela 07: Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo grau de titulação	98
Tabela 08: Distribuição dos coordenadores conforme universidade de formação.....	99
Tabela 09: Distribuição dos coordenadores entrevistados conforme tempo de trabalho nos CREAS	100
Tabela 10: Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo outro vínculo de trabalho	101
Tabela 11: Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo a periodicidade da visita aos municípios vinculados	102

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Expansão das Unidades de CREAS Regionais	78
Gráfico 02: Monitoramento in loco das unidades Regionais em 2014	84
Gráfico 03: Monitoramento in loco das unidades Regionais em 2015.....	85
Gráfico 04: Monitoramento in loco das unidades Regionais em 2016	86
Gráfico 05: Quanto a Sede dos CREAS	106
Gráfico 06: Espaço Físico dos CREAS	111
Gráfico 07: Importância do Território para os CREAS.....	113
Gráfico 08: Presença de Referência e Contra-Referência	114
Gráfico 09: Violações de direitos frequentes	115
Gráfico 10: Motivos das violações de direitos que chegam ao CREAS	120
Gráfico 11: O CREAS desenvolve trabalhos/ações para eliminar a razão das violações	124
Gráfico 12: Os CREAS Respondem as Violações de Direitos.....	126
Gráfico 13: A oferta de Capacitações e formações aos CREAS Regionais	128

LISTA DE MAPAS

Mapa 01: Distribuição dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social no Estado da Paraíba – 2014.....	81
--	----

LISTA DE SIGLAS

BPC - Benefício de Prestação Continuada

PBF - Programa Bolsa Família

BSM - Brasil sem Miséria

CAS - Conselho de Assistência Social

CAP's - Caixas de Aposentadorias e Pensões

CBCISS - Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais

CEAS - Conselho Estadual de Assistência Social

CEDCA - Conselho Estadual da Criança e do Adolescente

CEFESS - Conselho Federal em Serviço Social

CIB - Comissão Intergestora Bipartite

CIT - Comissão Intergestora Tripartite

CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas

CNSS - Conselho Nacional de Serviço Social

CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social

CRAS - Centros de Referência de Assistência Social

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CRESS - Conselho Regional em Serviço Social

EAD - Educação do Ensino a Distância

ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente

FMI - Fundo Monetário Internacional

FNAS - Fundo Nacional de Assistência Social

FGTS - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

FHC - Fernando Henrique Cardoso

FUNABEM - Fundação Nacional de Bem Estar do Menor

FUNDAC - Fundação de Desenvolvimento da Criança e do Adolescente

FUNRURAL - Fundo de Assistência ao Trabalhador Rural

GEAS - Gerência Executiva de Assistência Social

GIPES – Gerência Regional da Caixa Econômica Federal

GOPSB - Gerência Operacional da Proteção Social Básica

GOPSE - Gerência Operacional da Proteção Social Especial

IAP's - Institutos de Aposentadorias e Pensões

ILP's - Instituições de Longa Permanência

LBA- Legião Brasileira de Assistência Social

LGBT - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros

LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social

MEC - Ministério da Educação

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

MDSA - Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário

MPAS - Ministério da Previdência e Assistência Social

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego

NOB - Norma Operacional Básica

PAA - Programa de Aquisição de Alimentos

PB - Paraíba

PB-PREV - Paraíba-Previdência

PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PBF - Programa Bolsa Família

PETI - Programa de Erradicação ao Trabalho Infantil

PIA- Plano Individual de Atendimento

PIS - Programa de Integração Social

PASEP - Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público

PTR - Programa de Transferência de Renda

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PPCAAM - Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte

RH - Recursos Humanos

RMA - Relatório Mensal de Atendimento

RMV - Renda Mensal Vitalícia

SEDH - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano

SENARC - Secretaria Nacional de Renda de Cidadania

SETRAS - Secretaria do Trabalho e Ação Social

SMAS - Secretarias Municipais de Assistência Social

SNAS -Secretaria Nacional de Assistência Social

SEAS - Secretaria Estadual de Assistência Social

SENAES - Secretaria Nacional de Economia Solidária

SESAES - Secretaria Executiva de Segurança Alimentar e Economia Solidária

SINE - Sistema Nacional de Empregos

SISAN - Sistema de Segurança Alimentar e Nutricional

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

ONG's - Organizações não Governamentais

UFPB - Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	19
CAPÍTULO 1. TRAJETÓRIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: DA FILANTROPIA À POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	27
1.1. <i>A Assistência Social no Brasil: historicidade e contradições.....</i>	27
1.2. <i>A Proteção Social no contexto das Políticas Sociais no Brasil.....</i>	34
1.3. <i>A Política de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social.....</i>	43
1.4. <i>A Intersetorialidade e o trabalho em rede na Política de Assistência Social.....</i>	51
CAPÍTULO 2. GESTÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE NA PARAÍBA: análise documental e a visão dos sujeitos da pesquisa	58
2.1. <i>A Pesquisa e os sujeitos participantes</i>	58
2.1.1. <i>A caracterização da Pesquisa.....</i>	59
2.1.2. <i>Os sujeitos da Pesquisa.....</i>	62
2.2. <i>O Estado da Paraíba como território da Política de Assistência Social: aspectos físicos, socioeconômicos e culturais</i>	63
2.3. <i>A Proteção Social Especial na Paraíba: a SEDH campo da pesquisa.....</i>	67
2.3.1. <i>A gestão estadual da Proteção Social Especial de Média Complexidade na Paraíba.....</i>	73
2.4. <i>Monitoramento realizado pelo Estado nos CREAS Regionais da Paraíba</i>	82
2.4.1. <i>Visitas Institucionais “in loco”.....</i>	83
2.4.2. <i>Relatório Mensal de Atendimento dos CREAS Regionais</i>	86
2.5. <i>A gestão dos Processos de Trabalhos nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social.....</i>	88
CAPÍTULO 3. ATUAÇÃO DOS CREAS REGIONAIS DA PARAÍBA NA PERSPECTIVA DOS PROFISSIONAIS E DA GESTÃO ESTADUAL	92
3.1. <i>Os (as) Assistentes Sociais Coordenadores dos CREAS Regionais: Sujeitos da Pesquisa</i>	92
3.2. <i>Atuação dos CREAS Regionais na Paraíba: a percepção dos profissionais e os desafios da Proteção Social.....</i>	103
3.2.1. <i>Violação de direitos e o atendimento do CREAS: avanços e limites da Proteção Social..</i>	103
3.2.2. <i>Articulação da rede socioassistencial e a Intersetorialidade nas políticas sociais.....</i>	115
3.2.3. <i>O CREAS como estratégias de enfrentamento às violações de direitos expressão da questão social.....</i>	123
CONSIDERAÇÕES FINAIS	138
REFERÊNCIAS.....	144
APÊNDICE.....	153
ANEXOS.....	167

INTRODUÇÃO

A presente dissertação “A atuação dos CREAS Regionais da Paraíba: um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais” surge a partir da realização do mestrado acadêmico em Serviço Social pela Universidade Federal da Paraíba - UFPB, como também pela experiência de trabalho como Assistente Social na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano - SEDH, na Gerência da Proteção Social Especial especificamente no setor da Coordenação Estadual dos CREAS entre o período de 2014 e 2015.

A pesquisa tem como objetivo geral analisar a atuação dos CREAS Regionais da Paraíba a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais no tocante a qualificação dos serviços de média complexidade oferecidos em 74 municípios no Estado da Paraíba.

Os objetivos específicos são: compreender a atuação dos CREAS Regionais e da Coordenação Estadual dos CREAS na Paraíba destacando seus avanços e desafios; Realizar levantamento de dados e analisar as informações dos registros dos CREAS Regionais sobre o atendimento e acompanhamento às situações de violação de direitos; Identificar as ações/atividades desenvolvidas nos CREAS para o fortalecimento da Rede e da Política de Assistência Social no Estado da Paraíba; Identificar os principais tipos de violação de direitos e os encaminhamentos dados pelos CREAS.

O estudo tem como principal espaço da pesquisa a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano de uma instituição pública que atua na coordenação da Política de Assistência Social do Estado, a SEDH operacionaliza diversos programas, projetos, serviços e benefícios no combate das desigualdades sociais no Estado, com políticas integradas, estimulando atividades produtivas, promovendo a inserção social, visando à melhoria de qualidade de vida da população em situação de exclusão social, sejam crianças e adolescentes, idosos, pessoa com deficiência, trabalhadores, grupos sociais em geral.

A SEDH executa, no âmbito estadual, a Política Nacional de Assistência Social que é reconhecida desde a Constituição Federal de 1988, como direito do cidadão e dever do Estado. No entanto, para concretizar essa nova concepção e deixar para trás uma longa trajetória forjada pela individualização do sujeito, práticas de caridade, assistencialismo, clientelismo e

benemerência, torna-se necessário uma mudança de cultura. Como afirma Couto (2010) é uma tarefa que cabe a toda a sociedade é preciso reconhecer a desigualdade, o antagonismo de classes e entender que a Assistência Social é um caminho para viabilizar direitos sociais.

Para a concretização da Assistência Social como política pública deve-se reconhecer também a existência e o papel de órgãos das três esferas de governo que devem oferecer a base para a efetivação desta política. No âmbito federal existe a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS) e o Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA). Em nível de Estado existem as Secretarias Estaduais de Assistência Social (SEAS). E nos municípios existem as Secretarias Municipais de Assistência Social (SMAS). Estes órgãos governamentais são responsáveis também, por criar as bases capazes de romper com a cultura do assistencialismo e implementar a cultura do direito à Assistência Social.

Conforme a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), instituída em 2004, a Assistência Social está dividida em dois níveis de proteção: a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial, de Média e Alta Complexidade e busca garantir três tipos de seguranças: a de sobrevivência, a de acolhida e a de convívio ou vivência familiar. Vale salientar que até então estes serviços eram prestados de forma fragmentada e dispersa, neste sentido, com a criação do SUAS, em 2005, a partir da PNAS, pode-se viabilizar uma organização, normatização e padronização dos serviços prestados, inclusive considerando as particularidades regionais e locais.

Discutiremos nesta pesquisa a Proteção Social Especial de Média Complexidade, que tem como objetivo atender as famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. Os serviços deste nível de proteção são desenvolvidos nos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS) unidade que visa à orientação e o convívio sóciofamiliar e comunitário. (PNAS, 2004).

De acordo com a Lei nº 12.435/2011 Art. 6º -C [...] 2º § o CREAS é a unidade pública de abrangência e gestão municipal, estadual ou regional, destinada à prestação de serviços a indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos ou contingência, que demandam intervenções da proteção social especial.

Na Paraíba, em 2017, ano de conclusão da pesquisa, existiam no estado 73 CREAS municipais e 26 Unidades de CREAS Regionais, sendo estas últimas coordenadas diretamente pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano situada na capital João Pessoa, onde desenvolvemos a Pesquisa.

No levantamento de dados, referentes aos primeiros 06 (seis) meses de 2016, observou-se que em algumas regiões existem mais de 01 (um) CREAS regional, foi definido então que o município sede da unidade que possui o maior índice populacional seria o escolhido para compor a amostra.

No entanto, devido à proximidade de alguns municípios que possuem o CREAS Pólo Regional localizado em regiões Geoadministrativas distintas, ficou decidido realizar o estudo com apenas às 10ª Regiões Geoadministrativas, deixando de contemplar apenas (04) quatro regiões, sendo assim, as regiões com os municípios que fizeram parte da pesquisa foram: 1ª região - Lucena, 3ª região - Assunção, 4ª região - Barra de Santa Rosa, 5ª região - Camalaú, 7ª região - Ibiara, 9ª região - São José de Piranhas, 10ª região - Santa Cruz, 11ª região - Manaíra, 12ª região - Salgado de São Félix e 13ª região - Aparecida.

A pesquisa teve como método orientador das investigações e análises o materialismo histórico dialético. Escolheu-se esse método crítico-dialético, uma vez que ele proporciona uma reflexão crítica e totalizante da realidade, procuramos analisar parte das explicações que já existia sobre o objeto de estudo.

Conforme Netto (2011, p. 53), o método implica, pois para Marx, uma determinada posição (perspectiva) do sujeito que pesquisa: aquela em que se põe o pesquisador para, na sua relação com o objeto, extrair dele as suas múltiplas determinações.

Metodologicamente foram colhidos dados qualitativos e quantitativos referentes à pesquisa documental, entrevista, questionário semiestruturado e observação, além de dados secundários do levantamento bibliográfico. O estudo envolveu os três níveis da pesquisa: o exploratório, o descritivo e o explicativo, pois, segundo Gil (1999) são complementares.

Para a coleta de dados, utilizamos um roteiro de entrevista semi-estruturada com duas (02) profissionais (Coordenadora e Assistente Social) da Coordenação Estadual do CREAS, como também, foi aplicado um questionário semi-estruturado, com dez (10) Coordenadores dos CREAS Regionais com formação superior em Serviço Social. Dividimo-los pelas quatorze (14) Regiões Geoadministrativas em que o Estado encontra-se dividido.

As atividades da pesquisa de campo foram realizadas no período de julho a dezembro de 2016, compreendendo em **04 etapas**:

1º Etapa: A partir de uma reunião realizada com a Coordenação da Gerência da Proteção Social Especial e a Coordenação Estadual dos CREAS situada no 2º andar, na sala 202 do mesmo prédio da SEDH para apresentação da referida pesquisa, onde foram esclarecidos o objetivo geral, os objetivos específicos, além da metodologia proposta. Para posteriormente aplicarmos os referidos questionários semiestruturados;

2º Etapa: Nesta etapa aplicamos a entrevista semi-estruturada com as técnicas de referência da Coordenação Estadual dos CREAS (Coordenadora e Assistente Social), onde nos proporcionou refletir aspectos que devem ser reforçados, como os problemas enfrentados pelos profissionais na Instituição, as formas de monitoramento, as principais violações de direitos atendidas/acompanhadas pelos CREAS, a rede de proteção, analisando dessa forma, possibilidades de ações que amenizem/reduzam essas violações;

3º Etapa: Nesta etapa aplicamos os questionários semi-estruturado com os (as) Coordenadores dos CREAS Regionais com formação em Serviço Social, a fim de identificar suas concepções e sua intervenção profissional realizada junto à equipe na Instituição, para que possamos compreender a atuação do CREAS Regional, destacando os avanços e desafios no cotidiano de trabalho. Com isso, trabalhamos as principais expressões da questão social, com ênfase ao nível de conhecimento dos técnicos sobre a temática de violação de direitos e a rede de serviços intersetorial do Estado da Paraíba- PB;

4º Etapa: Nesta etapa colhemos os dados documentais na SEDH – CREAS/PB através dos Relatórios Mensais de Atendimento – RMA e os Relatórios descritivos que são enviados pelos CREAS mensalmente à Coordenação Estadual, a fim de sabermos como anda o quantitativo dos atendimentos e as atividades desenvolvidas na instituição. Com isto, podemos discorrer sobre as diversas temáticas que envolvem o atendimento da Instituição, como as principais violações de direitos atendidas/acompanhadas, a rede intersetorial, as ações/mobilizações desempenhadas pela equipe multiprofissional, como também, os avanços e desafios abordados pela equipe multiprofissional.

É sabido que os casos de violações de direitos atendidos nos CREAS se apresentam das mais variadas formas: violência física, psicológica, moral, patrimonial, negligência, abandono, abuso sexual, exploração sexual, bullying, homofobia, dentre outras que atingem a família e/ou indivíduo. Portanto, para acessar o CREAS não precisa comprovação de renda ou outro critério similar, a única exigência é que a família ou indivíduo esteja com seu direito violado. Assim, é

uma unidade pública que pode ser frequentada por toda população que almeje atendimento e acompanhamento às violações de direitos sofridas.

Destaca-se a importância do Assistente Social no CREAS, pois constitui um dos princípios fundamentais da profissão de Serviço Social, a defesa e o aprofundamento da democracia, ampliação e consolidação da cidadania que assegure o acesso aos direitos no âmbito desta instituição.

De acordo com o artigo 5º do Código de Ética do Assistente Social, é dever do Assistente Social nas suas relações com os usuários, garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrários aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste Código. Como também, de acordo com os artigos 15º e 16º é imprescindível à manutenção do sigilo profissional mediante as problemáticas demandadas pelo usuário, para que se estabeleça uma relação de confiança entre o usuário do SUAS e o assistente social

Os usuários que procuram os CREAS são em sua maioria caracterizados por, mulheres, homens, crianças, adolescentes, idosos, público LGBT, são pessoas atingidas pelas expressões da questão social e em um sistema de desigualdade, onde são constantes as violações de direitos, como: negligência, violência física, violência psicológica, violência sexual, abuso e/ou exploração sexual, trabalho infantil, afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida protetiva, população em situação de rua, abandono, discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia, entre outros. Estes usuários recorrem aos serviços dos CREAS em busca de respostas a estas situações vivenciadas em suas relações pessoais e sociais.

Para efetivar as atividades nos CREAS Regionais, os profissionais se utilizam dos seguintes instrumentais e técnicas: Prontuário SUAS, Visita domiciliar e institucional, planejamento (equipe Inter profissional), articulação intra e extra institucional, anamnese, orientações, Plano Individual de Atendimento – PIA, reuniões de equipe e para estudos de casos, entrevistas, relatórios, entre outros. Os profissionais também participam de capacitações e formações realizadas pela SEDH e por outras instituições da rede intersetorial, onde realizam palestras e também promovem ações educativas em parceria com outras políticas, como a saúde, educação e etc.

Enfim, considerando a responsabilidade dos profissionais em tentar responder às demandas advindas das expressões da questão social, que chegam as unidades através das violações de direitos, o intuito da pesquisa é levá-los a se auto reconhecerem como agentes de transformação da realidade dos sujeitos atendidos/acompanhados pelos CREAS. No estudo, buscamos promover um trabalho que propiciasse aos sujeitos da pesquisa uma reflexão sobre a análise da atuação dos CREAS no tocante a qualificação dos serviços de média complexidade, referente à Política de Assistência Social na Paraíba.

Prosseguindo na concretização desse estudo, procuramos estruturar este trabalho para melhor compreensão do tema analisado, dividindo-o em três capítulos:

No primeiro capítulo faremos uma breve reflexão teórica sobre a trajetória da Assistência Social no Brasil, desde a filantropia até a Política Nacional de Assistência Social. Enfatizaremos a fase neoliberal, como essa fase capitalista minimiza a ação pública estatal no que se refere aos serviços e políticas sociais, visto que, o neoliberalismo torna as políticas sociais seletivas e focalizadas dificultando a atuação profissional do Serviço Social. Desse modo, sua intervenção se pauta no imediatismo das demandas e individualização dos usuários do serviço, quebrando o comprometimento com a garantia e ampliação dos direitos.

Ainda no primeiro capítulo destacaremos a proteção social no contexto das políticas sociais no Brasil, com ênfase em alguns acontecimentos históricos no decorrer dos anos até o cenário vigente no contexto de crise e desmonte dos direitos sociais para em seguida adentrarmos na política de Assistência Social, enquanto política pública, pós constituição e a implantação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, analisando-o historicamente.

Destacaremos a intersectorialidade na perspectiva de um trabalho em rede. Na perspectiva de articulação entre as políticas públicas, por meio de desenvolvimento de ações conjuntas destinadas a proteção básica ou especial e ao enfrentamento das desigualdades sociais identificadas nas distintas áreas. Supõe a implementação de programas e serviços integrados e a superação da fragmentação da atenção pública às necessidades sociais da população (COUTO, YAZBEK, RAICHELIS, 2010, p. 30).

O segundo capítulo tem por objetivo apresentar o Estado da Paraíba enquanto território da política de Assistência Social, destacando seus aspectos físicos, socioeconômicos e culturais, apresentando em seguida, o cenário da pesquisa que é a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano – SEDH, destacando o seu surgimento, sua estrutura de funcionamento, dando ênfase à

Gerência da Proteção Social Especial de Média Complexidade e a atuação da Coordenação Estadual dos CREAS na instituição junto a equipe interdisciplinar que compõe e as demandas dirigidas.

É abordada a transição do Programa SENTINELA para implantação dos CREAS no Brasil. Abordaremos aspectos mais particularmente relacionados à competência do CREAS de gestão dos processos de trabalho, incluindo dentre outros aspectos, a coordenação dos recursos humanos e do trabalho em equipe interdisciplinar, bem como o uso dos instrumentais técnico-operativos essenciais para subsidiar e consolidar a prática do assistente social nesta área.

Ainda no capítulo dois é dado início à análise da pesquisa, onde apresentamos alguns dados secundários fornecidos pela Instituição, através dos relatórios estatísticos, como também, trazemos o olhar da gestão estadual através dos depoimentos de duas Assistentes Sociais, participantes da pesquisa, estando uma delas na função de coordenadora estadual dos CREAS. Através das falas das profissionais da gestão analisaremos o espaço de trabalho ocupado por elas, que no entanto, reconhecem bem a realidade institucional contribuindo assim para a realização dessa pesquisa.

E, no terceiro e último capítulo apresentamos a pesquisa e o perfil dos demais sujeitos da pesquisa, sendo estes, profissionais de Serviço Social que atuam nos CREAS Regionais, em seguida trazemos os resultados obtidos durante a pesquisa, que tem por objetivo analisar e avaliar a atuação dos CREAS Regionais, visto que esse profissional tem como objeto de ação, atuar nas expressões da questão social intervindo na viabilização de direitos desses usuários que chegam às unidades com seus direitos violados. Como também, a percepção da gestão estadual dos CREAS, destacando os avanços e desafios na perspectiva desses profissionais, para a concretização da Política de Assistência Social na Paraíba.

Os subtemas que serão categorias de análise no capítulo, a partir das falas das entrevistadas foram: Violação de direitos e o atendimento do CREAS: avanços e limites da proteção social; Articulação da rede socioassistencial e a intersetorialidade nas políticas sociais; e por fim, o CREAS enquanto estratégias de enfrentamento às violações de direitos, expressão da questão social.

O contato com a dinâmica institucional, com os profissionais da SEDH, aguçou nossa vontade de conhecer e intervir, através das entrevistas e questionários aplicados com os profissionais do atendimento e os gestores estaduais, onde trabalhamos questões, a fim de

possibilitar um maior conhecimento da realidade institucional tanto na operacionalização, quanto na execução, contribuindo para a melhoria dos serviços e atendimentos prestados à população.

Ao término deste estudo, têm-se as considerações finais. Porém, entendendo que esse debate não se esgota, nem no âmbito acadêmico nem tampouco no âmbito da gestão das políticas públicas. Contudo, dado os limites de uma dissertação de mestrado. Destaca-se ainda que o produto desse trabalho deve servir de fonte de pesquisa para estudantes e profissionais de Serviço Social que tenham interesse em estudar e/ou atuar na área da Política de Assistência Social, mais especificamente, no nível da Proteção Social Especial de Média Complexidade.

CAPÍTULO 1

TRAJETÓRIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: DA FILANTROPIA À POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Neste primeiro capítulo abordaremos a Assistência Social no Brasil, destacando o seu percurso histórico, trajetórias e desafios, até a condição de política pública, formadora do tripé da seguridade social, juntamente com a saúde e a previdência. Compreendemos um pouco as mudanças que ocorreram com a política de assistência social muito embora seja importante esclarecer que esta política social é espaço de prática de diversos profissionais como Assistentes Sociais, psicólogos, advogados, educadores, entre outros. Também discutiremos no capítulo sobre a proteção social no contexto das políticas sociais no Brasil, a criação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Por fim, destacaremos o trabalho em rede e o princípio da intersetorialidade enquanto instrumento de gestão e participação das demais políticas públicas.

1.1. A Assistência Social no Brasil: historicidade e contradições

Desde os primórdios da humanidade a assistência social era vista como uma prática de assistencialismo aos pobres, doentes, imigrantes, crianças e idosos. Contudo, era uma assistência fundamentada na filantropia e na benemerência da Igreja e de alguns grupos específicos da sociedade. A pobreza era caracterizada como fatalidade e não como expressão da questão social advinda da contradição entre capital e trabalho. As ações assistenciais registram um longo percurso na história da filantropia notadamente no decorrer do século XIX, quando o recolhimento institucional era a principal medida assistencial.

Durante este período, as obras sociais tratavam de recolher parcela da população pauperizada das ruas, praças, logradouros, abrigando-as em suas instalações. Não havia quaisquer preocupações preventivas, mas tão somente beneficentes e caritativas. Este momento da história da filantropia parece se limitar a uma questão de organização do espaço físico pois, à medida que os prédios se tornavam superlotados, a solução que se apresenta às obras sociais era a transferência de instalações. Não prevalecia, contudo, a preocupação em separar, hierarquizar e classificar, segundo padrões arquitetônicos, os diversos assistidos sociais. Assistência e repressão confundiam-se (CASTRO; ADORNO, 1985, p. 51).

A primeira entidade no país criada para atender as pessoas desamparadas e pobres foi a Irmandade da Misericórdia, que se instalou na Capitania de São Vicente em 1543. Surgiram

também o Mosteiro de São Bento, a Ordem dos Frades Menores e Franciscanos e a Hospedaria de Imigrantes. Albergues públicos foram criados em 1885, para abrigar em São Paulo imigrantes recém-chegados.

Nesse processo, a igreja católica tem importante papel, por meio de suas irmandades. As esmolas, que eram oficialmente recolhidas, e ações de caridade vão cunhar um modelo caritativo de assistência que recolhia dos ricos e distribuía aos pobres e que mesclava assistência e repressão. Assim, esmola foi a primeira modalidade de assistência social aos pobres no Brasil colonial, seguida das instituições asilares e tutelares (YAZBEK, 2012, p. 295).

No início do Século XX, a pobreza era vista como incapacidade pessoal, objeto da filantropia e benemerência. Aos poucos, com o desenvolvimento da industrialização e urbanização e com a emergência da classe operária e de suas mobilizações e reivindicações de direitos, que se expandem a partir dos anos 1930 e que passam a ser o fator impulsionador de medidas estatais de proteção ao trabalhador e a sua família.

No contexto da década de 1930, no governo de Getúlio Vargas destacamos no país o processo de industrialização, onde acontece uma urbanização desenfreada e a luta da classe trabalhadora por direitos. Diante disso, o Estado precisava, como estratégia de pacificação, de uma profissão que intervisse frente aos efeitos advindos da questão social, entendida como:

Conjunto das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção contraposto a apropriação privada da própria atividade humana- o trabalho-, das condições necessárias à sua realização, assim como os dos seus frutos. É indissociável da emergência do ‘trabalhador livre’, que depende da venda da sua força de trabalho com meio de satisfação de suas necessidades vitais. A questão social expressa, portanto disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade cível e o poder estatal (IAMAMOTO, 2005, p. 16-17).

A partir de então, nas práticas assistenciais, emerge também o Serviço Social emerge como uma profissão em favor do controle da ordem, a fim de harmonizar as relações sociais vigentes. Visto que sua fundamentação era através de princípios humanísticos cristãos, onde as primeiras assistentes sociais eram mulheres, em sua maioria damas da sociedade burguesa, católicas e caridosas, que faziam um trabalho assistencialista.

A partir de 1930 foi criado o Ministério do Trabalho, os Sindicatos passam a ser reconhecido, ocorreu à ampliação das Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAP's), foram criados os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAP's), foi criada a Consolidação das Leis

Trabalhistas (CLT)¹, foi instituído o Sistema S²: Serviço Social da Indústria, Serviço Social do Comércio e Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (COUTO, 2010).

Em julho de 1938, é criado o Conselho Nacional de Serviço Social - CNSS, vinculado ao Ministério de Educação e Saúde, formado por pessoas ligadas à filantropia. O Estado voltou-se um pouco mais aos excluídos do sistema de Previdência Social. O amparo passou a ser dirigido aos que não conseguiam garantir a sua sobrevivência. Foi nessa época que o governo criou também a Legião Brasileira de Assistência Social – LBA.

Os dois órgãos formados por pessoas de indicação do governo, ao Conselho cabia avaliar os pedidos de auxílio e enviá-los para os Ministérios da Saúde e Educação. O valor do repasse financeiro era decidido pelo Governo Federal sem quaisquer controle social. Entretanto, a LBA passou também a atender os mais empobrecidos. Primeira instituição de assistência com abrangência nacional, a LBA reproduziu na esfera pública o modelo assistencialista que já acontecia no campo não governamental, reforçando os laços de dependência dos mais vulneráveis.

Em outubro de 1942, a legião campanhista se torna uma sociedade civil de finalidades não econômica, voltadas para “congregar as organizações de boa vontade”. Aqui a assistência social como ação social é ato de vontade e não de direito de cidadania. Do apoio a família dos pracinhas, ela vai estender sua ação às famílias da grande massa não previdenciária. Passa a atender as famílias quando da ocorrência de calamidades, trazendo o vínculo emergencial à assistência social (SPOSATI, 2006, p. 20).

Em 1960 aconteceu a aprovação da Lei Orgânica da Previdência Social (LOPS) que universalizou os direitos trabalhistas aos trabalhadores da zona urbana e faria surgir posteriormente o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), dentre outras. “Os avanços nos direitos da classe trabalhadora estavam relacionados ao vínculo empregatício, ou seja, o indivíduo era sujeito de direito desde que pertencesse a um setor relevante da economia, caso contrário, não havia direito” (COUTO, 2010).

Nas décadas de 1960 e 1970, o Brasil passava por uma época de expansão de ações no plano social e com isso, houve uma ampliação dos espaços de prática profissional para o

¹ A Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) dispõem sobre a criação da carteira de trabalho, instituiu jornada diária de oito horas, férias remuneradas, salário-maternidade, criou a área de segurança e a medicina do trabalho. (COUTO, 2010)

² O Sistema “S” buscava organizar o atendimento à saúde da classe trabalhadora e criar sistemas educacionais condizentes com a necessidade do processo de industrialização. (COUTO, 2010)

assistente social, assim como para outros profissionais de diversas áreas de atuação, como modernização da prática, no que diz respeito aos métodos, técnicas e teorias utilizadas anteriormente.

Com o Golpe Militar de 1964, o Brasil vivenciava um período conturbado político, econômico e social, cujo movimento e correlação de forças vieram acentuar a perspectiva modernizadora do Serviço Social, onde esse processo de revisão profissional sofre mudanças significativas para adequar-se ao momento histórico que se apresentava. O Serviço Social deveria apresentar respostas ao enfrentamento da questão social.

Diante do clima repressivo e autoritário, fruto das mudanças políticas da década de 60, os Assistentes Sociais refugiam-se, cada vez mais, em uma discussão dos elementos que supostamente conferem um perfil peculiar à profissão: objeto, objetivos, métodos e procedimentos de intervenção, enfatizando a metodologia profissional (IAMAMOTO, 1997, p. 33).

A assistência, nesse contexto, continua tendo como base a caridade, a benemerência, o patrimonialismo, o clientelismo, enfim, prevalece até a década de 1980, como favor do Estado destinado a população.

A partir do processo de redemocratização do Estado brasileiro e a promulgação Constituição Federal de 1988 que a assistência social recebe, pela primeira vez, a condição de política pública não contributiva, saindo da esfera caritativa para o âmbito do direito. Ela passa a fazer parte do tripé da seguridade social brasileira, juntamente com a política da saúde e da previdência social, integrando a proteção social, que passa a ser ofertada como um direito do cidadão e obrigatoriedade do Estado.

A noção de seguridade supõem 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 (COUTO et al., 2010, p. 55).

Com isso, a questão social passa a ser enfrentada de forma organizada, descentralizada, participativa e, acima de tudo, com o reconhecimento estatal. Esse mesmo instrumento normativo destina os artigos 203 e 204 da Constituição Cidadã para explanar a quem a assistência social deverá contemplar, bem como sua forma de organização e custeio. Conforme expresso abaixo:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I- a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II- o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III- a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV- a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V- a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Art. 204. As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes:

I – descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social;

II – participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis.

Com o objetivo de organizar a nova política da seguridade social e incluí-la na nova matriz de bem-estar brasileira, os artigos 203 e 204 da Constituição Federal foram regulamentados, em 1993, através da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Seus dispositivos estabeleceram princípios, diretrizes, objetivos, programas e projetos para a prestação dos serviços e benefícios ofertados pela política, além do financiamento e gestão nas três esferas estatais.

De acordo com o artigo 1º da LOAS, “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 iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”. Neste sentido, a Assistência Social é uma política pública de proteção social vinculada constitucionalmente ao direito à seguridade social e tem por função expandir o alcance da proteção social pública a todos os cidadãos em situação de risco e vulnerabilidade social.

A Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS, extinguiu o Conselho Nacional de Serviço Social, o CNSS, e instituiu o Conselho Nacional de Assistência Social, o CNAS, a nova instância ficou responsável de fiscalizar a política de Assistência Social, adquiriu formação paritária e caráter deliberativo. Posteriormente a LOAS instituiu, então os conselhos, planos e fundos de assistência social como requisito para garantir o acesso aos recursos da União. Conforme explica em seu artigo:

Art. 30. É condição para os repasses, aos Municípios, aos Estados e ao Distrito Federal, dos recursos de que trata esta lei, a efetiva instituição e funcionamento de: I- Conselho de Assistência Social, de composição paritária entre governo e sociedade civil; II- Fundo de Assistência Social, com orientação e controle dos respectivos Conselhos de Assistência Social; III- Plano de Assistência Social.

Quanto às competências de gestão da Política de Assistência Social, fica instituído que ela será organizada de forma descentralizada e participativa em governo, em que os municípios são responsáveis pela execução e, os Estados, pela coordenação. Já nas instâncias de caráter deliberativos, tais como os Conselhos de Direitos, a composição será paritária, com representantes do governo e da sociedade.

Contudo, no Brasil, o neoliberalismo ganha evidência na década de 1990 no governo FHC, nesse período acontece diversas privatizações pelo estado. O discurso governamental é de minimização estatal e maximização para o capital. O neoliberalismo surge como resposta à crise econômica no modelo de Welfare State (Estado de Bem-Estar Social) em 1970. Ocorreu primeiramente nos Estados Unidos, seguidos da Inglaterra e Chile.

Porém, como no Brasil nunca houve um pleno Welfare State, mas sim uma ampliação das políticas sociais, que acabou sendo prejudicado, já que ainda estávamos implantando as deliberações da constituição de 1988.

Vivenciamos naquela década, e principalmente a partir da instituição do Plano Real, em 1994, algo bastante diferente desse crescimento mal dividido do tão criticado desenvolvimentismo. Houve o desmonte e a destruição numa espécie de reformatação do Estado brasileiro para a adaptação passiva à lógica do capital. Revelou-se, em surpresas, a natureza pragmática, imediatista, submissa e antipopular das classes dominantes brasileiras. E foram medidas que, em alguns setores, fizeram com que o país evoluísse de forma inercial e, em outros, o fizeram permanecer no mesmo lugar ou até mesmo andar para trás (BEHRING; BOSCHETTI, 2008, p. 151-152).

Desse modo, quem de fato acaba sofrendo com tudo isso é realmente a sociedade civil, pois com esse descontrole ampliam-se as desigualdades sociais, desemprego, dentre outras mazelas oriundas do atual estágio do capitalismo. “As políticas sociais são cada vez mais focalizadas, mais descentralizadas, mais privatizadas”. Conforme Iamamoto (2011), as políticas sociais que surgiram para balancear os conflitos sociais, articulando as diversas configurações de reprodução das relações sociais, sendo esta uma forma de mediação, passaram a ser vistas numa perspectiva de focalização na pobreza extrema.

No Brasil nos anos de 1990, o ideário neoliberal é inserido como política econômica, sob perspectiva de um estado mínimo³. Podemos citar como exemplo, o sistema brasileiro de proteção social criado em 1995 e o programa de garantia de renda mínima Lei nº 80101/2001. Nesse período há uma enorme transferência da prestação de serviços para instituição não-estatais. É o chamado terceiro setor, são organizações da sociedade civil que tem título de utilidade pública. Diz Iamamoto que:

São incluídas entidades de natureza as mais variadas, que estabelecem um termo de parceria entre entidades de fins lucrativos de origem diversa estatal e social e de natureza distinta (pública ou privada). Engloba, sob o mesmo título, as tradicionais instituições filantrópicas, o voluntariado e organizações, não governamentais, desde aquelas combativas que emergiram no campo dos movimentos sociais, aquelas com filiações político-ideológica as mais distintas (IAMAMOTO, 2001, p. 25).

Nesse processo as políticas sociais são reestruturadas, sob perspectiva de solidariedade⁴. Há uma despolitização das relações sociais e a questão social é desarticulada do âmbito da esfera pública para filantropia. Particularmente em relação ao trabalho do assistente social, “esse tem sido historicamente um dos agentes profissionais que implementam políticas sociais, especialmente a pública” (IAMAMOTO, 2011, p. 20). Atualmente o profissional não só executa, mas formula e gesta as políticas sociais de acordo com a demanda da instituição.

Na década de 1990 começaram a acontecer as conferências de Assistência Social, elas foram de fundamental importância no processo de democratização da assistência social no Brasil. No ano de 1993 foi realizada a chamada conferência zero que deu grande contribuição para a área. A primeira conferência nacional foi realizada em 1995, no mesmo ano em que a LBA foi extinta junto com o Ministério do Bem-Estar Social. No seu lugar foram criados a Secretaria de Estado de Assistência Social – SEAS e o programa Comunidade Solidária. Conforme Sposati (2013):

Em janeiro de 1995 quando a LBA é extinta e colocado em seu lugar o Conselho da Comunidade Solidária um modelo de gerência social que fortalecia as organizações privadas (marco legal do terceiro setor — criação das OCIPS) através de uma gestão paralela à Secretaria de Assistência Social do MPAS, como a anterior LBA. Essa decisão esgarçou a possibilidade da gestão unitária da proteção social. Foram desenvolvidas diversas propostas de subsídios financeiros à população na forma de bolsa, vales, entre outros, geridos por

³ Pereira afirma: “o conceito de proteção social mínima identifica-se, nas suas origens com um mínimo de renda. Surge na Grã Bretanha, em 1795 sob forma de abono salarial ou rendimento mínimo. Com o neoliberalismo volta-se a defender a identificação dos mínimos sociais”. (PEREIRA, 2002, p. 104).

⁴ Com o apelo à solidariedade a benemerência é valorizada negando a dimensão política dos sujeitos sociais.

diversos ministérios. Foram criados empecilhos para a realização de Conferências Nacionais (SPOSATI, 2013, p. 669).

Nos anos 2000, em termos sociais, para além do agravamento da “questão social”, por vezes naturalizadas pelos Programas de Transferência de Renda (PTR), há o surgimento de novas demandas e novos atores sociais, o que há de repercutir sobre o cotidiano de trabalho dos Assistentes Sociais. Nesse contexto, a partir do ideário neoliberal tem-se a defesa de que as transferências de renda constituem a única maneira rápida de reduzir a pobreza contribuindo para alcançar as pessoas mais pobres das armadilhas da pobreza.

Em 2004 institui-se a PNAS, onde expressa a materialidade do conteúdo da Assistência Social, passando a organizar a oferta de serviços, programas e projetos conforme os níveis de proteção, quais sejam: a proteção social básica e a proteção social especial de média e de alta complexidade. Em 2005 surge o SUAS, descentralizado e participativo, que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira.

No período de 2006 e 2010 assistiu-se à consolidação do Programa Bolsa Família (de transferência de renda), e demais ações focalizadas. A “questão social” no governo Lula – Dilma também foi reduzida ao combate à pobreza extrema e se caracterizou como sendo uma ferramenta de desmonte da proteção social dentro de uma perspectiva universal. Conforme Pereira:

Contudo, em que pese esses avanços, vale conferir a seguinte e paradoxal constatação, que põe em xeque a pretensão neodesenvolvimentista do governo Lula: esse governo melhorou, sim, as condições sociais de muitos brasileiros, mas ao mesmo tempo, melhorou muito mais a remuneração do capital financeiro, industrial e do agronegócio que operam o país. Ou seja, foi no governo Lula que o enfrentamento a pobreza absoluta teve a maior visibilidade política de sua endêmica existência, mas paradoxalmente, isso foi acompanhado da garantia de altos lucros, comparáveis com os mais altos da história recente do Brasil (PEREIRA, 2012, p. 746).

Todavia, pode-se afirmar que a realidade presente é de grande crise econômica, que traz com ela efeitos devastadores para as políticas sociais. Diante disso, após percorrer a trajetória temporal da Assistência Social, dando ênfase na história da sua sistematização enquanto política pública de direito, se faz necessário que compreendamos a proteção social no contexto das políticas sociais no Brasil, destacando seus desafios na atualidade.

1.2. A Proteção Social no contexto das Políticas Sociais no Brasil

A trajetória das políticas sociais e do sistema de proteção social tem sido historicamente um tema muito discutido no Brasil não apenas por especialistas e gestores das políticas públicas,

como também por agentes políticos e sociais. O desenvolvimento das políticas sociais no Brasil é paralelamente uma maneira de acompanhar as alterações que envolvem a história da Questão Social. Pimentel (2012), destaca a existencia de três dimensões fundamentais da “questão social”, quais sejam: 1) sua dimensão material que está na *Lei Geral de Acumulação Capitalista*; 2) sua dimensão política, que é a reação da classe trabalhadora à sua condição de existência e de trabalho; e 3) a intervenção do Estado sobre as expressões da “questão social”, “[...] que depende da fase do desenvolvimento capitalista que este experimenta” (PIMENTEL, 2012, p. 138).

Toda política social implica em direitos dos cidadãos, garantidos pelo Estado com a distribuição de bens e serviços. Com isso, é compreensível que as políticas sociais sejam resultantes dos diferentes projetos de Estados, sendo estes embasados em ideários específicos. Ou seja, para cada concepção de Estado fundamentado nas ideias que lhes dão sustentação se originam os diversos tipos de políticas sociais, assim como as conquistas de direitos sociais.

A identificação das políticas públicas com os direitos sociais decorre do fato de esses direitos terem como perspectiva a equidade, a justiça social, e permitirem a sociedade exigir atitudes positivas, ativas do Estado para transformar esses valores em realidade. Daí porque no campo de atuação das políticas públicas, a participação do Estado, seja como regulador, seja como provedor ou garantido dos bens públicos como direito é considerada fundamental (BOSCHETTI; BEHRING; SANTOS; MIOTO; 2008, p. 102).

Desta forma, o Estado liberal foi predominantemente o terreno dos direitos civis e políticos; no Estado social legitimaram-se os direitos sociais; e no Estado neoliberal há uma forte desregulamentação dos direitos sociais e retomada dos direitos individuais. Engels (2014), traz sua concepção histórica de Estado:

Como o Estado nasceu da necessidade de conter o antagonismo das classes, e como, ao mesmo tempo, nasceu em meio ao conflito delas, é, por regra geral, o Estado da classe mais poderosa, da classe economicamente dominante, classe que, por intermédio dele, se converte também em classe politicamente dominante e adquire novos meios para a repressão e exploração da classe oprimida. Assim, o Estado antigo, foi sobretudo, o Estado dos senhores de escravos para manter os escravos subjugados; o Estado feudal foi o órgão de que se valeu a nobreza para manter a sujeição dos servos e camponeses dependentes; e o moderno Estado representativo é o instrumento de que serve o capital para explorar o trabalho assalariado (ENGELS, 2014, p. 211).

Na sociedade brasileira convivemos com extremas desigualdades sociais e econômicas, se por um lado encontramos milhões de pessoas vivendo abaixo da linha de pobreza, alguns milhares desfrutam privilégios econômicos e sociais. As más condições de vida, favorecem a exploração do trabalho, por que os indivíduos acabam se submetendo com mais facilidade a

situações adversas em busca de meios imediatos para a subsistência. Numa sociedade em que a dinâmica estrutural é resultado de classes que contendem entre si, novos aspectos conjunturais são formados incessantemente.

Conforme Mészáros (2011), o capital possui um poder totalizador que domina todas as esferas da vida:

A razão principal por que este sistema forçosamente escapa a um significativo controle humano é precisamente o fato de ter, ele próprio surgido no curso da história como uma poderosa - na verdade, até o presente, de longe a mais poderosa - estrutura 'totalizadora' de controle à qual tudo o mais, inclusive seres humanos, deve se ajustar e assim provar sua 'viabilidade produtiva', ou parecer, caso não consiga se adaptar (MÉSZÁROS, 2011, p. 96).

Em determinadas circunstâncias os embates entre capital podem favorecer a classe dos trabalhadores, como produzir efeitos apaziguadores. A chamada Legislação Trabalhista, por exemplo, nada mais é que o efeito de enfrentamento desse tipo. Ao mesmo tempo conquista dos trabalhadores e estratégia de controle do capital. Sem greve e mobilizações, dificilmente teriam aprovados tais leis e conquistas aos trabalhadores. “Observa-se os primórdios da construção de um sistema de proteção social no Brasil em 1923 com a Lei Eloi Chaves, uma legislação precursora de um sistema protetivo na esfera pública” (YAZBEK, 2015, p.11).

Apresentar um breve desenvolvimento histórico das políticas sociais brasileiras desde os anos de 1930 é fundamental para que possamos compreender como está sistematizado o atual formato da proteção social no Brasil. Ao longo do desenvolvimento histórico as contradições entre capital e trabalho refletem a questão social. Isto fica evidente com as transformações que ocorreram em 1930 sob o governo de Getúlio Vargas.

Nesta época a questão social passou por uma radical transformação, deixou de ser apenas caso de polícia para figurar como um verdadeiro problema político. A ameaça dos movimentos operários obrigou a burguesia a intervir incisivamente para apaziguar os conflitos. O Estado, então, instituiu a Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT e a prestação de serviços básicos gratuitos em 1943. O Sistema de Proteção nesse período é seletivo e distante de um padrão universalista.

Em 1983, a CEPAL começou a realizar estudos sobre a seguridade social e suas reformas na região e já tem uma lista substancial de publicações sobre o tema. A América Latina foi pioneira no continente na introdução dos programas iniciais de previdência do seguro social, assim como foi no mundo com relação

às reformas estruturais de tais programas. A ligação é lógica, pois ao desenvolver tais programas mais cedo, também foi a primeira a confrontar problemas financeiros que contribuíram com as reformas. Ao final do ano de 2003, doze países latino-americanos haviam introduzido reformas estruturais de previdência; e, ao final de 2002, 56 milhões de trabalhadores (um terço da força de trabalho na região) estavam filiados aos sistemas previdenciários privados. As reformas estruturais de previdência exerceram influência nos desenhos das políticas de organismos financeiros internacionais e regionais como o Banco Mundial, o FMI e o BID e também constituíram um desafio à OIT e à Associação Internacional de Seguridade Social (AISS). (LAGO, 2007, p. 15).

O marco inicial de constituição de um sistema de proteção social brasileiro situa-se entre as décadas de 1930 e 1943. Esse marco representa que o Estado, foi sempre o principal sujeito na produção do desenvolvimento econômico. Porém, mesmo priorizando o mercado, se constitui também uma fonte de solidariedade social, assumindo o papel de responsável pela promoção do bem-estar social (SILVA; YAZBEK; GIOVANNI, 2007, p. 21).

O período entre 1945-1960 foi marcado por um cenário político em que traz à tona o desenvolvimento lento e seletivo de políticas. Na década de 1960 a desigualdade social se acentua em um clima repressivo e autoritário. Netto (2007) explica que durante o período da ditadura militar houve perdas das liberdades democráticas, censura, autoritarismo, prisões e torturas e com isso a questão social passou a ser enfrentada por meio da repressão, tendo em vista que se fazia necessário controlar os anseios da classe trabalhadora.

A proteção social, durante esse período, foi desenvolvida e fundamentada em torno das contribuições dos trabalhadores, o que reforça o clientelismo no sistema de proteção. São exemplos desses modelos o INPS, em 1967, passou a gerir os acidentes de trabalho, a Previdência Social foi expandida para os trabalhadores rurais, através do FUNRURAL (1971), as empregadas domésticas (1972), os jogadores de futebol e os autônomos (1973) e os ambulantes (1978).

No ano de 1974 foi criada a Renda Mensal Vitalícia - RMV que tinha o intuito de repassar o valor de meio salário mínimo, para as pessoas idosas e inválidos com baixa renda, que tivessem cooperado com no mínimo um ano de Previdência Social. Ainda nesse período houve a criação de poupança compulsória através do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS e posteriormente o PIS/PASEP. Além do Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS) que incluiu no novo sistema a Legião Brasileira de Assistência Social – LBA e a Fundação Nacional de Bem Estar do Menor – FUNABEM.

Esse Sistema de Proteção Social no Brasil se consolidou durante as décadas de 1970 e 1980, durante o período do autoritarismo da ditadura militar, novas relações de forças foram

estabelecidas. A supressão de direitos, maior intensidade do poder discriminatório e o sufocamento dos movimentos sociais marcaram indelevelmente este período. As decisões políticas seguiam imperativamente a via horizontal, não haviam discussões democráticas com os sujeitos sociais. Avanços importantes só seriam sentidos com a redemocratização do país.

A decadência do regime ditatorial aconteceu na década de 80. Neste período se inicia a fase de ruptura com o regime militar. Na sociedade civil agitam-se diversas reivindicações e manifestações políticas e sociais. O processo culminou com a criação de uma nova Constituição Brasileira de 1988, baseada em princípios democráticos e de caráter universalista.

Outra particularidade importante da década de 1980, segundo Mota (2011), foi a redefinição das normas políticas do Estado e a caracterização enquanto Democrático de Direito. Um grande campo de disputa girou em torno da formulação da Constituição de 1988 e os trabalhadores encontravam-se ansiosos por mudanças e conquistas sociais. Houve vários avanços e também permaneceram alguns traços conservadores, no que tange os direitos sociais. É importante destacar as melhorias relacionadas à Seguridade Social.

A Constituição Federal de 1988 em seu artigo 194, define a Seguridade Social como um “conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social”. São objetivos da Seguridade Social:

A universalidade de cobertura e de atendimento; uniformidade e equivalência dos benefícios e dos serviços às populações urbanas e rurais; seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços; irredutibilidade do valor dos benefícios; equidade na forma de participação no custeio; diversidade da base de financiamento; caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com a participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do governo nos órgãos colegiados (Parágrafo Único do artigo 194 da Constituição Federal).

Apesar dos indiscutíveis avanços políticos e sociais engendrados nessa nova fase histórica, as políticas sociais não chegaram a corresponder concretamente às necessidades reais da sociedade. Conforme Behring e Almeida (2008):

A seguridade social, para se realizar como reforma democrática, precisa de um choque de alocação de recursos públicos; que é necessário implementar e radicalizar a perspectiva da reforma democrática do Estado, no sentido de uma articulação forte e racionalizada entre os entes federativos e entre gestores e mecanismos de controle social – os conselhos, os quais precisam ser respeitados na sua função deliberativa, como arena democrática de estabelecimento de

consensos e conflitos – tendo em vista a qualidade dos serviços públicos prestados; os trabalhadores merecem salários melhores e capacitação para o fortalecimento do sentido público e da democracia (BEHRING; ALMEIDA, 2008, p. 171-172).

O projeto neoliberal foi instaurado como modelo econômico na década de 1990 e faz menção à redução do gasto do Estado com as políticas sociais, com ênfase na terceirização, na privatização, e na redução das políticas sociais, tornadas focalizadas e seletivas, sobressaindo no discurso governamental à necessidade de participação da sociedade civil, menos no intuito de ampliar os espaços democráticos e de controle social e mais no sentido de reduzir o papel do Estado.

Os governos pós-ditadura – Collor, Itamar e Fernando Henrique Cardoso – obedeceram fielmente à doutrina neoliberal, na esfera econômica. Por exemplo, privatizaram empresas estatais, entre elas, organizações de caráter estratégico como as companhias telefônicas, de água e de energia. O discurso frequentemente utilizado para legitimar essas iniciativas se baseava na ideia de que levariam o país a modernidade. A intenção não era apenas efetuar reformas estruturais, mas institucionais.

Segundo Pereira (1998), as ações que visavam à estabilização econômica, a reforma tributária, trabalhista e a privatização previdenciária, eram essenciais para os interesses neoliberais. Algumas dessas medidas foram tomadas integralmente, enquanto outras de modo parcial.

As chamadas parcerias solidárias surgiram com a ineficiência do Estado em promover políticas sociais, transferindo para o terceiro setor sua responsabilidade no atendimento às expressões da questão social, onde grupos de voluntários, as ONG's passam a fomentar o bem estar social. Conforme afirma Montaña (2010, p. 227), “o motivo é fundamentalmente político e ideológico”:

[...] retirar e esvaziar a dimensão de direito universal do cidadão em relação a políticas sociais (estatais) de qualidade; criar uma cultura de auto-culpa pelas mazelas que afetam a população, e de auto-ajuda e ajuda-mútua para seu enfrentamento; desonerar o capital de tais responsabilidades, criando, por um lado, uma imagem de transferência de responsabilidades e, por outro, criando, a partir da precarização e focalização (não universalização) da ação social estatal e do “terceiro setor”, uma nova e abundante demanda lucrativa para o setor empresarial (MONTAÑO, 2010, p. 227).

No caso das políticas sociais, o atual padrão de intervenção do Estado nas expressões da “questão social” é fundamentalmente baseado na lógica de mercado. Aqui, este é tido como principal meio de melhorar o bem-estar dos trabalhadores/as, com ações auxiliares do Estado na lógica de “alívio” da extrema pobreza.

Não se nega que a política social é um mecanismo que o Estado utiliza para intervir no controle das contradições que a relação capital-trabalho gera no campo da reprodução e reposição da força de trabalho, ou ainda, que cumpre uma função ideológica na busca do consenso a fim de garantir a relação dominação-subalternidade e, intrinsecamente a esta, função política de alívio, neutralização das tensões existentes nessa relação (SPOSATI; BONETTI; YASBEK; FALCÃO, 1992, p. 33).

Numa conclusão acerca das políticas sociais, afirma Netto (2007, p. 160): “[...] o que se tem na América Latina neoliberal são ações *minimalistas* para enfrentar uma ‘questão social’ *maximizada*”. O autor vai apontar que há a privatização/mercantilização dos serviços para aqueles que podem recorrer e para os segmentos mais pauperizados, há serviços públicos de péssima qualidade.

É de fundamental interesse para a análise, identificar a influência do FMI (Fundo Monetário Internacional) nas políticas desses Governos. O Fundo era o principal credor da dívida externa brasileira, de tal modo, que orientava a administração pública. As políticas sociais eram provisórias, particularizadas e profundamente assistencialistas.

Assim, a tendência geral tem sido a de restrição e redução de direitos, sob o argumento da crise fiscal do Estado, transformando as políticas sociais – a depender das correlações de forças entre as classes sociais e segmentos de classe e do grau de consolidação da democracia e da política social nos países – em ações pontuais e compensatórias direcionadas para os efeitos mais perversos da crise. As possibilidades preventivas e até eventualmente redistributivas tornam-se mais limitadas, prevalecendo o já referido trinômio articulado ao ideário neoliberal para as políticas sociais, qual seja: a privatização, a focalização e a descentralização (BEHRING; BOSCHETTI; 2007, p. 156).

Nesse contexto, a partir do ideário neoliberal tem-se a defesa de que as transferências de renda constituem a única maneira rápida de reduzir a pobreza contribuindo para alcançar as pessoas mais pobres das armadilhas da pobreza.

No governo Lula foi criado o Programa Fome Zero cujo objetivo era extinguir a carência de alimentação nas regiões mais pobres do Brasil, e em seguida foi instituído o Programa Bolsa Família, que converteu o carro chefe da política social do governo. É de posse dessas

contradições que no período de 2006 e 2010 no governo Lula assistiu-se à consolidação do Programa de Transferência de Renda (PTR) Bolsa Família e demais ações focalizadas.

O programa de transferência de renda desenvolvido pelo governo Lula de fato alterou as condições existentes das famílias beneficiadas, retirando-as da pobreza absoluta. Contudo, ao não estar associado a mudanças estruturais, pois os determinantes da pobreza não foram alterados, não impede que novos contingentes nessa situação surjam e nem que essas famílias possam, no médio e longo prazo, viverem sem esses recursos. Apesar do Bolsa Família não constituir um direito, sendo um benefício decorrente de um programa governamental, a rigor não poder ser comparado com as tradicionais políticas assistencialistas, voltadas para seguimentos excluídos “minoritários” que, no falar da literatura, estavam à margem da dinâmica da sociedade (MARQUES; MENDES, 2007, p. 22).

No ano de 2011 teve início à gestão da Presidenta Dilma Rousseff, a primeira mulher a ser designada como Chefe de Estado no Brasil, um dos temas mais evidenciados pelo governo de Dilma é a erradicação da extrema pobreza. Ainda no primeiro ano do seu mandato foi criado o Plano Brasil Sem Miséria - BSM, com o objetivo de eliminar a pobreza extrema em todo o país, por meio da articulação de políticas, programas e ações.

A estratégia a ser utilizada, por esse plano, é a Busca Ativa, ou seja, deverá ser incluídas na ferramenta do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal aquelas famílias de baixa renda para inserção em ações e programas sociais, a exemplo do Programa Bolsa Família – PBF, a implementação do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (SISAN) e diversos outros programas. Localizar, atender e acompanhar essas famílias através dos serviços socioassistenciais é o objetivo principal do referido Plano.

Nesse cenário do capitalismo, as políticas sociais tentam se adequar em meio a diversas dificuldades. Um grande problema hoje em relação às políticas é a seletividade dos recursos públicos, visto que esses são destinados aos mais necessitados deixando uma grande parcela da sociedade descoberta. De acordo com Iamamoto (2001):

A proposta é reduzir despesas (e, em especial, os gastos sociais), diminuir atendimentos, restringir meios financeiros, materiais e humanos para implementação dos projetos. E o assistente social, que é chamado a implementar e viabilizar direitos sociais e os meios de exercê-los, vê-se tolhido em suas ações, que dependem de recursos, condições e meios de trabalho cada vez mais escasso para operar a política e serviços sociais públicos (IAMAMOTO, 2001, p. 20).

No rumo dessas mudanças, observa-se que as necessidades sociais são cada vez mais deixadas de lado, em decorrência da crise fiscal. A ação do Estado é milimetricamente planejada de acordo com a redução das despesas e o déficit público. Com esse quadro há uma elevação das

taxas de juros, liberalização do comércio exterior e concomitantemente o aumento das desigualdades sociais. Segundo Behring e Boschetti (2008), o estado apresenta algumas características cruciais nesse processo são elas:

F) Manutenção de um estado mínimo: Para os liberais, o estado deve assumir o papel “neutro” de legislador e árbitro, e desenvolver apenas ações complementares ao mercado. Sua intervenção deve restringir-se a regular o livre mercado.

G) As políticas sociais estimulam o ócio e o desperdício: Para os liberais, o estado não deve garantir políticas sociais, pois os auxílios sociais contribuem para reproduzir a miséria, desestimulam o interesse pelo trabalho e geram acomodação, o que poderia ser um risco para a sociedade de mercado.

H) A política social deve ser um paliativo: Como na perspectiva liberal, a miséria é insolúvel e alguns indivíduos (crianças, idosos e deficientes) não têm condições de competir no mercado de trabalho, ao estado cabe apenas assegurar assistência mínima a esses segmentos, como um paliativo. A pobreza, para os liberais, deve ser inferior pela caridade privada (BEHRING E BOSCHETTI, 2008, p. 62).

As políticas sociais são colocadas para balancear os conflitos sociais, articulando as diversas configurações de reprodução das relações sociais, sendo esta uma forma de mediação. Então se percebe que as políticas sociais estão dentro da estrutura capitalista, é uma resposta a questão social que tem se manifestado de diversas formas, como: a violência de modo geral, o aumento do sub e do desemprego e das desigualdades sociais, raciais, econômicas e políticas. E o enfrentamento por parte do Estado é feito a partir da centralização dos gastos públicos em programas altamente seletivos e redução dos gastos sociais.

O reconhecimento dos direitos sociais e, sobretudo, sua universalização nos sistemas de proteção social capitalista, seja em forma de bens e serviços, seja em forma de prestações sociais monetárias, possibilitou a melhoria das condições de vida, certa redução das desigualdades sociais e certa distribuição do fundo público. Mas, certamente, não desmercantilizou as relações sociais, que continuam regidas pelas relações capitalistas fundadas na produção socializada e na apropriação privada de seus resultados (BOSCHETTI, 2015, p. 09).

Em Maio de 2016 a Presidenta Dilma Rousseff é destituída de seu cargo através do processo de *Impeachment*⁵, passando a assumir a presidência seu Vice-Presidente Michel Temer. Diante desse quadro político em que nos encontramos podemos perceber algumas arbitrariedades

⁵ Ocorre quando certas autoridades praticam um crime de responsabilidade. Trata-se de uma situação muito grave, na qual a autoridade que comete a infração perde o cargo e sofre sérias consequências, tais como a inabilitação para o exercício de função pública por certo tempo. (V. Artigos 86 e 52 da Constituição Federal).

do governo que assume o poder, como a destituição dos direitos já adquiridos e frutos de lutas sociais, retrocessos e desmontes das políticas de proteção social.

Logo de início é possível destacar como exemplos, o ataque a política de Assistência Social, vimos a perda ou restrição dos direitos constitucionais já adquiridos na Lei Orgânica de Assistência Social (1993), como a descaracterização e fusão entre os Ministérios: Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, com o Ministério do Desenvolvimento Agrário. Formando então o Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário - MDSA.

A focalização do programa Bolsa Família e a criação do Programa Criança Feliz através do decreto de nº 8.869, de 5 de outubro de 2016, onde traz a regressão da política ao voluntariado e ao primeiro damismo na Assistência Social da década de 1930, os cortes de 30% de todos os programas sociais, entre outras medidas de cortes e retrocessos, destaca-se a contrarreforma na Política de Previdência Social, onde foi proposta do governo que assume instituir as novas regras para os contribuintes, estas mudanças estão indo para votação e aprovação no Congresso Nacional, o principal interesse será estimular o mercado da previdência privada, ao invés de eliminar o fictício “déficit da previdência social”.

Este debate estendeu-se na sociedade, tão quanto a proposta da mudança na Política de Educação, com a reforma curricular do Ensino Médio, na ocasião aprovada pelo congresso nacional, que preza a flexibilização da grade curricular e de reforma trabalhista que fere diretamente as conquistas de direitos dos trabalhadores desde 1943, com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

Diante do contexto de crise e regressão de direitos que se apresenta, os desafios de se construir políticas públicas, especialmente no campo da Proteção Social são inúmeros. Conforme Behring (2003 p. 227), “existe uma forte capacidade extrativa do Estado brasileiro, porém que não está voltada para uma intervenção estruturante e para os investimentos sociais, mas para alimentar a elite rentista financeira”. Portanto, é imprescindível mantermos vigilantes, debatendo e lutando por uma maior cobertura e ampliação das políticas sociais para os trabalhadores, e para isso é fundamental o nosso comprometimento com uma emancipação política, humana e igualitária.

1.3. A Política de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social

Conforme vimos anteriormente a Assistência Social passa a ser política pública após um decreto da Constituição Federal de 1988, formando o tripé da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e a Previdência. É nesse sentido que se entende como necessário superar a idéia de que a Proteção Social Pública é assistencialismo. É preciso considerar a Assistência Social como “uma política básica de Seguridade Social, não contributiva, decorrente do reconhecimento da cidadania, para tal, é necessário romper com os mecanismos fisiológicos, clientelísticos e com os personalismos instalados nos procedimentos dos órgãos governamentais” (OLIVEIRA, 2003, p. 21).

Conforme Yazbek (2012), a assistência social como campo de efetivação de direitos emerge como política estratégica, não contributiva, voltada para o enfrentamento da pobreza e para a construção e o provimento dos mínimos sociais de inclusão e para a universalização de direitos, buscando romper com a tradição clientelista e assistencialista que historicamente permeia a área onde sempre foi vista como prática secundária, em geral adstrita às atividades do plantão social, de atenções em emergências e distribuição de auxílios financeiros.

Frente ao processo de organização e expansão da Política de Assistência Social, Mota (2010), destaca “a Assistência Social passa a assumir, para uma parcela significativa da população, a tarefa de ser a política de proteção social e não parte da política de proteção social” (MOTA, 2010, p. 144).

Neste sentido, ainda segundo Mota (2010), a Assistência Social torna-se um mito social, pois em meio à centralidade adquirida dentro da Seguridade Social, ela passa a ser vista como solução para combater a pobreza relativa e enfrentar a desigualdade social. Diante disso, sabemos que mesmo sendo uma política de proteção social de direito, precisa-se estar atrelada e articulada com as demais políticas de Saúde, Previdência, Educação, Geração de Renda, Esporte/lazer, entre outras. Onde, a partir daí, possa abarcar as demandas sociais e propor junto as demais políticas estratégias de combate à pobreza e o enfrentamento as expressões da questão social.

Uma das conquistas obtidas através desta lei foi o Benefício de Prestação Continuada (BPC), que garante 1 (um) salário mínimo mensalmente para idosos e pessoas com deficiência que comprovem não possuir meios de prover a própria subsistência, nem tê-la provida por sua família, contribuindo, assim, para a erradicação da extrema pobreza existente no país.

De acordo com a LOAS, a assistência social deve ser articulada com outras políticas setoriais, seja para universalizar direitos sociais ou para garantir os mínimos sociais necessários à manutenção do cidadão. Com isso, não apenas instituições públicas podem ofertar serviços

assistenciais, mas as entidades/organizações privadas sem fins lucrativos, que estejam registradas nos Conselhos de Assistência Social do território.

No que se refere aos Conselhos de Assistência Social, sua implantação pode significar um impulso na publicização dessa política, na medida em que se consiga deslocar a assistência social do campo da regulação, em que sempre esteve, para a cena pública e que se contemple a definição de regras e critérios públicos, mediadores da relação entre o público-estatal e o público-privado. Sua consolidação como espaço público depende da incorporação de mecanismos *publicizadores*: visibilidade social, representação de interesses coletivos, democratização e cultura pública (RAICHELIS, 2007, p. 44).

O ano de 2003 foi divisor de águas na Política de Assistência Social, a implantação do Sistema Único de Assistência Social, o SUAS, foi a principal deliberação da IV Conferência Nacional de Assistência Social, pois definiu as bases para a implantação de um sistema descentralizado e participativo, consolidando o modo de gestão compartilhada, através do cofinanciamento e da cooperação técnica entre os três entes federativos, estabelecendo a divisão de responsabilidades entre eles, orientando a unidade dos propósitos, respeitando as diversidades regionais e fundamentando os compromissos da PNAS/2004. Seus eixos estruturantes são:

- a) Precedência da gestão pública da política;
- b) Alcance de direitos socioassistenciais pelos usuários;
- c) Matricialidade sóciofamiliar;
- d) Territorialização;
- e) Descentralização político-administrativa;
- f) Financiamento partilhado entre os entes federados;
- g) Fortalecimento da relação democrática entre estado e sociedade civil;
- h) Valorização da presença do controle social;
- i) Participação popular/cidadão usuário;
- j) Qualificação de recursos humanos;
- k) Informação, monitoramento, avaliação e sistematização de resultados.

No percurso da afirmação da assistência no país é consolidada em 2004 a regulamentação da Política Nacional de assistência Social (PNAS), a qual traz como desafio a consolidação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O sistema é regulamentado pelo decreto nº 5.074 de 11 de maio de 2004, sendo regulado posteriormente pela Norma Operacional Básica de 2005, representando um marco para estruturação da política a partir das necessidades socioassistenciais da população.

Em meados de 2004 ocorreram importantes modificações institucionais. O Ministério extraordinário de Segurança Alimentar e Combate à Fome (MESA) foi extinto. O Ministério de Assistência Social e Combate à fome (MDSCF) com competência de articular as ações nos campos da Assistência Social, Segurança Alimentar e de Transferência de Renda. Mesmo com a centralidade do Programa Bolsa Família, essa decisão relocava as políticas de assistência social e de segurança alimentar nos rumos que vinham sendo trilhados desde 1988 (FAGNANI, 2011, p. 57).

Portanto, em setembro de 2004, ocorreu a aprovação com a regulamentação da Política de Assistência Social, a qual contempla a proteção social básica e especial e as de segurança⁶: de sobrevivência (de rendimento e autonomia); de acolhida; e, convívio ou vivência familiar (BRASIL, 2004, p. 31).

No ano de 2005 como mencionado acima, o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprova a Norma Operacional Básica (NOB) que, de acordo com PNAS (2004):

[...] estabelece o caráter e níveis de gestão do SUAS, as funções da política pública de Assistência Social para extensão da proteção social, as instâncias de articulação, pactuação e deliberação que compõem o processo democrático de gestão do SUAS, o financiamento e as regras de transição.

A PNAS determina que o Poder Executivo, através das respectivas Secretarias Estaduais e Municipais, dê o suporte integral para o funcionamento dos conselhos. É importante ressaltar a participação dos Conselhos no planejamento democrático e participativo e na realização das Conferências, momentos e espaços deliberativos e efetivos de controle social da política pública, ambos os espaços são cruciais para a gestão compartilhada da Assistência Social.

Cronologicamente, após 11 (onze) anos de implementação da LOAS (a PNAS promulgada em 23 de janeiro de 2004, pelo governo de Luis Inácio Lula da Silva) o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) detém a responsabilidade de coordenar, supervisionar, controlar e avaliar a execução dos programas sociais, gerir as políticas nacionais de desenvolvimento social, de segurança alimentar e nutricional e transferência de renda (atualmente o Programa Bolsa Família – PBF). Para SPOSATI (2011):

A gestão da assistência social passa a compor o cenário das novas políticas sociais em um ambiente entendido como desenvolvimento social. Tendo como carro-chefe o Programa Fome Zero, o novo Ministério, que substituiu o de

⁶ De acordo com a PNAS segurança de rendimento não é uma compensação do salário mínimo inadequado, mas a garantia de que todos tenham uma forma monetária de garantir sua sobrevivência; Segurança de acolhida opera com a provisão de necessidades humanas que começa com os direitos à alimentação, ao vestuário, e ao abrigo, próprios à vida humana em sociedade. Ressalta-se que a conquista da autonomia na provisão destas necessidades e à orientação desta segurança; segurança da vivência familiar ou do convívio supõe a não aceitação de situações de reclusão, de situação de perda das relações (BRASIL, 2004, p. 32).

assistência social, cria a Secretaria de Segurança Alimentar e, ainda particulariza uma Secretaria de Renda e Cidadania para operar exclusivamente com o novo Programa Bolsa Família, que introduz a transferência de renda condicionada em todo o território nacional (SPOSATI, 2011, p. 08).

De acordo com a PNAS, os usuários da Assistência Social são indivíduos ou grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e risco social, com vínculos afetivos e comunitários fragilizados estigmatizados pela etnia, cultura, opção sexual, deficiência, pobreza, idade, uso de substâncias psicoativas, relação de trabalho precário ou desemprego, violência familiar e qualquer tipo de exclusão, negação ou violação de direitos.

A PNAS preconiza uma Proteção Social Integral para atender a todas as demandas, e, por isso, as classifica em dois níveis de: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média ou Alta Complexidade. A primeira dimensão é integrada por usuários que necessitam de prevenção, desenvolvimento de potencialidade e aquisições para fortalecer os vínculos humanos; no segundo nível, envolve situações mais complexas e especializadas, em que os vínculos familiares podem ter sido rompidos, além de envolver casos de ameaça, negligência e violação de direitos.

Em ambos os casos, a PNAS determina que o atendimento seja realizado em centros de referência específicos da assistência social, tais como o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) e o Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS). Esses equipamentos públicos são localizados estrategicamente nos territórios com vista a atender a suas respectivas demandas, são formados por uma equipe de referência com caráter multidisciplinar.

A nova Política Nacional de Assistência Social explicita que os serviços de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, voltados para a atenção às famílias deverão ser prestados, em unidades próprias dos municípios. Estes serviços também poderão ser executados em parceria com entidades não governamentais de Assistência Social, que integram a rede sócio assistencial dos municípios.

Para que o trabalho com famílias e a sua inclusão em políticas sociais alcance o resultado, deve-se entender e trabalhar com a família na perspectiva da totalidade, ou seja, a família inclui todos os segmentos existentes na sociedade: criança, adolescente, jovem, homem, mulher, idoso, pessoa com deficiência. Esta concepção de família possibilita promover a inclusão social de forma mais ampla, pensando nas dificuldades do grupo social e não separadamente de cada indivíduo. Na família, não existe o desemprego, a doença, enquanto categorias abstratas, mas existem os desempregados, os doentes e todas as implicações de caráter social, psíquico, cultural, político, ético que estas situações ocasionam (MIOTO, 1997, p. 35).

Nesse sentido, a formulação da Política de Assistência Social é pautada nas necessidades das famílias e seus membros. Esta análise também reforça a importância da Política de Assistência Social no conjunto protetivo da Seguridade Social, como direito de cidadania, articulada as outras políticas públicas, através de atendimento intersetorial.

Outra novidade trazida pela PNAS foi a classificação dos municípios de acordo com o seu total de habitantes, classificando-os em Pequeno porte I, Pequeno Porte II, Médios, Grandes e Metrópoles, servindo como parâmetro para o cofinanciamento de recursos, implantação e implementação de serviços socioassistenciais. Essa nova organização com ênfase no território possibilita uma leitura crítica da realidade presente nas diferentes regiões do país, haja vista que todas têm especificidades que demandam intervenções diferenciadas. De acordo com a PNAS, 2004:

Considerando a alta densidade populacional do país e, ao mesmo tempo, seu alto grau de heterogeneidade e desigualdade socioterritorial presente entre os seus 5.561 Municípios, a vertente territorial faz-se urgente e necessária na Política Nacional de Assistência Social. Ou seja, o princípio da homogeneidade por segmentos na definição de prioridades de serviços, programas e projetos torna-se insuficiente frente às demandas de uma realidade marcada pela alta desigualdade social. Exige-se agregar ao conhecimento da realidade a dinâmica demográfica associada à dinâmica socioterritorial em curso (BRASIL/PNAS, 2004, p. 41).

O SUAS traz como uma grande inovação a matricialidade sóciofamiliar que amplia a concepção de família e a intensifica como primeiro núcleo de responsabilidade de pessoas.

Por reconhecer as fortes pressões que os processos de exclusão sociocultural geram sobre as famílias brasileiras, acentuando suas fragilidades e contradições, faz-se primordial sua centralidade no âmbito das ações da política de assistência social, como espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros, mas que precisa também ser cuidada e protegida. Essa correta percepção é condizente com a tradução da família na condição de sujeito de direitos, conforme estabelece a Constituição Federal de 1988, o Estatuto da Criança e do Adolescente, a Lei Orgânica de Assistência Social e o Estatuto do Idoso (BRASIL, 2004, p. 41).

As famílias possuem tipos e formas distintas, contudo elas assumem o papel de intervir na convivência entre os sujeitos e a comunidade, elas sempre demarcam, os deslocamentos entre o público e o privado. São universos conflitantes, e as atividades diárias estão assinaladas por divergências e por desigualdades, porém elas são imprescindíveis no campo da proteção social. A família entendida aqui como:

Expressão máxima da vida privada é lugar da intimidade, construção de sentidos e expressão de sentimentos, onde se exterioriza o sofrimento psíquico que a vida de todos nós põe e repõe. É percebida como nicho afetivo e de relações incluídas na própria vida em sociedade. É um campo de mediação imprescindível (CARVALHO, 2007, p. 271).

A Constituição Federal de 1988 no seu artigo 226 ressalta ênfase a família na totalidade da realidade social, especificadamente explicita que a “família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado”. Apesar do significativo papel que as famílias possuem na sociedade e, conseqüentemente, se faz necessário que o Estado ofereça subsídios e proteção, há diversas discussões que apontam a desproteção e responsabilização das famílias brasileiras.

A proteção social abrange projetos, planos, programas, ações, benefícios e auxílios, dos quais o SUAS disponibiliza objetivando reduzir os efeitos da questão social na vida dos indivíduos. Com isso, a proteção social busca desenvolver atividades com o intuito de valorizar as competências e capacidades dos indivíduos e das suas famílias para o convívio social, o protagonismo e emancipação. Entende-se por:

- a) Serviço: ações integradas que buscam garantir a proteção social básica e especial aos indivíduos e suas famílias, para propiciar melhorias na qualidade de vida da população;
- b) Programa: atividades estratégicas que proporcionam modificações em certas conjunturas sociais, por período limitado, que qualificam, estimulam e fortalecem os serviços assistenciais;
- c) Projeto: ação voltada, por tempo determinado, ao aumento da resolubilidade de risco ou vulnerabilidade social ou a preparação para construir ou qualificar um determinado serviço.
- d) Benefício: transferência financeira ou eventual em espécie, para indivíduos e famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social. São instituídos por meio de leis, na configuração de renda mensal, benefício de prestação continuada, benefícios eventuais e auxílios em espécie emergenciais (PNAS, 2005).

Em 11 de novembro de 2009 foi publicada a Resolução Nº 109 do Conselho Nacional de Assistência Social que se refere à Tipificação dos Serviços Socioassistenciais na qual esclarece a sistematização das ações sociais por níveis de complexidade do SUAS, isto é, Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

Sendo assim, em julho de 2011 foi publicada a Lei Nº 12.435 que normatiza o SUAS e modifica a Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS estabelecendo a gestão de ações de maneira descentralizada, participativa, com financiamento compartilhado entre os três entes federados e o protagonismo dos Conselhos de Assistência Social.

A proteção social básica busca prevenir situações de risco através do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários por meio do Programa de Atenção Integral à Família - PAIF. O público alvo são os indivíduos em situação de vulnerabilidade social resultante da pobreza, da ausência e/ou da debilitação dos vínculos afetivo.

Os serviços e ações da proteção social básica são desenvolvidos de forma direta pelos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS e em outras unidades básicas e públicas de assistência social, o objetivo é proporcionar as famílias o acesso à rede de serviços socioassistenciais locais da política da assistência social.

A proteção social especial visa atender as famílias e indivíduos que estão em situação de risco pessoal e social, em razão de ocorrências de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso e exploração sexual, execução de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras.

Sendo assim, a proteção social especial de média complexidade oferece atendimento aos indivíduos e as famílias que os direitos já foram violados, mas ainda há o vínculo familiar e comunitário. Com isso, se faz necessário uma equipe de profissionais especializados para oferecer orientação e apoio qualificado às pessoas e as famílias buscando fortalecer e reforçar a função protetiva. As ações da proteção social especial de média complexidade são prestadas pelos Centros de Referência Especializados da Assistência Social - CREAS (MDS, 2004).

A proteção social especial de alta complexidade realiza o atendimento das pessoas e das famílias que tiveram os seus direitos violados e com o vínculo familiar rompido. Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral - moradia, alimentação, trabalho - para quem se encontra em situação de ameaça, carecendo deixar o núcleo familiar ou comunitário.

São exemplos destes serviços, os abrigos, as Instituições de Longa Permanência, os albergues, segundo Yasbeck (2001), há alguns anos que esses referidos serviços são incipientes e os recursos necessários. Desta forma, há um “[...] sucateamento dos serviços públicos, da desqualificação de políticas sociais, da destituição de direitos trabalhistas e sociais e da privatização e refilantropização na abordagem da questão social” (YAZBEK, 2001, p. 36).

A partir de toda explanação, ficam nítidos os avanços alcançados pela Política de Assistência Social no Brasil durante as três últimas décadas, superando a antiga prática caritativa e segmentada que a caracterizava. Agora, ela caminha a passos cada vez mais rápidos, ampliando

e consolidando sua atuação no campo dos direitos sociais e no enfrentamento da pobreza e seus desdobramentos.

É crucial que possamos compreender tanto a trajetória, como a forma que vem se organizando dentro do SUAS à política de atendimento as famílias e indivíduos vítimas de violação de direito no campo da Assistência Social, e o quanto o trabalho em rede e as ações intersetoriais são necessárias para resolutividade dos casos existentes, tendo em vista que, esta questão se apresenta como necessária e também como desafio na gestão da política, se tornando pauta nos congressos, seminários e nos orçamentos públicos.

1.4. A Intersetorialidade e o trabalho em rede na Política de Assistência Social

O termo intersectorialidade é indicado na literatura como possuidor de vários sentidos, bem como tem sido abordado através de diversas áreas⁷ do conhecimento que, por sua vez, abre inúmeras possibilidades de análise acerca da temática. É importante destacar a existencia de pouquíssima produção no campo da educação e da assistência social.

Para Fernanda Schütz (2009, p. 20), o conceito de intersectorialidade apresenta:

[...] a possibilidade de uma nova forma de abordagem das necessidades da população, pautada na complementaridade de setores, na perspectiva da superação da fragmentação. Nesta lógica, as necessidades da população são vislumbradas e atendidas em sua totalidade, ou seja, em suas diversas dimensões (SCHÜTZ, 2009, p. 20).

Neste sentido, para Nascimento (2010), o termo intersectorialidade das políticas públicas passou a ser uma dimensão valorizada na medida em que não se observa a eficiência, a efetividade e a eficácia esperadas na implementação das políticas setoriais, primordialmente no que se refere ao atendimento das demandas da população e aos recursos disponibilizados para execução das mesmas. Deste modo, a intersectorialidade passou a ser um dos requisitos para implementação das políticas setoriais, visando sua efetividade por meio da articulação entre instituições governamentais e entre essas e a sociedade civil.

Para Koga (2003, p. 238), a intersectorialidade sobressai enquanto caminho de perspectiva para a política pública, a fim de articular as políticas sociais, urbanas, econômicas de forma a

⁷ Verifica-se na revisão bibliográfica acerca da intersectorialidade, que este conceito tem sido abordado por profissionais da Administração, Medicina, Odontologia, Terapia Ocupacional, Serviço Social, Sociologia, entre outros (SCHÜTZ, 2009, p. 19). Isto evidencia que a temática da intersectorialidade constitui-se na preocupação para diversas áreas.

atuarem nos mesmos territórios prioritários da política da cidade. Isto não significa que suas ações são suficientemente confrontadas e realizadas em um projeto global, que é, naturalmente, pluridisciplinar.

Esta autora mostra que a intersectorialidade é uma ação necessária para as intervenções realizadas no território. Neste caso, a participação dos sujeitos da sociedade é essencial, tendo em vista que fazem parte desse processo.

Conforme Junqueira (2004, p. 27):

[...] a intersectorialidade incorpora a idéia de integração, de território, de equidade, enfim dos direitos sociais; é uma nova maneira de abordar os problemas sociais. Cada política social encaminha a seu modo uma solução, sem considerar o cidadão na sua totalidade e nem a ação das outras políticas sociais, que também estão buscando a melhoria da qualidade de vida. Essa abordagem supõe a consideração dos problemas sociais onde eles se manifestam. Nessa perspectiva, a cidade constitui um espaço privilegiado para realizar a ação intersectorial (JUNQUEIRA, 2004, p.27).

Segundo Sposati (2006, p. 140) “A intersectorialidade contribui para a criação e reconhecimento de saberes resultante da integração entre as áreas setoriais”. Conforme a autora conseguimos ver a intersectorialidade não só utilizada pelos profissionais das instituições, mas a intersectorialidade como caminho de construção de novas demandas e respostas para cada uma das políticas públicas.

Na discussão da intersectorialidade, identifica-se também a temática das redes, ela constitui em uma das vertentes apontadas pelos autores que estudam o tema da intersectorialidade. Observa-se que na abordagem das redes sociais emergem-se também determinados conceitos com distintos enfoques.

Segundo Castells (2005, p. 386), “a comunicação mediada por computadores gera uma gama de comunidades virtuais” estas se expressam como um novo paradigma da tecnologia da informação, que irá penetrar em toda a estrutura social construída a partir de redes como sistemas abertos, dinâmicos, suscetível de inovação, sendo assim conhecida como redes sociais tecnológicas. Conforme ainda Castells (2005, p. 566), sua definição estabelece “[...] um conjunto de nós interconectados e que os nós dependem do tipo de rede”.

Aos poucos, a categoria rede vem se tornando elemento estratégico nas ações desenvolvidas pelas políticas públicas como alternativa de gestão das demandas oriundas da população. Encontramos, no arcabouço da literatura, distintas definições de rede, nas ciências humanas sua terminologia nas “no plural ou no singular, é usado para definir sistemas que se encontram conectados, malhas de comunicação, estratégias empregadas por indivíduos ou a

“forma” das relações sociais” (SANICOLA, 2015, p. 22). Seu conceito absorve diferentes sentidos que estão interligados a antigos processos de organização social. Neste sentido, buscamos desmistificar sua abordagem em sua vinculação nos espaços de ação das políticas públicas, em especial, na saúde e na assistência social.

Segundo estudo trazido por Castells (1998), a sociedade se organiza através de redes que no decorrer dos tempos foram se modificando e se afetando por diversos fatores até se constituir na forma atual em que encontramos e assim podemos dizer que:

Redes constituem a nova morfologia social de nossas sociedades e a difusão da lógica de redes modifica, de forma substancial, a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura. Embora a forma de organização social em redes tenha existido em outros tempos e espaços, o novo paradigma da tecnologia da informação fornece a base material para sua expansão penetrante em toda a estrutura social (CASTELLS, 1998, p. 565).

As redes, foram incorporadas como ferramenta de trabalho nas políticas públicas, através das instituições públicas para a devida intervenção no território. Com isso, trouxe uma nova forma de articular respostas às demandas vivenciadas por estas instituições públicas e que estão postas no território.

Francisco Whitaker (2000) traz o trabalho em Rede permite a socialização e igualdade de seus membros sem que exista hierarquia nos papéis dos sujeitos que integram a Rede, todos são considerados importantes, permitindo assim, a horizontalidade e igualdade das relações de um trabalho em rede:

O conjunto resultante é como uma malha de múltiplos fios, que pode se espalhar indefinidamente para todos os lados, sem que nenhum dos seus nós possa ser considerado principal ou central, nem representante dos demais. Não há um “chefe”, o que há é uma vontade coletiva de realizar determinado objetivo (WHITAKER, 2000, p.02).

É notório que a rede contribui para a compreensão e análise de uma das formas, como os indivíduos, grupos e organizações podem estabelecer relações articuladas entre si. Quando consideramos a rede como uma instituição pública como ou quando se trata apenas de relações de parentesco, amizade ou vizinhança, a base da atuação em rede é o apoio mútuo e a referência entre os atores sociais.

Para tanto, as redes são construídas a partir das relações humanas e este trabalho em rede só poderá ser efetivado na existência desse vínculo com os sujeitos que a compõe, capazes de serem intuitivos, propositivos e criativos, afim de conseguir transformar a realidade posta. Neste sentido, a clarificação dos papéis e das competências dos membros da rede é fundamental

para assumirem suas reais funções dentro do território. A demanda identificada, cujo atendimento ultrapasse as competências das instituições e serviços devem ser encaminhadas para outras instituições, serviços, programas da rede, das demais políticas e órgãos.

É importante salientar que estes encaminhamentos, devem ser monitorados, no sentido de analisar seus passos, intervenções e discutidos com outros profissionais da rede que atendam o caso. Portanto é essa ligação de que a utilização da categoria rede se processa nas relações humanas e interpessoais. Segundo Marteleto (2001, p. 72),

O trabalho em rede é uma forma de organização humana presente em nossa vida cotidiana e nos mais diferentes níveis de estruturação das instituições modernas. O estudo das redes coloca assim em evidência um dado da realidade social contemporânea que ainda está sendo pouco explorado, ou seja, de que os indivíduos, dotados de recursos e capacidades propositivas, organizam suas ações nos próprios espaços políticos em função de socialização e mobilização suscitada pelo próprio desenvolvimento das redes (MARTELETO, 2001, p. 72).

Diante disso, no trabalho em rede deve existir a interligação com outros atores e instituições de maneira espontânea e compartilhada, uma vez que na topologia da rede “[...] não existe centro, mas apenas nós de diferentes dimensões e relações assimétricas, [...] onde todos os nós são necessários para existência da rede” (CASTELLS, 1998, p.11).

No estudo realizado por Sanicola (2015), traz a exploração das redes sociais em que consiste em sair do ambiente “micro” e conhecido para o ambiente “macro” e desconhecido. A que chamou-se de redes sociais primárias e secundárias.

As redes primárias são constituídas ao longo de uma história, têm um desenvolvimento predominantemente cultural e por isso não devem ser “o produto” de uma ação profissional, podendo, porém, ser reconhecidas, valorizadas, promovidas ou acionadas pelo operador. As secundárias podem ser fruto de normas e acordos ou da ação profissional do operador (SANICOLA, 2015, p. 97).

A autora traz a função exercida e o papel que assume o operador social dentro da rede e que este papel poderá ser modificado a todo momento de acordo com as ações realizadas nas intervenções de rede. “Como agente de ligação, o operador atua em dois níveis: os serviços públicos formais e os sistemas informais de ajuda mútua no ambiente social”. (SANICOLA, 2015, p.58)

Nesta direção, o uso das redes, paulatinamente, passou a ter valor operacional como elemento estratégico de intervenção na gestão das políticas sociais, essa forma de agir irá absorver sentidos que buscam romper com as formas particularizadas nos serviços públicos.

A noção de rede como um emaranhado de relações das quais os indivíduos constituem os nós, significa uma transformação das ideias sobre organização social. Mas ainda hoje temos dificuldades para incorporar as implicações da metáfora de rede tanto no nível das organizações como da sociedade (JUNQUEIRA, 2004, p. 29).

Partindo dessa discussão, as Redes Intersetoriais são aquelas que articulam o conjunto das organizações governamentais, não governamentais e informais, comunidades, profissionais, serviços, programas sociais, setor privado, bem como as redes setoriais, priorizando o atendimento integral às necessidades dos segmentos vulnerabilizados socialmente.

Decerto, a intersectorialidade expressa à articulação entre políticas públicas, que se desenvolvem a partir de ações conjuntas destinadas à proteção social nos três níveis de proteção (básica, média e alta complexidade), bem como ao enfrentamento das desigualdades sociais nas distintas áreas.

Nesta diretiva, trata-se do desenvolvimento de serviços, programas e projetos integrados de modo que rompam com a velha perspectiva da fragmentação da atenção pública às necessidades sociais da população.

Segundo Couto,

[...] a intersectorialidade supõe também a articulação entre sujeitos que atuam em áreas que, partindo de suas especificidades e experiências particulares, possam criar propostas e estratégias conjuntas de intervenção pública para enfrentar problemas complexos impossíveis de serem equacionados de modo isolado. É uma forma de gestão de políticas públicas que está necessariamente relacionado ao enfrentamento de situações concretas vividas pela população, [...], tal ação também supõe vontade e decisão política para seu enfrentamento (COUTO, 2010, p. 40).

Não se trata de mera decisão ou vontade de atuar de forma intersectorial, se faz necessário também que o gestor pactue com as demais políticas públicas, formas de ações que possam complementar a ação da assistência social. E para isso, faz-se necessário de um conhecimento amplo das políticas sociais, do papel desempenhado

Para Monnerat (2009, p. 202) é importante dar atenção para:

[...] o fato de que o privilegiamento do núcleo familiar como unidade de intervenção contribui para a busca de parcerias com outras áreas de políticas públicas, visto que o contato direto com as múltiplas demandas e necessidades das famílias vem demonstrando os limites da ação setorial (MONNERAT, 2009, p. 202).

Nesta acepção, a intersectorialidade tem sido abordada como estratégia fundamental para atuar sobre problemas estruturais da sociedade e que incidem sobre o processo de

vulnerabilização das famílias. Um dos desafios que se coloca no trabalho dentro da perspectiva da nova Política de Assistência Social, é o trabalho articulado, entre os profissionais, entre os CRAS, entre os CREAS, as Secretarias de Assistência Social, entre as diversas Secretarias em especial a de Educação, Saúde e Segurança, e as diversas instituições sociais.

Para facilitar a intersetorialidade no SUAS, é necessária a efetivação do trabalho social nos CRAS e CREAS, é importante que a equipe conheça efetivamente a rede existente no território de atuação, incluindo, por exemplo, visitas para conhecer o funcionamento dos serviços e instituições que a compõe, público atendido, atividades e serviços desenvolvidos, horários de funcionamento, equipes profissionais, entre outras informações que possa permitir o fortalecimento do conhecimento e os encaminhamentos dos casos.

Nesta direção, o trabalho de articulação na promoção intersetorial se traduz numa perspectiva de rede, cuja ação visa manter diferentes conexões entre diferentes organizações e políticas públicas, a partir da compreensão do seu funcionamento, de modo a coordenar interesses distintos e fortalecer os que são comuns. A promoção da articulação intersetorial:

[...] se refere à articulação entre setores e saberes, para responder, de forma integrada, a um objetivo comum. É uma nova maneira de trabalhar, de governar e de construir políticas públicas, que possibilita a superação da fragmentação dos conhecimentos e das estruturas sociais, para produzir efeitos mais significativos na vida da população, respondendo com efetividade a problemas sociais complexos (MDS, 2009, p. 26).

Esta ação pressupõe a idéia de conexão, vínculo, relações horizontais entre parceiros, interdependência de serviços, respeito à diversidade e às particularidades de cada setor. Frente às complexidades das situações vivenciadas pelos indivíduos e pelas famílias, a articulação em rede é vital para o sucesso das ações desenvolvidas no território.

Diante das demandas que são colocadas à política de assistência social, destacamos neste estudo que a intersetorialidade constitui numa proposta ousada, ainda em construção, em que espraia a existência de um consenso acerca de sua importância nas demais agendas dos serviços públicos, portanto, sua consolidação numa perspectiva de integralidade entre serviços ainda é um imperativo, tanto no plano da gestão das políticas públicas, como no plano das práticas profissionais.

A operacionalização da política de assistência social em rede, com base no território, constitui um dos caminhos para superar a fragmentação dessa política. Trabalhar em rede, nessa concepção territorial significa ir além da simples adesão, pois há necessidade de se romper com velhos paradigmas, em que as práticas se construíram historicamente pautadas na segmentação,

na fragmentação e na focalização, e olhar para a realidade, considerando os novos desafios colocados pela dimensão do cotidiano, que se apresenta sob múltiplas formatações, exigindo enfrentamento de forma integrada e articulada. (BRASIL, 2004, p. 48)

Para qualificar a atenção às famílias e indivíduos, a articulação em rede faz-se necessária, ainda, o planejamento de atividades desenvolvidas em parcerias no interior da rede, além de estudos de casos conjuntos, ações de intervenção no território voltadas a prevenção e ao enfrentamento de situações de risco pessoal e social, por violações de direitos. Estas ações podem incluir a participação da equipe do CREAS em atividades diversas (eventos, palestras, debates, exposições, e outras estratégias que envolvam a rede e a comunidade em geral).

A oferta do trabalho social no CREAS pressupõe a utilização de diversas metodologias e técnicas necessárias para operacionalizar o acompanhamento especializado. Requer, ainda, a construção de vínculos de referência e confiança com do usuário com a unidade e profissionais da equipe, além de postura acolhedora destes, pautada na ética e no respeito à autonomia e à dignidade dos sujeitos. Nesse contexto, a escuta qualificada em relação às situações de sofrimentos vivenciados pelos usuários tornam-se fundamentais para o alcance de bons resultados e a viabilização do acesso a direitos (BRASIL, 2011, p. 28).

O trabalho em rede, coordenado pelo órgão gestor de Assistência Social, pode ser fortalecido com a elaboração de fluxos de articulação e protocolos intersetoriais de atendimento, com definição de responsabilidades, considerando a realidade, os recursos existentes e o respeito ao papel e às competências de cada órgão da rede.

Como diz Pereira (2014) a intersectorialidade é uma “relação que não redunde em um amontoado de partes, mas em um todo unido, no qual as partes que o constituem ligam-se organicamente, dependem umas das outras condicionam-se reciprocamente. Trata-se, portanto, de uma relação em que nenhuma das partes ganha sentido e consistência se isolada ou separada das demais e das suas circunstâncias (de sua condição de existência e de seu meio)” (PEREIRA, 2014, p. 33).

Desta forma, é com base no pressuposto da intersectorialidade deve-se levar em consideração a necessidade de articulação da rede de proteção social e das demais políticas setoriais, em busca de uma atuação integrada na perspectiva da proteção integral, já que nenhuma delas, isoladamente, consegue dar respostas a todas as demandas trazidas pelos usuários.

Abordaremos portanto, no capítulo a seguir, a gestão da proteção social especial de média complexidade no atual cenário paraibano, apresentando uma contextualização sobre a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano, enquanto espaço de atuação profissional.

CAPÍTULO 2

GESTÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE NA PARAÍBA: análise documental e a visão dos sujeitos da pesquisa

Este capítulo tratará sobre a gestão da Política de Assistência Social na Paraíba, teremos como base de informações a pesquisa documental realizada na própria Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano - SEDH e a pesquisa de campo apresentando trechos das falas de duas entrevistadas que atuam na Proteção Social Especial de Média Complexidade, especificamente na coordenação estadual dos CREAS. Inicialmente apresentamos uma caracterização da pesquisa e os sujeitos participantes. Em seguida, faremos uma breve análise sobre o diagnóstico socioterritorial do Estado da Paraíba destacando aspectos, físicos, culturais e socioeconômicos. Apresentamos a caracterização e contextualização da SEDH e da Proteção Social Especial de Média Complexidade no Estado da Paraíba, tendo como análise os Centros de Referência Especializados da Assistência Social – CREAS, onde usaremos como normativas os cadernos de orientações técnicas fornecidas pelo Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome, a PNAS/2004, NOB RH/SUAS, Tipificação dos Serviços Socioassistenciais além dos documentos e registros fornecidos pela SEDH. Abordaremos ainda as formas de monitoramento realizado pela Coordenação Estadual aos CREAS Regionais da Paraíba e os aspectos relacionados à gestão de trabalho nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social.

2.1. A Pesquisa e os sujeitos participantes

Para a realização da presente dissertação, sobre a atuação dos CREAS Regionais da Paraíba: um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais, adotou-se como metodologia a pesquisa quanti-qualitativa, tendo em vista sua melhor adequação aos objetivos da análise.

O estudo segue também a perspectiva dialética como método de abordagem, a qual se fundamenta na dimensão de totalidade, pois, fornece as bases para uma interpretação dinâmica e totalizante da realidade, estabelecendo que os fatos sociais, não podem ser entendidos quando considerados isoladamente, abstraídos de suas influências políticas, econômicas, culturais, dentre

outros aspectos que formam a totalidade. Assim, possibilitando sair da aparência e conhecer a essência (GIL, 1999, p.32).

Para a realização da pesquisa o campo escolhido, como já mencionado, foi a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH), responsável pela Política de Assistência Social em âmbito estadual. Nas dependências da SEDH foi realizada a pesquisa documental dentre os quais estão: relatórios descritivos e qualitativos dos vinte e seis CREAS Regionais, Relatórios anuais da Coordenação Estadual dos CREAS, quadros de dados estatísticos e outros documentos referentes à gestão da Política.

2.1.1. A caracterização da Pesquisa

A pesquisa foi realizada considerando os aspectos qualitativos e quantitativos, foram colhidos dados referentes à pesquisa bibliográfica, documental e de campo. Este estudo envolveu os três níveis da pesquisa o exploratório, o descritivo e o explicativo, pois, segundo Gil (1999), são complementares.

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa opõem-se ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade, o que pressupõe uma metodologia própria. (GOLDENBERG, apud BARROS; LEHFELD, 2007).

A pesquisa de campo procede à observação de fatos e fenômenos exatamente como ocorrem no real, à coleta de dados referentes aos mesmos e, finalmente, à análise e interpretação desses dados, com base numa fundamentação teórica consistente, objetivando compreender e explicar o problema pesquisado. Como qualquer outro tipo de pesquisa, a de campo parte do levantamento bibliográfico. Exige também a determinação das técnicas de coleta de dados mais apropriadas à natureza do tema e, ainda, a definição das técnicas que serão empregadas para o registro e análise. Dependendo das técnicas de coleta, análise e interpretação dos dados, a pesquisa de campo poderá ser classificada como de abordagem predominantemente quantitativa ou qualitativa. (FRANCO, apud BARROS; LEHFELD, 2007 p. 35)

Antes de iniciar a apresentação dos dados da pesquisa é preciso saber como surgiu a ideia de pesquisar os CREAS Regionais e conhecer algumas informações acerca dos sujeitos da pesquisa.

Neste sentido, sabendo que o objeto de intervenção dos profissionais dos CREAS são as violações de direitos que chegam cotidianamente. E entendendo que o Assistente Social é um dos profissionais responsáveis pelo monitoramento, atendimento e acompanhamento de famílias e indivíduos em situação de violação de direitos que chegam aos CREAS, buscamos entender a compreensão desse profissional a respeito de algumas questões, quais sejam: Em que consiste o trabalho do CREAS na perspectiva do enfrentamento à violação de direitos? Quais os tipos de violação de direitos atendidos nos CREAS e os encaminhamentos dados? De que forma é realizado o atendimento e acompanhamento das famílias e indivíduos que procuram o CREAS? Você entende o CREAS como estratégia de resposta do Estado no enfrentamento às violações de direitos de famílias e indivíduos? Quais os avanços e desafios identificados enquanto Coordenador (a)/Assistente Social do CREAS Regional? Os (as) profissionais compreendem os CREAS como unidades capazes de reduzir e/ou eliminar as violações de direitos? E por fim, quais os trabalhos/ações de mobilização social que o CREAS desenvolve para reduzir e/ou eliminar as razões dessas violações de direitos?

Para dar respostas a estas questões, recorreu-se aos sujeitos pesquisados, aos quais foi aplicado um questionário envolvendo 10 (dez) profissionais com formação em Serviço Social que atuam enquanto Coordenadores dos CREAS Regionais da Paraíba e realizada entrevistas semi-estruturada com 02 (duas) funcionárias da SEDH que trabalham especificamente na Coordenação Estadual dos CREAS. Além dos questionários e entrevistas, utilizou-se também diversos documentos disponibilizados pela SEDH.

À aplicação do questionário semi-estruturado com os Coordenadores dos CREAS Regionais ocorreu primeiramente através de via telefone para conhecermos e termos o contato prévio com os pesquisados e falarmos sobre a pesquisa, em seguida o questionário semi-estruturado foram enviados via e-mail juntamente com os termos éticos assinados e comprovados para em seguida termos a obtenção das respostas. Foi estipulado o período de 2 (dois) meses para o preenchimento e envio do referido questionário, entre Julho e Agosto de ano de 2016. Todos os coordenadores aceitaram participar da pesquisa e enviaram os questionários dentro do prazo posto. O campo escolhido para a realização da pesquisa, como já mencionado, foi a Secretaria

de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH), responsável pela Política de Assistência Social em âmbito estadual. A amostra foi definida tendo como base às 14^a Regiões Geoadministrativas da SEDH, tendo em vista, que todas estas unidades regionais passaram a contar com no mínimo um CREAS Regional.

No levantamento de dados, referentes aos primeiros 06 (seis) meses de 2016, observou-se que em algumas regiões existem mais de 01 (um) CREAS regional, foi definido então que o município sede da unidade que possui o maior índice populacional seria o escolhido para compor a amostra. No entanto, devido à proximidade de alguns municípios sede das Regiões Geoadministrativas foi decidido realizar o estudo com apenas às 10^a Regiões Geoadministrativas, sendo assim, as regiões com os municípios que fizeram parte da pesquisa foram: 1^a região - Lucena, 3^a região - Assunção, 4^a região - Barra de Santa Rosa, 5^a região - Camalaú, 7^a região - Ibiara, 9^a região - São José de Piranhas, 10^a região - Santa Cruz, 11^a região - Manaíra, 12^a região - Salgado de São Félix e 13^a região - Aparecida. Frente a essa definição, foram aplicados 10 questionários.

Na análise dos dados foram transcritos na íntegra alguns trechos das falas dos profissionais entrevistados, que serão identificados através de números (01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10) para os dez profissionais dos CREAS Regionais) e para as assistentes sociais da Coordenação Estadual da SEDH entrevistadas (Entrevistada I e Entrevistada II). Garantindo-lhes assim seu anonimato na pesquisa.

O estudo considerou o decurso temporal de 2014 até 2016. Para que a pesquisa pudesse ser realizada, de acordo com as normas e critérios científicos, a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH), prontamente concedeu o Termo de Anuência (Anexo A) disponibilizando os documentos necessários e as condições para coleta dos dados oferecidos pelos sujeitos da pesquisa.

Convém destacar que a coleta dos dados disponibilizados por seres humanos foi realizada após assinatura dos Termos de Consentimento Livre Esclarecido (Apêndice A e C). Para que a pesquisa se concretizasse foi necessária a aprovação do Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde da UFPB através da Declaração e do Parecer Consubstanciado (Anexo B). Na SEDH foi realizada a pesquisa documental e a entrevista semi-estruturada (Apêndice D). Externamente, à SEDH procedeu-se a aplicação do questionário (Apêndice B). O questionário foi enviado

(juntamente com os termos éticos devidamente assinados) via e-mail para os referidos profissionais, antes disso, entramos previamente em contato telefônico com cada um deles para explicar do que se tratava a pesquisa da importância da mesma para a análise do trabalho nos CREAS Regionais.

Porém, como existe no estado 26 CREAS Regionais e 98 CREAS municipais e em cada um atuavam minimamente 02 (dois) profissionais de Serviço Social, em diversas funções como coordenador, educador social e como assistente social propriamente dito. Foi definida uma amostra, composta apenas pelos profissionais que desenvolvem a função de Coordenador com formação em Serviço Social nas unidades Regionais. Nas unidades municipais não foi aplicada a pesquisa.

2.1.2. Os sujeitos da Pesquisa

Os sujeitos da pesquisa foram: 02 (duas) funcionárias da SEDH, sendo uma Assistente Social (Técnica de Referência das unidades de CREAS Regionais) e a outra Assistente Social que exerce a função de Coordenadora Estadual dos CREAS e 10 (dez) profissionais de Serviço Social que atuam como Coordenadores nos CREAS Regionais da Paraíba. No 3º capítulo analisaremos o perfil dos 10 (dez) profissionais do atendimento.

No que se refere ao perfil das duas funcionárias da SEDH serão denominadas Entrevistadas I e II. As profissionais têm respectivamente a idade de 32 e 28 anos. Ambas são do sexo feminino, ambas formadas pela UFPB entre os anos de 2001 a 2010, com pós-graduação, uma em âmbito de especialização em Políticas Públicas e a outra em Residência multiprofissional na área de Saúde, as duas profissionais possuem mestrado acadêmico em Serviço Social pela Universidade Federal da Paraíba entre os anos de 2013 e 2015.

As referidas profissionais são funcionárias públicas, apresentam vínculo empregatício através de contrato, a Entrevistada I é prestadora de serviço, cargo este, através de indicação, e a outra possui o vínculo empregatício através do processo seletivo simplificado, contrato este, que ocorre no período de a cada dois anos, podendo assim, ser renovado a cada processo. Ambas atuam na Coordenação Estadual dos CREAS e funcionárias da SEDH respectivamente, a primeira trabalha há 5 (cinco) anos e a segunda há 1 (um) ano, sendo estes, o tempo de

experiência no mercado de trabalho e na política de Assistência Social. Com relação à renda mensal, a primeira possui uma renda de R\$ 3.000,00 e a segunda de R\$ 1.600,00.

Portanto, as referidas profissionais passaram a atuar na SEDH após o reconhecimento da Política de Assistência Social enquanto direito. Uma possui outro vínculo trabalhista, onde atua como professora no curso de Serviço Social em uma faculdade privada nesta capital. A outra profissional não possui outro vínculo empregatício. Ambas Assistentes Sociais expressaram satisfação e dedicação ao seu trabalho, sempre destacando o desafio de atuarem na gestão da política, contudo, buscando construir articulações para melhor desenvolver suas atribuições, visando contribuir para o desenvolvimento da Política de Assistência Social na Paraíba.

Conforme anunciado no início deste tópico, o perfil dos outros 10 (dez) profissionais entrevistados, o/as coordenadoras dos CREAS Regionais, será apresentado no Capítulo 3, tendo em vista que suas falas serão a base empírica para elaboração do referido capítulo, a partir da análise de conteúdo acima explicitada.

2.2. O Estado da Paraíba como território da Política de Assistência Social: aspectos físicos, socioeconômicos e culturais

A Paraíba é uma das 27 unidades federativas do Brasil. Localiza-se no leste da Região Nordeste. Limita-se com três estados: Rio Grande do Norte (norte), Pernambuco (sul) e Ceará (oeste). Sua área é de 56 469,778 km² está dividido em quatro mesorregiões, 23 microrregiões e 223 municípios. Com uma população de aproximadamente quatro milhões de habitantes, a Paraíba é o 13º estado mais populoso do Brasil. A capital e município mais populoso é João Pessoa (723.515 habitantes), localizada na faixa litorânea do estado. Outros municípios com população superior a cem mil habitantes são Campina Grande (385.213), Santa Rita (120.310) e Patos (100.674).

De acordo com dados do Censo Demográfico de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população paraibana totaliza 3.766.528 habitantes, sendo o quinto estado mais populoso do Nordeste brasileiro, representando 7,21% da população regional. Esse contingente populacional corresponde a 1,97 % da população nacional. Nas últimas décadas

o estado sofreu uma rápida urbanização devido à alta migração da zona rural para a urbana, e hoje 75,4% de sua população ocupa os espaços urbanos e 24,6% a zona rural.

Com Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,718, a Paraíba ocupa o 24º lugar no ranking de IDH dos estados brasileiros, ou seja, detém o quarto menor índice do país. O analfabetismo atinge 21,6% da população, sendo a terceira pior média nacional, pois somente as taxas de Alagoas (24,6%) e Piauí (23,4%) são superiores.

No que tange à economia paraibana, se baseia na agricultura, principalmente de cana-de-açúcar, abacaxi, fumo, graviola, juta, umbu, caju, manga, acerola, mangaba, tamarindo, mandioca, milho, sorgo, urucum, pimenta-do-reino, castanha de caju, arroz, café e feijão. Nas indústrias, as alimentícia, têxtil, de couro, de calçados, metalúrgica e sucroalcooleira se destacam. A pecuária de caprinos também é relevante. O PIB do Estado, em 2007, foi de R\$ 22 bi e o PIB per capita foi de R\$ 6.097.

O transporte marítimo é fundamental à economia. As exportações e importações são operadas principalmente por meio do Porto de Cabedelo e pelas estradas. O sistema ferroviário faz o transporte de cargas entre João Pessoa e várias localidades do Estado. O Estado ainda conta com dois terminais aéreos: Aeroporto Castro Pinto, (distando 8 km de João Pessoa, com pista de 2.515 metros, de boas condições para aterrissagem de aviões de grande porte, opera com linhas regulares nacionais e internacionais), e o Aeroporto João Suassuna, localizado vizinho ao Distrito Industrial de Campina Grande, (opera com voos diários para Brasília e o Sul, via Recife). Já o Porto de Cabedelo, a 18 km de João Pessoa, é o mais oriental do Brasil. Tem 700 m de extensão e 300 m de largura. Movimentou 1,2 milhões de toneladas em 1995, destacando-se o petróleo, cargas gerais e cereais. É equipado a contento para a movimentação de cargas gerais e containers.

Os municípios paraibanos que possuem maior destaque com relação ao seu PIB (em reais) são João Pessoa com 5.966.595, Campina Grande com 2.718.189, Cabedelo com 1.524.654, Santa Rita com 739.280, Bayeux com 444.259, Patos com 413.028, Sousa com 309.528, Caaporã com 299.857, Cajazeiras com 285.326 e Conde com 210.440. Já o maior PIB per capita permanece com Cabedelo desde 2003.

A distribuição espacial do PIB da Paraíba, segundo cada Região Geoadministrativa, demonstra uma forte concentração da economia estadual em três pontos: João Pessoa, Campina Grande e Guarabira, que, conjuntamente, representaram 75% do PIB estadual, em 2009. Da mesma forma, o município sede de cada uma dessas regiões foi o centro dinâmico da economia local.

O turismo também constitui um forte aspecto da economia paraibana, se destacando especialmente devido a suas belas praias urbanas, primitivas e de nudismo. Vale salientar que o ecoturismo tem crescido muito com a valorização das áreas afastadas da capital, João Pessoa.

No que tange à cultura, assim como se repete em outros estados do Nordeste, a cultura paraibana está fincada em origens ibéricas, africanas e indígenas, embora tenha ganhado suas particularidades ao longo do tempo. Por meio de danças, folguedos, peças de teatros e manifestações diversas oriundas da imaginação e criatividade popular, a cultura paraibana é fortalecida e preservada com o passar dos anos. As danças folclóricas mais expoentes no Estado são diversas, a exemplo da nau-catarineta, do bumba meu boi, do xaxado, do coco-de-roda, da ciranda, das quadrilhas juninas e do pastoril. Todas elas são cultivadas pelos paraibanos durante todo o ano. Algumas, entretanto, ganham mais notoriedade nos períodos carnavalescos e durante as festas juninas.

O município de Campina Grande, por exemplo, luta por manter vivo o rico patrimônio representado pelas manifestações culturais e populares dessa região. A quadrilha junina, o pastoril, as danças folclóricas, o artesanato, etc., são alguns exemplos de manifestações da cultura popular que ainda encontram lugar na cidade. Historicamente Campina Grande teve, e continua tendo, papel destacado como pólo disseminador da arte dos mais destacados artistas arraigados na cultura popular nordestina, a exemplo dos "cantadores de viola", "emboladores de coco", poetas populares em geral. Especialmente na música, é inegável a importância desta cidade na divulgação de artistas do quilate de Luiz Gonzaga, Jackson do Pandeiro, Zé Calixto, dentre muitos, e até pelo surgimento de outros tantos como Marines, Elba Ramalho, etc. Eventos como "O Maior São João do Mundo", Festival de Violeiros, "Canta Nordeste", as vaquejadas que se realizam na cidade, além de programações específicas das emissoras de rádio e televisão campinenses, contribuem fortemente para a preservação da cultura regional.

Conforme supramencionado, o Estado da Paraíba é rico em cultura, principalmente por causa da população que procura manter suas raízes, repassando-a de geração em geração. Economicamente o Estado tem se expandido a cada dia tendo em vista as várias atividades econômicas desenvolvidas em seu território, a exemplo das culturas de frutas, do transporte marítimo e rodoviário, além do grande aporte turístico que o Estado oferece por conta de suas praias paradisíacas.

Em meio a toda esta diversidade cultural e econômica é preciso mencionar a participação da sociedade como força motora para a multiplicidade dos aspectos regionais, e por isso,

encontram-se diretamente ligados à vida da população paraibana, exercendo também influência sobre ela.

É possível realizar esta afirmação sobre a prerrogativa de que por conta do próprio fator financeiro, por exemplo, indivíduos e famílias inteiras se deslocam de um município a outro, ou do interior à capital a fim de conseguir melhores condições de emprego e renda, apresentando assim, melhores condições de vida e de trabalho.

Tendo em vista a situação mencionada acima e que não é única no que diz respeito às violações de direitos podemos considerar que alguns traços culturais e econômicos vão incidir nas violações, como por exemplo, violência patrimonial, violência doméstica contra a mulher, violência contra criança e adolescente, dentre outras.

Nesse território paraibano de vulnerabilidade e riscos sociais os governos, federal, estadual e municipais procura desenvolver as políticas sociais de enfrentamento, através de uma rede de serviços, programas, projetos e benefícios. A política de Assistência Social por meio do SUAS é uma das políticas que vem avançando no Estado.

Conforme dados da Gerência da Proteção Social Básica da SEDH atualmente coordena as ações do Programa Bolsa Família – PBF na Paraíba desde a sua criação. A Coordenação Estadual sistematiza os levantamentos sobre o desempenho dos 223 municípios, com base nas informações disponibilizadas pela Secretaria Nacional de Renda de Cidadania – SENARC, na página do Bolsa - Família/MDS, e dos relatórios sintéticos concedidos pela Gerência Regional da Caixa Econômica Federal – GIPES.

Existem 526.195 famílias beneficiárias do programa do Programa Bolsa Família. Conforme dados do MDS (2015), corresponde a 44,51% da população paraibana. Segundo o Portal da Transparência do Governo Federal (2015), o total destinados aos favorecidos do Bolsa Família situados nos municípios do Estado da Paraíba é de R\$ 1.157.053.374,00. De acordo com informações da SEDH (2016), foi realizado o pagamento do Abono Natalino no valor de R\$ 32 a cerca de 500 mil famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família no Estado da Paraíba. Este programa Estadual encontra-se na 5ª edição, criado no ano de 2012 o benefício é destinado aos beneficiários do programa bolsa família que residem na Paraíba.

É neste território que a Assistência Social vem se destacando enquanto política pública de direito. Conforme (DIAS; VIEIRA, 2016, p. 06) “a materialização da Política de Assistência Social através de seus níveis de Proteção Social deve ter como base o território que é capaz de

apresentar as vulnerabilidades e riscos sociais. Além de aspectos econômicos, culturais e sociais que expressam as particularidades de cada município, estado e do país”.

2.3. A Proteção Social Especial na Paraíba: a SEDH campo da pesquisa

Conforme o site do governo da Paraíba (2016), a história da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano do Estado teve sua origem em 27 de outubro de 1951, quando por ato do então vice-governador, Dr. João Fernandes de Lima, foi criado o Departamento de Serviço Social do Estado. Depois de mais de uma década de atuação, o departamento foi reestruturado, passando em 1965 a contar com as Divisões de: Combate à Mendicância Profissional; Ensino Profissional e Economia Doméstica, começando a delinear-se o perfil do órgão.

Em 1966 foi criada a Secretaria Extraordinária do Trabalho e Serviços Sociais a partir da Lei nº 4.191, de 10 de junho de 1966, onde foram delineadas as atribuições do Secretário Extraordinário do Trabalho e Serviços Sociais, por ato do Governador da época - Dr. João Agripino.

No ano de 1977 quando era governador o Dr. Ivan Bichara Sobreira por meio da Lei nº 3.936, de 22 de novembro que dispõe sobre a organização do Poder Executivo no Sistema de Administração Pública do Estado da Paraíba, a Secretaria passou a ser denominada Secretaria do Trabalho e Serviços Sociais. Embora bastante identificada pela sociedade, em 1991 surge a Lei nº 5.404, de 06 de maio, que dispõe sobre a nova Estrutura Organizacional Básica do Poder Executivo estadual, cria e extingue órgãos e cargos, além de dar nova nomenclatura a Secretaria que passa a ser conhecida como: Secretaria do Trabalho e Ação Social (SETRAS).

Em 07 de Julho de 2005, a SETRAS passou a ser chamada de Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano – SEDH, atuando na Coordenação da Política de Assistência Social do Estado. A SEDH apresenta como missão operacionalizar diversos programas, projetos, serviços e benefícios no combate das desigualdades sociais no Estado, com políticas integradas, estimulando atividades produtivas, promovendo a inserção social, visando à melhoria de qualidade de vida da população em situação de exclusão social, sejam crianças e adolescente, idosos, portadores de deficiência, trabalhadores, grupos sociais em geral.

A SEDH conforme seu organograma (em anexo) está organizado atualmente da seguinte maneira: 1. Direção Superior, 2 Assessoramento, 3. Área instrumental, 4. Área Finalística. A Direção Superior é formada pelo Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (CEDCA); o Conselho Estadual de Assistência Social (CEAS), o Gabinete do(a) Secretário(a) de Estado do Desenvolvimento Humano e a Comissão Intergestora Bipartite (CIB). Diretamente ligado ao Gabinete do(a) Secretário(o) de Estado está o Gabinete do(a) Secretário(a) Executivo(a) do Desenvolvimento Humano, seguida pelo setor de assessoramento composto pela Chefia de Gabinete, Assessoria Jurídica e Assessoria Técnica.

A área instrumental é formada pela Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças ligadas a Subgerência de Planejamento e Orçamento e a Subgerência de Finanças. Paralelo a essa Gerência há a Gerência de Administração e de Tecnologia de Informação que compreende as Subgerência de Recursos Humanos, de Apoio Administrativo e a de Tecnologia da Informação.

A SEDH apresenta como um de seus objetivos evidenciar as particularidades do ser humano, buscando, sobretudo, preservar sua dignidade, sabendo que todos tem igual possibilidade de desenvolvimento. Para isto vem desenvolvendo suas ações em parceria com instituições governamentais, não governamentais, controle social e demais instâncias presentes na rede, sendo o território um elemento chave para o desenvolvimentos das potencialidades em maior ou menor grau. Compete a SEDH, articular ações sociais de forma descentralizada, envolvendo todos os 223 municípios do Estado, coordenando e viabilizando ações que visam uma melhor qualidade de vida dos paraibanos por meio dos programas sociais.

No organograma da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano - SEDH encontra-se vinculada a Gerência Operacional da Proteção Social Básica - GOPSB e a Gerência da Proteção Social Especial - GOPSE. Tais Gerências são atreladas a Gerência Executiva de Assistência Social - GEAS. Na SEDH os quatro principais eixos de atuação, são eles: Segurança Alimentar e Nutricional; Trabalho, Emprego e Renda; Direitos Humanos e Assistência Social.

O eixo da Segurança Alimentar e Nutricional está vinculado à SEDH o objetivo é garantir o direito à alimentação adequada das pessoas que vivem em insegurança alimentar e nutricional, realizando fiscalização junto aos municípios. Possui quatro programas por meio de convênio ou contrato de repasse, que são eles:

PAA – Programa de Aquisição de Alimentos: É um programa que consiste na compra direta local da Agricultura Familiar e doação simultânea em 14 municípios paraibanos, por meio do convênio

101/2009. Objetivos específicos: Oportunizar a população em vulnerabilidade alimentar e nutricional nestes municípios o acesso à alimentação em quantidade, qualidade adequada e saudável, garantindo práticas que minimizem situações de insegurança alimentar, por meio de unidades de programas sociais e para as entidades socioassistenciais locais e estaduais. Proporcionar a agricultura familiar subsídio para a produção através do Programa de Aquisição de Alimento modalidade: Compra Direta Local da Agricultura Familiar com distribuição simultânea, comprando a produção estabelecida através de acordo entre o produtor da agricultura familiar, o Estado e o ente Federal responsável por este Programa.

Restaurante Popular – Atende a quatro municípios paraibanos: Santa Rita, Campina Grande, Patos e João Pessoa. Tem como objetivo fornecer almoço a pessoas de baixa renda, no valor de R\$ 1,00 (um real). Hoje são servidas 3.500 refeições diárias.

Projeto – Atividades produtivas fortalecendo a segurança alimentar e nutricional nas comunidades indígenas, negras e quilombolas da Paraíba. Tem como objetivo implantar práticas produtivas agroecológicas que diversifiquem a produção e promovam a segurança alimentar e nutricional para as famílias de comunidades negras, quilombolas e indígenas da Paraíba;

SISAN – A segurança Alimentar e Nutricional constitui objetivo estratégico para o desenvolvimento da pessoa humana a partir da premissa de que todas possuem o direito inalienável a alimentação saudável, em quantidade e qualidade adequada e de forma permanente. O Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Sisan-PB) está em fase de implantação por meio da difusão do conteúdo da Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional (LOSAN) e operacionalização das instâncias, programas e ações de Segurança Alimentar e Nutricional (SAN).

No eixo do Trabalho, Emprego e Renda a SEDH vem desenvolvendo parcerias com instituições públicas e privadas, inclusive acadêmicas e de pesquisas, visando o aprimoramento das ações relativas ao programa geração de emprego e renda e ao programa de qualificação social e profissional.

O Sistema Nacional de Empregos na Paraíba (SINE-PB), é um programa desenvolvido por meio da SEDH, que oferece oportunidades de trabalho em várias regiões do Estado. Desta forma, além de encaminhamentos para o mercado de trabalho, também são oferecidos cursos profissionalizantes em parceria com o Sistema S e outros cursos, como forma de capacitar as pessoas para que elas sejam inseridas no mercado de trabalho.

Além do emprego assalariado e autônomo, a SEDH estimula a prática da economia solidária, promovendo capacidades e criando oportunidades para que pessoas que se encontram

em situação de pobreza e de extrema pobreza possam obter renda por meio do trabalho decente. Os segmentos mais beneficiados pela Economia Solidária estão em empreendimentos de agricultura familiar, de artesanato e de catadores de materiais recicláveis. A iniciativa é vinculada à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano por intermédio do convênio com Ministério do Trabalho e Emprego - MTE/Secretaria Nacional de Economia Solidária – SENAES.

O Governo do Estado através da Secretaria Executiva de Segurança Alimentar e Economia Solidária (SESAES) órgão vinculado à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano (SEDH), desenvolve diversos projetos e ações para fomentar e fortalecer a política de catadores da Paraíba. Atualmente, 15 grupos de empreendimentos das regiões do Sertão, Zona da Mata, Brejo e Agreste recebem periodicamente cursos de formação e assessoramento técnico, além das entregas de equipamentos para as cooperativas e associações. Cerca de 2.300 catadores são beneficiados com as ações do Governo do Estado. (PARAÍBA, 2017).

Para tratar do eixo de Direitos Humanos é preciso recorrer a Declaração Universal dos Direitos Humanos que em seu artigo 1º afirma “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.” Neste sentido a SEDH vem desenvolvendo suas ações em parceria com instituições governamentais, não governamentais, controle social e demais instâncias presentes na rede, com intuito de evidenciar as particularidades do ser humano e buscando, sobretudo, preservar sua dignidade, sabendo que todos tem igual possibilidade de desenvolvimento, sendo o território um elemento chave para o desenvolvimentos das potencialidades em maior ou menor grau.

No que tange ao eixo de assistência social, que é o objeto central desse estudo, a SEDH dispõe, em sua estrutura, da GEAS, conforme mencionado acima, cuja função primordial é coordenar e articular, em conjunto com a GOPSB e a GOPSE, a execução da Política de Assistência Social no Estado, por meio do trabalho desenvolvido junto aos municípios, as entidades governamentais e não-governamentais da assistência social e as instâncias de pactuação (Comissão Intergestora Bipartite - CIB) e o controle social (Conselhos). A GEAS ainda realiza um trabalho de articulação com os demais órgãos do Governo visando à transversalidade da assistência social e a intersetorialidade entre as políticas públicas.

A SEDH vem promovendo ações destinadas a famílias e/ou indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade social em decorrência dos riscos sociais que afligem a população

paraibana e que são inerentes a sociedade capitalista. Portanto, a SEDH dentre outras atribuições tem o papel de coordenar e em alguns casos, executar a Política de Assistência Social na Paraíba.

Na proteção social básica em âmbito estadual são desenvolvidos pela Gerência Operacional da Proteção Social Básica. Esta Gerência desenvolve um trabalho em conjunto com os municípios paraibanos, particularmente com as Secretarias Municipais de Assistência Social - SMAS com o intuito de realizar a cobertura de todas as famílias em situação de vulnerabilidade social. Assim sendo, são inúmeras as ações que a GOPSB realiza visando orientar e acompanhar as SMAS. No que se refere às principais ações destacam-se: o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, o Programa Bolsa Família, entre outras. Segundo os dados do censo SUAS de 2016, há 264 unidades de CRAS no Estado da Paraíba instalados em 223 municípios e cofinanciados pelo governo federal.

Quanto à proteção social especial divide-se em dois níveis de complexidade: média e alta. A Proteção Social Especial de alta complexidade, dispõem das instituições de acolhimento voltadas para criança e adolescentes que são desenvolvidas nas seguintes modalidades: abrigo institucional, casa lar, casa lar de aldeia, casa de passagem e outras. De acordo com a gerência se limitava ao convênio realizado por meio do “Projeto Acolher” entre o Estado e Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILP’s), entidades filantrópica. Porém, em 2014 ocorreu a expansão dos serviços de alta complexidade prevista na Resolução nº 6 de 12 de abril de 2013 da Comissão Intergestora Tripartite (CIT) e o estado da Paraíba foi contemplado com 210 vagas para atender ao público de crianças e adolescentes e conforme a Resolução nº 2 de 3 de abril de 2014 também da CIT ocorreu a expansão da alta complexidade para adultos e famílias, ao estado da Paraíba foram disponibilizadas 50 vagas para esse público.

Os serviços serão regionalizados e ainda não há definição das modalidades que serão adotadas. Todo esse processo de implantação de instituições de alta complexidade está sendo planejado com o apoio da CIB, do CEAS, do CEDCA, da Comissão de Operacionalização do Plano Estadual de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes a Convivência Familiar e Comunitária e principalmente da SEDH.

Já a Proteção Social Especial de Média Complexidade, está estruturada no Estado conforme dados da SEDH, em âmbito municipal existem 05 Centros especializados em população em situação de rua - CENTRO POP, 78 CREAS municipais que devem ser monitorados, assessorados e avaliados pelo Estado e 26 unidades regionais que estão sob a gestão

direta da SEDH. Perfazendo um total de 104 unidades de CREAS na Paraíba. Já em âmbito municipal as instâncias responsáveis pela Política de Assistência Social são as Secretarias Municipais de Assistência Social (SMAS), que se estruturam tomando como base também os níveis de proteção social.

Assim sendo, a Gerência Operacional da Proteção Social Especial - GOPSE da SEDH possui uma equipe técnica especializada, composta por assistentes sociais, psicólogos, educador social e advogado que realizam o trabalho de apoiar as equipes técnicas, acompanhar, orientar, monitorar e avaliar os procedimentos fundamentais para o funcionamento dos serviços dispostos dentro da política pública de assistência social.

Dentro da Gerencia da Proteção Social Especial – GOPSE, possui diversas coordenações e profissionais de referência, quais sejam: a Coordenação estadual do Idoso, a profissional de referência das Ações Estratégicas do PETI, a profissional de Referência do Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte - PPCAAM, a Coordenação da Proteção Social Especial de Média Complexidade e a Coordenação da Proteção Social Especial de Alta Complexidade. É preciso ressaltar que a intersectorialidade interna da Proteção Social Especial é uma constante, os profissionais atuam de forma articulada e com muito empenho para que as ações e atividade que são apresentadas ocorram de forma consistente e qualificada.

A GOPSE tem uma estreita relação com Poder Judiciário, o Ministério Público e com outros órgãos e ações do poder público e da sociedade civil realizando, muitas vezes, uma gestão mais complexa e compartilhada. Os serviços desse tipo de proteção podem ser estruturados territorialmente por pólos. Em municípios com maior incidência da violação dos direitos por meio de serviços de referência regional, gerenciado e executado pelos estados ou através de consórcios públicos entre os municípios.

Nesse estudo, nos deteremos a analisar a proteção social especial de média complexidade na Paraíba, tendo em vista o nosso objeto de pesquisa ser os Centros de Referência Especializados da Assistência Social – CREAS gerenciados pelo governo do Estado.

2.3.1. A gestão estadual da Proteção Social Especial de Média Complexidade na Paraíba

Em 2001 foi instituída a Portaria nº 878 que estabeleceu as diretrizes e normas para o Programa SENTINELA. Este tinha como público alvo crianças e adolescentes que sofreram algum tipo de violência, sobretudo, violência sexual, assim como, suas famílias. Os objetivos gerais do Programa eram:

atender, no âmbito da Política de Assistência, através de um conjunto articulado de ações, crianças e adolescentes vitimados pela violência com ênfase no abuso e exploração sexual. Criar condições que possibilitem às crianças e aos adolescentes vitimados e suas respectivas famílias, o resgate e a garantia dos direitos, o acesso aos serviços de assistência social, saúde, educação, justiça e segurança, esporte, lazer e cultura, guardando compromisso ético, político e a multidisciplinariedade das ações (BRASIL, 2001).

Para a efetivação dos objetivos do Programa estava previsto na Portaria nº 878/2001 a implantação de Centros de Referência para atendimento ao público. O cofinanciamento do Programa era efetivado pelas três esferas de governo. Com a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)⁸ a partir da aprovação da NOB/SUAS em 2005, ocorreu o reordenamento do Programa SENTINELA que passa a partir de 2006 a ser um serviço do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

Diante disso, perguntamos às profissionais da gestão estadual se elas têm o conhecimento de como eram tratadas as violações de direitos antes da existência do CREAS:

Nunca fiz pesquisa a esse respeito, pois desconheço serviço com as mesmas características desenvolvido antes do CREAS. O embrião, segundo alguns textos e relatos foi o Programa SENTINELA que atendia casos apenas de violência sexual contra criança e adolescentes. (Entrevistada I)

As violações de Direitos eram atendidas pelo Programa SENTINELA instituído em 2001. Porém, o programa começou atendendo aos casos de violência sexual, em seguida passou a atender as outras formas de violência: física, psicológica e negligência, sem perder o foco principal: o abuso e exploração sexual. (Entrevistada II)

As profissionais referem-se ao conhecimento sobre o serviço anterior ao CREAS que atendia os casos de violações de direitos. A princípio as unidades tinham como objetivo desenvolver o Serviço de Enfrentamento à Violência, Abuso e Exploração Sexual contra

⁸A principal deliberação da IV Conferência Nacional de Assistência Social foi à criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Para mais informações, consultar documento intitulado: “O Balaço de Implantação do Sistema Único de Assistência Social no Brasil 2003 a 2013”.

Crianças e Adolescentes. Posteriormente passou a atuar também como Serviço de Orientação e Apoio Especializado a Indivíduos e Famílias Vítimas de Violência e o Serviço de Orientação e Acompanhamento a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade.

Contudo, em 2006, o MDS verificou que alguns municípios do país haviam ampliado sua abrangência para atender a situações de violência contra a mulher, pessoa idosa e pessoas com deficiência. Este foi um fator que contribuiu para a ampliação das possibilidades de atendimento no CREAS com o apoio do MDS em parceria com outros Ministérios e Secretarias. O processo de implantação dos CREAS no Brasil teve como objetivo:

fortalecer no país a afirmação de direitos assegurados nas legislações vigentes e fortalecer a implementação dos Planos Nacionais aprovados no país que visam concretizar direitos – Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária, Sistema Nacional de Atendimento Sócio-Educativo, Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil, Plano Nacional de Erradicação do Trabalho Infantil, Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra Mulheres, Plano de Ação para o Enfrentamento da Violência contra a Pessoa Idosa e outros (Censo CREAS, 2008).

Desta feita, o CREAS além de atender a indivíduos e/ou famílias em situação de violência e violação de direitos, deve contribuir para o processo de concretização dos mais diversos planos. O processo de implantação dos CREAS no país ocorreu de forma gradativa em virtude do reordenamento do Programa SENTINELA.

Desta forma, é importante destacar que o serviço busca realizar uma articulação com as demais atividades que são proporcionadas às famílias nos diferentes serviços socioassistenciais e nas diversas políticas públicas. O atendimento deverá ser imediato, assim como os encaminhamentos necessários para que as famílias e seus membros sejam incluídos nos serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, uma vez que é preciso recuperar o direito que foi violado.

A unidade de referência que oferta esse tipo serviço é o Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS que promove orientação e o convívio sóciofamiliar e comunitário. Este serviço se difere da proteção básica por realizar um atendimento dirigido às situações de violação de direitos.

Os CREAS também têm os seguintes objetivos específicos: o auxílio na proteção imediata e no atendimento interdisciplinar às pessoas que se encontram em situação de violência buscando preservar a sua integridade física e psicológica; fortalecer vínculos familiares e a capacidade protetiva da família; fortificar as redes sociais de apoio da família; proporcionar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, de acordo com as necessidades; evitar agravamentos; e diminuir os números de violação de direitos, assim como a reincidência de violações de direitos.

Tais equipamentos têm como objetivo geral atender a “[...] famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos” (PNAS, 2004, p.38). No tocante ao processo de implantação dos CREAS conforme os depoimentos das profissionais verificamos que:

Os CREAS começaram a ser implantados em 2006. Em virtude do próprio processo de implementação dos Serviços previstos na Política Nacional de Assistência Social. Na Paraíba existem 104 unidades, sendo 70 municipais e 26 Regionais. O último Plano de regionalização seguiu as recomendações da Resolução 31/2013 que versa sobre a regionalização dos Serviços da Proteção Social Especial. (Entrevistada I)

Na Paraíba os CREAS foram implantados em 2006, devido o processo de expansão da política de Assistência Social e da alta demanda de violação de direito no Estado. São 104 CREAS em toda Paraíba, sendo 26 regionais e 70 municipais. A distribuição dos Creas ocorre de acordo com a demanda, foi feito um estudo prévio para identificar onde seria o município que seria contemplado com o Regional, tendo em vista que ele abarca outros municípios menores. (Entrevistada II)

A técnica e a coordenadora entrevistadas têm clareza quanto ao processo de implantação das unidades e ainda evidenciaram a relevância da regionalização, à medida que a implantação das unidades cada vez mais próximas das famílias e/ou indivíduos facilita o acesso, permitindo assim, o atendimento e/ou acompanhamento às pessoas em situação de violações de direitos.

De acordo com os dados fornecidos pela SEDH (2016) no Estado da Paraíba, com a expansão ocorrida ao final de 2013 para concretização a partir de 2014, o Estado passa a ter 104 (cento e quatro) equipamentos, onde 26 (vinte e seis) dos CREAS são regionais e responsáveis pela cobertura de 145 municípios. E 78 (setenta e oito) dos CREAS são municipais. Trabalham basicamente 07 (sete) profissionais nas unidades: 05 (cinco) profissionais de nível superior: assistente social, advogado (a), psicólogo (a), educador (a) social e coordenador (a), 01 (um)

profissional de nível médio: auxiliar administrativo (a) e 01 (um) profissional de nível fundamental na função de serviços gerais.

Cabe à Secretaria de Estado a responsabilidade da oferta dos CREAS regionais, cuja a proposta é proporcionar a oferta do PAEFI aqueles municípios com menos de 20.000 (vinte mil) habitantes, que não recebem o cofinanciamento federal para a execução de tal serviço.

Com base nessas informações, perguntamos as entrevistadas qual o ano que a Coordenação Estadual dos CREAS passou a ser implantada na SEDH. E se na visão das Entrevistadas é considerado um avanço, conforme seus depoimentos:

Em 2006. Sim considero um avanço, pois é o espaço onde se identifica os avanços e desafios e se pensa estratégias para avançar no aprimoramento desse nível de proteção da Política de Assistência Social. (Entrevistada I)

No ano de 2006. Acredito que houve um avanço, pois a coordenação é um ponto de apoio para os CREAS, em especial os Regionais, hoje trabalhamos como parceria das equipes interdisciplinares dos CREAS, dando todo o apoio material, nos processos de trabalhos, no monitoramento das ações realizadas e nas formações e capacitações. (Entrevistada II)

A Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano conta com uma equipe técnica de referência que realizam o acompanhamento, monitoramento e avaliação das unidades regionais, além de assessorar as unidades municipais. A equipe de referência desta coordenação estadual é composta por: 1 (uma) coordenadora, 2 (duas) assistentes sociais, 2 (duas) psicólogas, 1(uma) educadora social, 1 (uma) advogada e 3 (três) auxiliares administrativos, que atuam tendo em vista atender as demandas apresentadas pelas unidades, cujo objetivo central é dar apoio técnico aos CREAS Regionais e Municipais com o intuito em ofertar serviços de qualidade para população paraibana.

Diante disso, perguntamos às profissionais quais principais funções/atribuições desempenhadas pela gestão estadual dos CREAS e obtivemos as seguintes respostas:

Coordenar a equipe técnica multiprofissional de referência que oferece apoio aos CREAS da Paraíba. Assim como, desenvolver atividades que sejam demandas pela Secretária de Estado. (Entrevistada I)

São várias, mas enquanto técnica de referência das vinte e seis unidades dos Creas Regionais, cabe fazer o monitoramento dessas unidades diariamente para que as mesmas possam funcionar da melhor forma possível, com todos os recursos, sejam eles físicos, materiais ou humanos. Além disso, participamos de comissões em âmbito estadual e demais atividades que sejam demandadas pela SEDH. (Entrevistada II)

Dentre as atribuições elencadas, a Entrevistada II destaca parte das competências do Estado, conforme previsto artigo 13, VI da Lei Orgânica de Assistência Social, *in verbis*: realizar o monitoramento e a avaliação da Política de Assistência Social.

Segue abaixo o quadro 01 que ilustra a cobertura da Proteção Social Especial no Estado da Paraíba pelos CREAS Regionais com seus respectivos municípios vinculados e referenciados⁹ com a expansão de 2013:

Quadro 01 - Cobertura da Proteção Social Especial de Média Complexidade no Estado da Paraíba e seus respectivos municípios vinculados e referenciados

PÓLO REGIONAL	VINCULADOS/REFERENCIADOS
ALAGOINHA	Vinculados: Mulungú, Cuitégí, Pilõezinho e Caldas Brandão.
ARAÇAGI	Vinculados: Duas Estradas, Lagoa de Dentro, Sertãozinho e Curral de Cima. Referenciados: Pedro Régis.
APARECIDA	Vinculados: São José da Lagoa Tapada, Marizópolis, São Domingos de Pombal e Cajazeirinhas. Referenciado: Vieiropolis
ASSUNÇÃO	Vinculados: Gurjão, Santo André, Salgadinho e Tenório. Referenciados: Livramento
BAIA DA TRAIÇÃO	Vinculados: Mataraca, Capim, Cuité de Mamanguape e Jacaraú.
BARRA DE SÃO MIGUEL	Vinculados: São Domingos do Cariri, Cabaceiras, Caturité e Caraúbas. Referenciados: Boa Vista
BARRA DE SANTA ROSA	Vinculados: Sossego, Algodão de Jandaira, Damião e Nova Floresta. Referenciados: Frei Martinho
CACIMBA DE DENTRO	Vinculados: Tacima, Riachão, Logradouro e Dona Inês. Referenciados: Caiçara e Serra da Raiz.
CAMALAÚ	Vinculados: Zabelê, São Sebastião de Umbuzeiro, São João do Tigre e Congo. Referenciados: Prata e Ouro Velho.
IBIARA	Vinculados: Diamante, Santa Inês, Boa Ventura e Pedra Branca.
LUCENA	Vinculados: Pilar, Cruz do Espírito Santo, São Miguel de Itaipú e Riachão do Poço. Referenciados: Pitimbú.

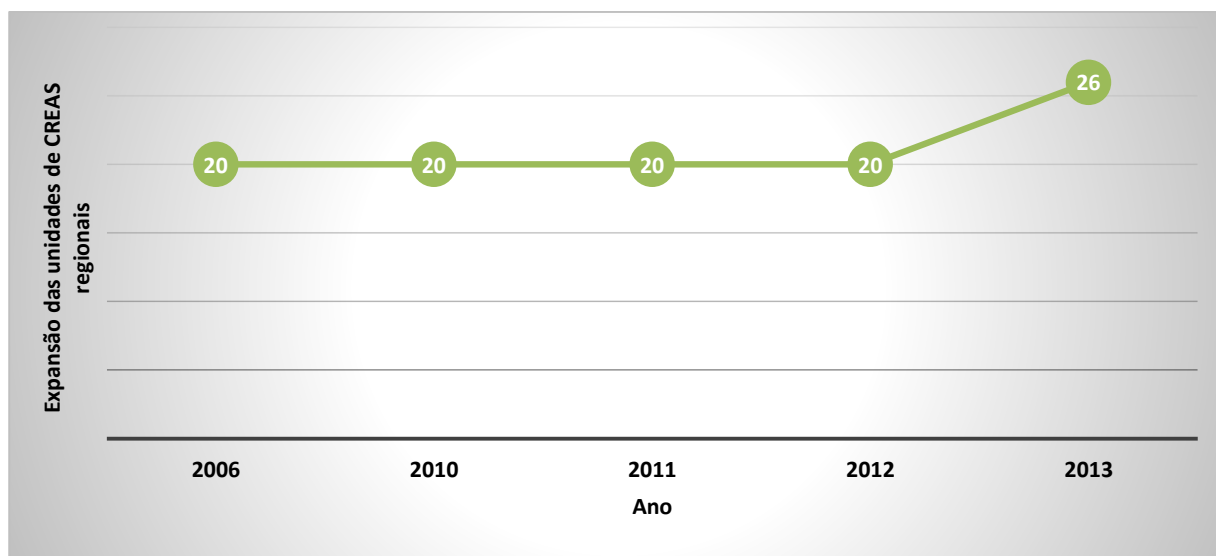
⁹**Municípios Vinculados**, são aqueles cuja frequência de visitas deverá ocorrer semanalmente; No que tange aos **Municípios Referenciados**, a visita deverá ocorrer, quando surge a demanda ou quando o serviço é solicitado.

PÓLO REGIONAL	VINCULADOS/REFERENCIADOS
MALTA	Vinculados: Condado, Vista Serrana, São Bento de Pombal (São Bentinho) e São José de Espinharas. Referenciados: Paulista.
MANAÍRA	Vinculados: Santana de Mangueira, Curral Velho, Nova Olinda e Santana dos Garrotes
OLHO D'AGUA	Vinculados: Igaracy, Emas, Aguiar e Santa Terezinha.
RIACHO DOS CAVALOS	Vinculados: Brejo do Cruz, Belém do Brejo do Cruz, Brejo dos Santos e Jericó. Referenciados: São José do Brejo do Cruz e Mato Grosso.
REMÍGIO	Vinculados: Alagoa Nova, Pilões, Arara e Casserengue. Referenciados: Borborema
SALGADO DE SÃO FÉLIX	Vinculados: Mogeiro, Itatuba, São José dos Ramos e Juarez Távora. Referenciado: Juripiranga
SANTA CRUZ	Vinculados: Bom Sucesso, Lagoa, Lastro e São Francisco.
SÃO JOSÉ DOS CORDEIROS	Vinculados: Serra Branca, Parari, Cacimbas e São João do Cariri. Referenciados: Amparo e Coxixola.
SÃO JOSÉ DE PIRANHAS	Vinculados: Monte Horebe, Carrapateira, Bonito de Santa Fé e Serra Grande.
SANTA CECÍLIA	Vinculados: Riacho de Santo Antonio, Alcantil, Umbuzeiro e Gado Bravo.
SÃO SEBASTIÃO DE LAGOA DE ROÇA	Vinculados: Areial, Montadas, Matinhas e Massaranduba Referenciados: Puxinanã e Serra Redonda.
SÃO VICENTE DO SERIDÓ	Vinculados: Olivedos, Cubati, Pedra Lavrada e Baraúna
TAVARES	Vinculados: Imaculada, Água Branca, Juru e São José de Princesa.
TRIUNFO	Vinculados: Bernardino Batista, Bom Jesus, Santa Helena e Joca Claudino.
VÁRZEA	Vinculados: Quixaba, Passagem, Cacimba de Areia e São José do Bom Fim. Referenciados: Areia de Baraúna.

Fonte: Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH) – 2016.

O gráfico abaixo mostra a expansão dos CREAS Regionais na Paraíba desde 2006:

Gráfico 01: Expansão das Unidades de CREAS Regionais



Fonte: Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH) – 2016.

Conforme mostra o gráfico, a expansão das unidades dos CREAS Regionais ocorreu no ano de 2006, quando o Estado da Paraíba recebeu 20 (vinte) CREAS Pólo Regionais. No ano de 2013 houve a expansão de 06 (seis) CREAS regionais para o estado, os quais foram vistos como a oportunidade de pôr fim ao desafio apresentado a partir da numerosa quantidade de municípios acompanhados pelas unidades regionais. Frente a isso, teve início o estudo para implantar novas unidades no Estado.

Para a implantação fruto da expansão das unidades Regionais, a primeira providência adotada foi realizar um estudo sobre a oferta dos serviços no ano em 2006. Para tanto, foi necessário observar o território do estado e verificar quais os CREAS regionais que estavam sobrecarregados, dito de outra forma, quais os CREAS que acompanhavam o maior número de municípios que comumente era entre 08 (oito) e 10 (dez) vinculados e ou referenciados.

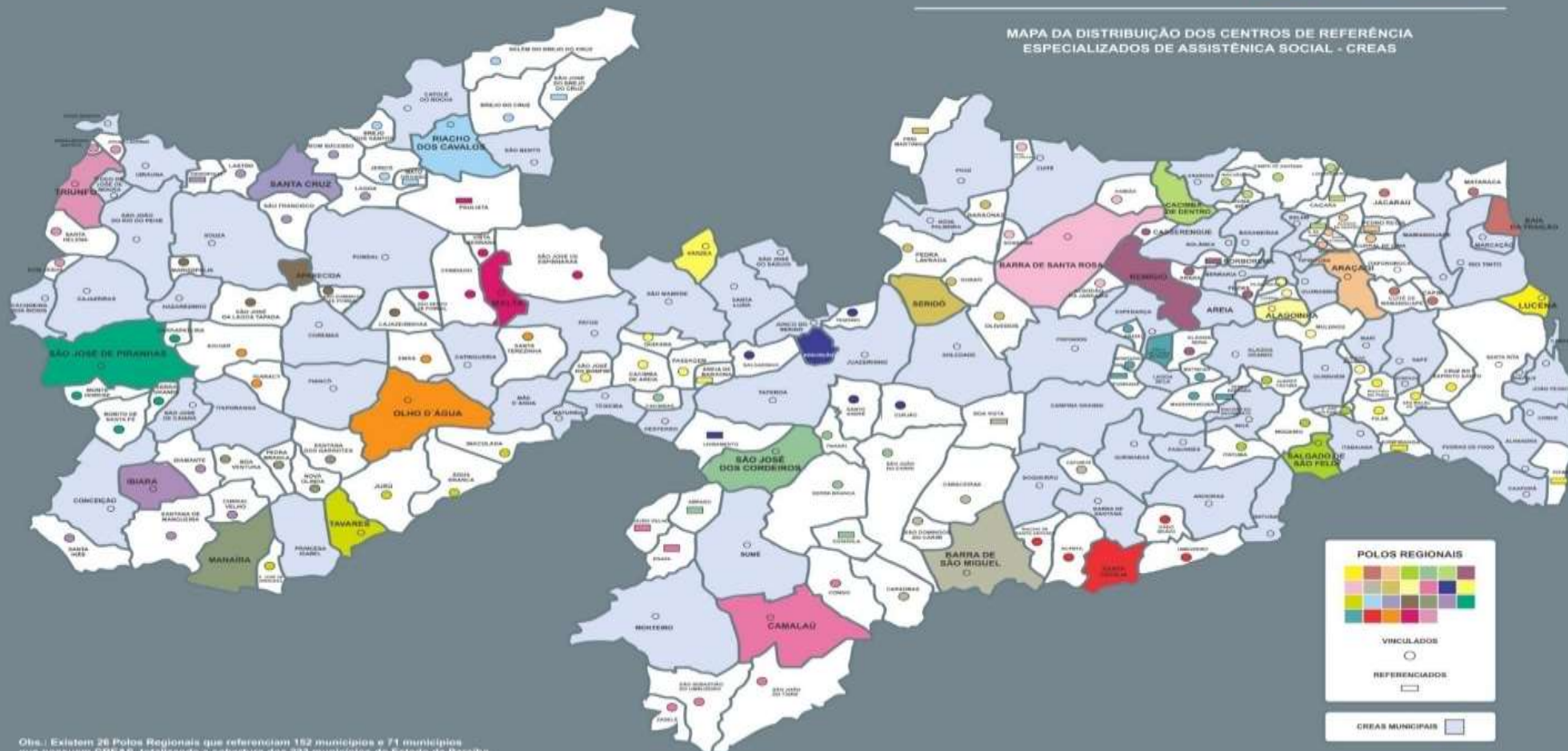
A concretude desse processo ocorreu através da Resolução nº 02 de 06 de novembro de 2013 da CIB que aprovou o novo desenho dos CREAS regionais na Paraíba e foi publicada no Diário Oficial do Estado da Paraíba no dia 15 de novembro de 2013. Os novos CREAS regionais passaram a funcionar a partir do dia 03 de fevereiro de 2014 (DIAS, 2015, p. 66).

A seguir está o mapa que apresenta o novo cenário dos CREAS no Estado da Paraíba no ano de 2014.

Mapa 01: Distribuição dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social no Estado da Paraíba – 2014.



MAPA DA DISTRIBUIÇÃO DOS CENTROS DE REFERÊNCIA
ESPECIALIZADOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS



FONTE: Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH) – 2016.

2.4. Monitoramento realizado pelo Estado nos CREAS Regionais da Paraíba

Considerando a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), respeitando o disposto no art. 5º que dispõe sobre as diretrizes de organização da assistência social, especificamente no inciso I que se refere à descentralização político-administrativa para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, nas referidas esferas há o comando único das ações.

O Artigo 11º da LOAS prevê que as ações das três esferas de governo na área de assistência social realizam-se de forma articulada, cabendo a esfera federal e a coordenação e execução dos programas, em suas respectivas esferas, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios. Acrescente-se a diretriz prevista no inciso III que se refere à primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social em cada esfera de governo. E levando em conta o papel de cada esfera de governo, a LOAS no Artigo 6º inciso III diz que o Estado deve “organizar, regular, manter e expandir as ações de assistência social”, isto é, não apenas implantar os serviços socioassistenciais, mas monitorá-lo a fim de viabilizar a supremacia do atendimento às necessidades sociais.

A NOB/SUAS 2012 define o monitoramento como “o acompanhamento contínuo e sistemático do desenvolvimento dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais em relação ao cumprimento de seus objetivos e metas”. O monitoramento tem, entre outras, a função de:

Possibilitar a transparência na informação e fortalecer a comunicação: o monitoramento pode ter a função de manter diferentes atores (integrantes, parceiros e o público em geral interessado) informados sobre o andamento das ações e as situações relativas ao programa. Pode esclarecer sobre os sucessos, mas também sobre os problemas muitas vezes enfrentados na implementação (PIECHA E VALERELLI, 2008, p.11).

Na medida em que produz informações sobre a execução dos programas levando em conta os objetivos e metas planejadas, podemos encontrar na realização da atividade de monitoramento:

- Fortalecer as relações de prestação de contas para dentro e para fora do governo;
- Incrementar a transparência na gestão pública;
- Levar à tomada de decisão mais eficiente;
- Fomentar o intercâmbio de ideias e experiências sobre os programas e projetos públicos;
- Conduzir à implementação de inovações e à geração de conhecimentos na administração pública (GUBERMANN E KNOPP, 2011, p.57)

No que tange às competências do Estado, a LOAS prevê em seu Artigo 13º, inciso VI a realização do monitoramento e a avaliação da política de assistência social e assessoria aos

municípios para seu desenvolvimento. No Estado da Paraíba, é a SEDH a responsável por tal atribuição.

O monitoramento dos CREAS na Paraíba ocorre através da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano. Órgão responsável por monitorar, assessorar e avaliar os serviços desenvolvidos nas 26 unidades regionais e nas 78 unidades municipais, perfazendo um total de 104 unidades. Frente a isso, abaixo estão elencadas os tipos de monitoramentos realizados, como também as informações a respeito dessa atividade nas referidas unidades, sobretudo dos CREAS regionais referente aos anos de 2014, 2015 e 2016.

Conforme os depoimentos da técnica e da coordenadora entrevistadas podemos analisar a forma como são realizados o acompanhamento e monitoramento aos CREAS:

São realizados através de contato telefônico, e-mails, através dos relatórios qualitativos e quantitativos e visitas *in loco*. O monitoramento ocorre de acordo com as possibilidades referente ao campo de trabalho, ou seja, quando há possibilidade e necessidade ocorre visita *in loco*. É inegável que é preciso avançar, porém hoje as condições permitem essa forma de monitoramento. (Entrevistada I)

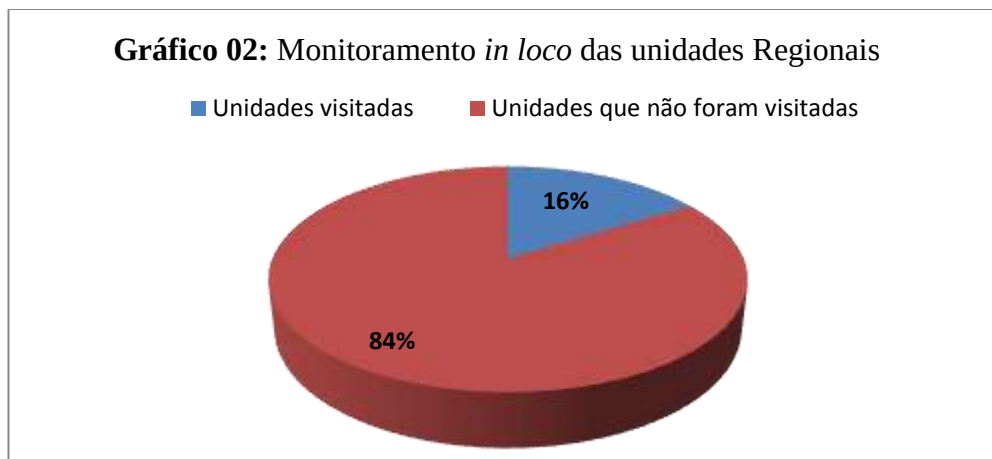
Realizados através de visitas institucionais, e-mails, telefone e relatórios mensais. Considero eficaz, pois conseguimos responder às demandas postas e pensar junto às equipes dos CREAS essas formas de monitoramento. (Entrevistada II)

Observamos que as entrevistadas realizam o acompanhamento sistemático aos CREAS, porém a Entrevistada I traz os entraves do trabalho, pois, conforme seja a necessidade é realizada a visita aos pólos regionais, porém, na sua visão precisa avançar para conseguirem o objetivo ideal de monitoramento dessas unidades. Já a Entrevistada II considera eficaz essas formas de monitoramento que estão sendo realizadas e que esses procedimentos adotados conseguem responder às demandas que lhes são postas diariamente. Analisaremos abaixo de que forma acontecem estas formas de monitoramento destinadas aos CREAS Regionais da Paraíba, nos últimos três anos.

2.4.1. Visitas Institucionais “*in loco*”

O monitoramento e avaliação são procedimentos fundamentais para o funcionamento dos serviços dispostos dentro da Política Pública de Assistência Social. Nesse sentido, a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano através da Coordenação Estadual dos CREAS realizou nos anos de 2014, 2015 e 2016 visitas aos CREAS Regionais.

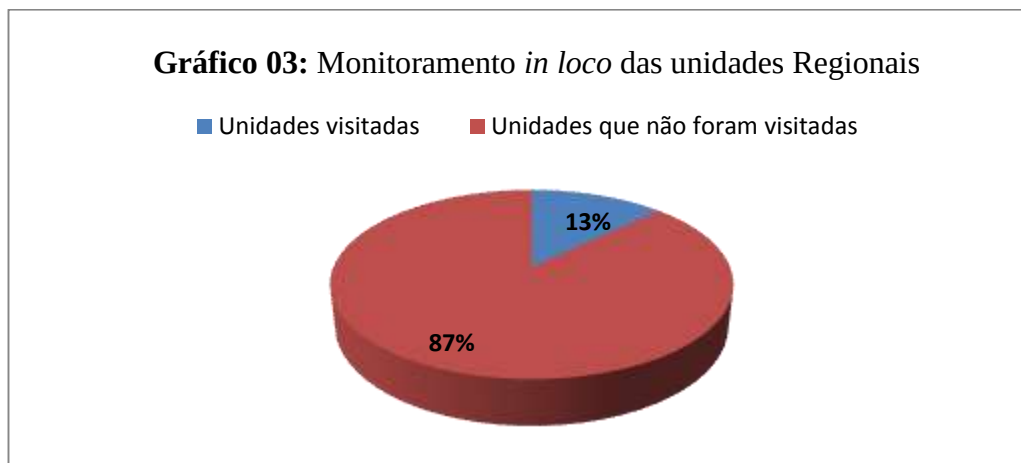
O gráfico abaixo mostra a realidade do monitoramento realizado em 2014:



Fonte: Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH) – 2014.

Conforme o gráfico acima, dos 100% das unidades de CREAS Regionais do Estado, 84% não foram visitadas em 2014, sendo visitadas apenas 16%. Entretanto, devemos destacar que o monitoramento por telefone, e-mail e através dos relatórios *online* foi realizado sistematicamente. Ainda assim, destacamos o desafio mensal enfrentado pelas profissionais de referência da Coordenação Estadual dos Creas para sensibilizar os municípios a encaminharem os relatórios.

O gráfico abaixo mostra a realidade do monitoramento realizado em 2015:

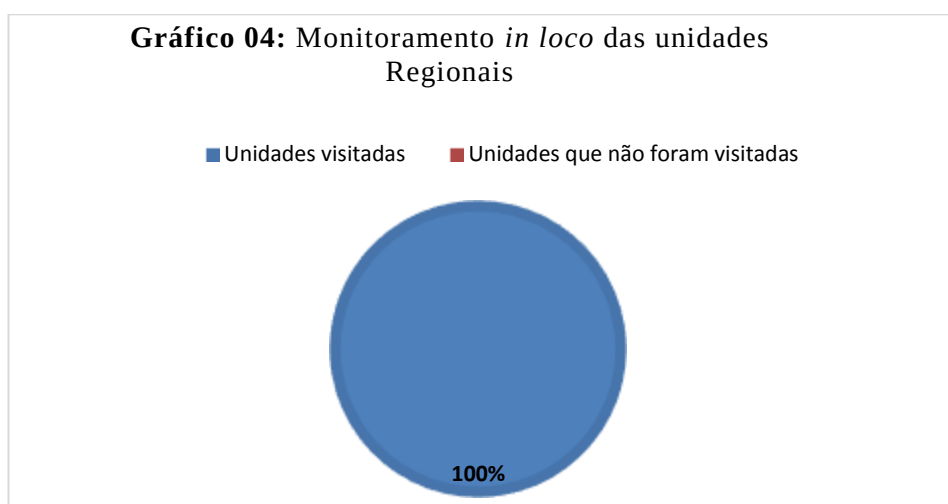


Fonte: Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH) – 2015.

Conforme o gráfico, dos 100% das unidades de CREAS regionais, 13% foram visitadas e 87% não recebeu visita. O monitoramento realizado junto aos CREAS regionais foi feito também a partir dos contatos telefônicos, e-mail e relatórios mensais, neste ano de 2015 é possível afirmar que todos os 26 CREAS encaminharam todos os meses do ano o relatório mensal.

Todas as unidades encaminharam os relatórios mensais para a Coordenação Estadual dos CREAS. Isto é, em virtude de serem unidades geridas pelo Estado. A aproximação e articulação ocorrem frequentemente inclusive através de reuniões entre a coordenação Estadual e os respectivos Coordenadores dos Creas Regionais.

O gráfico abaixo mostra a realidade do monitoramento realizado em 2016:



Fonte: Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH) – 2016.

No ano de 2016 o monitoramento das 26 unidades dos Creas Regionais ocorreu em 100%, todas as 26 unidades foram visitadas pela equipe de referência da Coordenação Estadual dos Creas. Através dessas visitas *in loco* e o diálogo diário com os Creas Regionais podemos destacar alguns avanços, como os quais: todos os Creas Regionais conseguiram encaminhar seus respectivos relatórios mensais de atendimentos no prazo estabelecido, como também, um diálogo frequente e uma maior parceria com a SEDH.

Atualmente, compete à Gerência da Proteção Social Especial efetivar o monitoramento aos CREAS de forma sistemática e continuada através das equipes interdisciplinares.

Vale lembrar que a vigilância socioassistencial é reconhecida como um dos instrumentos das proteções da assistência social que identifica e previne as situações de risco e vulnerabilidade social e seus agravos no território. Além disso, os Conselhos de Assistência Social (CAS), também são responsáveis pelo monitoramento e avaliação dos serviços dessa política pública.

Portanto, ressalta-se a importância do monitoramento dos serviços para o aprimoramento e concretização da Política da Assistência Social no Estado da Paraíba.

2.4.2. Relatório Mensal de Atendimento dos CREAS Regionais

Um das formas de monitoramento dos serviços utilizadas pelo Estado, como já mencionado, é a solicitação mensal de relatórios aos CREAS polos Regionais e aos Municipais.

Trata-se de um instrumento de trabalho de suma importância, pois a partir deles a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano por meio da Coordenação Estadual dos CREAS se aproxima do cotidiano dos profissionais constatando o índice de violação de direitos que ocorre nos municípios, assim como, os avanços e desafios da Política de Assistência Social na Paraíba.

Os relatórios são encaminhados pelos municípios por e-mail ou por meio presencial. Ao chegar a SEDH é feita leitura dos relatórios pela equipe de referência dos Creas Regionais e as providências são tomadas gradativamente conforme as necessidades. É coerente ressaltar que existem algumas dificuldades no cumprimento do prazo para a entrega destes relatórios, sobretudo pelos CREAS municipais. Sendo assim, é preciso recorrer ao telefone já que é preciso coletar os dados quantitativos dos 104 centros.

São enviados mensalmente os Relatórios Descritivos (modelo em Anexo) das atividades realizadas à Coordenação Estadual dos Creas, este instrumento fornece informações acerca da demanda de atendimento e qual estratégia de enfrentamento a equipe deverá adotar, a fim de cessar o círculo da violência e dar o apoio pertinente aos indivíduos e famílias. Neste instrumento também são destacadas as atividades realizadas e a organização dos processos de trabalhos de cada unidade. Juntamente aos relatórios qualitativos, são enviados também, todos os meses, os dados quantitativos por meio do Relatório Mensal de Atendimento – RMA (modelo em Anexo).

A partir dos relatórios emitidos pelos CREAS Regionais é possível identificar o número de casos atendidos no que tange os dados de violações de direitos. Os quadros a seguir mostram os dados de violação de crianças e adolescentes no Estado nestes três últimos anos (2014/2015/2016):

Quadro 02: Dados da violência contra crianças e adolescentes conforme os casos atendidos nos CREAS Regionais nos meses de Janeiro a Dezembro de 2014.

	Violência Física	Violência Psicológica	Abuso Sexual	Exploração Sexual	Negligência	Abandono	Trabalho Infantil
Masculino	71	128	50	10	424	50	12
Feminino	94	174	114	25	419	14	30
TOTAL	165	302	134	35	843	64	42

Fonte: Dados do RMA - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH) – 2014.

Quadro 03: Dados da violência contra crianças e adolescentes conforme os casos atendidos nos CREAS Regionais nos meses de Janeiro a Dezembro de 2015.

	Violência Física	Violência Psicológica	Abuso Sexual	Exploração Sexual	Negligência	Abandono	Trabalho Infantil
Masculino	80	100	60	22	428	54	20
Feminino	103	180	118	12	412	12	33
TOTAL	183	280	178	34	840	66	53

Fonte: Dados do RMA - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH) – 2015.

Quadro 04: Dados da violência contra crianças e adolescentes conforme os casos atendidos nos CREAS Regionais nos meses de Janeiro a Dezembro de 2016.

	Violência Física	Violência Psicológica	Abuso Sexual	Exploração Sexual	Negligência	Abandono	Trabalho Infantil
Masculino	68	98	44	13	396	49	18
Feminino	104	165	98	18	408	13	29
TOTAL	172	263	142	31	804	62	47

Fonte: Dados do RMA - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH) – 2016.

Com base nesses dados referentes à violação de direitos contra crianças e adolescentes, podemos afirmar que as informações são encaminhadas através dos (Relatório Mensal de Atendimento – RMA) pelos CREAS com organização e periodicidade definidas, tais como: números de famílias e indivíduos em acompanhamento e caracterização das situações acompanhadas; número de encaminhamentos realizados; número de novos acompanhamentos realizados; número de novos acompanhamento e desligamentos; rede existente e necessária; principais avanços; principais dificuldades; dentre outras.

Utilizar os registros do CREAS de forma a possibilitar a gestão da informação, contribui para a qualificação das ofertas da Unidade e a consolidação do SUAS. Frente a isto, é fundamental que os profissionais se apropriem das informações, compreendendo-as como importante objeto de trabalho para discussão e aprimoramento nos processos de trabalho.

É necessário destacarmos algumas limitações no processo de monitoramento e registro de dados, como por exemplo, a existência de algumas inconsistências referentes aos dados estatísticos sobre as violações de direitos nos CREAS do Estado, tendo em vista, que alguns técnicos não acrescentam ao seu relatório aquele atendimento de violação de direitos, e/ou não sabem manusear o instrumento e deixam de enviar todas as informações e dados estatísticos a

coordenação de Vigilância Sócioassistencial. No entanto, tanto a Coordenação Estadual dos CREAS, quanto a Coordenação da Vigilância estão à disposição dos técnicos dos CREAS no manuseio desse relatório, para tirar dúvidas. Tendo em vista ser um instrumento que passou a ser utilizado pela Coordenação da Vigilância Sócioassistencial no ano de 2014.

A seguir abordaremos aspectos mais particularmente relacionados à competência do CREAS, a gestão dos processos de trabalho na unidade, incluindo dentre outros aspectos, a coordenação dos recursos humanos e do trabalho em equipe interdisciplinar, bem como o uso dos instrumentais técnico-operativos essenciais para subsidiar e consolidar a prática do assistente social nesta área.

2.5. A gestão dos Processos de Trabalhos nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social

Falar de gestão dos processos de trabalho requer, necessariamente, que se aborde o planejamento do trabalho no CREAS. A partir de dados e informações do monitoramento e da avaliação, que apontem ações necessárias para o aprimoramento da atuação, considerando, objetivos e metas a atingir, bem como os meios e os recursos necessários para seu alcance. “O planejamento sistemático permitirá à equipe a crítica dos processos e dos efeitos da ação planejada, com vistas ao embasamento do planejamento de ações posteriores” (BAPTISTA, 2000, p. 15).

É fundamental que o planejamento do CREAS esteja alinhado ao planejamento do órgão gestor e que ambos estejam direcionados ao crescente aprimoramento da gestão e qualificação da oferta de serviços. O planejamento deve ser contínuo, dinâmico e participativo, de modo a perpassar todos os processos de trabalho do CREAS e possibilitar mudanças.

A equipe do CREAS precisa conhecer a realidade do cotidiano de trabalho, buscando estratégias no espaço institucional, para que a rotina não impossibilite a revisão das práticas adotadas, sabemos que não é fácil trabalhar com violações de direitos, o profissional precisa sempre estar se revigorando, fazendo reuniões, discutindo com a equipe os casos novos e os que estão em acompanhamento, estar próximo das outras políticas para estar discutindo os casos, a referência e a contrareferência, os encaminhamentos seguro, entre outros.

Vale salientar que é de suma importância que o planejamento da gestão esteja alinhado ao do CREAS e que ambos estejam direcionados ao crescente aprimoramento da gestão e qualificação da oferta dos serviços. Por isso, perguntamos as profissionais de que forma ocorre o planejamento da equipe da Coordenação Estadual dos CREAS:

O planejamento ocorre anualmente, junto com o planejamento geral de todos os setores da Política de Assistência Social da SEDH e é revisto em reuniões internas, conforme as demandas apresentadas. (Entrevistada I)

Existe o Planejamento Anual com todos da SEDH e o planejamento interno da equipe CREAS, que ocorre a cada mês, esse planejamento permite a nós da coordenação uma reflexão sobre as ações desenvolvidas, os processos de trabalhos adotados e os resultados alcançados. (Entrevistada II)

As profissionais relataram que ocorre o planejamento anual, com todos os setores da instituição, de acordo com a Entrevistada I conforme forem as necessidades, esse planejamento é revisto novamente durante o ano. A Entrevistada II descreve o planejamento interno da equipe intersectorial da gestão dos CREAS, que ocorre mensalmente destacando os avanços e desafios alcançados.

No entanto, é de suma importância o planejamento cotidiano da equipe do CREAS, tendo em vista, que a reflexão ajuda o grupo conhecer a complexidade das situações atendidas, discutindo os instrumentais e técnicas, além dos referenciais teóricos e metodológicos utilizados na intervenção. De modo a perpassar todos os processos de trabalho do CREAS e possibilitar mudanças e ajustes significativos, visando ao aperfeiçoamento e a qualificação das ações desenvolvidas.

A gestão dos CREAS precisa atentar-se para o cotidiano de trabalho no espaço institucional, não permitindo que a rotina e trabalhos burocráticos impossibilite a revisão das práticas adotadas. Assim, deve prevenir a mecanicidade e práticas rotineiras do trabalho, para não empobrecer as intervenções realizadas. Para isso, é necessário estabelecer uma agenda institucional de reuniões periódicas com o objetivo de debater, analisar e refletir sobre sua atuação e procedimentos adotados.

Outro aspecto abordado com as entrevistadas que atuam na SEDH foi a relação entre a Coordenação Estadual dos CREAS com os demais setores da Secretaria. Seguem suas falas:

Todo espaço de trabalho apresenta uma correlação de forças que é própria, nesse cenário, é possível perceber a necessidade da intersetorialidade entre os setores

para que os trabalhos se desenvolvam a contento. (Entrevistada I)

A relação é tranquila e cordial, porém fala-se tanto em intersetorialidade na política de Assistência Social, mas o que notamos é que a própria gestão das proteções sociais ainda necessitam de um diálogo frequente e contínuo. (Entrevistada II)

Os depoimentos das entrevistas revelam problemas institucionais que acabam dificultando o trabalho do setor e dos profissionais da instituição, a totalidade das profissionais traz a necessidade de se trabalhar de forma intersetorial dentro da instituição. Vale ressaltar a fala da Entrevistada II, onde revelou uma postura crítica no fato de não perceber a intersetorialidade na SEDH, relatando o pouco diálogo entre as gestões das proteções (Básica, Média e Alta), e com isto, fragiliza a política de Assistência Social.

Diante do exposto, é importante que no processo de planejamento, as profissionais proponham medidas que possam redundar em um funcionamento de qualidade dos serviços prestados, como a realização de reuniões periódicas com os demais setores da SEDH, tendo em vista que a intersetorialidade deve-se começar primeiramente entre os setores da instituição.

Portanto, o fazer profissional no CREAS deve seguir a interdisciplinaridade e intersetorialidade para concretizar a atenção especializada aos indivíduos que se encontram imersos nas mais variadas expressões da “questão social”. Com base nessa discussão, perguntamos se as profissionais consideram o trabalho interdisciplinar a base para atuação no CREAS e o porquê:

O trabalho interdisciplinar é relevante, contudo não atribuo ao mesmo, tamanha responsabilidade, pois é preciso também que haja o trabalho intersetorial para que as violações de direitos sejam atendidas/acompanhadas, dentre outros elementos necessários a execução dos serviços. (Entrevistada I)

Sim, considero. Pois, é fundamental considerar os diferentes olhares da equipe profissional, cada qual contribui nas suas diferentes áreas de formação, o trabalho interdisciplinar não anula suas competências e atribuições profissionais, mas a troca de conhecimento e o trabalho intersetorial dos casos atendidos potencializa a resolução das demandas. (Entrevistada II)

Portanto, conforme (MDS, 2011, p. 54), “O trabalho interdisciplinar, base da atuação do CREAS, requer a adoção de estratégias que possibilitem a participação e o compartilhamento de concepções por todos os componentes da equipe”. Ao compartilhar diretrizes e princípios, o trabalho interdisciplinar não dilui as competências e atribuições de cada profissional. Nesse

sentido, é fundamental considerar os distintos olhares e contribuições das diferentes áreas de formação, além da experiência profissional de cada integrante e sua função no CREAS.

A troca de conhecimentos entre os profissionais e o estudo intersetorial das situações atendidas potencializa a capacidade de responder às demandas complexas, observadas no cotidiano do CREAS. Dessa forma, o trabalho da equipe interdisciplinar, tendo por base objetivos comuns, poderá integrar os profissionais e contribuir para qualificar e dinamizar as ações e as rotinas de trabalho da Unidade.

É importante que a atuação em equipe, considere os princípios éticos de cada profissão e o respeito ao sigilo profissional no CREAS. Para tanto, cabe a cada profissional, junto a coordenação, quando for o caso, avaliar aspectos que podem ser compartilhados com a equipe para integrar as ações, de modo a evitar exposições desnecessárias da vida e das situações de violações vivenciadas pelos usuários.

Nessa perspectiva, ainda, é importante que a coordenação do CREAS, em conjunto com a equipe, avalie e defina as informações que irão compor os relatórios (de acompanhamento familiar, de atividades da Unidade, relatórios para o órgão gestor de Assistência Social, para órgãos de defesa de direitos, quando for o caso, dentre outros) e, igualmente, a troca de informações com a rede.

O desenvolvimento do trabalho em equipe interdisciplinar, o efetivo funcionamento da unidade e a operacionalização da execução dos serviços especializados demandarão também a coordenação dos recursos humanos. Nessa direção, é importante que os profissionais tenham clareza quanto o papel e competências do CREAS, bem como dos serviços ofertados. É igualmente importante que haja compreensão da função e as atribuições dos profissionais da equipe. As rotinas administrativas precisam ser amplamente conhecidas, bem como os procedimentos, instrumentos e sistemática adotada para o registro de informações (MDS, 2011, p. 55).

Para isso, faz necessário estabelecer uma agenda institucional com reuniões periódicas com o objetivo de debater, analisar e refletir sobre estudo de casos, como também a sua atuação e procedimentos adotados. Diante disso, faz necessário apresentar técnicas, métodos e instrumentos técnico-operativos que auxiliam a intervenção profissional do assistente social na área social, tais como: observação, entrevista, reunião, prontuário SUAS, dinâmica de grupo, encaminhamentos, visitas domiciliares e Institucionais, banco de dados, dentre outros.

CAPÍTULO 3

ATUAÇÃO DOS CREAS REGIONAIS DA PARAÍBA NA PERSPECTIVA DOS PROFISSIONAIS E DA GESTÃO ESTADUAL

Neste terceiro capítulo analisamos a atuação dos CREAS Regionais da Paraíba com base nos dados coletados durante a pesquisa de campo, a partir das falas dos sujeitos participantes, que são as (os) dez coordenadoras (es) dos CREAS Regionais da Paraíba e as duas profissionais de referência da Coordenação Estadual dos CREAS, em conformidade com a caracterização metodológica da pesquisa, apresentada no capítulo 2. Em seguida partiremos para a análise dessa atuação dos CREAS Regionais na perspectiva dos profissionais que atuam na execução dos serviços, como também, os que atuam na gestão estadual. A análise de conteúdo das falas dos sujeitos, adotada no estudo nos possibilitou a sistematização de 3 (três) subtemas que configuram a atuação dos CREAS. A saber: Violação de direitos e o atendimento dos CREAS: avanços e limites da Proteção Social; Articulação da rede socioassistencial e a Intersetorialidade nas políticas sociais; e por fim, o CREAS como estratégias de enfrentamento às violações de direitos expressão da questão social.

3.1. Os (as) Assistentes Sociais Coordenadores dos CREAS Regionais: Sujeitos da Pesquisa

Para melhor compreendermos a visão dos profissionais do processo de gestão dos CREAS, expressa neste estudo, a análise do perfil desses profissionais é fundamental, para conhecermos estes sujeitos, sua condição social e profissional e assim sua concepção da política de Assistência Social. Vejamos, portanto, os dados do perfil dos Assistentes Sociais, coordenadores dos CREAS, no quadro abaixo e que serão mais detalhados em tabelas e gráficos, a fim de facilitar a análise. Vale salientar que o perfil do/as Assistentes Sociais entrevistados/as da gestão estadual já foi apresentado no capítulo anterior.

Quadro 05 Identificação dos Coordenadores dos CREAS Regionais

PROFISSIONAL	SEXO	IDADE	ESTADO CIVIL	RELIGIÃO	RENDA	ANO DE CONCLUSÃO DA GRADUAÇÃO	TITULAÇÃO	TEMPO DE TRABALHO NO CREAS	POSSUI OUTRO VÍNCULO DE TRABALHO
01	F	33	CASADA	CATÓLICA	R\$ 3.000	2001 a 2010	MESTRADO	Entre 1 a 5 anos	SIM
02	F	54	SOLTEIRA	ESPÍRITISMO	R\$ 1.800	1981 a 1990	ESPECIALIZAÇÃO	Entre 5 anos a 10 anos	NÃO
03	M	30	CASADO	CATÓLICO	R\$ 1.800	2001 a 2010	ESPECIALIZAÇÃO	Entre 5 anos a 10 anos	NÃO
04	F	51	SOLTEIRA	EVANGÉLICA	R\$ 1.800	1981 a 1990	GRADUAÇÃO	Entre 5 a 10 anos	NÃO
05	F	50	DIVORCIADA	NÃO POSSUI	R\$ 1.800	1991 a 2000	ESPECIALIZAÇÃO	Entre 5 anos a 10 anos	NÃO
06	F	60	CASADA	EVANGÉLICA	R\$ 1.800	Antes de 1980	GRADUAÇÃO	Entre 05 anos a 10 anos	NÃO
07	F	40	SOLTEIRA	CATÓLICA	R\$ 1.800	1991 a 2000	ESPECIALIZAÇÃO	Entre 5 anos a 10 anos	NÃO
08	M	29	SOLTEIRO	NÃO POSSUI	R\$ 1.800	2011 a 2016	ESPECIALIZAÇÃO	Entre 1 a 5 anos	NÃO
09	F	27	CASADA	CATÓLICA	R\$ 2.500	2011 a 2016	MESTRADO	Entre 1 a 5 anos	SIM
10	M	36	CASADO	CATÓLICO	R\$ 1.800	2001 a 2010	ESPECIALIZAÇÃO	Entre 1 a 5 anos	NÃO

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Tabela 01
Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo o sexo

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
FEM.	07	70%
MAS.	03	30%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

De acordo com os dados coletados, expressos no quadro acima e na tabela 01 a maioria dos profissionais são mulheres, ou seja, 70% dos entrevistados são do sexo feminino e 30% são do sexo masculino. Isso nos remete as “protoformas do Serviço Social”, quando a profissão era eminentemente feminina (IAMAMOTO, 2007).

Além disso, também podemos verificar sua vinculação histórica com a “questão de gênero” por meio da ocupação de mulheres, especialmente primeiras-damas, à frente do comando

da Assistência. Nesse sentido, a LBA era considerada uma extensão do lar e, conseqüentemente, compatível com as atribuições da mulher. No entanto é inegável que esta situação se configura como um avanço inicial para as mulheres brasileiras no âmbito do trabalho, já que passam a ter certo reconhecimento e assumiram um espaço público por meio de atuação na Assistência Social, embora este espaço seja atribuído de maneira subalterna, pois, o seu papel era o mesmo tanto no âmbito público e privado:” cuidar”. Reforçando essa perspectiva, temos Fonseca (2000, p. 95) dizendo que:

No tocante a área da assistência social, observa-se que a mesma se conserva como “gueto” ocupacional de mulheres, revelando estruturar-se de acordo com a tradição de privilegiar a mão de obra feminina nas atividades assistenciais, sejam elas desempenhadas por profissionais de Serviço Social, nutricionistas ou atendentes de enfermagem, de creches e de refeitórios (FONSECA, 2000, p. 95).

Sendo assim, é evidente a partir dos dados da pesquisa, que o perfil dos profissionais de Serviço Social dos Centros de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) ainda persiste a maioria do sexo feminino, tendo em vista que há uma tendência de naturalizar o papel feminino da política de Assistência Social.

Tabela 02
Distribuição dos coordenadores entrevistados por faixa etária de idade

IDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Entre 20-30	04	40%
Entre 31-40	02	20%
Entre 41-50	01	10%
Entre 51-60	03	30%
Acima de 60	-	-
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Quanto à faixa etária dos 10 Coordenadores dos CREAS Regionais que participaram da pesquisa, notamos que a idade dos sujeitos são diversificadas entre 20 e 60 anos, das quais 40%

das entrevistadas possuem entre 20 a 30 anos de idade, 20% entre 31 e 40 anos de idade, 10% entre 41 e 50 anos de idade e 30% entre 51 a 60 anos de idade. Não temos na amostra profissional acima de 60 anos.

Tabela 03
Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo o estado civil

EST. CIVIL	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Solteiro (a)	04	40%
Casado (a)	05	50%
Viúvo (a)	-	-
Divorciado (a)	01	10%
Outros	-	-
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Nossa pesquisa revelou também que segundo o estado civil, 40% dos usuários entrevistados são solteiros (as), 50% são casados (as) e 10% divorciado (a). Sendo dessa maneira os coordenadores dos CREAS Regionais em sua grande maioria possuem o estado civil casados (as).

Tabela 04
Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo crença religiosa

RELIGIÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Católica	05	50%
Evangélico	02	20%
Espiritismo	01	10%
Umbanda	-	-

Não possui	02	20%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Segundo a tabela 04, a Religião dos entrevistados encontra-se em sua maioria Católica que corresponde 50%, e as demais correspondem em Evangélica/protestante em 20% e Espiritismo em 10% os outros 30% não possuem religião. Percebemos a religião católica ser a religião predominante entre os profissionais.

Tabela 05
Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo a faixa salarial

RENDA MENSAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
R\$ 1.800,00	08	80%
R\$ 2.500,00	01	10%
R\$ 3.000,00	01	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Observamos na tabela acima, que a faixa salarial dos coordenadores entrevistados encontra-se uma variação, mas a grande maioria, 80% encontra-se com a faixa salarial de R\$ 1.800,00, 10% possui uma faixa salarial de R\$ 2.500,00 e 10% possui uma faixa salarial de R\$ 3.000,00.

Frente ao contexto apresentado, é possível perceber que as condições salariais ainda é um desafio para a concretização dos Serviços da Assistência Social na Paraíba. Os profissionais muitas vezes tem que se submeter a outros vínculos empregatícios, visto a remuneração ainda ser insuficiente para que os referidos trabalhadores possam prover a sua subsistência e de sua família.

Tabela 06

Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo ano de conclusão da graduação

ANO DE CONCLUSÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
2011 a 2016	03	30%
2001 a 2010	02	20%
1991 a 2000	02	20%
1981 a 1990	02	20%
Antes de 1980	01	10%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

De acordo com a tabela 06, observamos que 30% dos profissionais terminaram o curso de graduação em Serviço Social entre os anos de 2011 a 2016, 20% entre os anos de 2001 a 2010, 20% entre os anos de 1991 a 2000, 20% entre 1981 a 1990 e 10% antes de 1980.

O período correspondente à década de 1990 é marcado, no Serviço Social, pelo processo de reatualização profissional num movimento de ruptura com o Serviço Social Tradicional, culminando na aproximação com a teoria marxista adotada pela profissão como referência analítica. É importante destacarmos que os 30% das profissionais concluíram a graduação anterior ao processo de Revisão Curricular de 1996. Neste período são aprovadas pela ABEPSS as diretrizes gerais para o curso de Serviço Social no Brasil e em 2002, pelo Conselho Nacional de Educação/MEC, as quais são base para a formação acadêmica atual.

Outro aspecto necessário e complementar a análise é saber o grau de formação dos sujeitos da pesquisa, pois entende-se que este é um fator relevante para compreender a perspectiva e as respostas apresentadas. A tabela abaixo reflete a busca dos referidos profissionais pela qualificação e aprimoramento de seus conhecimentos, pois a maioria possui uma pós-graduação.

Tabela 07

Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo grau de titulação

TITULAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Doutorado	-	-
Mestrado	02	20%
Especialização	06	60%
Graduação	02	20%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

De acordo com a tabela 07 o grau de titulação dos entrevistados pode ser considerado positivo, uma vez que 20% possuem mestrado acadêmico, 60% afirmam que são especialistas e 20% terminaram a graduação em Serviço Social. Não existe nenhum doutor desenvolvendo atividade de Coordenador nos CREAS regionais.

Podemos observar uma variedade de currículos referentes ao curso de Serviço Social, tendo em vista que, 20% das profissionais que possuem apenas a graduação em Serviço Social têm idades de 60 e 51 anos. Ambas concluíram a graduação anterior a Revisão Curricular de 1996. Diante disso, faz necessário que esses profissionais se atualizem e busquem o aperfeiçoamento profissional, acompanhando as novas demandas impostas à profissão do Serviço Social, a sua prática profissional, fortalecendo assim a valorização do seu papel no âmbito institucional.

Quadro 06 - Área de Especialização dos Sujeitos da Pesquisa

ESPECIALIZAÇÃO
Gestão e Avaliação em Políticas Públicas
Saúde (Políticas Públicas)
Assistência (Políticas Públicas)
Educação
Direitos Humanos, Econômicos e Sociais
Políticas de Proteção Social

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Conforme observado no quadro acima, a maioria dos profissionais são especialistas, faz-se necessário apresentar as áreas de especialização citadas pelos mesmos. De acordo, com o quadro 2 abaixo do total dos sujeitos da pesquisa 04 (quatro) fizeram especialização em Políticas Públicas, apresentando assim, uma formação mais ampla. E os outros 02 (dois) focaram em alguma política pública setorial ou em gestão. Mas, independentemente da área escolhida para a qualificação, podemos reiterar que existe por parte dos profissionais, busca pela qualificação profissional, afinal o mercado de trabalho na atualidade exige cada vez mais do trabalhador.

E de acordo com Iamamoto e Carvalho (2007), é possível dizer que o maior empregador dos Assistentes Sociais é o Estado, e os vínculos empregatícios ainda que precários conforme apresentado neste estudo, exigem qualificação.

No entanto, os profissionais de Serviço Social por mais que tenham formação qualificada e a partir de uma perspectiva crítica, na realidade da intervenção profissional para manter o seu vínculo empregatício, mesmo que fragilizado buscam manter a mediação. Afinal, os sujeitos da pesquisa estão inseridos nesse campo de atuação tendo vínculo com o Estado.

Para aprofundar ainda mais nosso entendimento acerca do processo de formação dos sujeitos da pesquisa, devemos evidenciar as instituições de formação desses profissionais, sabendo também se elas são de natureza pública ou privada, a tabela 08 a seguir apresenta as informações.

Tabela 08
Distribuição dos coordenadores entrevistados conforme Universidade de formação

UNIVERSIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
PÚBLICA - UFPB	03	30%
PÚBLICA - UEPB	07	70%
PRIVADA	-	-
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Percebemos na tabela 08 que 100% dos profissionais formaram-se em Instituições de Ensino Superior Pública, sendo 30% na Universidade Federal da Paraíba - UFPB e a grande maioria 70% na Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. Isto nos permite entender que se trata de uma formação consistente, tendo em vista, que são cursos presenciais.

[...] “faces às particularidades do EAD, como a massificação do ensino que diz respeito ao quantitativo de matrículas em tal modalidade de ensino, a ausência da vivência acadêmica, de contato direto e presencial com um corpo docente amplo e da inexistência da relação ensino, pesquisa e extensão, aprofunda-se a fragilização do processo formativo e, logo, de assistentes sociais qualificados/as de forma a atender aos princípios e valores inscritos no Código de Ética Profissional de 1993” (CFESS, 2014, p.23).

Contudo, é fundamental ressaltar ainda, que a precarização do processo de formação não atinge somente aos graduandos em Serviço Social na modalidade de EAD, mas também aqueles que cursam a modalidade presencial, que passam por diversos problemas tais como: a falta de formações e aperfeiçoamentos contínuos de professores, o baixo investimento na pesquisa e extensão, um elevado número de discentes em salas de aula, além da falta de materiais de uso permanentes tais como: ar condicionados, ventiladores, data show, entre outros problemas que dificultam o ensino e o aprendizado.

Tabela 09

Distribuição dos coordenadores entrevistados conforme tempo de trabalho no CREAS

TEMPO DE TRAB. NO CREAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
Menos de 1 ano	-	-
Entre 1 a 5 anos	04	40%
Entre 5 anos a 10 anos	06	60%
Entre 10 anos a 15 anos	-	-
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

De modo geral, observamos que corresponde a 40% dos profissionais trabalham no CREAS entre 1 a 5 anos, no entanto, a maioria de 60% trabalham no CREAS entre 05 a 10 anos. Vale salientar que nos CREAS regionais os vínculos empregatícios são pautados pelo Processo

de Seleção Simplificado que prevê contratação por tempo determinado. Podendo ser renovado por igual período, a grande maioria desses profissionais vem fazendo recorrentes seleções dos CREAS para continuar exercendo a mesma função. E isto lhes atribui experiência e competência para exercer determinada função.

Portanto, ainda em meio à fragilização dos vínculos empregatícios, o Processo Seletivo representa um avanço, pois os profissionais sabem que no mínimo durante um ano seu vínculo empregatício permanece inalterado.

Esse cenário aponta para uma intervenção comedida por parte dos profissionais de Serviço Social frente o embate entre capital e trabalho, afinal o profissional sujeito da pesquisa é trabalhador como outro qualquer, cuja necessidade de sobrevivência é constante. Portanto é possível reiterar que os trabalhadores que atuam nos CREAS possuem vínculos empregatícios frágeis. Sendo assim, especificamente aqueles que atuam nos regionais quando foi questionado se possui outro vínculo empregatício, a resposta foi conforme a tabela abaixo.

Tabela 10
Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo outro vínculo de trabalho

OUTRO VÍNCULO DE TRABALHO	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
SIM	02	20%
NÃO	08	80%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Esse contexto conduz a reflexão sobre vínculos precarizados dos trabalhadores da Assistência Social, além da sobrecarga de trabalho desenvolvida por esses 20% dos profissionais que atuam na coordenação dos CREAS regionais e em outros espaços de trabalhos. Conforme os últimos editais lançados pelo Estado da Paraíba através da SEDH em 2013 e 2015 para contratação de profissionais através do Processo Seletivo, a jornada de trabalho proposta era a seguinte: 30 (trinta) horas de trabalho semanais para coordenador (a), o (a)s assistentes sociais, psicólogo (a)s e educador (a)s sociais e 20 horas de atuação para o (a)s advogado (a)s.

A pesquisa ora realizada conseguiu apontar que 20% dizem ter outro vínculo empregatício, além da atuação no CREAS Regional, atuam como docentes do curso de Serviço Social em faculdades de âmbito privado. Frente a isso, cabe questionar se há prejuízo no funcionamento dos Serviços, que afeta sobretudo os usuários, fragilizando a credibilidade no serviço e dificultando o acesso.

Além disso, o profissional fica sobrecarregado o que impacta diretamente na execução do serviço oferecido e, sobretudo, em sua qualidade de vida. Enquanto 80% trabalham apenas na Coordenação dos CREAS Regionais. Isso demonstra a dificuldade que as profissionais possuem em conciliar dois vínculos empregatício em razão da sobrecarga de trabalho a que estão submetidas e das exigências que a instituição impõe, como por exemplo: a exigência institucional de que as profissionais estejam à disposição do trabalho todos os dias e a rigidez quanto ao cumprimento da carga horária das 30 horas de trabalho.

Conforme a tabela abaixo, 40% dos profissionais responderam que realizam visitas aos municípios vinculados a cada quinze (15) dias, 30% realizam visitas uma (1) vez por mês, 10% relatou que realiza visita uma (1) vez por semana e 20% só realiza a visita quando é solicitado pelo município.

Tabela 11
Distribuição dos coordenadores entrevistados segundo a periodicidade da visita aos Municípios vinculados

VISITAS AOS MUNICÍPIOS VINCULADOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
MENSALMENTE	03	30%
QUIZENALMENTE	04	40%
SEMANALMENTE	01	10%
QUANDO SOLICITADO	02	20%
TOTAL	10	100%

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Diante disso, percebemos o quão é diversificada estas visitas, não existe nenhuma padronização entre estes serviços para realizar essas visitas aos municípios, tendo em vista que,

na regionalização do atendimento deverá ser observada a proximidade geográfica entre os municípios envolvidos, de forma a viabilizar o acesso dos usuários aos serviços.

No entanto, é importante que esta visita aconteça no mínimo duas vezes por mês, para que a equipe do CREAS esteja sempre em contato e articulação com a rede intersetorial destes municípios (Conselho Tutelar, CRAS, SMAS, CAPS, entre outros serviços), ciente da realidade e dos casos que envolvem violações de direitos, por isso é crucial que nestes municípios acompanhados pelo CREAS Regional, tenham a presença de um técnico ou equipe de referência da Proteção Social Especial que esteja em constante diálogo com os técnicos da equipe do CREAS Regional.

3.2. Atuação dos CREAS Regionais na Paraíba: a percepção dos profissionais e os desafios da Proteção Social

A concretização da Política de Assistência Social a partir dos órgãos de operacionalização e das unidades executoras dos serviços, a exemplo do CREAS trilha um caminho onde os avanços e desafios estão presentes. Sob essa perspectiva, observa-se a seguir a análise de alguns elementos relevantes extraídos dos dados informados pelos sujeitos da pesquisa, que demonstram a realidade da atuação dos CREAS Regionais na Paraíba dentre eles: o público alvo, os serviços ofertados, os tipos de violação de direitos atendidas e os encaminhamentos, as capacitações, o trabalho articulado e a intersetorialidade, a referência e contra-referência, a estrutura das unidades, os avanços e desafios da atuação, entre outras.

3.2.1. Violação de direitos e o atendimento do CREAS: avanços e limites da Proteção Social

Considerando a definição expressa na lei nº 12.435/2011¹⁰, o CREAS é uma unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel construir-se em locus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS à famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Dada a especificidade das situações vivenciadas e os serviços ofertados nos CREAS. Perguntamos aos sujeitos da pesquisa, qual o público alvo do CREAS:

Em nosso CREAS o público alvo se dá na ordem: Idoso; Criança e Adolescente; Mulheres e Pessoas em vulnerabilidade Social. (Profissional 02)

¹⁰ Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social.

Crianças, adolescentes, mulheres, idosos, pessoas com deficiência, LGBTQ+ dentre outros segmentos sujeitos a violação de direitos identificados no âmbito local. (Profissional 06)

Todos os sujeitos que encontram-se em violação de direitos. (Profissional 07)

Famílias em situação de vulnerabilidade e/ou risco social que estiver com seus vínculos rompidos ou fragilizados, com direitos violados. (Profissional 09)

Conforme as respostas apresentadas notamos que os sujeitos da pesquisa têm clareza quanto ao público alvo que devem frequentar as unidades. As falas dos referidos sujeitos corroboram com o estabelecido na Lei 12.435, de 06 de Julho de 2011 - Lei do SUAS, no tocante ao público dos CREAS, os serviços ofertados são destinados a indivíduos e famílias que se encontra em situação de risco pessoal e social em virtude da violação de direitos.

Segundo Souza (2008), “o Serviço Social surge na história como uma profissão interventiva, isto é, que visa produzir mudanças no cotidiano da vida social das populações atendidas”. Esta população que o autor se refere é a mesma população atendida pelo CREAS, pois, em sua maioria são famílias e indivíduos em condições de violação de direitos e em vulnerabilidade social e pessoal.

Perguntamos sobre os serviços que são oferecidos para o público alvo nos CREAS, veja as respostas a seguir:

Reunião em Rede com o Município; Atendimento Psicossocial e Jurídico; Orientação e Palestras de Capacitação Continuada. (Profissional 03)

Acolhida; escuta qualificada; acompanhamento individual e grupal; informações; defesa de direitos; ações de orientações; acompanhamento psicossocial e jurídico, serviço de orientação e acompanhamento a adolescente em cumprimento de medidas Sócio-educativas e prestação de serviço. (Profissional 08)

Escuta especializada (psicossocial), visitas domiciliares, campanhas educativas, encaminhamentos dos serviços socioassistenciais, palestras socioeducativas e orientações. (Profissional 10).

Os sujeitos da pesquisa apresentam vários serviços e procedimentos desenvolvidos nos CREAS. Frente a isso, apesar da Resolução 109/2009 já ter cerca de meia década, nenhum sujeito

conseguiu elencar todos os serviços tipificados para serem desenvolvidos nos CREAS. Mesmo sendo esta sua atividade diária conforme prevê as normativas.

Considerando as respostas apontadas pelos sujeitos da pesquisa percebe-se que há certa confusão com relação aos serviços desenvolvidos nos CREAS, pois alguns profissionais apresentam os procedimentos utilizados como sendo o Serviço. E nas unidades conforme a Resolução nº 109/2009 devem ser desenvolvidos os seguintes serviços:

- Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI);
- Serviço Especializado em Abordagem Social;
- Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medidas Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviço à Comunidade (PSC);
- Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias;
- Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua.

Tendo como referência as respostas dos sujeitos da pesquisa pode se afirmar que os serviços tipificados não estão em sua plenitude executados nos CREAS regionais do Estado da Paraíba. Quando perguntados, quais são os critérios para acessar os serviços oferecidos no CREAS, destacam a violação de direito como elemento central, vejam:

Não estabelecemos um critério em comum. O serviço no CREAS está para quem dele precisar. Porém o público alvo se dá as pessoas que tem seus direitos violados e vítimas de qualquer tipo de violência. (Profissional 03)

Crianças, adolescentes, idosos, mulheres e quaisquer pessoas que tenha sofrido violação de seus direitos. E aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa, sendo Prestação de serviço ou Liberdade Assistida. (Profissional 04)

Ter algum direito social violado independentemente de classe social. (Profissional 08).

A demanda poderá ser espontânea ou encaminhada por outro serviço, como também através da busca ativa. O critério é que haja ameaça ou violação de direito. (Profissional 10)

Portanto, é possível afirmar que 90% dos profissionais sujeitos da pesquisa não têm dúvidas a respeito dos critérios necessários para que as pessoas possam acessar os serviços ofertados nos CREAS.

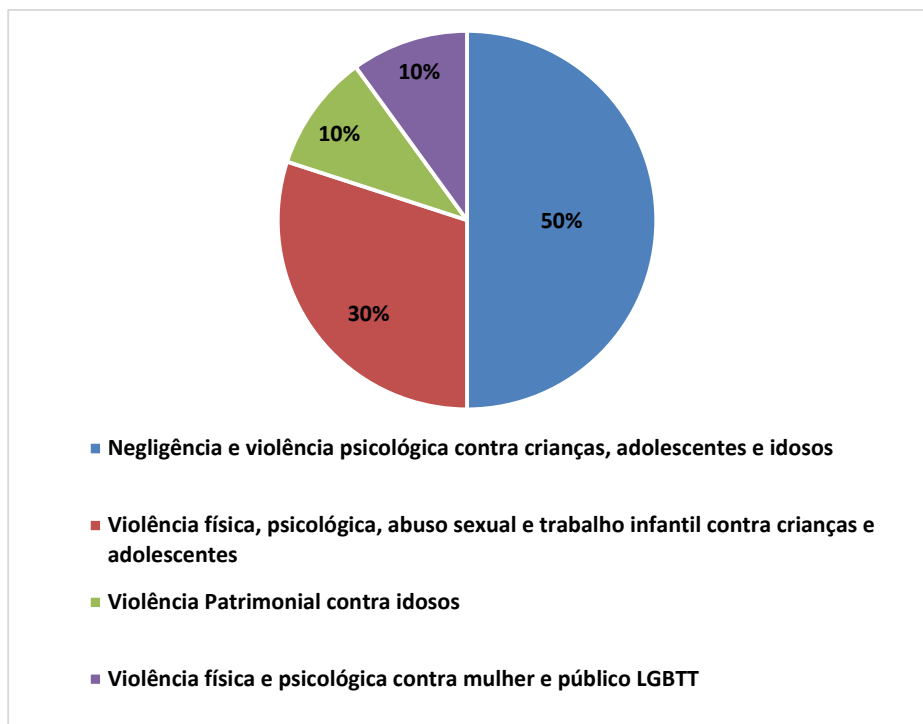
Frente a isso, ainda lembrando outros elementos como a forma de acesso ao CREAS através das demandas espontâneas, quando o usuário busca o Serviço sem orientação direta ou encaminhamento de outro órgão da rede, ou a partir da busca ativa, quando a equipe se mobiliza para buscar as demandas para o CREAS, os sujeitos da pesquisa são enfáticos ao afirmar a violação de direitos como elemento central.

Apenas 10% afirmaram que não há critério e que deixaram de destacar a violação de direito, como é possível constatar na resposta abaixo apresentada:

Não há critérios, nosso público alvo é encaminhado por outras políticas setoriais, bem como é feito por abordagem, busca ativa (Profissional 07).

Os CREAS são unidades responsáveis por atender e acompanhar as violações de direitos. Sua implantação e funcionamento constituem responsabilidades do poder local, no caso dos CREAS regionais é através do Estado e municípios envolvidos conforme pactuação de responsabilidades. Com base nas principais violações de direitos atendidas e acompanhadas pelos CREAS regionais, perguntamos aos profissionais quais violações de direitos vem se destacando nos últimos anos e se elas tem aumentado ou diminuído na sua perspectiva, responderam conforme mostra o gráfico 05:

Gráfico 05
Violações de direitos frequentes



Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Como visualizamos no gráfico, 50% apontaram que os principais tipos de violações atendidas nos CREAS Regionais são a negligência e a violência psicológica contra crianças, adolescentes e idosos, 30% afirmaram que são a violência física, psicológica, abuso sexual e trabalho infantil contra crianças e adolescentes, 10% traz a violência patrimonial contra os idosos e os outros 10% afirmam ter registros de casos de violência física e psicológica contra a mulher e o público LGBT.

Com base nos dados do gráfico acima, os sujeitos da pesquisa reafirmam as violações de direitos que vêm se destacando nos últimos anos no atendimento dos CREAS regionais, assim como observam o aumento das demandas que chegam conforme as respostas apresentadas:

Após análise dos dados quantitativos referentes aos atendimentos realizados pelo CREAS, foi possível observar que os principais tipos de violações de direitos estão relacionados aos seguintes aspectos: denúncia contra crianças e adolescentes envolvendo violência física, psicológica, abuso sexual, trabalho infantil e por fim, negligência. Também temos vários registros de casos voltados a violência contra o idoso nos seguintes aspectos: negligência, violência psicológica. Por fim, apesar de não ser predominante, a registro de casos de violência física e psicológica contra mulher e público LGBT. (Profissional 01)

As principais violações de direitos são a violência psicológica e a negligência contra criança, adolescente e idosos. Em relação ao aumento ou diminuição de tais tipos de violência, após a identificação (que é feita a partir dos dados

quantificados disponibilizados pela vigilância socioassistencial) da predominância dos mesmo, a equipe do CREAS, elabora projetos voltados ao combate de tais violências. Um exemplo destes projetos foi o: “Projeto CREAS e Conselho Tutelar: Uma parceria necessária”. Com o objetivo geral, fortalecer o princípio de proteção integral dos direitos da criança e adolescentes nos municípios atrelados ao CREAS. (Profissional 03)

Os principais tipos de violações de direitos são: Violência patrimonial e negligência contra a pessoa idosa. Tem aumentado no sentido que as pessoas estão mais sensibilizadas e estão denunciando mais. (Profissional 09)

A violência Física e Psicológica contra a mulher e o público LGBT. O atendimento a violação de direitos tem aumentado visto que a decisão de realizar a denúncia de forma anônima facilita bastante. Como também a divulgação no município dos órgãos de defesa tem estimulado a denúncia. (Profissional 10)

Conforme as respostas dos sujeitos da pesquisa, é possível perceber o reconhecimento do aumento das demandas que chegam as unidades. As razões apresentadas para o crescimento são diversas: o aumento das denúncias, a ineficiência da atenção básica e melhoras nas condições de trabalho. Do ponto de vista da história, o serviço é ainda recente, é preciso que a população compreenda com clareza o papel dos CREAS e confiem na efetividade dos serviços ofertados. Assim, as demandas que estão reprimidas devem surgir e consequentemente os profissionais darão os encaminhamentos necessários, no sentido de minimizar as violações de direitos.

As profissionais da gestão estadual concordam com o/as profissionais do atendimento no que refere a negligência como uma das violações de direitos que vem se destacando nos últimos 3 (três) anos, conforme seus depoimentos:

A negligência é a violação de direito mais presente nos atendimentos. Inúmeras vezes percebe-se que trata-se de reprodução de um ciclo de violência que passa de geração para geração, expressando aspectos sociais, econômicos, culturais e sobretudo, há uma tendência por parte de inúmeros profissionais em observar a família como a responsável pela situação de risco e/ou vulnerabilidade que passa. (Entrevistada I)

Sem dúvidas a negligência, pois encontra-se presente diariamente nos atendimentos registrados dos Creas Regionais e estes profissionais devem saber como intervir nesses casos e tomar cuidado para não culpar essas famílias que já vem sofrendo uma série de violação por parte do Estado. (Entrevistada II)

Percebemos que 100% das entrevistadas destacaram a negligência como a violação de direito que mais cresceu no decorrer dos anos e isto é possível verificar através dos relatórios descritivos e dos dados estatísticos fornecidos pela vigilância socioassistencial à Coordenação Estadual dos CREAS.

Frente a isso, os sujeitos da pesquisa em seu cotidiano, para realizar a mediação entre capital e trabalho, e tendo como empregador o Estado, busca explicar as razões das expressões da questão social que chegam cotidianamente a seu ambiente de trabalho, nos depoimentos acima, as profissionais relatam que vários profissionais do atendimento em sua atuação profissional podem correr o risco de culpabilizar as famílias, e isto deve ser analisado e estudado por toda a equipe interdisciplinar, visto que, essas famílias e indivíduos, já estão sofrendo uma série de violações, e ver o CREAS como um dos instrumentos capazes de sessar este ciclo de violência que estão vivenciando.

Nesse sentido perguntamos aos profissionais no que consiste o trabalho do CREAS, obtivemos as seguintes respostas:

O trabalho do CREAS consiste em atender indivíduos e famílias com seus direitos violados e seu trabalho centrado na perspectiva da proteção à violação de direitos é importantíssimo, uma vez que, as pessoas que têm seus direitos violados não têm voz e nem vez perante uma sociedade opressora, estigmatizada e preconceituosa. Quando o CREAS toma a frente de um problema de violação de direitos dá ao outro a possibilidade de ter de volta a sua autoestima, a sua vida e o seu empoderamento. Dá ao outro uma nova chance de se erguer e de ter a sua identidade de volta. (Profissional 01)

Prestar serviços especializados e continuados às famílias, crianças e adolescentes, mulheres, idosos, LGBT e pessoas com deficiência em situação de risco pessoal e/ou social. (Profissional 05)

Diante das afirmações, é possível perceber que a totalidade dos profissionais têm clareza a respeito do que consiste o trabalho do CREAS onde são desenvolvidos serviços de média complexidade.

Assim, “trabalhar situações de risco supõe conhecer as incidências, as causalidades, as dimensões dos danos para estimar a possibilidade de reparação e superação, o grau de agressão do risco, o grau de vulnerabilidade/resistência ao risco” (SPOSATI, 2009, p. 29).

Diante do entendimento da maioria dos profissionais em relação a sua atuação profissional perguntamos aos profissionais como é realizado o atendimento e o acompanhamento das famílias e indivíduos que procuram o CREAS,

O atendimento e o acompanhamento das famílias se dá através da acolhida; escuta; estudo social; diagnóstico socioeconômico; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; atendimento psicossocial; orientação jurídico social; referência e contra referência; informação, comunicação e defesa de direitos; apoio à família na sua função protetiva; mobilização, identificação da família extensa ou ampliada; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de

Garantia de Direitos; mobilização para o exercício da cidadania; elaboração de relatórios e/ou prontuários; estímulo ao convívio familiar, grupal e social. Dentre outros. (Profissional 01)

Os atendimentos e acompanhamento dos casos se dão através da equipe do CREAS que trabalha constantemente com a rede, encaminhando os casos, através da referência e contra referência. (Profissional 05)

Os atendimentos são realizados diretamente e indiretamente por uma equipe interdisciplinar (composta por assistente social, psicóloga, advogado e educadora social), levando em consideração os aspectos histórico, sociais, econômicos, políticos e culturais das famílias e indivíduos que procuram o CREAS. (Profissional 08)

Nota-se que os profissionais conhecem a realização das suas atividades no âmbito do CREAS, sua função, o trabalho realizado em equipe interdisciplinar e os procedimentos utilizados, assim como preconizam as orientações técnicas do MDS, que tem como objetivo apresentar um conjunto de orientações e informações sobre a gestão, a organização e o funcionamento dos serviços nos CREAS.

Além disso, percebemos na maioria dos depoimentos que eles reconhecem a articulação da rede, ou melhor, o fluxo de atendimento da rede socioassistencial expresso nos níveis de proteção já preconizado na PNAS, consideram que a rede socioassistencial para ter seu funcionamento mais efetivo deve recorrer às demais políticas setoriais como a Política de Saúde, de Educação, de Emprego e Renda dentre outras que fazem parte da rede de proteção e visam atender aos direitos dos indivíduos na sociedade.

Com base na qualidade dos serviços prestados à população a totalidade dos profissionais tem o conhecimento das legislações e normativas que fundamentam a Política de Assistência Social. Conforme podemos perceber nas respostas dos sujeitos da pesquisa:

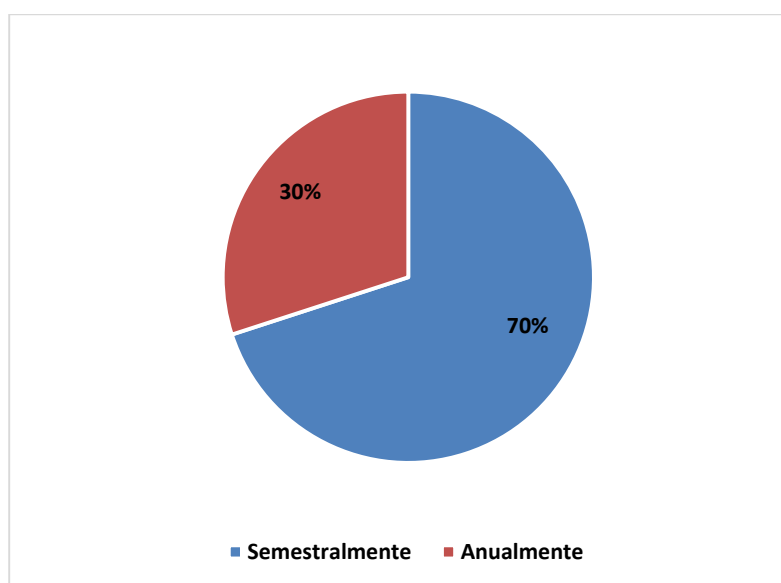
Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS, 1993; Política Nacional de Assistência Social – PNAS, 2004; Norma Operacional Básica – NOB/SUAS, 2005; Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais - 2009. (Profissional 01)

Constituição da República Federativa do Brasil (1988); Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993); Estatuto da Criança e do Adolescente (1990); Política Nacional de Assistência Social – PNAS; Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS (2012); Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS (2012); SINASE – Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo, 2009; Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução Nº 109, de 11 de novembro de 2009. (Profissional 10)

Os profissionais se remetem alguns marcos legais da política da Assistência Social desde a Constituição Federal de 1988 até a Tipificação dos Serviços socioassistenciais de 2009, que foi um avanço para o SUAS onde veio tipificar os serviços socioassistenciais, e sem dúvidas, corroboram para ressignificar a oferta e a garantia do direito socioassistencial.

Com base na educação permanente da equipe interdisciplinar das unidades dos CREAS regionais da Paraíba, perguntamos aos profissionais se são ofertadas pelo órgão gestor, no caso, a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano/SEDH, as capacitações, cursos e formações, a totalidade dos profissionais responderam que existe essa educação permanente, no entanto, a forma que ocorre, podemos perceber conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 06
A oferta de Capacitações e formações aos Creas Regionais



Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Conforme vemos, 100% dos CREAS Regionais participam de atividades externas ao trabalho realizado no CREAS, sendo estas: cursos, formações e capacitações promovidos pela SEDH, visando a qualificação dos serviços de média complexidade. A maioria das unidades, 70% responderam que a periodicidade é a cada semestre, e 30% responderam que é de forma anual.

Com isto, os discursos dos sujeitos da pesquisa mostram as capacitações que já participaram, através da SEDH, com base no aperfeiçoamento e na educação permanente aos seus técnicos da proteção social especial de média complexidade:

Curso de Atualização sobre a Organização e a Oferta dos Serviços da Proteção Social Especial do SUAS; Formação sobre Sistema para Infância e Adolescência – SIPIA; Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo – SINSE; Registro Mensal de Atendimento – RMA CREAS e o CAPACITA SUAS. (Profissional 09)

Apenas o CAPACITA SUAS. (Profissional 06)

A educação permanente na Assistência Social não se caracteriza como uma ação pontual ou esporádica, mas consiste, em um processo contínuo de formação e qualificação profissional da equipe do CREAS. De acordo com a NOB-SUAS:

Art. 12. Constituem responsabilidades comuns à União, Estados, Distrito Federal e Municípios: XXXI- Implementar a gestão do trabalho e a educação permanente; XXXII- Instituir e garantir capacitação para gestores, trabalhadores, dirigentes de entidades e organizações, usuários e conselheiros de assistência social (BRASIL, 2012, p. 21).

Diante disso, podemos perceber que essa qualificação aos trabalhadores da Proteção Social Especial e da rede de serviços que compõe o Sistema Único da Assistência Social, torna-se um desafio para os órgãos gestores da Assistência Social. As profissionais da gestão estadual concordam com os profissionais do atendimento quando perguntamos sobre a oferta de Capacitações e formações direcionadas aos CREAS Regionais e qual a sua periodicidade, vejamos nos depoimentos a seguir:

O Capacita SUAS que ocorre anualmente. (Entrevistada I)

Além do Capacita SUAS que ocorre anualmente, também fazemos formações regionalizadas com as equipes dos CREAS Regionais a cada semestre. (Entrevistada II)

Em 2013 o Estado da Paraíba ganhou destaque nacionalmente, pois foi um dos estados pioneiros na realização do Capacita SUAS. A formação é promovida pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano tendo como parceira a Universidade Federal da Paraíba. A partir daí, todos os anos seguintes aconteceram a Capacitação para os profissionais dos CREAS, exceto o ano de 2016 que não houve o Capacita SUAS para a Proteção Social Especial.

Portanto, com base nas respostas dos profissionais as formações e capacitações oferecidas pelo Governo do Estado através da SEDH, ainda se encontram reduzidas, visto que é de grande relevância e de fundamental importância para a qualificação dos serviços que consequentemente promove atendimento de qualidade aos usuários dos serviços.

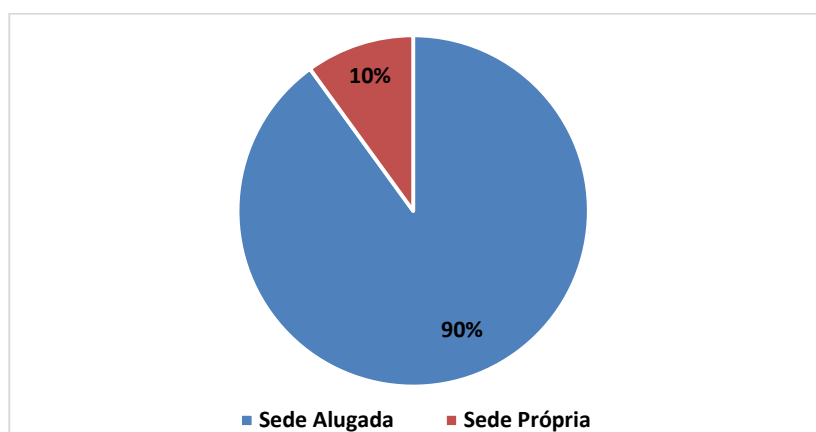
No que tange ao efetivo reconhecimento do CREAS como unidade pública estatal de referência para o desenvolvimento de uma acolhida adequada e uma escuta qualificada aos usuários, perpassa uma série de fatores para um funcionamento de qualidade, como os recursos humanos, a estrutura física e os recursos materiais.

A definição da equipe de referência dos CREAS, conforme prevê a NOB-RH/SUAS (2006), na sua composição são de profissionais com o nível médio e nível superior de formações específicas (Serviço Social, Psicologia e Direito). Além destes profissionais, pode contar também com outros profissionais de nível superior, conforme a Resolução do CNAS N° 17/2011, cuja área de formação e perfil devem ser definidos com base na especificidade dos serviços.

Com base na discussão acima, constatamos que todos os CREAS Regionais estão com sua equipe interdisciplinar completas de profissionais com nível superior, compostas por: Coordenador (a), Assistente Social, Psicólogo (a), Educador (a) Social e Advogado (a). No entanto apenas 40% destes CREAS possuem profissional de nível médio na função de Auxiliar Administrativo.

No que concerne à sede dos CREAS podemos perceber que apenas 10% dos CREAS possuem sede própria os outros 90% dispõem de sede alugadas pelo Governo do Estado.

Gráfico 07
Quanto a Sede dos Creas

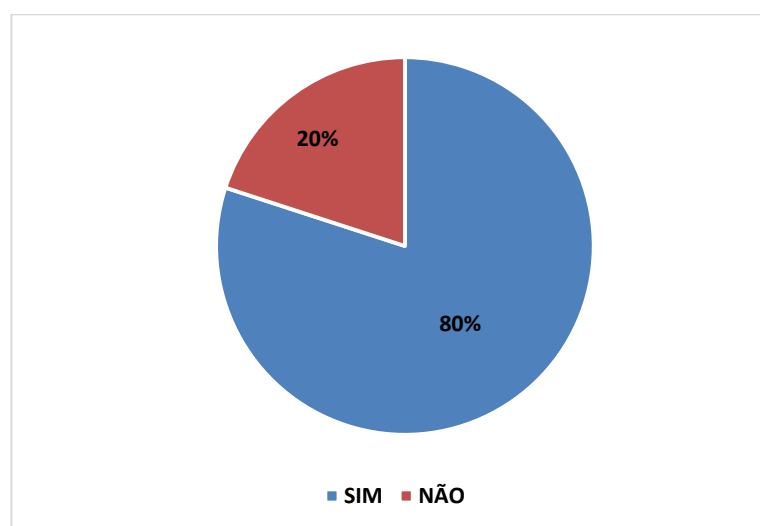


Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

O CREAS ao fixar-se em determinado local, torna-se referência para as famílias e os indivíduos do seu território de abrangência. Assim, como podemos perceber no gráfico acima, a sua grande maioria dispõe de sede alugadas, e com isto, poderá ocorrer mudanças de locais de funcionamento das unidades, acarretando assim, dificuldades de acesso por parte dos usuários atendidos e até mesmo em descontinuidade do atendimento. “Nos casos em que for necessária a mudança, que esta seja realizada de modo planejado, sendo os usuários comunicados previamente, de forma a não comprometer o seu reconhecimento como referência no território e para assegurar a continuidade dos acompanhamentos realizados” (MDS, 2011, p.83)

Em relação a estrutura física do CREAS perguntamos aos profissionais se eles possuem espaço físico para o atendimento aos usuários, 80% diz possuir um espaço físico adequado para atender as demandas referentes aos CREAS e apenas 20% diz não possuir um espaço suficiente para o atendimento das demandas que chegam aos Creas. Conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 08
Espaço Físico dos CREAS



Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Para o bom funcionamento do CREAS é importante observar se o espaço físico oferece dimensões e ambientes necessários aos serviços que serão ofertados, pois instalações inadequadas podem implicar prejuízos ao desenvolvimento das ações.

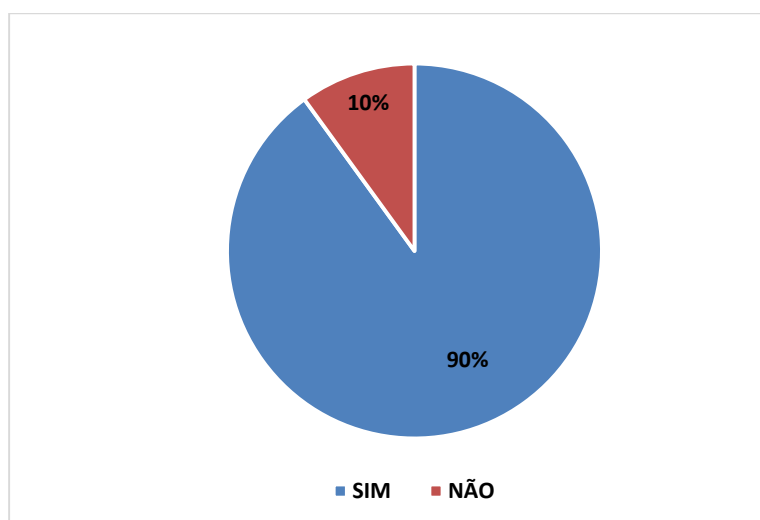
E para além do espaço físico, o desenvolvimento das atividades no CREAS exige a disponibilização de equipamentos e recursos materiais essenciais que todas unidades devem dispor e, ainda, equipamentos e materiais desejáveis que possam contribuir para qualificar as ações e assegurar a sua efetividade. No entanto destacamos que todos os CREAS Regionais dispõem de veículos próprios, como também, possuem internet, impressora e telefone fixo em todas as unidades.

3.2.2. Articulação da rede socioassistencial e a Intersetorialidade nas políticas sociais

A PNAS/2004, pressupõe em suas diretrizes, a territorialização como um dos princípios que compõem um dos mecanismos de sustentação do SUAS/2005, pois leva em consideração a heterogeneidade e a desigualdade socioterritorial presentes no país (BRASIL, 2005).

Frente a sua representatividade no território, perguntamos aos profissionais qual a importância do Território para a implantação e funcionamento do CREAS Regional, 10% afirma que não considera o território relevante enquanto 90% dos sujeitos da pesquisa reconhecem e afirmam a importância do território para o desenvolvimento das atividades dos CREAS Regionais.

Gráfico 09
Importância do Território para os CREAS



Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Conforme podemos identificar o reconhecimento do território nas falas dos 90% dos sujeitos da pesquisa:

É necessário destacar que a análise dos territórios onde vivem e convivem as famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade, risco pessoal e social, por violação de direitos, é de suma importância, portanto, para análise do planejamento e a organização das ações do CREAS Regional. Por fim, é necessário considerá-los e compreendê-los é trilhar um caminho para construir uma efetiva política garantidora de direitos. (Profissional 02)

O território é de suma importância, pois através do mesmo identificamos as demandas para o serviço. (Profissional 04)

O território integra um dos eixos estruturante do SUAS e para implantação dos CREAS. Considerando e respeitando as diversidades regionais e municipais, decorrente de características culturais, socioeconômicas e políticas, e as realidades urbanas e rural. (Profissional 09).

Portanto, notamos que é no território que o profissional compreende as situações de risco e de vulnerabilidade social. O território de acordo com Koga (2003) “é o espaço onde as Políticas Públicas são efetivadas é o espaço de mudança”. E Santos (1998) “ratifica a ideia ao afirmar que algumas desigualdades são, sobretudo, territoriais” Os autores Kaztman e Filgueira (2006, p. 71) traz o conceito de vulnerabilidade social relacionado à pobreza e a exclusão social, ao afirmarem que:

[...] chamamos de vulnerabilidade ante a pobreza ou a exclusão social as situações que surgem quando as configurações de recursos que controlam e podem movimentar os municípios não são suficientes para aproveitar as estruturas de oportunidade de acesso ao bem estar (KAZTMAN; FILGUEIRA, 2006, p. 71).

Cabe ressaltar o conceito de risco social que para Castel (2005, p. 61) “um risco no sentido próprio da palavra é um acontecimento previsível, cujas chances de que ele possa acontecer e o custo dos prejuízos que trará podem ser previamente avaliados.”

Portanto, para identificar a instalação de serviços socioassistenciais nos territórios, é necessário identificar os riscos, desta forma, a análise do território é fundamental para implantação e funcionamento dos CREAS. Atualmente a Paraíba é o único estado do Brasil que dispõe de 26 unidades regionais, ou seja, unidades complexas por lidar, dentre outros fatores, com diferentes territórios, com várias características e realidades diversas.

De acordo com o gráfico apenas 10% afirmou que não considerava o território relevante para implantação e funcionamento do serviço, ao dizer:

Não considero o território importante nesse processo, porque o pólo Regional está situado devido a regionalização dos serviços. (Profissional 06)

Nota-se que o sujeito da pesquisa mesmo querendo negar a relevância do território destaca a regionalização e definição do pólo, considerando involuntariamente o território como decisivo para implantação do CREAS. Percebemos que o índice de violência em sua região não foi considerado, quando para a implantação e consequentemente o funcionamento dos CREAS o território é observado em suas múltiplas dimensões.

Diante disso, percebemos que talvez o profissional 06, não tenha compreendido a questão, pois ele se refere ao território quando menciona a regionalização dos CREAS como único aspecto relevante para a implantação do serviço, deixando em segundo plano os índices de violações de direitos.

Neste sentido, os profissionais reconhecem a importância da rede de proteção para efetivação do atendimento no CREAS, o trabalho em rede tem como objetivo integrar as políticas sociais, na sua elaboração, execução, monitoramento e avaliação, de modo a superar a fragmentação e proporcionar a integração das ações, resguardadas as especificidades e competências de cada área. Nessa direção o trabalho em rede pode ser compreendido como:

Um processo que cria e mantém conexões entre diferentes organizações, a partir da compreensão do seu funcionamento, dinâmicas e papel desempenhado, de modo a coordenar interesses distintos e fortalecer os comuns (MDS, 2009, p.21).

É importante lembrar que o CREAS é um órgão de Proteção Social Especial de Média Complexidade, parte da rede de proteção disponível na sociedade para a família e/ou indivíduo que se encontra com o direito violado. Frente a isso, sua atuação se limita a um nível da proteção da PNAS (2004), o que conduz o profissional necessariamente a reconhecer sua incompletude para atender de forma integral às demandas da população. Um olhar endógeno para a Política de Assistência Social seria limitado e focalizado. Portanto, “é pela perspectiva dialética, e não linear, ou meramente agregadora, que a intersectorialidade das políticas sociais devem se pautar, caso queira ser fiel à realidade” (PEREIRA, 2014, p. 24).

Ao falarmos sobre rede também perguntamos aos profissionais da gestão estadual qual a rede de articulação essencial para o CREAS e se na visão desses essa articulação ocorre de forma efetiva, como podemos observar conforme os depoimentos abaixo:

O CREAS deve funcionar articulado ao Sistema de Garantia de Direito e a rede intersetorial compostas por todas as Políticas Públicas desenvolvidas por órgãos governamentais e não governamentais, assim como, as associações, a igreja, as instâncias de Controle Social e o Conselho Tutelar. Ainda não, esse é um processo em construção. (Entrevistada I)

O CREAS deve trabalhar de forma articulada com a rede socioassistencial, é importante que o CREAS se articule com o CRAS, o Centro POP, onde houver, os serviços que integram a PSE de Alta complexidade. Como também com as demais políticas públicas de saúde e educação, órgãos de defesa de direitos, entre outros. (Entrevistada II)

As profissionais tem clareza da articulação do CREAS com a rede socioassistencial, as demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos. A profissional I diz que essa articulação ainda não ocorre de forma efetiva. No entanto, a efetividade do atendimento nos serviços do CREAS está relacionada à articulação eficiente com a rede, local ou até mesmo regional. Alguns órgãos, unidades ou instituições, devido à sua função e competência, compõem a rede essencial de articulação do CREAS. Conforme MDS (2011, p. 47), são elencados:

- CRAS;
- Gestão dos Programas de Transferência de Renda e Benefícios (PETI, Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada - BPC);
- Serviços de Saúde em Especial a Saúde Mental;
- Órgãos de Defesa de Direitos (Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública);
- Rede de Educação;
- Serviços de Acolhimento.

A articulação do CREAS com outros atores da rede, para além dos elencados acima, pode qualificar ainda mais o atendimento ofertado (serviços das demais políticas públicas, como trabalho e geração de renda, por exemplo: Instituições de Ensino Superior, ONG's que atuam na defesa de direitos, movimentos sociais, etc.). Diante disso, na articulação com a rede é importante fortalecer a identidade do CREAS, como também construir fluxos de articulação e protocolos de atendimentos para que o trabalho intersetorial possa existir no território.

Na pergunta seguinte os profissionais do atendimento responderam com quais instituições o CREAS mantém maior articulação nesse trabalho em rede, em seguida perguntamos quais as principais instituições em que o CREAS realiza e recebe encaminhamentos, conforme a maioria das respostas fornecidas pelos sujeitos da pesquisa expusemos nos quadros abaixo:

Quadro 07 - Instituições com quais os CREAS desenvolvem o trabalho em Rede

INSTITUIÇÕES DO TRABALHO EM REDE
Centro de Referência da Assistência Social – CRAS
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV
Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS
Órgãos de Defesa de Direitos (Conselho Tutelar - CT; Ministério Público - MP; Poder Judiciário; Defensoria Pública; Delegacias Especializadas)
Centro de Atenção Psicossocial – CAPS
Núcleo de Apoio em Saúde da Família - NASF
Gestão do Cadastro Único para Programas Sociais e dos Programas de Transferência de Renda e Benefícios (Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada)
Rede de Educação/ Escolas
Serviços de Acolhimento

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Quadro 08 - Instituições que realizam encaminhamentos e que recebe encaminhamentos

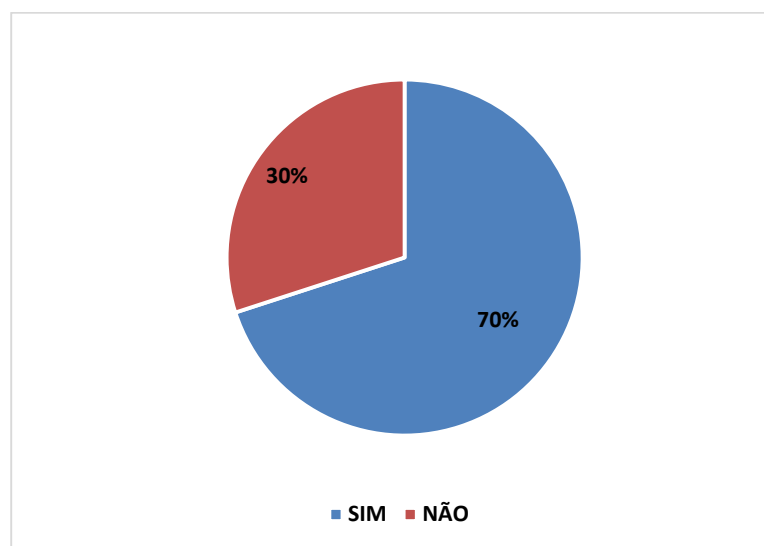
REALIZA ENCAMINHAMENTOS	RECEBE ENCAMINHAMENTOS
Ministério Público	Conselho Tutelar
Poder Judiciário	CRAS
CAPS	Dique 100
Rede de Educação	Disque 123
Bolsa Família	Escolas
CRAS	Ministério Público
SCFV	CAPS
Serviços de Saúde	SMAS
SMAS	SEDH

Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Com base nessas informações, foi perguntado aos profissionais se acontece a referência e contra-referência, 70% dos profissionais relataram que acontece, porém 30% dos profissionais

reconhecem que não acontece a referência e contra-referência. Conforme vemos no gráfico abaixo:

Gráfico 10
Presença de Referência e Contra-Referência



Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Com relação a presença da referência e contra-referência dos casos atendidos, a maioria respondeu que existe essa articulação entre o CREAS e a rede de atendimento a respeito de como estão os casos atendidos e seus devidos encaminhamentos até chegar-se a uma resolutividade total. Vejamos os depoimentos dos entrevistados:

A referência e a contra-referência é importante para que os outros serviços saibam as medidas cabíveis que estão sendo tomadas para resolver o problema encaminhado. (Profissional 01)

Porque é necessário para que possa haver de fato a efetivação da intervenção técnica. (Profissional 05)

Considero importante, mas no município em que trabalho existe uma correlação de forças políticas muito grande, a referência por parte do CREAS acontece, mas quase nunca acontece essa contra-referência devido várias questões, como a fragmentação da rede, as intervenções individualizadas de algumas políticas, entre outras. (Profissional 04)

Podemos analisar que 100% reconhecem a importância da articulação, ou melhor, da contra-referência, pois, consideram que a rede socioassistencial para ter seu funcionamento mais

efetivo deve recorrer às demais políticas setoriais como a Política de Saúde, de Educação, de Habitação, de Emprego e Renda dentre outras que fazem parte da rede de proteção e visam atender aos direitos dos indivíduos na sociedade.

O depoimento da profissional 04 é enfático quando ela diz que quase nunca acontece a contra-referência e cita várias questões, como a correlação de forças políticas no município, a fragmentação da rede de proteção e as intervenções individualizadas de algumas políticas, dificultando assim um trabalho efetivo naquela região na qual o CREAS se encontra.

Portanto, é coerente lembrar que o CREAS é um órgão de Proteção Social Especial de Média Complexidade, parte da rede de proteção disponível na sociedade para a família e/ou indivíduo que se encontra com o direito violado. Frente a isso, sua atuação se limita a um nível da proteção da PNAS (2004), o que conduz o profissional necessariamente a reconhecer sua incompletude para atender de forma integral às demandas da população.

A partir das experiências do/as profissionais enquanto coordenação da unidade CREAS Regional, perguntamos se eles teriam sugestões para de fato se efetivar a intersetorialidade no trabalho de rede, conforme podemos observar nos depoimentos:

Acredito que um aspectos fundamental para que possa haver a efetivação na intersetorialidade no trabalho em rede, seja o papel de “protagonismo” que o CREAS Regional deva assumir, mediante a articulação dos programas das demais políticas públicas. Este papel envolve: iniciativa proativa, conhecimento territorial, análises de indicadores sociais, entre outros aspectos. (Profissional 03)

A efetivação da Intersetorialidade no trabalho do CREAS se dá através de ações que possibilitem aos profissionais do CREAS uma perspectiva “macro” do contexto do qual o mesmo está inserido, ocasionando assim, uma melhor articulação e consequentemente intervenção da equipe técnica do CREAS Regional. (Profissional 07)

O trabalho em rede no nosso CREAS se efetiva. Temos uma boa parceria com a rede dos municípios vinculados. Uma grande dificuldade que enfrentamos é a formação de um PAEFI no CREAS, devido os municípios não disponibilizarem transporte para os usuários. Já foram enviados os convites. Então a sugestão para a rede seria transporte. (Profissional 08)

Em meio aos dados da pesquisa, é possível afirmar que a maioria conhece a relevância da intersetorialidade e apontam para a necessidade de articulação entre as políticas públicas para o atendimento as violências e violações de direitos que chegam ao CREAS rotineiramente. As profissionais da gestão estadual também destacaram algumas sugestões para de fato se efetivar a intersetorialidade no trabalho em rede:

Atualmente, estamos trabalhando na construção de um caderno de orientação para a realização de trabalho intersetorial a fim de contribuir com esse processo de construção. Entretanto, percebemos que é preciso a mudança de uma cultura, na qual, cada profissional trabalha de forma isolada para uma cultura de reconhecimento da necessidade de realização de trabalho coletivo, percebendo o indivíduo/família e a sociedade em sua totalidade e reconhecendo a necessidade da atenção integral as famílias. (Entrevistada I)

A Secretaria de Estado de Desenvolvimento Humano tem um papel fundamental nesse processo em está dialogando com as outras secretarias estaduais e municipais, afim de coordenar a articulação entre as unidades da rede socioassistencial do território de abrangência do CREAS. Sabemos que o processo de construção da Intersetorialidade exige um contínuo diálogo que devemos considerar as particularidades, os limites e especificidades de cada área. (Entrevistada II)

As profissionais destacam questões interessantes quando pensamos a intersetorialidade, a Entrevistada I reconhece a relevância da rede de proteção para efetivação do atendimento no CREAS, afirmando que não é possível realizar atendimento de forma isolada. É coerente lembrar que o modelo adotado pelo Estado atualmente é o neoliberal que expressa características como seletividade e focalização. Ainda assim, a vertente dialética é fundamental para que o trabalho em rede possa ocorrer.

Considerando a relação dialética e a totalidade para a intervenção profissional na perspectiva interdisciplinar e intersetorial é pertinente entender que esta é uma:

relação que não redunde em um amontoado de partes, mas em um todo unido, no qual as partes que o constituem ligam-se organicamente, dependem umas das outras condicionam-se reciprocamente. Trata-se, portanto, de uma relação em que nenhuma das partes ganha sentido e consistência se isolada ou separada das demais e das suas circunstâncias (de sua condição de existência e de seu meio) (PEREIRA, 2014, p. 33).

No entanto, o fazer profissional no CREAS deve seguir a interdisciplinaridade e intersetorialidade para concretizar a atenção especializada aos indivíduos que se encontram imersos nas mais variadas expressões da “questão social”. É relevante entender ainda segundo Pereira (2014), que se trata também de uma relação contraditória, pois se não for assim, não é dialética. Existe nesse processo, múltiplas e mútuas influências.

Portanto, reconhece-se também a complexidade dessa relação, pois para a concretização dos serviços desenvolvidos nos CREAS é necessário que ocorra a referência e contra referência, ou seja, a rede de proteção a partir de sua intersetorialidade é acionada através da referência para contribuir no processo de atenção integral ao indivíduo e essa deve responder por meio da contra referência, ou seja, dar resposta a demanda referenciada.

Com base na discussão sobre o trabalho em rede e a intersectorialidade presente na atuação dos CREAS, perguntamos aos sujeitos da pesquisa se eles acreditam que o trabalho em rede é importante para efetividade do trabalho no CREAS. Conforme vemos em seus depoimentos:

Sim. Após alguns anos de trabalho na função de coordenador do CREAS, acredito que seja de suma importância o trabalho intersectorial para busca da efetivação do trabalho do CREAS. (Profissional 03)

Sim. Porque diante da complexidade dos casos precisamos encaminhar nossos usuários para a rede e termos uma parceria com as diversas políticas públicas (Profissional 06)

Sim. A partir do momento que articulamos a rede, parece facilitar o problema, uma vez que, a rede está naquele território e ajuda a identificar a problemática em questão, facilitando o serviço do CREAS. (Profissional 10)

Podemos constatar que 100% dos sujeitos da pesquisa consideram o trabalho em rede essencial para efetividade do trabalho do CREAS. Nos depoimentos acima notamos que a rede é tida como parceira das unidades, mediante a complexidade dos casos o CREAS não conseguem sozinho resolver a problemática apresentada, tendo, muitas vezes, que recorrer as demais políticas e serviços da rede para possíveis encaminhamentos e efetividade dos casos atendidos e acompanhados.

3.2.3. O CREAS como estratégias de enfrentamento às violações de direitos expressão da questão social

Os CREAS são os responsáveis por atender as expressões da questão social que se apresentam através de violação de direitos. Conforme Iamamoto (2009, p. 268):

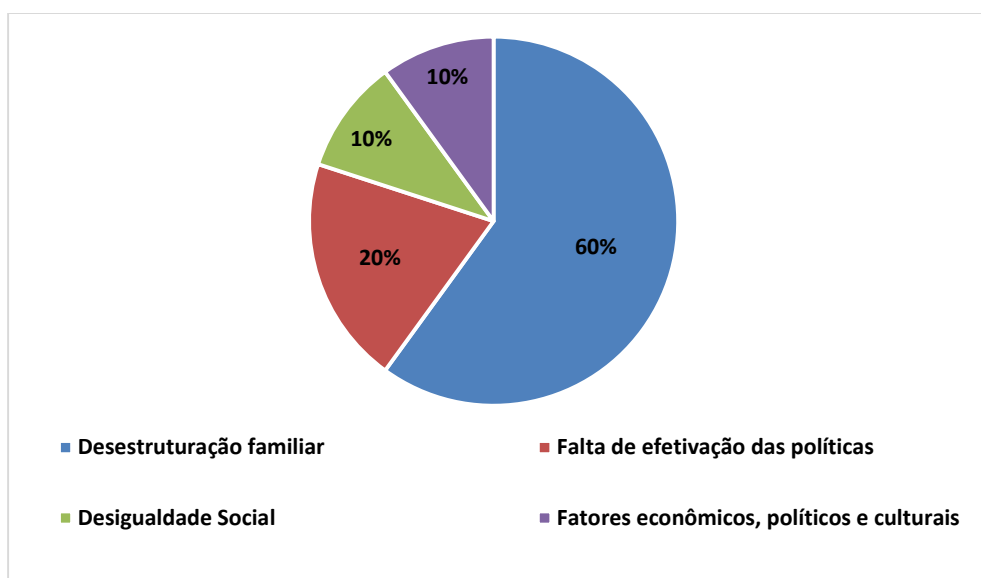
A questão social é indissociável da forma de organização da sociedade capitalista, e diz respeito ao conjunto das expressões das desigualdades sociais nela engendradas, impensáveis sem a intermediação do Estado. Os assistentes sociais trabalham com as mais diversas expressões da questão social, esclarecendo a população sobre seus direitos sociais e os meios de ter acesso aos mesmos. (IAMAMOTO, 2009, p. 268)

Cabe aos profissionais proporcionar o enfrentamento as expressões da questão social dentro das condições objetivas que lhe são dadas, embora a prática profissional do Serviço Social não promova a transformação total da realidade, existe um comprometimento da classe com a defesa e o acesso aos direitos sociais, a fim de fortalecer e ampliar a consciência transformadora junto à seus usuários. Conforme afirmativa de Marx “O verdadeiro resultado das suas lutas não

é o êxito imediato, mas a união cada vez mais ampla dos trabalhadores” (MARX E ENGELS, 1988, p. 16).

Diante disso, perguntamos aos profissionais do atendimento se eles conseguem identificar esses motivos que levam as referidas violações, os sujeitos da pesquisa apresentam as mais variadas respostas, de acordo com o gráfico 08, com destaque para desestruturação familiar.

Gráfico 11
Motivos das violações de direitos que chegam ao CREAS



Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Reafirmando o que expressa o gráfico 08 os sujeitos da pesquisa respondem que:

O principal motivo em minha opinião, estão relacionados a uma nítida fragilidade do núcleo familiar. Onde é possível observar uma desestruturação mediante a influência de fatores sociais, econômicos, políticos e culturais aos quais estas família estão atreladas. (Profissional 02)

A desestrutura familiar e em alguns casos a falta de políticas públicas eficientes. (Profissional 05)

Motivo financeiro. As pessoas não querem cuidar de seus idosos, mas também, não abrem mão devido ao uso indevido de seu cartão de aposentadoria. (Profissional 07)

Frente a isso, vemos que 60% remetem a desestruturação familiar, 20% afirmam a falta de efetivação das políticas pública, 10% a desigualdade Social e os 10% a fatores econômicos, políticos e culturais. Assim, é preciso apontar o conceito de família ao definir a família como “Núcleo afetivo, composto por laços consanguíneos, de aliança ou afinidade, onde os vínculos circunscrevem obrigações recíprocas e mútuas, organizadas em torno das relações intergeracionais e de gênero” (NOB/SUAS, 2010).

Portanto, a família apresenta hoje diversas configurações, e a dissolução de vínculos não deve ser entendida como desestrutura familiar, mas expressa novos modelos de família. As famílias são acompanhadas pelos CRAS e CREAS a partir serviços como o PAIF e o PAEFI com o intuito de independentemente de sua configuração fortalecer os vínculos familiares e evitar quebra de vínculos que expõe o indivíduo a riscos sociais. Neste sentido,

A entidade familiar ultrapassou os limites da previsão jurídica (casamento, união estável, família monoparental) para abarcar todo e qualquer agrupamento de pessoas onde permeie o elemento afeto. Em outras palavras, o ordenamento jurídico deverá sempre reconhecer como família todo e qualquer grupo no qual os seus membros enxergam, uns aos outros, como seu familiar (PARAÍBA, 2013, p. 39).

A família “caracteriza-se, hoje, por um complexo de relações harmônicas, mas que muitas vezes se tornam, por isso, contraditórias, marcadas por conflitos de toda a ordem” (SIMÕES, 2007, p. 177). Diante disso, observa-se a complexidade que é a família, porém apesar de inúmeras vezes haver a violência doméstica, a família não pode ser apontada como razão das violações de direitos, a família não pode ser vista isoladamente.

As profissionais da gestão estadual também destacaram quais os motivos das referidas violações de direitos que chegam ao CREAS:

A sociedade capitalista que estamos inseridos, bem como, a falta de investimento do Estado no combate as mais diversas manifestações das expressões da questão social que interferem em todas as dimensões da vida da população. (Entrevistada I)

Os motivos dessas violações são inúmeros, seja da concentração de renda do país nas mãos de poucos, gerando a desigualdade social e as múltiplas expressões da questão social. (Entrevistada II)

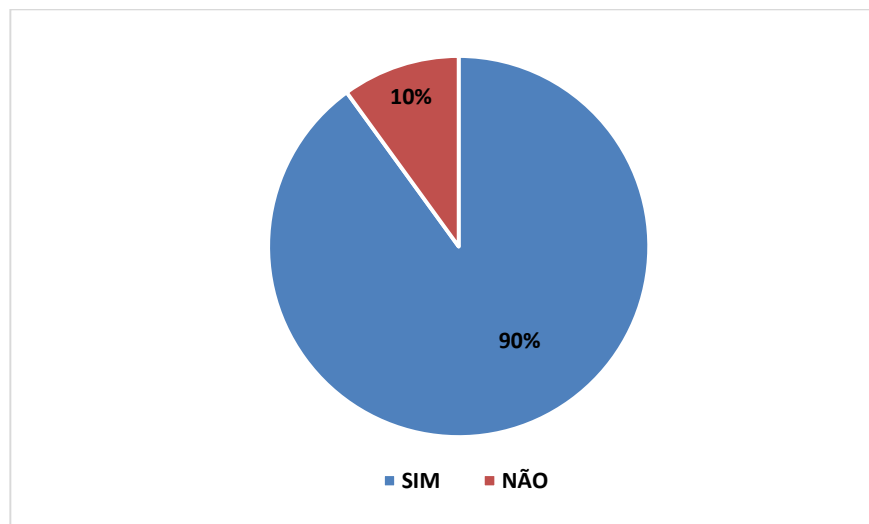
As Entrevistadas I e II destacam como principal motivo as variadas formas de expressões da questão social. Que conforme Netto (2011) “a questão social” é própria da sociedade capitalista e afirma que:

O desenvolvimento capitalista produz, compulsoriamente, a “questão social” – *diferentes estágios capitalistas produzem diferentes manifestações da “questão*

social”; esta não é uma seqüela adjetiva ou transitória do regime do capital: sua existência e suas manifestações são *indissociáveis* da dinâmica específica do capital tornando potência social dominante. A “questão social” é *constitutiva* do desenvolvimento do capitalismo. Não se suprime a primeira conservando-se o segundo (NETTO, 2011, p. 157).

Com base no enfrentamento a essas violações de direitos perguntamos aos profissionais se o CREAS realiza trabalhos/ações de mobilização social para reduzir e/ou eliminar as razões dessas violações de direitos, se sim, quais são. Conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 12
O CREAS desenvolve trabalhos/ações para eliminar a razão das violações



Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Conforme o gráfico 90% dos CREAS desenvolvem atividades capazes de eliminar as razões das violações de direitos e apenas 10% não está desenvolvendo nenhum trabalho que possa pôr um fim nas referidas violações. Os sujeitos da pesquisa afirmam nas suas respostas:

O CREAS Regional em que estou na coordenação, vem desde o ano de 2014 realizando semestralmente a execução de projetos (“Projeto CREAS e Conselho Tutelar: Uma parceria necessária”, “Drogas: Distraem ou Destroem?”, “Os aspectos inter-relacionais da violência contra o idoso: Discutindo a violência psicológica, patrimonial e a negligência na terceira idade”, entre outros) como estratégia de busca para reduzir e/ou eliminar as razões dessas violações de direitos. Tais projetos mobilizam todos os municípios atrelados ao CREAS e consequentemente toda a rede que faz parte deste municípios. (Profissional 03)

Nas datas alusivas, realizamos ações de caráter socioeducativo, nos organizamos com a equipe interdisciplinar para mobilizar o município, juntamente com os municípios vinculados e referenciados ao Creas, entregamos folders, fazemos cartazes, além de irmos à rádios comunitárias falar sobre as variadas temáticas de violações de direitos que atendemos e acompanhamos. (Profissional 05)

Não, mas procuramos resolver os problemas dentro do CREAS e através da rede, realizamos visitas e escutas qualificadas, encaminhamentos para o Ministério Público e acompanhamento dos casos. (Profissional 06)

A maioria das afirmativas corroboram com o entendimento da busca constante pelos sujeitos da pesquisa em querer pôr fim a origem das violações na sociedade capitalista. Porém o (a) profissional 06 entende o seu fazer profissional cotidiano, porém, entendemos aqui como insuficiente para eliminar a razão das violações de direitos.

Dito de outra forma, é importante destacar que as ações socioeducativas tem como objetivo principal o caráter educativo e a prevenção das diversas manifestações da questão social.

São propostas que se constroem a partir do conhecimento e análise das necessidades postas pela totalidade dos usuários, pelas finalidades dos serviços e também pelas características dos territórios. Assim, a definição das ações a serem implementadas é orientada para mudanças no perfil das demandas dos usuários e também de suas relações no contexto social. Por isso, se realizam dentro de um plano de construção do processo educativo, que é estruturado no circuito da informação, diálogo, problematização e reflexão e que cria condições de avaliação (MIOTO, 2009, p. 506).

Acerca dos trabalhos/ações de mobilização social que a gestão estadual dos CREAS juntamente com os profissionais do atendimento desenvolvem para eliminar e/ou reduzir as razões das violações de direitos, conforme os depoimentos das entrevistadas destacaram:

Comumente são desenvolvidas campanhas em âmbito Estadual a exemplo das Campanhas “Não Finja que Não Viu” e a “Seu Silêncio marca a Vida de uma Criança”. Além disso, as equipes são estimuladas a elaborar atividades em datas alusivas aos dias de enfrentamento aos mais diversos tipos de violação de direitos contra os diversos públicos. (Entrevistada I)

A equipe da Proteção Social Especial se articula para desenvolver campanhas educativas sobre diferentes temáticas no Estado, a coordenação estadual dos Creas nas datas alusivas solicitam aos Creas Regionais que intensifiquem as atividades semanais sobre um determinado assunto, façam palestras, vão as rádios comunitárias para a sensibilização e mobilização da comunidade. (Entrevistada II)

As profissionais relataram algumas campanhas desenvolvidas em âmbito estadual, também, destaca como competência estimular as equipes dos CREAS (regionais e municipais) o

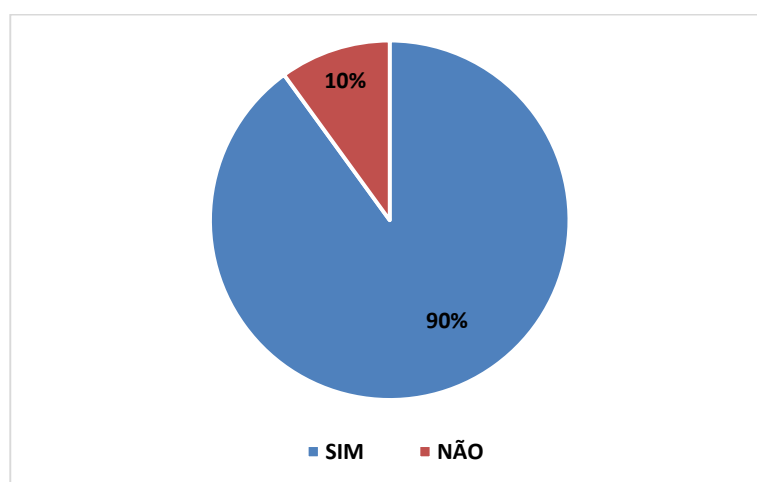
planejamento de ações e/ou atividades de mobilização social, referentes às datas alusivas que tem como objetivo efetivar as políticas públicas e materializar ações de promoção dos direitos socioassistenciais e combate a violação de direitos.

A mobilização social e a organização, enquanto expressão das práticas educativas desenvolvidas em diferentes espaços sócio ocupacionais, consubstanciam-se em processos de participação social, formulados e implementados de formas diferenciadas pelas classes sociais fundamentais – burguesia e proletariado – na luta pela hegemonia na sociedade (ABREU; CARDOSO, 2009, p. 2).

As equipes envolvidas na operacionalização (coordenação estadual) e execução dos serviços (profissionais do atendimento) dos CREAS regionais devem trabalhar de forma articulada para encaminhar com a máxima celeridade as demandas que são apresentadas pelos usuários dos serviços. E o acesso à rede sócio assistencial deve ocorrer de forma perene sem que ocorram interrupções que impactem na execução dos serviços.

Com relação as respostas dos profissionais, perguntamos aos mesmos se os CREAS responde as violações de direitos que chegam para serem atendidas e acompanhadas. Podemos observar que 90% afirmam que os CREAS respondem as violações de direitos e apenas 10% mostra que o Creas não conseguem responder as violações de direitos que são atendidas e acompanhadas pelas unidades, vejamos o gráfico abaixo:

Gráfico 13
Os CREAS Respondem as Violações de Direitos



Fonte: Pesquisa Direta, João Pessoa-PB, 2016.

Diante da maioria das resposta positivas, os sujeitos da pesquisa afirmam:

Sim. Porque após a intervenção da equipe técnica do CREAS, a situação de violação de direito é superado, mediante o acionamento da rede intersetorial como também dos mecanizo de garantia de direitos. (Profissional 05)

Sim. Porque a equipe se integra e acompanha esse indivíduo da hora que ele chega ao serviço até o seu problema ser resolvido dentro do parâmetros da Lei Orgânica do SUAS. (Profissional 08)

Essas afirmativas corroboram com o entendimento de busca constante pelos sujeitos da pesquisa em querer pôr fim a origem das violações na sociedade capitalista. Apenas 10% dos sujeitos dizem que o CREAS não responde as violações de direitos, de acordo com a resposta a seguir:

Não, o Creas sozinho não consegue responder a todas as violações de direitos, porém, a equipe atende e acompanha os casos que chegam, no entanto, a continuidade no acompanhamento não é feita em todos os casos, tendo em vista a grande demanda de novos casos que chegam diariamente a unidade. (Profissional 07)

O profissional 07 é claro ao entender o seu fazer profissional cotidiano como insuficiente para dar respostas a todos os casos de violações de direitos, mas insiste que busca atender e acompanhar os casos que chegam ao serviço, porém, destaca a grande demanda de casos na unidade. Com isto, busca realizar a prática profissional aqui entendida como a mediação entre capital e trabalho. De acordo com Santos (2010, p. 80-81):

A prática profissional tem uma intervenção cuja execução é dinamizada por sujeitos profissionais, os assistentes sociais, porém, não é apenas um sujeito sozinho que a organiza. Como já salientado, essa prática é resultado da formação teórica, política e ética dos profissionais, mas também produto da organização social e do contexto institucional empregador (SANTOS, 2010, p. 80-81).

Conforme discutimos no primeiro capítulo as políticas sociais, conquistadas pela luta da classe trabalhadora são respostas utilizadas pelo Estado para manter o consenso e consequentemente garantir a reprodução da sociedade capitalista. Sob essa perspectiva, perguntamos aos profissionais se eles conseguem enxergar o CREAS como estratégia de resposta do Estado no enfrentamento às violações de direitos de famílias e indivíduos e o porquê. Notamos

que 100% dos sujeitos da pesquisa afirmam que o CREAS é uma estratégia de resposta do Estado às violações de direitos de famílias e indivíduos, conforme seus apontamentos a seguir:

Sim. Porque com o CREAS as violações de direitos estão perdendo seu espaço. A medida que a população vai conhecendo os órgãos competentes a que deve procurar, como por exemplo, uma mulher que sofreu uma violência doméstica, conhecer através do CREAS a Lei Maria da Penha e as delegacias especializadas, palestra em escolas para crianças sobre abuso, trabalho infantil e etc., a população passa a conhecer seus direitos, consequentemente, vai diminuindo essa demanda. (Profissional 06)

Sim. Porque através do CREAS é possível de fato superar a violação de direitos de família e indivíduos. Fazendo com que tal superação seja uma nítida resposta do Estado a sociedade que está à margem a violação de direitos. (Profissional 08)

Sim. Pois é o Estado que realiza o acompanhamento e a execução dos serviços nos CREAS a fim de pôr fim às violações de direitos. E como diz a Constituição Cidadã é dever do Estado proteger os cidadãos. (Profissional 09)

Frente a isso, observa-se que os sujeitos da pesquisa enxergam o Estado por meio do CREAS como mediador para atender as demandas de violações de direitos apresentadas pela população. Assim, mesmo em meio à conjuntura adversa percebe-se a luta pela efetivação do direito dos indivíduos e famílias através dos CREAS. A fala da profissional 08 traz nítida essa mediação que o Estado estabelece entre os indivíduos e a sociedade.

Conforme BARROCO (2007):

O Estado estabelece uma mediação ético-moral entre os indivíduos e a sociedade; com isso, descaracteriza-se aparentemente de suas funções coercitivas, burocráticas e impessoais, para torna-se um espaço de relações “humanitárias”. Através de um discurso ético universalizante, fragmenta as necessidades da classe trabalhadora, transforma seus direitos em benefícios do Estado, subordina os indivíduos a várias formas de discriminação, responsabiliza-os pela sua condição social, despolitiza suas lutas, restringe suas escolhas, contribuindo para a reprodução de uma moralidade subalternizada e alienada (BARROCO, 2007, p. 86).

O depoimento da profissional 06 traz o Estado que assegura direitos a população através das políticas públicas existentes no território, mesmo com os limites e possibilidades presentes, buscam-se de fato estar conectados com a rede de proteção, visando através da atuação do CREAS obter respostas as violências/violação de direitos.

Para além desses espaços sócio ocupacionais dos conselhos e da organização política, as estratégias de mobilização utilizadas pelo assistente social podem ainda desenvolver-se no campo da comunicação social, utilizando a linguagem escrita e audiovisual, pela mídia, de modo a impulsionar uma consciência crítica capaz de desmistificar e desencadear ações coletivas que se contraponham à

cultura domesticadora, também difundida pela mídia e outros meios de comunicação; na produção e atualização sistemáticas de acervo de dados relativos às expressões da questão social nos diferentes espaços ocupacionais do assistente social, que subsidiem e estimulem ações inovadoras, contrapostas à progressiva mercantilização do atendimento às efetivas necessidades das classes subalternas, alvo de ações institucionais, principalmente das políticas de seguridade social, que se constituem espaços sócio ocupacionais tradicionais do assistente social (ABREU; CARDOSO, 2009, p. 13).

No entanto, para enfrentar as expressões da questão social é preciso compreender os desafios que compõem a realidade dos sujeitos e acreditar que o Estado é capaz de amenizar as expressões da questão social, tendo em vista que elas são inerentes à própria contradição do sistema capitalista e só serão banidas quando o modo de produção capitalista for substituído por outra forma de reprodução da vida, mais igualitária e garantidora de direitos.

Segundo a fala da entrevistada 09 podemos perceber que ela entende com clareza o real papel do Estado, pois reduzir as violações de direitos através do CREAS é interesse do Estado a fim de manter o consenso na sociedade. Demonstra em seu depoimento o reconhecimento conforme a Constituição Federal de 1988 que é responsabilidade do Estado proteger o indivíduo, é um aspecto que reafirma o caminho traçado para concretamente afirmar a Assistência Social como direito do indivíduo, da família e responsabilidade do Estado. Conforme Oliveira (2003):

Esse caráter de responsabilidade social do Estado para com seus cidadãos pressupõe uma visão de Proteção Social que tenha como referência a universalidade de cobertura e de atendimento, em oposição a padrões restritivos e seletivos de acesso a serviços e benefícios sociais (OLIVEIRA, 2003, p. 105).

É possível afirmar que existe uma busca constante para quebrar a cultura do assistencialismo, da benemerência, do clientelismo e forjar outro cenário de reconhecimento de direitos. Destarte, não só a Assistência Social, mas, sobretudo,

A construção de um modelo de proteção social exige muito esforço de mudança na sociedade brasileira. Um modelo, por si só, não tem aplicação, quando é concebido sob o estranhamento do real; pelo contrário, pode até ser condicionado e deformado pelo real, caso não tenha domínio de seus elementos constitutivos e das dificuldades a serem enfrentadas (SILVA, 2014, p. 89).

Conforme os depoimentos da gestão estadual a respeito dessa questão, todas as entrevistadas afirmam ser o CREAS uma das estratégias de resposta do Estado no enfrentamento às violações de direitos de famílias e indivíduos, com base em seus apontamentos a seguir:

Sim. As unidades de CREAS são uma forma de o Estado promover o consenso na sociedade, pois as mais variadas expressões da questão social que chegam

aos CREAS é fruto da conjuntura da sociedade capitalista que é perpassada, segundo Marx, pela Lei Geral de Acumulação Capitalista. Porém em meio à sociedade perversa em que se vive, os CREAS aparecem como uma estratégia para amenizar as expressões da questão social à medida que atende e acompanha indivíduos/famílias em situação de violação de direitos. (Entrevistada I)

Sim, os CREAS, assim como todas as políticas sociais, são formas do Estado manter a ordem social. Essa unidade pública estatal, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS. (Entrevistada II)

As profissionais demonstraram compreender bem e apresentaram um postura crítica diante desta questão, remetem ao Estado neoliberal, as políticas sociais como estratégias de intervenção do Estado para a manutenção da ordem vigente. Netto (1992) diz que a função das políticas sociais é a preservação da força de trabalho para manter seu vigor no processo de produção, e seu controle, para a manutenção da ordem social.

Nesta perspectiva, Faleiros (1985) afirma que as políticas sociais só podem ser entendidas no contexto da estrutura capitalista e no movimento histórico das transformações sociais dessas mesmas estruturas. Assim, é preciso entender a relação entre Estado e o processo de acumulação capitalista para compreender as políticas sociais vigentes em dado período da história.

A estratégia do Estado não depende somente do desenvolvimento das forças produtivas, do mercado, da relação de força dentro do grupo do poder, dos interesses imediatos dos “profissionais”, mas depende também do clima social e da relação das forças políticas (FALEIROS, 1985, p. 49).

Percebe-se, pois que no modo de produção capitalista, a desigualdade e o antagonismo são elementos essenciais a ele inerentes, assim como, as políticas sociais aparecem forjadas como mecanismo para enfrentar a “questão social”. Entretanto, é necessário destacar que as referidas estratégias são incapazes de pôr fim a “questão social”. Assim é possível destacar um elemento presente na sociedade capitalista, sejam quais forem as estratégias de enfrentamento das manifestações da “questão social” o objetivo fundante será a manutenção da ordem capitalista.

Para compreendermos os limites e possibilidades da atuação dos CREAS Regionais perguntamos os principais avanços e desafios que esses profissionais identificam, enquanto Coordenadores dessas unidades, eles responderam que:

Os principais desafios estão atrelados a “limitações” relacionados a disponibilidade de materiais permanentes e de infraestrutura. Já em relação aos avanços, considero que estejam atrelados a superação desta limitações, pós tais

limitações (em minha gestão) não foram usadas para justificar o “não fazer”. (Profissional 03)

Os avanços são a prioridade e competência que os casos mais graves são resolvidos. Os desafios é o trabalho em equipe, pois sabemos que as pessoas tem opiniões e comportamentos diferentes e, as vezes, dificulta um pouco no dia a dia. Como também, a falta de conhecimentos do gestor sobre a política de Assistência Social, ocasionando a fragilidade da rede de proteção. (Profissional 05)

Os principais desafios são, a falta de estrutura física da sede do CREAS para desempenharmos nosso trabalho de forma humanizada, o que dificulta a privacidade nos atendimentos, a falta de acessibilidade, bem como a falta de alguns materiais permanentes e demais materiais para divulgação do serviço. Os avanços são, a boa relação com a equipe interdisciplinar, como também um trabalho articulado com os municípios vinculados e com a rede intersetorial. (Profissional 09)

Os depoimentos revelam problemas estruturais e institucionais gravíssimos que dificultam o trabalho dos profissionais nos CREAS. O (a) profissional 03 relata que mesmo com desafios, da falta de materiais permanentes e problemas relacionados com a infra-estrutura, não impedem dos profissionais realizarem suas atividades de forma integral.

No entanto, sabemos que questões burocráticas e a falta de alguns recursos, como materiais permanentes e de expediente esbarram no exercício profissional, dificultando e/ou paralisando a prática profissional que depende dos recursos, meios que lhe dão suporte prático necessário à materialização do seu trabalho.

Porém, mesmo diante dessas fragilidades, os profissionais devem ter um olhar crítico, um aprofundamento dos casos, buscando o comprometimento dos profissionais, ao qual seria aproximar os usuários da realidade que está posta, ou seja, conscientizá-lo do que se passa no sistema capitalista.

Como analisa Iamamoto (1997):

Reconhecer as possibilidades e limitações históricas, dadas pela própria realidade social, é fundamental para que o Serviço Social não adote, por um lado, uma postura fatalista (inspirado em análises que naturalizam a vida social, traduzido numa visão “perversa” da profissão, acreditar que a realidade já está dada e não pode ser mudada), ou por outro lado, uma postura messiânica (traduz-se numa visão “heroica”, ingênua, das possibilidades revolucionárias da prática profissional, a partir de uma visão mágica da transformação social) (IAMAMOTO, 1997, p. 115).

A profissional 05 fala que os avanços são a resolutividade das demandas que chegam ao CREAS e os desafios é o trabalho em equipe, tendo em vista as várias visões dos profissionais, que acaba acarretando a falta de um consenso entre a equipe.

O trabalho em equipe não pode negligenciar a definição de responsabilidades individuais e competências, e deve buscar identificar papéis, atribuições, de modo a estabelecer objetivamente quem, dentro da equipe multidisciplinar, encarrega-se de determinadas tarefas (CFESS, 2011, p. 28).

Dessa forma, é a partir da interdisciplinaridade entre o Coordenador (a), o Serviço Social, a Psicologia, o (a) Educador Social, o (a) advogado (a) e os demais funcionários que devem se garantir a democratização das informações e o acesso aos serviços disponíveis no espaço institucional.

Acrescente-se na fala do (a) profissional 05 a falta de conhecimento por parte do gestor da Política de Assistência Social que faz emergir uma prática com base no assistencialismo, impactando principalmente os usuários dos serviços. Além da fragilidade da rede de proteção.

Com base nos depoimentos, observa-se outras questões ligadas a falta de infraestrutura nas instituições que merecem ser discutidas com mais cuidado. Uma delas diz respeito a inadequação da estrutura física às reais necessidades do público usuário e aos serviços que devem ser oferecidos, às determinações dos marcos legais das políticas sociais que arbitram sobre as condições mínimas para as instituições manterem-se em funcionamento.

A profissional 09 relata a falta de uma estrutura que garanta a acessibilidade e a privacidade dos usuários, com isso, vemos a discordância do Código de Ética do Assistente Social (1993), em seu *Capítulo V – Do Sigilo Profissional* descrevem:

Art. 15- Constitui direito do/a assistente social manter o sigilo profissional. **Art. 16-** O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional (CFESS, 1993, p. 35).

É importante mencionar em relação as condições de acessibilidade, esses espaços devem estar adaptados para usuários nos diferentes ciclos de vida, e pessoas com mobilidades reduzidas, a exemplo da pessoa com deficiência, idosos e gestantes. Devem incluir, também, meios para o acesso de pessoas com outras dificuldades e deficiências, a exemplo da deficiência visual, auditiva etc.

Para assegurar as condições de acessibilidade no CREAS, recomenda-se consultar e observar as normativas relacionadas: NBR 9050 referente à acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos; Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida; Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro, de 2004 que regulamenta a lei nº 10.098/2000 (MDS, 2011, p. 87).

É coerente ressaltar que atualmente só existe um CREAS Regional que possui estrutura física em funcionamento de acordo com que prevê o Caderno de Orientações dos CREAS. É o CREAS de São José dos Cordeiros, este CREAS já encontra-se em funcionamento, e é o único das Unidades de CREAS Regionais que possui Sede própria e que foi contemplado com o co-financiamento federal para a construção da unidade física conforme orientações do MDS.

Com base nesses avanços e desafios, perguntamos as profissionais da gestão estadual quais os avanços e desafios elas identificam na Coordenação Estadual dos CREAS nesses últimos três (03) anos (2014/2015/2016), foram destacados como avanços:

A elaboração e execução do Plano de regionalização da média complexidade. (Entrevistada I)

A elaboração do Plano de regionalização da média complexidade. A parceria com a vigilância Sócio Assistencial quanto a sistematização dos dados do relatório mensal de atendimento – RMA. (Entrevistada II)

No que se refere aos avanços identificados pelas profissionais os depoimentos revelam que 100% acreditam que a elaboração Plano de regionalização da média complexidade tenha sido muito importante para a concretização da proteção social de média complexidade no Estado da Paraíba. Acrescentando a fala da Profissional II que traz a parceria com o setor de Vigilância Socioassistencial do Estado, quanto a leitura e análise dos dados enviados pelos CREAS através do Relatório Mensal de Atendimento - RMA, onde, através deste instrumento podemos nos apropriar dos índices de violações de direitos atendidas e acompanhadas no Estado da Paraíba.

As demandas para o Serviço Social, conforme evolução do sistema capitalista e o aumento das contradições no contexto da globalização mundial vêm adquirindo novas faces, o que segundo Iamamoto (2005) “vem estabelecendo novas mediações nas expressões da questão e nas respostas do Serviço Social”. Cotidianamente o campo de atuação do Serviço Social se vê envolvido com a necessidade de uma postura crítica e dinâmica da realidade. Conforme a autora, um dos principais desafios da profissão está em conseguir:

Desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo (IAMAMOTO, 2005, p. 20).

Ampliar a visão do Serviço Social e ser um profissional “propositor” torna o Assistente Social com um diferencial na medida em que ele passa a perceber as dificuldades e aventura-se a apresentar ideias que podem transformar a realidade. Diante disso, os desafios identificados

pelas profissionais para uma maior efetividade da Coordenação Estadual dos CREAS foram:

Demandas que não são próprias da Proteção Social Especial de Média Complexidade e que sobrecarregam a equipe (Entrevistada I)

Atribuições externas, muitas vezes temos que participar de formações de outros setores da Secretarias por falta de recursos humanos e isto me sobrecarrega enquanto técnica de referência dos CREAS Regionais que tenho que está diariamente em contato com os mesmos. (Entrevistada II)

Conforme vimos nos depoimentos o principal desafio encontrado está na realização de outras atribuições, além das quais já existem no cotidiano de trabalho, e com isto, acaba sobrecarregando as profissionais. Esta realidade esbarra não apenas na Coordenação Estadual dos CREAS, mas em toda proteção social especial da SEDH, tendo em vista, os profissionais terem que assumir outras funções da secretaria, ausentando-se de seu trabalho, quando solicitado para prestar assistência em algum outro setor, como por exemplo a promoção de campanhas educativas e capacitações referentes a outros setores, como por exemplo o abono natalino da gerência da proteção básica, entre outros programas e projetos da SEDH. Acreditamos que isto, poderá vir fragilizar os serviços prestados na instituição.

A realidade dos Profissionais da Coordenação Estadual dos CREAS implora características que vão além do cargo que ocupa:

Requer, pois, ir além das rotinas institucionais e buscar aprender o movimento da realidade para detectar tendências e possibilidades nela passíveis de serem impulsionadas pelo profissional (IAMAMOTO, 2005, p. 21).

É em meio ao avanço do entendimento da Assistência Social enquanto política pública, parte do modelo de proteção social brasileiro, que persiste o desafio de enfrentar as contradições expressas no cotidiano através de aspectos culturais e busca-se mudar a história da Assistência Social. Considerando a última questão pedimos aos profissionais sugestões para a redução do risco pessoal e social, por violação de direitos de famílias e indivíduos identificadas nos municípios em que realizam seus trabalhos:

É de suma importância que haja o fortalecimento e a efetividade do princípio de proteção integral dos direitos da criança e adolescente, das famílias e indivíduos, através da articulação do trabalho em rede intersetorial. Pois só assim, será possível a construção de estratégias que possam superar os desafios que envolvem as violações de direitos. (Profissional 01)

Capacitação para Conselheiros Tutelares; Rapidez de atendimento nos casos que estão no MP; Parceria com a rede de Educação e Saúde; Trazer a Comunidade para mais perto do CREAS. (Profissional 03)

Através das técnicas, instrumentos e métodos, como os trabalhos educativos no município e nos municípios vizinhos, com o objetivo de sensibilização da população acerca dos serviços existentes na rede de proteção. (Profissional 08)

Dentre as sugestões as profissionais 01 e 03 destacaram: o fortalecimento e a efetividade dos princípios destacados no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA e o funcionamento articulado da rede intersetorial, incluindo capacitações e o trabalho comunitário no território. Segundo o depoimento da profissional 08, vemos que cotidianamente o campo de atuação no CREAS se vê envolvido com a necessidade de intervir na vida dos usuários e com isso é exigido dos profissionais, sobretudo, do Assistente Social, disposição para adaptar seus instrumentos e técnicas de intervenção profissional.

A instrumentalidade do Serviço Social coloca-se não apenas como a dimensão constituinte e constitutiva da profissão mais desenvolvida, referenciada pela prática social e histórica dos sujeitos que a realizam, mas, sobretudo, como campo de mediação no qual os padrões de racionalidade e as ações instrumentais se processam (GUERRA, 2005, p. 38).

É imprescindível a instrumentalidade para a intervenção do assistente social e mesmo com as limitações e dificuldades no seu uso, é através das técnicas e instrumentais que iremos de fato, ter um maior aprofundamento da realidade do usuário e da demanda que chega as unidades dos CREAS. A profissional 08 também faz referência ao trabalho preventivo e da articulação em rede no enfrentamento das violações de direitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo ora apresentado buscou analisar a atuação dos CREAS Regionais da Paraíba a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais vinculados à Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH), tomando por parâmetros as legislações e normativas que incidem sobre a Política de Assistência Social no Brasil e na Paraíba.

Conforme Sposati (2006, p. 102), referindo-se ao SUAS, afirma que “o dever do Estado consegue ser decodificado em expressões concretas, deixando de ser mera reprodução textual do art. 1º da LOAS”. Portanto, a PNAS, e a NOB/SUAS representam a materialização dos direitos definidos na LOAS e os princípios que foram enunciados na Constituição de 1988. A Constituição prevê a Assistência Social como política pública de Seguridade Social integrante do Sistema de Proteção Social do Brasil.

De acordo com o que institui a Política Nacional de Assistência Social a proteção social da assistência social deve assegurar a todos os cidadãos que dela necessitem seguranças sociais de acolhida, convívio familiar, autonomia e sobrevivência, através da gestão de benefícios continuados e eventuais, transferência de renda e manutenção de uma rede de serviços hierarquizada em dois níveis de proteção: a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial, de Média e Alta Complexidade.

Vimos nos dois primeiros capítulos desta dissertação a trajetória da Assistência Social no Brasil, desde a filantropia até transformar-se em política pública de direito, destacando a historicidade e algumas contradições do Serviço Social brasileiro, uma vez que a Assistência Social tem um importante vínculo com o Serviço Social. Também apresentamos no capítulo I, uma breve discussão sobre a intersetorialidade na política de Assistência Social, vista na perspectiva do trabalho em rede como elemento fundamental para a execução de um trabalho articulado.

Desse modo, partiu-se do entendimento que o presente contexto para as políticas sociais e o sistema de proteção social no Brasil apresenta-se como bastante adverso para a realização de práticas sociais e profissionais que estejam orientadas na defesa dos direitos universais, de democratização do acesso aos direitos e da sua ampliação com caminho para o alcance da cidadania que conduza a emancipação humana. Isso se dá em razão da conjuntura contemporânea marcada pela reestruturação do capital sob os moldes de orientação neoliberal apresentando

como impacto imediato um processo de contrarreforma do Estado brasileiro que tem minimizado sua atuação no enfrentamento da questão social.

Apresentamos a transição do Programa SENTINELA para implantação dos CREAS no Brasil e a partir daí buscamos analisar a gestão da proteção social especial de média complexidade no atual cenário paraibano, apresentando a contextualização da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano - SEDH, com ênfase no setor da proteção social especial de média complexidade em que a coordenação estadual dos CREAS está inserida. No decorrer do capítulo II damos início a análise de dados da pesquisa, onde destacamos alguns trechos dos depoimentos das profissionais da gestão estadual relacionados à gestão dos processos de trabalhos, e por fim, a intervenção dos Assistentes Sociais utilizando-se de seus instrumentais, técnicas e estratégias para a sua atuação profissional.

No terceiro capítulo trazemos a pesquisa desenvolvida junto aos Coordenadores dos CREAS regionais e as profissionais da gestão estadual, e isto nos faz refletir que a conjuntura brasileira vem apresentando nos últimos anos a precariedade nos serviços públicos, sobretudo, no âmbito da Assistência Social. Durante a análise dos dados é coerente lembrar que algumas questões realizadas aos participantes da pesquisa são semelhantes, porém, os olhares são um tanto diferentes já que as profissionais da SEDH atuam na operacionalização e os profissionais dos CREAS Regionais trabalham na execução da Política de Assistência Social. Sob essa perspectiva, algumas questões foram específicas a cada sujeito parte da pesquisa.

Na Paraíba a instituição responsável pela gestão da Política de Assistência Social é a SEDH, que para a realização de suas atribuições se faz necessária à articulação com os demais setores, tais como: Gerência Executiva da Assistência Social, Gerência da Proteção Social Básica, Coordenação Estadual do Idoso, Setor Financeiro, Jurídico, Administrativo, Informática, Transporte, Patrimônio, Licitação, Gabinete da Secretária, Gabinete da Secretária Executiva, dentre outros.

Além da articulação interna são feitas articulações externas como, por exemplo, com: os municípios, a Secretaria de Estado da Mulher e da Diversidade Humana, FUNDAC, Tribunal de Justiça, Ministério Público, Secretaria de Estado da Saúde, Secretária de Estado da Educação, PB-PREV através da Gerência de Perícia Médica, Prefeituras Municipais, os Conselhos de Direitos e os Conselhos Tutelares, Conselho da Assistência Social, dentre outras instituições governamentais e não governamentais que compõem a rede de Proteção do Estado.

No que tange a Coordenação da Proteção Social Especial de Média Complexidade, a intersectorialidade é basilar para a concretização dos trabalhos desenvolvidos, pois para cumprir com os tramites burocráticos e viabilizar condições para o funcionamento dos CREAS regionais é preciso contato direto e rotineiros com todos os setores que compõem a SEDH e estão direto ou indiretamente ligados a Política de Assistência Social e que contribuam para a operacionalização do fazer profissional na Média Complexidade.

Nosso estudo evidencia que o perfil dos profissionais do atendimento é caracterizado por mulheres e homens entre 27 a 60 anos, em sua maioria mulheres, casadas e católicas que concluíram a graduação em Serviço Social nos anos 2000 em universidades federais, apresentam o título de especialistas, a grande maioria possuem entre 05 a 10 anos de trabalho nos CREAS Regionais, não exercendo no momento outro vínculo trabalhista. A forma de inserção no mercado de trabalho destes profissionais foram por meio de Processo Seletivo Simplificado que vem sendo realizado desde 2010, com período de contratação para um ano, podendo ser prorrogado por mais um ano.

Quanto ao perfil das Assistentes Sociais que atuam na gestão/SEDH, são duas mulheres com idade de 32 e 28 anos, solteiras, ambas formadas pela UFPB nos anos 2000 no curso de graduação em Serviço Social, as duas realizaram pós-graduação, uma em âmbito de especialização em Políticas Públicas e a outra em Residência multiprofissional na área de Saúde, possuem também mestrado acadêmico em Serviço Social pela Universidade Federal da Paraíba entre os anos de 2013 e 2015.

Frente ao contexto apresentado, é possível perceber que a fragilidade dos vínculos empregatícios e as condições salariais são ainda desafios para a concretização dos Serviços da Assistência Social na Paraíba. Desde 2010, os profissionais dos CREAS Regionais são contratados a partir de processo de seleção simplificado, realizado a cada 02 (dois) anos pela SEDH. De 2006 a 2009, segundo informações da SEDH os profissionais eram contratados por 02 (dois) ou 03 (três) meses e não passavam por seleção para atuar no CREAS eram contratos por tempo determinado através de indicação.

Portanto, ainda em meio à fragilização dos vínculos empregatícios, o Processo Seletivo representa um avanço, pois os profissionais sabem que no mínimo durante um ano seu vínculo empregatício permanece inalterado. No entanto, tendo em vista que a cada dois anos inúmeros

profissionais deixam o CREAS e outros ingressam. Desta forma, observamos como seria relevante a realização de Concurso Público para a garantia da formação de um quadro de profissionais do SUAS no Estado da Paraíba e garantia da continuidade dos serviços sem a quebra de vínculos entre profissionais e usuários.

Contudo, no que diz respeito à percepção dos profissionais do atendimento dos CREAS Regionais apesar de surgir algumas dificuldades, tais como: a falta de materiais permanentes e de expediente, a falta de espaço/estrutura físicos e de sede própria, a rede de proteção ainda fragilizada e incompleta para os encaminhamentos necessários aos casos atendidos por esses profissionais dos CREAS. Podemos destacar ainda como desafio a fragilidade dos vínculos empregatícios.

Outro desafio é a realização de formação continuada para os profissionais dos CREAS, mesmo reconhecendo o conhecimento dos sujeitos da pesquisa, os processos de capacitação e educação permanente que são essenciais para qualificar os profissionais e os serviços. Notamos que estas capacitações ainda acontecem de forma escassa por parte da gestão estadual. No entanto, podemos destacar como um dos avanços para o Estado da Paraíba a realização do Capacita SUAS que acontece desde 2013, porém, vale ressaltar que no ano de 2016 a gestão não realizou essa capacitação para os profissionais dos CREAS.

Muitos avanços também foram destacados em seus depoimentos, tais como: a compreensão da equipe de suas atribuições profissionais, no que consiste o trabalho do CREAS, o reconhecimento e a divulgação do CREAS no território, a boa articulação e diálogo com as profissionais da coordenação estadual dos CREAS, uma boa resolutividade dos casos atendidos e acompanhados.

Os sujeitos da pesquisa em sua maioria, a partir de seus depoimentos, demonstram ainda, que conhecem o CREAS, o público alvo, os critérios de acesso aos serviços e quais serviços são ofertados, os profissionais lembram a importância do território para implantação e implementação dos CREAS, além do reconhecimento das instituições com as quais acontece a articulação com o serviço, a existência da contra-referência e relevância do trabalho em rede, tomando como base o princípio da intersetorialidade para efetividade do trabalho.

Os profissionais têm clareza a respeito das violações de direitos que vem se destacando nos último três anos nos CREAS, conforme visto nos depoimentos vem aumentando, a partir daí

os profissionais puderam refletir os motivos que levam ao surgimento das violações de direitos e quais os trabalhos e ações de mobilização social são usados pelos profissionais do atendimento para reduzir e/ou eliminar as razões dessas violações de direitos.

Pelo que foi exposto nos resultados da pesquisa, de acordo com a visão dos gestores, evidenciamos que houve um avanço na Coordenação Estadual dos CREAS desde a sua criação em 2006. A saber: a melhoria no monitoramento das unidades dos CREAS Regionais e Municipais, a construção dos instrumentais (relatórios descritivos e os relatórios de visitas institucionais), a parceria com o setor da vigilância socioassistencial no que concerne ao quantitativo e estatística referentes às violações de direitos atendidas e acompanhadas nos CREAS da Paraíba, o Plano de Regionalização feito em 2016, o Capacita SUAS em 2013 e 2015, entre outros avanços que foram destacados ao longo desse estudo. Todavia, nota-se que é fundamental a valorização do trabalho profissional, com autonomia e visibilidade no trabalho. Contudo, quando vamos discutir as violações atendidas nos CREAS, percebemos, por exemplo, que o registro das informações ainda é um desafio, assim como, a qualificação dos serviços.

Nesse sentido, é possível verificar que a Política de Assistência Social no Brasil e na Paraíba já deu passos importantes e ainda tem um longo caminho a ser trilhado. No entanto, apresentamos um cenário político nada favorável para as políticas de seguridade social no nosso país. Algumas medidas já anunciadas e outras já postas em prática pelo governo de Michel Temer, sinalizando um horizonte de crise social expressa no aumento da violência, desemprego, no aumento de indivíduos dependentes da ajuda estatal, dada pela falta de empregos e da previdência, de processos de adoecimento pelas jornadas intensificadas e condições precárias de trabalho e o aumento crescente da disparidade entre as classes. Neste quadro supostamente justificado pela crise econômica e necessidade de equilíbrio fiscal, o Estado vai retirando direitos conquistados historicamente pela classe trabalhadora.

Estas medidas trazem grandes implicações para o Serviço Social, como o agravamento das expressões da questão social, com as quais o/a assistente social trabalha cotidianamente e, ao mesmo tempo, as exigências das instituições públicas e privadas que empregam assistentes sociais de um perfil mais tecnicista, voltado para meramente para executar serviços, programas, projetos e benefícios, numa perspectiva mais focalizada e de controle sobre usuários/as.

Além disso, o/a assistente social, assim como os outros profissionais inseridos nas políticas sociais, também tem sido submetidos aos processos de precarização das condições de

trabalho, dos rebaixamentos de salários, da falta de autonomia profissional, da intensificação das jornadas de trabalho, de desemprego, entre outros.

Cabe a nós Assistentes Sociais, resistirmos ao reafirmar um perfil crítico, criativo e político, fortalecendo as ações profissionais que envolvem o trabalho, organização política, articulações com movimentos sociais, lutas coletivas com demais trabalhadoras/es na defesa de direitos políticos, sociais, trabalhistas e de um projeto societário livre da exploração, violência e opressão.

Acreditamos que novos elementos podem vir a fortalecer essas ideias, como o posterior desenvolvimento desse estudo. Mas ainda assim, os objetivos e metas puderam ser alcançados, no entanto é necessário, de acordo com esse entendimento, aumentar o número de materiais pesquisados procurando examinar cuidadosamente novos elementos de análise não desvinculando a teoria da prática, pois é a primeira que embasa a segunda, para que o trabalho seja qualificado e assim alcançarmos o nosso objetivo final.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Marina Maciel; CARDOSO, Franci Gomes. **Mobilização social e práticas educativas**. In: CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. 1.ed. Brasília, DF: Cortez, 2009, p. 01-17.
- AMARO, Sarita. **Visita Domiciliar: teoria e prática**. Campinas, SP: Papel Social, 2014.
- BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. São Paulo: Veras Editora; Lisboa: CPIHTS, 2000.
- BARELLI, Walter. Lei nº 8.662, de 07 de Junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. [Online] Disponível em Internet via http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm. Data de acesso: 18 de julho de 2013.
- BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- BARROCO, Maria Lucia Silva. **Ética e Serviço Social**. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- BEHRING, Elaine Rosetti. **Brasil em Contra Reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos**. São Paulo: Cortez, 2003.
- BEHRING, Elaine Rosetti; ALMEIDA, Maria Helena Tenório de. **Trabalho e seguridade social: percursos e dilemas**. São Paulo: Cortez, 2008.
- BEHRING, Elaine Rosetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- BOSCHETTI, Ivanete. **Políticas de desenvolvimento econômico e implicações para as políticas sociais**. In: Ser Social. Brasília, v.15. nº 33. p.261-384. 2013.
- BOSCHETTI, Ivanete. **Assistencia Social e Trabalho no Capitalismo**. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2015.
- BRASIL. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (Censo 2010)**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/mapa_site/mapa_site.php#populacao>. Acesso em: 05 de abril de 2017.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado Federal, 2011.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1998.

BRASIL. **Lei Orgânica da Assistência Social** (1993). Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, DF, Senado, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Caderno Assistência Social**. Disponível em: <<http://www.emater.tche.br/site/social/arquivos/assistencia-social/caderno-assistencia-social.pdf>> Acesso em: 05 de abril de 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Capacidade de Atendimento dos CREAS dos Estados do Brasil**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/mural/Municipios%20elegiveis%20%20PAEFI%20Regional.pdf>> Acesso em: 14 de maio de 2016 às 08h09min.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **CAPACITASUAS**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/programa-nacional-de-capacitacao-do-sistema-unico-da-assistencia-social/capacitasuas>>. Acesso em: 15 de julho de 2016.

BRASIL. **Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, 2004.

BRASIL. Ministério da Previdência e Assistência Social. **Portaria nº 878 de 19/12/2001**. Estabelece diretrizes e normas do Programa Sentinela e dá outras providência Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/legislacao2011/portarias/2001/Portaria%20no%20878%20de%2003%20de%20dezembro%20de%202001.pdf>> Acesso em: 05 de abril de 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). **Cadastro único para os programas sociais**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/cadastrounico>>. Acesso em: 03 de abril de 2017.

BRASIL. Portal da Transparência. **Transferência de renda diretamente às famílias em condições de pobreza e extrema pobreza**. Disponível em: http://dados.gov.br/organization/ministeriododesenvolvimentosocialeagrariomds?q=bolsa+familia&sort=score+desc%2C+metadata_modified+desc. Acesso em: 03 de abril de 2017.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). **Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004**. Aprova a Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Brasília, 2004.

CARNOY, Martin. **Estado e teoria política**. Trad. equipe de tradutores do Instituto de Letras da Puc-camp. 4 ed. Campinas, SP: Papirus, 1994.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. **Família: redes, laços e políticas públicas**/ Ana Rojas Acosta, Maria Amália Faller Vitale, (org.). 3.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

CASTRO, Myriam M.; ADORNO, Sérgio. **A pobreza Colonizada: Serviço Social e Sociedade.** (17), p. 49-72, São Paulo: Cortez, 1985.

CASTEL, R. **A insegurança social: o que é ser protegido?** Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1998.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede.** vol.1. 8 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CFESS, **Código de ética profissional do assistente social.** Brasília: CFESS, 1993. Disponível: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf.

CFESS, **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Política de Assistência Social.** Brasília:CFESS,2014.Disponível:http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf.

CFESS, **Sobre a Incompatibilidade entre graduação à distância e Serviço Social.** Brasília: CFESS,2014. Disponível:http://www.cfess.org.br/arquivos/Cartilha_CFESS_Final_Grafica.pdf.

COUTO, Berenice Rojas. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?** 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

COUTO, Berenice Rojas; YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel. A Política Nacional de Assistência Social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: COUTO, Berenice Rojas. et. Al. (org.). **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento.** São Paulo: Cortez, 2010.

DIAS, Maria Madalena Pessoa. **Implantação, Expansão e Regionalização dos CREAS na Paraíba: avanços e desafios.** Dissertação de Mestrado, UFPB - João Pessoa, 2015.

DIAS, Maria Madalena Pessoa; VIEIRA, Maria do Socorro de Souza. Implantação e Expansão dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social Na Paraíba: território, vulnerabilidade e Proteção Social. In: CONSERVA, Marinalva de Sousa. Et Al. (org.). **Estado Brasileiro, direitos constitucionais e os desafios da proteção social no século XXI.** João Pessoa: Editora do CCTA, 2016. 300p.; E-book.

ENGELS, Friedrich. **A origem da família, da propriedade privada e do Estado.** 1 ed. Rio de Janeiro: BestBolso, 2014.

FAGNANI, Eduardo. **A política social do governo Lula (2003-2010): perspectiva histórica.** In: Ser Social. Brasília, v.13. nº 28. 2011.

FALEIROS, Vicente de Paula. As funções da Política Social no Capitalismo. In: **A Política Social de Estado Capitalista: as funções da previdência e assistência sociais.** 4. ed. São Paulo: Cortez, 1985.p. 55-72.

FALEIROS, Vicente de Paula. **O que é política social**. São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção primeiros passos; 168).

FÁVERO, Eunice Terezinha. **O serviço Social e a psicologia no judiciário: construindo saberes, conquistando direitos**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2008.

FÁVERO, Eunice Terezinha. O estudo social – fundamentos e particularidades de sua construção na área judiciária. In: Conselho Federal de Serviço Social (Org.). **O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos: contribuição ao debate no judiciário, no penitenciário e na previdência social**. 8.ed., São Paulo: Cortez, 2007.

FONSECA, Claudia. **Uma genealogia do “gênero”**. Revista de Antropologia. Recife, v.1, n.2, [2000]. (Série Família e Gênero).

FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda. “Na Prática a teoria é outra?”. In: **Serviço Social: temas, textos e contextos: coletânea nova de Serviço Social**. FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda (orgs.). 2ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). **Métodos da Pesquisa**. Disponível em: www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf. Acesso em: 19 de Julho de 2013.

GUBERMAN; KNOPP. **Monitorar a Prática para Aprimorar o que se Aprende**: examinando sistemas internacionais de M&A como Benchmarking para a experiência brasileira. Apresentado no IV CONSAD. Brasília, 2011.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do serviço social**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e conservadorismo no serviço social**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1997.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **A questão social no capitalismo**. Temporalis, ABEPSS, Grafile, n. 3, p.9-32, 2001. Brasília.

IAMAMOTO, Marilda Villela e CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 17.ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Questão social, família e juventude: desafios do trabalho do assistente social na área sócio-jurídica. In: SALES, Mione Apolinário; MATOS, Maurílio Castro de; LEAL, Maria Cristina (orgs.). **Política Social, família e juventude**: uma questão de direitos. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 21.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. **A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor**. In: Saúde e Sociedade. Rio de Janeiro: v.13, n.1, p.25-36, 2004.

KAZTMAN, R.; FILGUEIRA, F. **As normas como bem público e privado: reflexões nas fronteiras do Enfoque ativos, vulnerabilidades e estrutura de oportunidades**. In: CUNHA (Org). Novas metrópoles paulistas: população, vulnerabilidades e segregação. Campinas: NEPO, Sitta, 2006.

KOGA, Dirce. **Medidas de Cidades: entre territórios de vida e territórios vividos**. São Paulo: Cortez, 2003.

LAGO, Carmelo Mesa. **As reformas de previdência na América Latina e seus impactos nos princípios de seguridade social**./ tradução da Secretaria de Políticas de Previdência Social. Brasília: Ministério da Previdência Social, 2007.

LAKATOS, E; MARCONI, M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2001.

MARCONSIN, Cleier. **Documentação em serviço social: debatendo a concepção burocrática e rotineira**. In: Serviço Social: temas, textos e contextos. 2.ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

MARQUES, Rosa Maria; MENDES, Áquilas. **Servindo a dois senhores: as políticas sociais no governo Lula**. In: Katálisys. Florianópolis, v.10. nº1. 2007.

MARTELETO, Regina Maria. **Análises de Redes Sociais - Aplicações nos estudos de transferência da informação**. Ci.Inf. Brasília. V. 30, nº1. P.71-81. 2001.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia Alemã**. Supervisão editorial, Leandro Konder; Tradução Rubens Enderle, Nélcio Schneider, Luciano Cavini Martorano. – São Paulo: Boitempo, 1984.

MÉSZAROS, István. **Para além do capital**. São Paulo: Boitempo, 2011.

MEDEIROS, Anne Karoline De Oliveira. **Os Desafios do Serviço Social na Sede da Defensoria Pública do Estado Da Paraíba**. (Monografia do Curso de Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba) João Pessoa, 2009.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Família e Serviço Social: contribuições para o debate**. In Serviço Social & Sociedade, nº55. São Paulo: Cortez, 1997.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Perícia social: proposta de um percurso operativo**. In:Serviço Social e Sociedade, n.º67. 2001.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. “Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias”. In CFESS. (Org.) **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 497-512.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro Setor e Questão Social**: Crítica ao padrão emergente de intervenção social. 6.ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MOTA, Ana Elizabete; MARANHÃO, Cezar Henrique; SITCOVSKY, Marcelo. As tendências da política de Assistência Social, o Suas e a formação profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **O mito da Assistência Social**: ensaios sobre Estudo, Política e Sociedade. São Paulo: Cortez, 2010.p. 180-198.

MOTA, Ana Elizabete (org.). A Centralidade da Assistência Social na seguridade Social brasileira nos anos 2000. In:_____. **O mito da Assistência Social**: ensaios sobre Estudo, Política e Sociedade. São Paulo: Cortez, 2011.

MONNERAT, Giselle Lavinas. **Transferência condicionada de renda, saúde e intersectorialidade: lições do Programa Bolsa Família**. Tese de Doutorado. FIO CRUZ - Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro, 2009.

MDS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Resolução Nº 33, de 12 de dezembro de 2012**. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS.

MDS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Resolução Nº 109, de 11 de novembro de 2009**. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

MDS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília, DF – 2011.

MDS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Manual para Preenchimento - Monitoramento SUAS - Censo CREAS 2008**. Disponível em: <<http://www.ceas.pr.gov.br/arquivos/File/CEAS/20081107/censocreas.pdf>> Acesso em: 05 de abril de 2015.

MDS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Resolução Nº 269, de 12 de dezembro de 2006**. [DOU 26/12/2006]. Aprova a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS.

NASCIMENTO, Sueli do. **Reflexões sobre a intersectorialidade entre as políticas públicas**. In: Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, n. 101, p. 95-120. 2010.

NETTO, José Paulo. Estado e questão social no capitalismo dos monopólios. In: **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1992.p. 15-48.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64**. 9.ed. São Paulo: Cortez, 2006.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. **Economia Política: uma introdução crítica**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

NETTO, José Paulo. **Introdução ao estudo do método de Marx**. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

OLIVEIRA, Heloisa Maria José de. **Cultura Política e Assistência Social: uma análise das orientações de gestores estaduais**. São Paulo: Cortez, 2003.

PARAÍBA. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH). **Desenvolvimento Humano – Nossa História**. Disponível em: <<http://www.paraiba.pb.gov.br/desenvolvimento-humano/nossa-historia/>>. Acesso em: 14 de agosto de 2016 às 18h30min.

PARAÍBA. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH). **Tipos de violação de direitos – janeiro a dezembro 2014**. João Pessoa, 2014.

PARAÍBA. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH). **Tipos de violação de direitos – janeiro a dezembro 2015**. João Pessoa, 2015.

PARAÍBA. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH). **Tipos de violação de direitos – janeiro a dezembro 2014**. João Pessoa, 2016.

PARAÍBA. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH). **Relatório Anual de atividades da Proteção Social Especial de Média Complexidade – 2014, 2015 e 2016**. João Pessoa, 2016.

PARAÍBA. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH). **Dados estatísticos de violência contra crianças e adolescentes CREAS regionais – 2014, 2015 e 2016**. João Pessoa, 2016.

PARAÍBA. Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano (SEDH). **Organograma Institucional da SEDH**. João Pessoa, 2016.

PARAÍBA. Governo do Estado da Paraíba. Disponível em Internet via: <http://paraiba.pb.gov.br/?s>. Data de acesso: 16 de fevereiro de 2017.

PEREIRA, Potyara Amazoneida. **Utopias desenvolvimentistas e política social no Brasil**. In: Serviço Social e Sociedade. São Paulo, v.11. nº 112. 2012.

PEREIRA, Potyara Amazoneida. **A política social no contexto da seguridade social e o warfare state: a particularidade da assistência social**. In: Serviço Social e Sociedade. São Paulo: Cortez, 1998.

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. A intersectorialidade das políticas sociais na Perspectiva Dialética. In: MONNERAT, Giselle Lavinias. et al (orgs). **A intersectorialidade na Agenda das políticas Sociais**. Campinas, SP: Papel Social, 2014.p. 23-39.

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. Estado, Sociedade e esfera pública. In: CFESS/ABEPSS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, DF: Cortez, 2014, p. 01-18.

PIECHA, Petra Ascher; VALARELLI, Leandro Lamas. Monitoramento de Impacto Uma Proposta Metodológica. **Série Monitoramento & Avaliação**. Brasília: Ministério do Meio Ambiente, 2008.

PIMENTEL, Edlene. **Uma “Nova questão social”? raízes materiais e humano-sociais do pauperismo de ontem e de hoje**. São Paulo: Instituto Lukács, 2012.

RAICHELIS, Raquel. **Esfera pública e Conselhos de assistência social: caminhos da construção democrática**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

RIBEIRO. Waleska Ramalho. **As Redes Intersectoriais e o Território da Proteção Social em João Pessoa**. Dissertação de Mestrado, UFPB – João Pessoa, 2012.

SANICOLA, LIA. **As dinâmicas de rede e o trabalho social**. 2 ed. São Paulo: Veras Editora, 2015.

SANTOS, Joseane Soares. **Fiscalização do exercício profissional e projeto ético-político**. In: Serviço Social e Sociedade. São Paulo. nº101, p.146-176. 2010.

SANTOS, Cláudia Mônica dos; NORONHA, Karine. O Estado da Arte sobre os Instrumentos e Técnicas na Intervenção Profissional do Assistente Social – uma Perspectiva Crítica. In: **Serviço Social: temas, textos e contextos: coletânea nova de Serviço Social**. 2ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

SIMÕES, Carlos. **Curso de Direito do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2007

SILVA, Maria Ozanira da Silva e; YAZBEK, Maria Carmelita; GIOVANNI, Geraldo di. **A política social brasileira no século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

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

SOUSA, Charles Toniolo. **A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional**. In: Emancipação. Ponta Grossa, v. 08. nº 01. 2008.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira; BONETTI, Dilsea Adeodata; YASBEK, Maria Carmelita; FALCÃO, Maria do Carmo B. Carvalho. **A assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras: uma questão em análise.** 5 ed. São Paulo: Cortez, 1992.

SPOSATI, Aldaíza. **Gestão pública intersetorial: sim ou não? Comentários de experiência.** In: Serviço Social e Sociedade. São Paulo, n. 85, p. 133-141. 2006.

SPOSATI, Aldaíza. **Proteção social e seguridade social no Brasil: pautas para o trabalho do assistente social.** In: Serviço Social e Sociedade. São Paulo, nº 116. 2013.

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

SCHÜTZ, F.; MIOTO, R. C. **As ações profissionais do assistente social na Atenção Básica da Saúde:** contribuições para o debate sobre intersetorialidade e família na construção da integralidade. Relatório Final entregue ao PIBIC, Departamento de Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

TONET, I. **Cidadania ou emancipação humana?** Revista Espaço Acadêmico, Maringá-PN, ano 4, n. 44, 2005. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/044/44ctonet.htm>>. Acesso em:

YASBEK, Maria Carmelita. **Pobreza no Brasil contemporâneo e formas de seu enfrentamento.** In: Serviço Social e Sociedade. São Paulo, v.9. nº.110. 2015.

WHITAKER, Francisco. **Redes:** conversando com Chico Whitaker. São Paulo: Ed. Paulinas, 2000, 23 p.

APÊNDICE

APÊNDICE A – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **“A ATUAÇÃO DOS CREAS REGIONAIS DA PARAÍBA: Um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais”** e está sendo desenvolvida pelas pesquisadoras JÉSSYCA DAIANA FIRMINO DE FREITAS aluna do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Prof(a) Dra. MARIA DO SOCORRO DE SOUZA VIEIRA.

O objetivo geral da nossa pesquisa foi analisar a atuação dos CREAS Regionais da Paraíba a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais no tocante a qualificação dos serviços de média complexidade.

E os objetivos específicos são: Compreender a atuação dos CREAS Regionais e da Coordenação Estadual dos CREAS na Paraíba destacando seus avanços e desafios; Realizar levantamento de dados e analisar as informações dos registros dos CREAS Regionais sobre o atendimento e acompanhamento às situações de violação de direitos; Identificar as ações/atividades desenvolvidas nos CREAS para o fortalecimento da Rede e da Política de Assistência Social no Estado da Paraíba; Identificar os principais tipos de violação de direitos e os encaminhamentos dados pelos CREAS.

A finalidade deste trabalho é desenvolver uma pesquisa cujo resultado possa servir como fonte para subsidiar outras análises e estudos a serem realizados por discentes e profissionais da área com interesse na Política de Assistência Social, mais especificamente no nível de Proteção Social Assistência Social (CREAS) do Estado da Paraíba. Solicitamos a sua colaboração para responder ao questionário, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Assistência Social e publicar em revista científica.

Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, para a sua saúde. Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Os pesquisadores estarão à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com a pesquisadora Jéssyca Daiana Firmino de Freitas através do telefone (83) 98738-55844 ou através do e-mail: jessyca_jampa@hotmail.com ou com o Comitê de Ética em Pesquisa do CCS/UEPB – Cidade Universitária/Campus I – CEP: 58.051-900. Fone: (83) 3216-7745 ou através do e-mail: eticaccs@ccs.ufpb.br.

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador Responsável

APÊNDICE B – MODELO DE INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
MESTRADO ACADÊMICO**

QUESTIONÁRIO

Nº _____

Pesquisadora Responsável: Jéssyca Daiana Firmino de Freitas

Professora Orientadora: Maria do Socorro de Souza Vieira

PARTE I – Dados de Identificação da (o) profissional

1- Sexo/Gênero: () feminino () masculino

2- Etnia: () branca () parda () negra () amarela () indígena () outra

3- Idade: () 20 aos 30 anos () 31 aos 40 anos () 41 aos 50 anos

() 51 aos 60 anos () acima dos 60 anos

4- Estado civil: () solteiro/a () casado/a () união estável () separado/a () divorciado/a

() viúvo/a

5- Possui alguma crença religiosa? () não () sim.

Especificar: () católica () protestante/ evangélica () espiritismo () umbanda

() outra, qual?: _____

6- Faixa Salarial: _____

7- Em qual Universidade você se formou? (X) pública (X) privada

7.1- Nome da IES: _____

8- Qual o ano de conclusão?

() antes de 1980 () 1981 a 1990 () 1991 a 2000 () 2001 a 2010 (X) 2011 a 2016

9- Tem algum curso de pós-graduação? () sim () não

9.1- Em que nível?

() especialização incompleta () especialização completa () mestrado incompleto () mestrado completo () doutorado incompleto () doutorado completo

9.2- Em que área a pós-graduação?

10- Tem outro vínculo empregatício, além de atuar como coordenadora dessa unidade de CREAS Regional?

() não () sim Se afirmativo, atua na Instituição de que natureza?

() pública () privada () outra, qual? _____

10.1- Se Pública, qual nível? () federal () estadual () municipal

11- Há quanto tempo você trabalha no CREAS?

() menos de 1 ano () entre 1 a 5 anos () entre 5 anos a 10 anos () entre 10 anos a 15 anos () mais de 15 anos.

12- Qual o município onde está instalado o CREAS Regional que você atua?

13- Quais são os municípios vinculados e/ou referenciados a este CREAS Regional?

14- Qual periodicidade de visitas aos municípios vinculados ao CREAS?

PARTE II - Dados do Objeto

1- Em que consiste o trabalho do CREAS na perspectiva da proteção à violação de direitos?

2- Qual o público alvo do CREAS?

3- Quais os serviços oferecidos para o público alvo do CREAS?

4- Quais os critérios para acessar os serviços oferecidos no CREAS?

5- O CREAS Possui: (* poderá assinalar mais de uma)

- a) Sede Própria () não () sim
- b) Veículo () não () sim
- c) Computador () não () sim
- d) Internet () não () sim
- e) Impressora () não () sim
- f) Aparelho Telefônico () não () sim
- g) Equipe multiprofissional constituída de:
() Coordenador/a () Assistente Social () Psicólogo/a () Educador/a () Advogado(a)
() Auxiliares Administrativos () outros Técnicos

6- Você possui espaço físico para o atendimento aos usuários?

() Sim () Não

7- Para você qual a importância do Território para a implantação e funcionamento do CREAS Regional?

8- Quais normativas fundamentam a oferta de serviços especializados pelo CREAS, no âmbito da Política de Assistência Social?

9- Como é realizado o atendimento e o acompanhamento das famílias e indivíduos que procuram o CREAS?

**10-Você acredita que o trabalho em rede é importante para efetividade do trabalho no CREAS?
Por quê?**

11- No trabalho em rede, com quais instituições o CREAS mantém maior articulação?

11.1- Realizando encaminhamentos?

11.2- Recebendo encaminhamentos?

12- Acontece a contra-referência?

Sim () Não ()

Porque?

13- A partir de sua experiência na coordenação dessa unidade, qual sua sugestão para de fato se efetivar a intersectorialidade no trabalho de rede?

14- Quais os principais tipos de violações de direitos que vem se destacando no decorrer dos três (03) últimos anos (2014, 2015 e 2016) neste CREAS? Em sua opinião tem aumentado ou diminuído?

15- Para você quais os motivos que levam ao surgimento das referidas violações?

16- Os CREAS desenvolvem trabalhos/ações de mobilização social para reduzir e/ou eliminar as razões dessas violações de direitos? Se sim, cite-os.

17- Em sua opinião o CREAS responde as violações de direitos que chegam para serem atendidas e acompanhadas?

Sim (☐) Não (☐)

Por que?

18- São ofertadas pela Secretaria de Desenvolvimento Humano/SEDH, capacitações, cursos e formações para a equipe do CREAS? Se sim, Especifique:

18.1- qual sua periodicidade?

19- Quais os avanços e desafios que você identifica em sua gestão, enquanto Coordenador (a)/Assistente Social deste CREAS Regional?

20- Você entende o CREAS como estratégia de resposta do Estado no enfrentamento às violações de direitos de famílias e indivíduos? Por quê?

21- Sugestões do entrevistado/a para a redução do risco pessoal e social, por violação de direitos de famílias e indivíduos identificadas em seu município:

“Não há ensino sem pesquisa e pesquisa sem ensino”.

Paulo Freire

APÊNDICE C – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **“A ATUAÇÃO DOS CREAS REGIONAIS DA PARAÍBA: um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais”** e está sendo desenvolvida pelas pesquisadoras JÉSSYCA DAIANA FIRMINO DE FREITAS aluna do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Prof(a) Dra. MARIA DO SOCORRO DE SOUZA VIEIRA.

O objetivo geral da nossa pesquisa foi analisar a atuação dos CREAS Regionais da Paraíba a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais no tocante a qualificação dos serviços de média complexidade.

E os objetivos específicos são: Compreender a atuação dos CREAS Regionais e da Coordenação Estadual dos CREAS na Paraíba destacando seus avanços e desafios; Realizar levantamento de dados e analisar as informações dos registros dos CREAS Regionais sobre o atendimento e acompanhamento às situações de violação de direitos; Identificar as ações/atividades desenvolvidas nos CREAS para o fortalecimento da Rede e da Política de Assistência Social no Estado da Paraíba; Identificar os principais tipos de violação de direitos e os encaminhamentos dados pelos CREAS.

A finalidade deste trabalho é desenvolver uma pesquisa cujo resultado possa servir como fonte para subsidiar outras análises e estudos a serem realizados por discentes e profissionais da área com interesse na Política de Assistência Social, mais especificamente no nível de Proteção Social Assistência Social (CREAS) do Estado da Paraíba. Solicitamos a sua colaboração para responder ao questionário, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Assistência Social e publicar em revista científica.

Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, para a sua saúde. Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Os pesquisadores estarão à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com a pesquisadora Jéssyca Daiana Firmino de Freitas através do telefone (83) 98738-55844 ou através do e-mail: jessyca_jampa@hotmail.com ou com o Comitê de Ética em Pesquisa do CCS/UFPB – Cidade Universitária/Campus I – CEP: 58.051-900. Fone: (83) 3216-7745 ou através do e-mail: eticaccs@ccs.ufpb.br. Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador Responsável.

APÊNDICE D - MODELO DE INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
MESTRADO ACADÊMICO**

ROTEIRO DE ENTREVISTA ESTRUTURADA

Nº _____

Pesquisadora Responsável: Jéssyca Daiana Firmino de Freitas

Professora Orientadora: Maria do Socorro de Souza Vieira

I. Dados de Identificação da (o) profissional

1. Idade: () 21-25 () 26-30 () 31-35 () 36-40

() 41-45 () 46-50 () 51-55 () mais de 60 anos.

2. Sexo: () Feminino () Masculino

3. Estado Civil: () Solteiro (a) () casado (a) () divorciado (a) () outros.

4. Formação Profissional:_____.

5. Instituição onde realizou a graduação:_____.

6. Realizou alguma capacitação profissional ou pós-graduação:

() Especialização () Mestrado () Doutorado () Pós- Doutorado

Área de capacitação:_____.

7. Ano de Inserção no mercado de trabalho:_____.

8. Forma de Inserção no mercado de trabalho:

() Concurso Público () Indicação () Contrato Temporário/ Prestação de Serviço

9. Tempo de Trabalho nessa função: _____.

10. Tempo de Trabalho nessa instituição:_____.

11. Tempo de Trabalho na Política de Assistência Social:_____.

12. Faixa Salarial:_____.

13. Possuí outro vínculo empregatício? () Sim () Não.

Se sim, especificar:_____.

II. Dados do Objeto

1.Quando os CREAS começaram a ser implantados na Paraíba? E por quê?

2. Quantos CREAS municipais e regionais existe hoje no Estado da Paraíba?

3. Como é feita a distribuição dos CREAS Regionais no Estado da Paraíba?

4. Em que ano a Coordenação Estadual dos CREAS passou a ser implantada na Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano/SEDH? Você considera um avanço? porque?

5. Qual são suas funções/atribuições dentro da Coordenação Estadual dos CREAS da Paraíba?

6. De que forma é realizado o acompanhamento e monitoramento da Coordenação Estadual aos CREAS da Paraíba? Voce considera eficaz?

7. Quais os avanços que você identifica na Coordenação Estadual dos CREAS nesses últimos três (03) anos (2014/2015/2016)?

8. Quais desafios você pode identificar para uma maior efetividade da Coordenação Estadual dos CREAS na Paraíba?

9. Como se dá a relação entre a Coordenação Estadual dos CREAS com os demais setores da SEDH?

10. Quais os tipo de violações de direitos que vem se destacando nos últimos três (03) anos (2014, 2015 e 2016)?

11. Pra você quais os motivos que levam ao surgimento das referidas violações?

12. Você tem conhecimento de como as violações de direitos eram tratadas antes da existência do CREAS?

13. Qual a rede de articulação essencial para o CREAS? Você acredita que os CREAS da Paraíba se articulam de maneira efetiva com esta rede?

14. A partir de sua experiência na Coordenação Estadual dos CREAS, qual sua sugestão para de fato se efetivar a intersetorialidade no trabalho de rede?

15. Você considera o trabalho interdisciplinar a base para atuação no CREAS? Porque?

16. São ofertados pela SEDH/Coordenação Estadual dos CREAS, capacitações, cursos e formações para as equipe interdisciplinares dos CREAS da Paraíba?

Sim () Não ()

Se sim, de que forma ocorre e qual sua periodicidade?

17. De que forma ocorre o planejamento da equipe da Coordenação Estadual dos CREAS?

18. Quais os trabalhos/ações de mobilização social que a Coordenação Estadual juntamente com os CREAS desenvolvem para eliminar e/ou reduzir as razões dessas violações de direitos?

19. Você entende o CREAS como estratégia de resposta do Estado no enfrentamento às violações de direitos de famílias e indivíduos? Por quê?

“Não há ensino sem pesquisa e pesquisa sem ensino”.

Paulo Freire

ANEXOS

ANEXO A - MODELO DO TERMO DE ANUÊNCIA



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

TERMO DE ANUÊNCIA

MARIA APARECIDA RAMOS DE MENESES na qualidade de Secretária de Estado do Desenvolvimento Humano está ciente da pesquisa que será realizada na Gerência Operacional de Proteção Social Especial – CREAS/ SEDH, intitulada: **“A ATUAÇÃO DOS CREAS REGIONAIS DA PARAÍBA: um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais”**, que será desenvolvida pela aluna JÉSSYCA DAIANA FIRMINO DE FREITAS, matrícula de Nº 2015.108.603, regularmente matriculada no curso de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba sob orientação da Pr^a. Dr^a. MARIA DO SOCORRO DE SOUZA VIEIRA, matrícula de Nº 1030416.

Declaramos conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução 466/2012 do CNS. Esta instituição está ciente de suas co-responsabilidades como instituição coparticipante do presente projeto de pesquisa, e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infra-estrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem-estar.

João Pessoa - PB, ____ / ____ de 2016.

Maria Aparecida Ramos de Meneses
Secretária de Estado do Desenvolvimento Humano