

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

**SETOR LITORAL**

**ROSILENE LEITE CORRÊA**

**A VEZ E A VOZ: UMA PROPOSTA DE AVALIAÇÃO SOB A ÓTICA DOS  
USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA  
SOCIAL – CRAS NO MUNICÍPIO DE MATINHOS PR**

**MATINHOS**

**2012**

**ROSILENE LEITE CORRÊA**

**A VEZ E A VOZ: UMA PROPOSTA DE AVALIAÇÃO SOB A ÓTICA DOS  
USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA  
SOCIAL – CRAS NO MUNICÍPIO DE MATINHOS/PR.**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado ao Curso de Especialização  
em Serviço Social: A questão social na  
perspectiva interdisciplinar, Setor Litoral,  
Universidade Federal do Paraná.

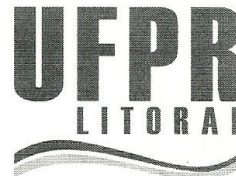
Orientador: Prof. Almir Carlos Andrade

**MATINHOS**

**2012**



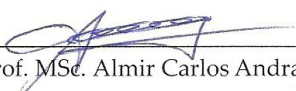
Ministério da Educação  
Universidade Federal do Paraná  
UFPR Litoral  
Curso de Especialização em Questão Social  
pela Perspectiva Interdisciplinar





## PARECER DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO


Os membros da Banca Examinadora designada pelo Orientador, Professor Mestre **ALMIR CARLOS ANDRADE**, realizaram em 01/12/2012 a avaliação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da estudante **ROSILENE LEITE CORRÊA**, sob o título "*A vez e a voz: uma proposta de avaliação sob a ótica dos usuários dos serviços do Centro de Referência de Assistência Social - CRAS no Município de Matinhos/PR.*", para obtenção do Título de *Especialista em Questão Social pela Perspectiva Interdisciplinar* pela Universidade Federal do Paraná – Setor Litoral, tendo a estudante recebido conceito "APL".

Matinhos, 01 de dezembro de 2012.

  
Prof. MSc. Almir Carlos Andrade

  
Profª. MSc. Cristiane Rocha Silva

  
Profª. Dra. Helena Midori Kashiwagi

  
ROSILENE LEITE CORRÊA  
Estudante

LEGENDA DE CONCEITOS

APL = Aprendizagem Plena  
AS = Aprendizagem Suficiente

APS = Aprendizagem Parcialmente Suficiente  
AI = Aprendizagem Insuficiente

## RESUMO

### **A VEZ E A VOZ: UMA PROPOSTA DE AVALIAÇÃO SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS NO MUNICÍPIO DE MATINHOS/PR.**

O presente artigo teve como objetivo avaliar os serviços, sob a ótica dos usuários do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do município de Matinhos/PR. Para alcançar tal objetivo foi feita pesquisa bibliográfica e desenvolvido um instrumento de coleta de dados, o questionário, o qual foi aplicado aos moradores do território de abrangência do CRAS do referido município. O CRAS é uma estratégia de descentralização dos serviços de assistência social e este espaço deve ser implantado em áreas consideradas vulneráveis seja pela questão econômica seja pela questão de difícil acesso aos serviços e programas envolvidos na garantia de direitos. Portanto, é de relevância avaliar como o usuário percebe tal espaço e se de fato o reconhece como espaço público e de acesso aos direitos. Através da pesquisa foi possível conhecer os serviços que são mais conhecidos e mais utilizados pelo usuário que o procura, bem como a sua percepção deste espaço.

Palavras-Chave: Assistência Social; Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, Gestão SUAS, Questão Social.

## ABSTRACT

This article aimed to evaluate the services, from the point of view of the users of the Centre of reference of Social Welfare-CRAS of Matinhos PR, for such purpose was done bibliographical research and developed an instrument of data collection the questionnaire, which was applied to residents of the territory covered by the CRAS to that municipality. The CRAS is a strategy of decentralization of social assistance services and this space should be deploying in areas considered vulnerable is the economic issue is the question of difficult access to services and programs involved in guaranteeing rights. It is therefore important to evaluate how the user perceives such space and if indeed recognize it as public space and access to rights. Through research it was possible to get acquainted with the services are the best known and most used by the user the demand, as well as their perception of this space.

Keywords: Social Assistance; Centre of Reference , Social, Social Issue..

## INTRODUÇÃO

Uma vez que o principal protagonista das Políticas Públicas é o cidadão, nada mais justo que vir dele a avaliação dos serviços e benefícios a ele direcionados. Já se sabe que o atendimento do usuário na Assistência Social deixou, ou deveria ter deixado, de ser puramente assistencialista ganhando o *status* de garantia de direitos, para dar conta de tal intento às políticas públicas tiveram de ser repensadas nesse sentido um Sistema Único de Assistência Social (SUAS), tornou-se a estratégia principal.

Pensando na universalização do acesso aos direitos o SUAS preconiza a territorialização a matricialidade familiar o fortalecimento de vínculos, bem como a prevenção do agravamento das mazelas sociais. Neste viés surge O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) que é uma unidade pública do SUAS e carrega um desafio de ser referência para os usuários no acesso aos serviços socioassistenciais desafio que não é pequeno, frente ao panorama político, social e ideológico da sociedade capitalista em que vivemos.

O presente trabalho fala deste espaço que preconiza garantir o acesso do cidadão aos direitos, descentralizar os serviços, articular e organizar a rede socioassistencial, mapear e acompanhar o seu território de abrangência prevenindo situações de agravamento das mazelas sociais.

Ele nasce da necessidade de maior aprofundamento do tema motivado pela preocupação de alguém que se reconhece como trabalhador da Assistência social e que participou da implantação da primeira unidade do Centro de Referência de Assistência Social, no município de Matinhos - Paraná.

Nesta vivência a pesquisa e a prática cotidiana se fundem, pois a cada dia nos deparamos com questões da vida real que precisam ser respondidas, as quais nem sempre se encontram na literatura ou nos manuais de Orientações Técnicas.

Netto e Carvalho (2007, p.14) sobre este cotidiano recheado de contradições e vivências que mostram o quão desafiador é a responsabilidade de promover a proteção social de indivíduos, famílias e comunidades:

“A vida cotidiana (...) é percebida e apresentada diversamente nas suas múltiplas cores e faces: A vida dos gestos, relações e atividades rotineiras de todos os dias; um mundo de alienação; um espaço do banal, da rotina e da mediocridade; o espaço privado de cada um, rico em ambivalências, tragicidades, sonhos, ilusões; um modo de existência social fictício/real, abstrato/concreto, heterogêneo/homogêneo, fragmentário/hierárquico; (...) o micromundo social que contém ameaças e, portanto, carente de controle e programação política e econômica; um espaço de resistência e possibilidade transformadora.”

Diante do desafio de atuar num local que tem no nome a responsabilidade de ser referência, tendo como pano fundo a contradição, o presente trabalho tem como objetivo geral avaliar, sob a ótica do usuário, os serviços prestados no Centro de Referência de Assistência Social no município de Matinhos – Paraná.

Para tanto, designou-se como objetivos específicos:

- \_ Fazer levantamento bibliográfico referente ao tema em questão;
- \_ Aplicar instrumento para colher informações do público atendido, quanto à sua avaliação, sobre os serviços prestados pelo CRAS;
- \_ Analisar os dados, qualitativa e quantitativamente apresentando relatório com a interpretação dos resultados;
- \_ Confrontar os resultados com o referencial teórico.

O presente artigo estrutura-se em quatro etapas, sendo que na primeira é apresentada a Introdução, onde são abordada as motivações para a realização da pesquisa e os desafios propostos pelo SUAS quando coloca o CRAS como porta de entrada da Assistência Social, direcionando a ele o desafio de ser um espaço de referência no acesso aos direitos socioassistências, sem perder de vista o rompimento com práticas focalizadas e fragmentadas. Na segunda parte, procurou-se através da Fundamentação Teórica, embasar o estudo quanto à construção do objeto de pesquisa, Histórico da Assistência Social, Política de Assistência Social o SUAS e o papel do CRAS. Na terceira parte, a Metodologia do trabalho que teve como base a pesquisa bibliográfica e a pesquisa exploratória com análise mista,

tendo como instrumento de coleta de dados o questionário composto por quatro tópicos, estruturado com perguntas fechadas, abertas e duplas que buscaram levantar informações sobre o conhecimento e acesso aos serviços ofertados pelo Centro de Referência da Assistência Social bem como a percepção que o usuário tem dos serviços e deste espaço público de serviços. Na quarta encontra-se a Apresentação e Análise dos Resultados, o intuito foi de realizar a análise e a discussão dos resultados, os dados foram organizados em quatro etapas: 1ª característica dos respondentes; 2ª Avaliação quanto ao reconhecimento do espaço CRAS, facilidade de acesso ao local, adequação do horário de atendimento; 3ª Serviços mais conhecidos e os mais utilizados e 4ª etapa avaliação geral de itens como Limpeza do ambiente, Espaço Físico, Simpatia no atendimento, Agilidade, Empenho na resolução dos problemas e Eficiência nas tarefas na sequência a Conclusão com as conclusões finais e Referências dos documentos, bibliografias e obras consultadas.

## 1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 1.1 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL AO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

É sabido que o início da história da assistência social no Brasil, não é algo que cause orgulho: caridade aos mais pobres, filantropia, relações clientelistas, paternalismo e outros ismos. Aquele que recorria à assistência era entendido como “o necessitado”, como aquele a quem se deve mitigar a fome, o sujeitoado.

A Constituição de 1988 foi um marco na história da assistência social e idealiza romper com práticas assistencialistas e escrever uma nova perspectiva baseada na proteção social e no direito. Até então a assistência social era tida como política isolada passando a compor o tripé da seguridade social, junto com a saúde e a previdência social.

O caminhar da Assistência Social como política pública é marcado por lutas no sentido de romper com práticas do passado, e para isso debates e estratégias de enfrentamento são travados ao longo dos anos: Em 1990 é vetada, pelo Congresso Nacional, a primeira versão da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, que somente foi aprovada após três anos, em 07 de dezembro de 1993, inicia-se então o processo de construção de gestão participativa da assistência social. A LOAS que outrora era “menina” hoje já na maior idade, foi a responsável por um programa de grande relevância o BPC Benefício de Prestação Continuada, conforme artigos 20 e 21, constitui-se no repasse de um salário mínimo mensal ao idoso (hoje a partir dos 65 anos) e à pessoa com deficiência que comprovem não ter meios para suprir suas sobrevivência ou tê-la suprida por sua família.

Na LOAS também encontramos que o direito do cidadão é dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, para garantia das necessidades básicas. (LOAS – Lei 8.742, de 07 de dezembro de 1993).

No ano de 1997 foi editada a Norma Operacional Básica – NOB, que basicamente amplia a capacidade de gestão dos governos Federal, estadual e municipal e preconiza a exigência de Conselho, Fundo e Plano Municipal de Assistência Social para o repasse de recursos federais. Nessa trajetória vão surgindo novo ajuste, um ano depois, surge uma nova edição da NOB diferenciando serviços, programas e projetos, ampliando as atribuições dos Conselhos de Assistência Social e criando as comissões Intergestoras Bipartites (CIBs) e Tripartite (CIT), com representações de gestores municipais, estaduais e federais. Em 2003 o então presidente Luiz Inácio Lula da Silva, cria o Ministério da Assistência Social e neste mesmo ano é realizada a IV Conferência Nacional de Assistência Social, onde foram debatidos e avaliados os 10 anos de regulamentação da assistência social no Brasil, e trouxe como principal deliberação o Sistema Único de Assistência Social – SUAS que tem como principais metas: 1) organizar todas as ações da política pública de assistência social e 2) integrar e definir as responsabilidades compartilhadas entre União, Estados e Municípios e Distrito Federal. Em 2004 é aprovada, pelo Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS a Política Nacional de Assistência Social – PNAS que estrutura a assistência social em níveis de proteção com perspectiva socioterritorial considerando as diversidades locais e



regionais. Outro importante feito foi à Criação do MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. No que se refere à Proteção Social se caracteriza pela garantia de inclusão a todos os cidadãos que encontram-se em situação de vulnerabilidade e/ou em situação de risco, inserindo-os na rede de Proteção Social local.

A Proteção Social é hierarquizada em Básica e Especial. Objetivando prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos - relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

A Proteção Social Básica tem como porta de entrada do Sistema Único da Assistência Social os Centros de Referência de Assistência Social - CRAS.

Toda essa trajetória evidencia, como reforça alguns autores, embasados no pensamento marxista: somente com o acesso igualitário ao usufruto da riqueza, socialmente construída, iremos enfrentar de forma efetiva as expressões sociais, resultado de uma relação baseada na ambivalência entre acumulação de riquezas e reprodução de misérias e tal relação tão complexa não pode ser reduzida apenas a uma questão econômica. Pereira é uma das autoras e pontua em sua crítica ao “mínimos sociais” previsto na Lei 8.742, da LOAS: Fruto secular das sociedades divididas em classes – sejam elas escravistas, feudais ou capitalistas – a provisão de mínimos sociais, tais mínimos e subsistência poderiam se configurar numa parca ração alimentar para matar a fome, uma veste rústica para protegê-los do frio, um pedaço de terra a ser cultivado em regime de servidão ou uma renda mínima subsidiada ou um salário mínimo estipulado pelas elites no poder. (Pereira, 2011 p.16). A autora problematiza que mínimos não atendem as necessidades básicas e que quando se lida com necessidades humanas e que as intervenções políticas sejam adequadas a satisfação destas necessidades.

Quando se fez necessário à criação de um Ministério de Combate á fome fica explícito que o foi preconizado na Constituição Federal não se efetivou: “*erradicar a*

*pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;” (Constituição Federal – art.3º).*

Embora tenha havido lutas para romper com uma história de dominação, havido vitórias como a Constituição Federal colocando o sujeito como cidadão de direitos, ainda há muito que se fazer e muito que se lutar, as lutas são diárias e somente a discussão teórica não garante resultados. Talvez o grande desafio não seja o de criar leis mais sim, fazer cumprir e mais que isso, torná-las conhecidas e exercidas por quem de direito.

Yasbeck aponta que as políticas sociais no Brasil nascem e se desenvolvem na perspectiva de enfrentamento da “questão social” citando Iamamoto, complementa que a questão social diz respeito à divisão da sociedade em classes e à luta pela apropriação da riqueza socialmente produzida.

Denise Arruda Colin e Jucimeire Isolda Silveira no texto: Centro de Referência de Assistência Social: Gestão Local na Garantia de Direitos consideram que: Os constrangimentos e as dificuldades na implantação do SUAS e no acesso aos direitos, são, em parte explicados pela, ainda presente cultura do mando, do favor e da subserviência, enraizada nas relações de poder. (2006.p.23)

#### A Luta Continua: O CRAS UMA NOVA PERSPECTIVA

Novas perspectivas, novo contexto, a Política Nacional tem a proposta de ultrapassar a visão de atender aos mais pobres e mudar seu foco para a universalização de direitos, neste viés o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social e executa serviços de proteção básica, organizando e coordenando a rede de serviços socioassistenciais locais da política de assistência social. Atuando com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário tendo como metas a prevenção de situações de risco e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. (MDS, Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004, p.35).

O CRAS também é definido pelo MDS como a porta de entrada da assistência social e do SUAS. Na prática o CRAS deve mapear seu território reconhecendo-o e estabelecendo através de diagnóstico as estratégias de prevenção e o combate ao agravamento das vulnerabilidades sociais.

A busca ativa também é uma estratégia importante que a equipe técnica do CRAS utiliza para conhecer o território identificar situações de vulnerabilidades e risco social no território de abrangência bem como estabelecer contato com a comunidade divulgando serviços e ações, encaminhando usuários que não acessaram este espaço por procura espontânea.

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

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

No Paraná segundo Leonildo Pereira de Souza, que se debruçou na temática do “CRAS NO PARANÁ”: RESULTADOS DO CENSO SUAS 2011, mostra um panorama positivo, com muito mais pontos positivos do que negativos no que se refere á consolidação da proteção social. Ressalta o esforço e o comprometimento com a política pública, principalmente no que tange a proteção básica de assistência social e que este dado irá se refletir para além da disponibilização do atendimento à população é a garantia da continuidade deste processo, muita vezes comprometido por motivações políticas ou por opções oriundas de gestões governamentais. Pontua também que o desafio reside em a instalação de equipamentos de CRAS, que na época da pesquisa 2011 ainda não se faziam presentes, e a manutenção e garantia dos Centros já existentes e o monitoramento e a avaliação dos resultados primando

pela eficiência na gestão pública. Para o sociólogo e pesquisador é necessário um envolvimento que englobe todos os níveis governamentais, para que o avanço não seja somente quantitativo mas também qualitativo.

No município de Matinhos este espaço público foi inaugurado em 22 de janeiro de 2010 o primeiro, nessa modalidade, o município estava entre os municípios do litoral que pleitearam habilitação nos níveis de gestão do SUAS, 28/10/2009 sendo habilitado sem condicionalidades em dezembro/2009 (Albanese, 2010), Classificado como município de Pequeno Porte II, foi instalado em sede própria no balneário Albatroz e atendendo um território formado por dezesseis balneários, distribuídos de Flórida a Monções. Contando com uma equipe Técnica composta por 02 assistentes sociais, 01 psicólogo (atualmente) 03 profissionais do ensino médio distribuídos nas funções administrativas, 01 serviços gerais e 01 coordenador (Assistente social).

Na pesquisa de Albanese, (2010, p.40) que levantou quais municípios que pleitearam habilitação aos níveis de gestão do SUAS e analisou também o resultado do monitoramento de gestão, constatou que o município de Matinhos, naquele período, foi o único que estava em plena adequação no Eixo de financiamento, no Eixo de Gestão no Eixo de Controle Social.

## 2. METODOLOGIA

O presente trabalho teve como base a pesquisa bibliográfica e a pesquisa descritiva, Magalhães (2002 p.130) visa descrever as características de determinada população ou algum fenômeno e utiliza técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionários e observações sistemática.

Teve como instrumento de coleta de dados o questionário composto por quatro tópicos, estruturado com perguntas fechadas e duplas que buscaram levantar informações sobre o conhecimento e acesso aos serviços ofertados pelo Centro de

Referência da Assistência Social bem como a frequência de uso e avaliação que o usuário tem dos serviços.

A pesquisa de campo se deu no território de abrangência do Centro de Referência de Assistência Social no município de Matinhos, região litorânea do Paraná, o referido território é composto por dezesseis balneários de Flórida a Monções. A escolha dos entrevistados deu-se de forma aleatória respeitando somente estarem domiciliados no território em questão.

Foram aplicados 42 questionários, porém para efeito de análise do quesito de avaliação dos serviços, por parte do usuário, três foram desprezados, pois, os inquiridos não tinham se utilizado dos serviços ou não conheciam este local, permanecendo uma amostra de 39 questionários.

A coleta de dados ocorreu no período da segunda quinzena do mês de agosto até a primeira quinzena do mês de setembro, em dias alternados. Além da pesquisadora duas assistentes sociais, participaram da aplicação dos questionários. Foram distribuídos vinte questionários na rede sócio assistencial do território de abrangência, da seguinte forma: 10 – Associação de moradores do Eldorado/balneário Solymar retornando 02; 05 no posto de saúde Perequê/balneário Perequê retornando 02; 01 no Centro de Educação Infantil Sara Mesquita não retornou; 02 na Pastoral da Criança retornaram fora do prazo estipulado. Tal resultado pode estar atrelado a pouca articulação com a rede ou ao período de campanhas eleitorais, onde as pessoas são frequentemente convidadas a responder pesquisas, o que muitas vezes dificulta a colaboração do respondente por estar cansado de tal de abordagem.

Depois de terminada a etapa de coleta de dados os dados foram tabulados e as perguntas duplas, foram transcritas e analisadas.

### 3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados foram organizados em três etapas, acompanhadas de uma. Descrição e interpretação dos resultados.

### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

A primeira etapa apresenta o perfil dos entrevistados, constituindo-se de uma amostra de trinta e nove pessoas, sendo dez do sexo masculino e vinte e nove do sexo feminino. Percebe-se um equilíbrio na variação das idades. Os indivíduos de 40 a 50 anos com 28,20%, seguidas pelos de 30 a 40 com 25,64% pelos 15 a 30 anos com 25,65% e de 50 a mais de 60 anos 20,51%.

A escolaridade (figura 1) também foi um fator observado 56% dos entrevistados possuem o ensino fundamental incompleto seguida, pelo ensino fundamental completo com 18% dos entrevistados, apenas 08% pessoas completaram o ensino médio e a mesma proporção de indivíduos não alfabetizados, observou-se que nenhum dos entrevistados frequentou o ensino superior.

Tal resultado pode ter explicação na localização do CRAS. Pois se preconiza que este equipamento público de serviços, esteja situado em área de maior vulnerabilidade, é quase redundante afirmar que a dificuldade ou privação de acesso à escola seja o agravante de outras violações de direitos, como trabalho e renda.

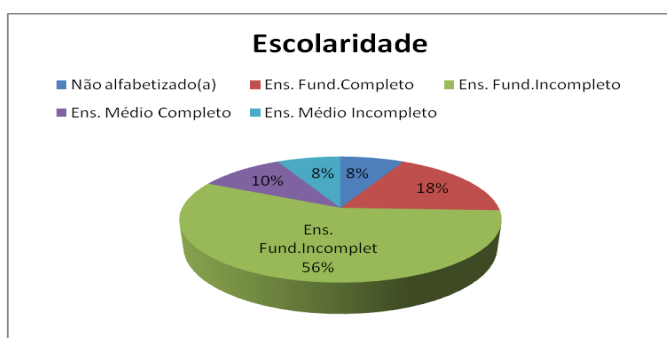


Figura 1 – Escolaridade

Um dado importante e que corrobora com o descrito acima diz respeito ao trabalho e renda, onde o trabalho informal acrescido ao trabalho eventual e os que estão em situação de desemprego somam 51,28% se somados aos que possuem como única fonte de renda um benefício o BPC – Benefício de Prestação

Continuada totalizando 58,98% contra 28,20% dos que possuem direitos garantidos pelo registro em carteira estes dados confirmam o Índice de Desenvolvimento Familiar – IDF de Matinhos, encontramos no item acesso ao trabalho o valor 0,29 conforme Relatório do MDS – RI Síntese dos Programas Sociais Matinhos/PR , 2012. O IDF é um indicador sintético que mede o grau de desenvolvimento das famílias, possibilitando apurar o grau de vulnerabilidade de cada família do CADÚNICO, bem como analisar um grupo de famílias ou mesmo o total de famílias do município. Como outros indicadores que abordam a pobreza em diversas perspectivas, o IDF varia entre 0 e 1 e, quanto melhores as condições da família, mais próximo de 1 será o seu indicador Para contemplar as diversas dimensões da pobreza e a forma como elas afetam o desenvolvimento dos indivíduos dentro de um núcleo familiar, o IDF foi elaborado a partir de seis aspectos: Vulnerabilidade; acesso ao conhecimento; acesso ao trabalho; Disponibilidade de desenvolvimento infantil e condições habitacionais.

Um dado que também se relaciona é a documentação dos respondentes, pois ela acaba sendo o passaporte para o exercício da cidadania, haja vista que para poder se cadastrar a qualquer Programa Federal deve se apresentar os documentos essenciais como RG, CPF, Título de Eleitor, Carteira de Trabalho entre outros... Notadamente 97,44% dos entrevistados possuíam RG e CPF seguidos por 84,60% título de eleitor, porém 66,70% possuíam Carteira profissional podemos sinalizar, que os 33,33% restantes nunca tiveram trabalho formal, pois, este é um quesito básico para sacramentar tal relação. Um dos entrevistados possuía como único documento o Registro de Nascimento.

A renda (figura 2) também se caracteriza como dado importante, neste quesito 69,23% assinalaram renda entre 01 a no máximo 02 salários mínimos sendo que este percentual somados aqueles que recebem menos de um salário totalizam 92,3% contra 7,7% que recebem entre 2½ a 4 salários. Este resultado confirma o Índice IPARDES de Desempenho Municipal – IPDM 2009 que aponta o desempenho municipal no quesito emprego, Renda e produção agropecuária estando com índice de 0,578 médio/baixo segundo Informações do Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social – IPARDES /Junho de 2012 contidas no Caderno Estatístico Município de Matinhos.

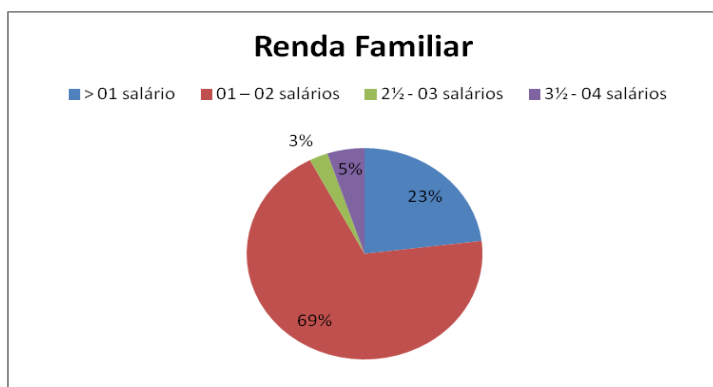


Figura 2 – Renda Familiar

Quanto ao tempo de moradia 56% dos entrevistados residem a mais de sete anos no município de Matinhos PR (quadro 1) sendo que também 53,84% residem a mais de sete anos no território (quadro 2) onde está instalado o CRAS.

Residência Matinhos PR	
Tempo de moradia	%
03 – 06 meses	12,82
01 – 02 anos	23,08
02 – 03 anos	2,56
03 – 06 anos	5,13
>07 anos	56,4

Quadro 1-

Balneários do Território de abrangência	
Tempo de moradia	%
03 – 06 meses	10,26
01 – 02 anos	25,64
02 – 03 anos	2,56



03 – 06 anos	7,70
>07 anos	53,84

Quadro 2

Este dado se refletirá na análise por permite que o usuário possa avaliar o antes e o depois da instalação deste espaço público de serviços.

### 3.2 RECONHECIMENTO DO ESPAÇO CRAS, FACILIDADE DE ACESSO AO LOCAL, ADEQUAÇÃO DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

A segunda fase apresenta dados sobre a forma de acesso o reconhecimento deste espaço a localização como facilitadora do acesso e a adequação de horário bem como o horário de maior procura por serviços.

No quadro 3 podemos observar que a visita técnica, também chamada de busca ativa, estratégia usada para aproximar e divulgar o CRAS das comunidades mais vulneráveis, aparece de forma parelha com a comunicação dentro da própria comunidade o “boca a boca”, a figura do agente comunitário da saúde também aparece, apontando uma parceria que pode e deve ser fortalecida no trabalho com o social.

Como souberam da existência do CRAS?	
Forma de acesso	%
Visita dos técnicos	38,5
Encaminhamentos	7,7
Orientações	10,2
Vizinhos	38,5
Agente comunitário	5,1

Quadro 3

No que se refere á facilidade ao acesso (quadro 4) não houve unanimidade sendo que 7,7% sinalizaram como sendo longe o acesso aos serviços, talvez pelo fato do território ser em formato longitudinal abrangendo dezesseis balneários área, que pode ser, considerada extensa.

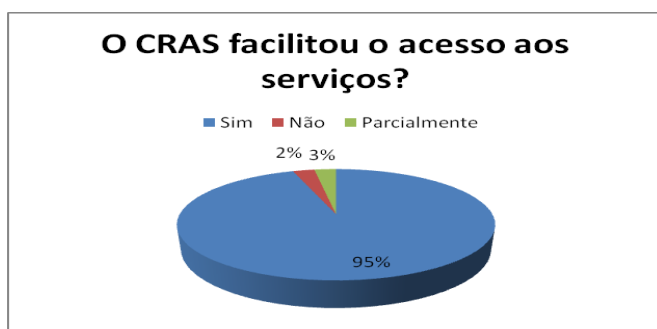
Quanto à distância	
Respostas	%
Fácil acesso	92,30
Difícil acesso – longe	7,70

Quadro 4

Comentários em resposta à pergunta: O CRAS facilitou sua vida? (descritas conforme relato)

- “É mais perto, gosto do atendimento.”
- “Muito, me ajudo”.
- “É mais perto, gosto do atendimento.”
- “É melhor que no centro.”
- “O que eu fui busca não tinha, curso de costura.”
- “Tem coisas que eu ainda tenho que fazê no centro”
- “Tem cesta e eu resolvo o Bolsa”
- “Era tudo em Matinhos”
- “Quando não tinha o CRAS perto da minha casa, tinha que pega o ônibus pra resolver os problemas e agora Com o CRAS é mais fácil.”
- “Coisa boa né!...”

A questão da descentralização dos serviços fica evidente e aparece em vários depoimentos o fator da proximidade é avaliado pelo usuário como positivo, como forma de facilitar o acesso aos programas e serviços, porém não houve unanimidade e para 2% dos entrevistados o acesso ainda é considerado deficitário.



### Figura 3 – Acesso aos serviços do CRAS

Embora acesso ao local e acesso aos serviços foi avaliado em questões separadas, o usuário identificou que uma é resultado da outra pois avaliaram que os serviços que em outro momento, eram acionados no espaço da secretaria de assistência social, hoje acessam os mesmos serviços no espaço do CRAS localizado próximo do seu domicílio.

No que se refere ao horário conforme quadro 5 observa-se que 82,05% responderam que o horário atende as necessidades, porém, também não houve unanimidade, onde 7,70% sinalizaram que não atende e 2,56% que atendem parcialmente 7,69% mostraram-se indiferentes ou não souberam responder.

2.3 Adequações do horário:	
Respostas	%
Atende a necessidade	82,05
Não atendente	7,70
Parcialmente	2,56
Indiferente	5,13
Não soube responder	2,56

Quadro 5

O horário de maior procura com 71,80% é o período da tarde em comparação ao da manhã com 20,50% pessoas que mostraram se indiferentes 7,70%, provavelmente as mesmas que assinalaram indiferença no item anterior.

### 3.4 OS SERVIÇOS MAIS CONHECIDOS E OS MAIS UTILIZADOS

Na quarta etapa os usuários dos serviços avaliam os serviços, os mais conhecidos e os mais utilizados nesta pergunta o respondente poderia citar mais de um serviço ou programa e finalizando uma avaliação de alguns itens gerais de

atendimento. Os serviços aqui citados foram assinalados pelo respondente mesmo que este não tenha utilizado tal serviço, a proposta era avaliar se o usuário sabe qual a oferta de serviços e qual os mais conhecidos e divulgados.

A grande maioria dos serviços mais conhecidos (figura 4) oferecidos pelo CRAS ficou entre o Programa Cesta Vida (30%) e o Programa Bolsa Família (21%).

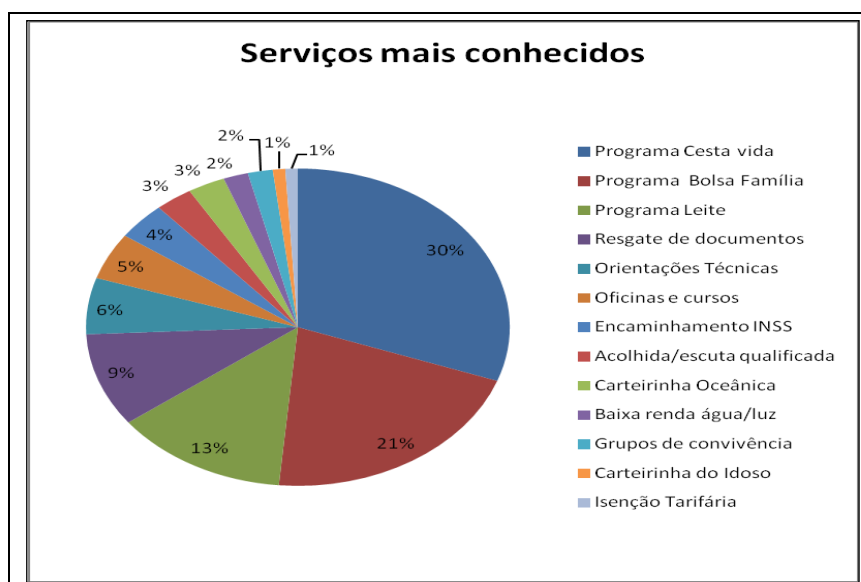


Figura 4 – Serviços oferecidos pelo CRAS

Foi possível perceber que um número expressivo de serviços foi reconhecido pelos usuários, com maior evidência para os programas assistenciais e de repasse de renda, mais também com o reconhecimento de trabalhos como o do técnico de referência oficinas de geração de renda e grupos.

Os serviços mais utilizados confirmaram o item anterior, evidenciando uma forte procura por serviços assistenciais se analisarmos o item de trabalho e renda onde 58% estão no trabalho informal, eventual ou em situação de desemprego, o resultado se justifica.

Para Yasbeck as políticas sociais são de pouca efetividade e subordinação a interesses econômicos tendo como resultante a dependência de seguimentos cada vez maiores da população, da intervenção estatal no atendimento de suas necessidades. (Yasbeck, 2009).

A figura 5 reafirma o resultado dos serviços mais conhecidos repetindo a forte procura por serviços e programas assistenciais.

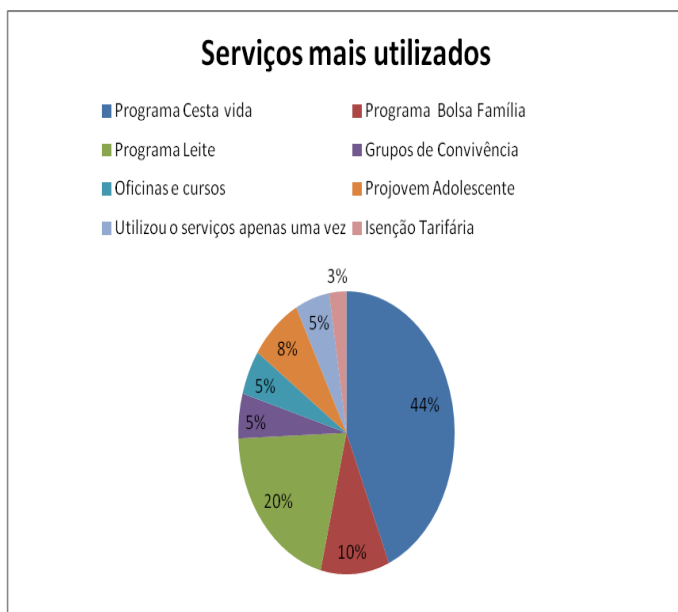


Figura 5 – Serviços mais utilizados

### 3.5 AVALIAÇÃO GERAL

Na quinta etapa temos uma avaliação geral dos serviços (quadro 6):

Avaliação Geral							
Itens avaliados	%						
	0 péssimo	1 ruim	2 regular	3 Bom	4 ótimo	5 excelente	Não soube responder
Limpeza do ambiente	00	00	7,70	35,90	2,56	33,33	20,51
Espaço Físico	00	7,70	30,77	28,20	10,25	17,95	05,13
Simpatia no atendimento	00	00	2,56	43,60	20,51	33,33	00,00
Agilidade	00	00	5,13	46,15	17,95	28,20	2,56
Empenho na	00	00	12,82	33,33	15,40	30,77	7,70

resolução								
Eficiência nas tarefas	00	2,56	5,13	41,02	15,40	33,33	2,56	

Quadro 6

O quadro acima nos mostra que os respondentes se colocaram na zona da neutralidade, pois as respostas se posicionaram na coluna “meio” o bom, aquele que não se configura como algo que atende plenamente as necessidades mais que também não está totalmente ruim. O resultado pode apontar para uma dificuldade de expor insatisfação, porém elas aparecem no quesito eficiência nas tarefas com 2,56% dos entrevistados apontando para uma eficiência ruim e 7,70% para uma insatisfação com o espaço físico, é um percentual pequeno mais ainda assim aponta insatisfação.

As frases abaixo foram expressões dos respondentes:

- \_ “Quanto mais melhorar melhor pro povo, né?”;
- \_ “Aumentar o espaço e mais atividades conforme o público;”
- \_ “Pessoas que não precisam do CRAS, drogados, tão pegando e não precisa vão troca por pedra ... Á assistente social tem que vê e tirá de quem não precisa e dá pra quem precisa...” (cesta básica)
- \_ “Como eu vo reclamá de quem me dá a cesta...”
- \_ “Não posso reclama de nada eles só me ajudam...”.
- \_ “Acho que tá tudo bom pra mim...”.

Notou-se em algumas das falas que os serviços assistenciais são percebidos, pelo usuário, como doação, e provavelmente este sentimento de dívida tenha influenciado nas respostas. É possível evidenciar também que o usuário reconhece este espaço da assistência social como sendo o espaço de ajuda, porém solicita mais “atividades” e também uma avaliação mais criteriosa, por parte do assistente social, no julgamento de quem precisa e quem não precisa de “ajuda”.

Segundo Eagleton, *o sujeito histórico é um ser que age de acordo com as circunstâncias, pode modificá-las, mas também corre o risco de reforçá-las ou mesmo de se adaptar por completo á ordem social vigente. Essa decisão não decorre simplesmente da vontade individual dos sujeitos abstratos.* (Eagleton, 1997 in Euzébios Filho 2011,p.45)

Quando inquirido sobre reclamações dirigidas ao CRAS também não houve unanimidade, contudo um percentual expressivo de 94,87% responderam que nunca reclamaram contra 5,13% relatam ter reclamado.

Os usuários foram convidados a propor sugestões, surgiram quatro propostas:

- \_ “Aumentar o espaço”;
- \_ “Realização de atividades físicas;”
- \_ “Aumento do espaço e das atividades;”
- \_ “Pintura do lado de fora.”

Nas sugestões acima podemos perceber as poucas contribuições, o foco mais pontual no espaço físico que pela percepção do usuário é pequeno e a necessidade de aumentar as atividades. A ausência de um posicionamento mais crítico pode estar também relacionada à figura do aplicador do instrumento, que em sua maioria, pertence ao quadro funcional do CRAS.

#### 4. CONCLUSÃO

Diante dos objetivos propostos pela presente pesquisa, conclui-se: no que se refere ao apoio teórico, saliento dois pontos: o primeiro diz respeito ao material divulgado pelo MDS- Ministério do Desenvolvimento Social que por meio de cartilhas, revistas eletrônicas e até materiais de divulgação dos programas demonstram um olhar otimista e um foco acentuado nos alcances e vitórias, em busca da superação da fome e das mazelas sociais. Ao ver algumas ilustrações com fotos que mostram, supostamente, famílias beneficiárias de programas sociais ou atendidas em equipamentos como o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, tive a percepção de que a saída para acabar com as desigualdades sociais ali estavam, e que, em algum lugar, talvez distante, está dando certo!, basta ver o sorriso no rosto das pessoas e ler as experiências contatadas com orgulho. No referido material também é relatado à história da assistência social e o reconhecimento de que a política de enfrentamento da questão social, até o momento não foi necessariamente eficaz, porém reforça que se o cidadão buscar seus direitos, for participativo, cumprir

com as condicionalidades e os governos em esfera municipal, estadual e federal fizerem a sua parte, a pobreza e a miséria serão superadas!.

O outro ponto diz de alguns autores/pesquisadores e críticos que destacam as contradições do sistema capitalista onde a causa é reflexo de uma relação histórica constituída no acúmulo de riquezas de uma minoria à custa da miséria de uma maioria, e que por mais que se elaborem estratégias de enfrentamento estas só terão eficácia se mudarmos a relação baseada na desigualdade, onde uns possuem o capital e outros entram com a força do trabalho. Desta forma a eficácia estaria na divisão da riqueza socialmente produzida, de forma igualitária, não dispensando aos mais pauperizados apenas migalhas ou mínimos. Os autores consultados reforçam a responsabilidade do estado e a busca da garantia de direitos e que para isso não pode ser considerado apenas o lado econômico com suas planilhas quantitativas apontando o número de beneficiários atendidos nos programas, mais o impacto e a autonomia alcançada, para além da transferência de renda não somente administrando as tensões causadas pela miséria, mais de fato acabando com as desigualdades.

Quanto ao objetivo geral que pretendia analisar, sob a ótica do usuário, os serviços prestados no CRAS no município de Matinhos – Pr. concluiu-se que a oferta de serviços da assistência social, mais próximo do usuário, foi um avanço, e que este fato é percebido e avaliado pelo usuário como positivo. Percebeu-se também que um número expressivo de serviços foi identificado pelos usuários deste equipamento. A avaliação dos serviços por parte dos usuários mostrou uma procura bastante expressiva para os serviços assistenciais, tal resultado talvez tenha dificultado uma postura mais crítica na hora de avaliar tais serviços, pois dá a ideia de gratidão “Como eu vou reclamar de quem me dá a cesta?”, dizia o usuário. O primeiro item que traçou o perfil do usuário que acessa os serviços, aponta para inúmeras violações de direitos como a baixa escolaridade, o trabalho informal, a baixa remuneração todos estes fatores podem estar refletindo em uma maior procura por serviços e programas assistenciais. Talvez seja a forma encontrada, pelas famílias e sujeitos para o enfrentamento da precariedade de recursos. Deve-se ressaltar que a alimentação é uma necessidade básica, porém o desafio reside no por vir, no combate não apenas ao sintoma, que aqui se configura como necessidade biológica, mais o que está para além dele, tal sintoma pode denunciar a



falta, do que? e de quem?, não temos respostas, talvez seja necessário mais uma pesquisa e um maior aprofundamento para dar conta de tal intento.

Porém, o que chama a atenção é constatar a resignação dos usuários, frente à própria situação, não se trata de culpa-los por suas mazelas ou violação de direitos mais constatar o que alguns críticos falam sobre a subalternidade histórica.

É importante destacar que o instrumento utilizado o questionário abordou de forma superficial, frente a todas as possibilidades de serviços prestados neste equipamento, pois objetivava verificar como o usuário reconhece e avalia este espaço. Neste viés o presente trabalho cumpre seus objetivos mais pontua, que a temática levantada é complexa, pois envolve várias interfaces como a articulação do CRAS com as outras políticas públicas, a efetividade dos serviços assistenciais no que tange a promoção das famílias atendidas, e a própria avaliação dos sujeitos frente à condição vivenciada.

## SUGESTÕES DE OUTRAS PESQUISAS

A avaliação dos serviços na avaliação dos usuários foi positiva, porém é provável que uma avaliação mais aprofundada sobre: o que se espera deste espaço e quanto à promoção social: Qual a promoção social que ele proporciona aos seus usuários? Seja necessário. Notou-se que os serviços mais conhecidos e utilizados são os assistenciais tal resultado teria resposta na própria situação de pobreza crônica, da amostra analisada, ou na falta de ações mais efetivas de superação das vulnerabilidades.

O presente trabalho cumpriu os objetivos propostos, porém suscitou mais questionamentos e dúvidas, acredito que a questão social é inesgotável uma vez que estamos falando de pessoas, famílias, vidas, um universo de possibilidades.

## 5. REFERÊNCIAS.

BRASIL, Constituição Federal, Brasília, DF, 1988

\_\_\_\_\_, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. SUAS: Orientação acerca dos Conselhos e do Controle Social da Política Pública de

Assistência Social. Brasília,DF:MDS,2006.

\_\_\_\_\_,Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social. Brasília:MDS,2004.

Orientações Técnicas:Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.1.ed.Brasília,2009

ALBANESE Regina Kelli, A gestão do sistema Único de Assistência Social(SUAS) nos municípios do litoral paranaense: monitoramento, avaliação e habilitação municipal. Universidade Federal do Paraná setor litoral, curso de especialização em serviço social: A questão social pela perspectiva interdisciplinar. Matinhos, 2010.

EUÉBIOS FILHO, Antonio.Psicologia e desigualdade social.Um estudo sobre a consciência política de beneficiários de programas de transferência de renda.Curitiba: Ed. Juruá,2011

GIL,Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social.4ª Ed..SP Atlas,1994

GOVERNO DO PARANÁ, Secretaria de Estado do Trabalho, Emprego e promoção Social – SETP. SUAS/PR Instrumentos Legais.Curitiba:SETP,2006.

\_\_\_\_\_,Secretaria de Estado do Trabalho Emprego e Promoção Social – SETEP. SUAS/PR ;Trabalho com famílias e Instrumentos de Gestão do CRAS.caderno II. Curitiba,SETEP,2006.

PEREIRA, Potyara Amazoneida A.P.Necessidades humanas:subsídios à crítica dos mínimos sociais. 6ªed.São Paulo:Cortez,2011

YASBECK, Maria Carmelita. Classes Subalternas e assistência Social. 7ª Ed. São Paulo. Cortez,2009.

IPARDES,Caderno IPARDES – Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social. Cad.IPARDES Estudos e Pesquisas. Curitiba,PR, eISSN 2236.8248,v2,n.1,p.1-16,jan./jun.2012.

NETTO, José Paulo; CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. Conhecimento: conhecimento e crítica. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2007

SPOSATI,Aldaíza. Amenina LOAS: um processo de construção da Assistência Social. SP:Cortez,2004