

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – SETOR LITORAL

CAROLINE FERREIRA AGOSTINHO

**A IMPORTÂNCIA DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
CRAS MANGUE SECO PARA OS MORADORES DO MUNICÍPIO DE
MATINHOS/PR**

MATINHOS

2017

CAROLINE FERREIRA AGOSTINHO

**A IMPORTÂNCIA DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
CRAS MANGUE SECO PARA OS MORADORES DO MUNICÍPIO DE
MATINHOS/PR**

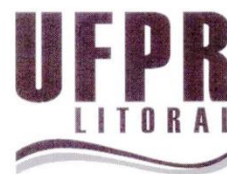
Artigo apresentado como requisito parcial à conclusão do Curso de Especialização em Questão Social na Perspectiva Interdisciplinar, da Universidade Federal do Paraná, setor Litoral.

Orientadora: Lenir Maristela Silva

**MATINHOS
2017**



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



PARECER DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Os membros da Banca Examinadora designada pela orientadora Profa Dra Lenir Maristela Silva, realizaram em 16 de dezembro de 2017 a avaliação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da estudante Caroline Ferreira Agostinho sob o título “A Importância do Centro de Referência de Assistência Social CRAS Mangue Seco para os Moradores do Município de Matinhos/PR”, sendo requisito parcial para obtenção do Título de *Especialista em Questão Social na Perspectiva Interdisciplinar* pela Universidade Federal do Paraná – Setor Litoral, tendo recebido conceito “APL”.

Matinhos, 16 de dezembro de 2017


Profa Dra Lenir Maristela Silva


Profa Msa Mirian Cristina Lopes


Prof Dr Luiz Fernando de Carli Lautert


Caroline Ferreira Agostinho

Conceitos de aprovação

APL – Aprendizagem Plena
AS – Aprendizagem Suficiente

Conceitos de reprovação

APS – Aprendizagem Parcialmente Suficiente
AI – Aprendizagem Insuficiente

OBSERVAÇÃO:

Caso o(a) Estudante seja orientado(a) a reformular seu trabalho, deve-se registrar no verso os requisitos apontados pela Banca para o aceite final do trabalho.

RESUMO

O presente trabalho foi idealizado a partir da vivência no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), da Prefeitura Municipal de Matinhos/PR, um equipamento da Política de Assistência Social que visa à Proteção Social Básica em lugares de maior vulnerabilidade e risco social. Esta experiência possibilitou acompanhar os atendimentos realizados aos usuários do Cadastro Único, famílias em situação de extrema pobreza que estão cadastradas e são acompanhadas através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), e aos usuários de todos os serviços ofertados pelo equipamento. Buscou-se, contudo, compreender qual a importância do CRAS Mangue Seco na vida das pessoas atendidas, quais mudanças foram possíveis através dele e o que poderia melhorar no atendimento aos usuários. Para tanto, este trabalho traz de forma breve um resgate da Assistência Social no Brasil e como se constituem os serviços socioassistenciais ofertados, tendo como foco principal o CRAS. A pesquisa foi realizada por meio de um questionário e por observação aos usuários da política, verificando-se que o trabalho realizado é de imensa importância para que eles tenham acesso a direitos socioassistenciais. No entanto, constataram-se as consequências que estão enraizadas na população de uma sociedade capitalista extremamente exclusivista.

Palavras-Chave: Proteção Básica. Garantia de Direitos. Vulnerabilidade.

ABSTRACT

The present essay was idealized after the experience on the Reference Center of Social Assistance (CRAS), of the Municipal Prefecture of Matinhos/PR, a tool for the Social Assistance Policy that aims to provide Basic Social Protection in places of larger vulnerability and social risk. This experience made possible to follow the services provided to the users of the Unique Registration, families in situation of extreme poverty that are registered and are being monitored through the Protection and Integral Family Care (PAIF), and the users of all the services offered by the equipment. It was sought, however, to comprehend the importance of the CRAS Mangue Seco on the lives of the people, what changes were made possible through it and what could be improved on the user service. For this reason, this essay brings in a brief way a retrieval of the Social Assistance on Brazil and how are built the offered social assistance services, with the main focus on the CRAS. The research was made through a questionnaire and by observation of the users of the policy, verifying that the work performed is of immense importance for they can have access to social rights. However, it was found that there were consequences ingrained in the population of an extremely exclusivist capitalist Society.

Keywords: Basic Protection, Rights Guarantee, Vulnerability.

MEMÓRIA DE VIDA

Sou uma dita caiçara. Nasci no Município de Matinhos e cresci nesta cidade de onde jamais cogitei sair, porque desde pequena amava o lugar onde vivo, sua calmaria e sua já não tão mais inocência, como a de uma menina que só quer brincar. Brincar era o que gostava de fazer na infância, pegar goiaba no pé de árvore dos vizinhos com os primos, brincar de pega-pega, esconde-esconde, amarelinha, carrinho de mão, entre muitas outras que marcaram essa fase maravilhosa da minha vida. Até mesmo durante a adolescência, quando os adolescentes dos quais eu tinha convívio buscavam um novo rumo para suas vidas, sonhavam em ir embora para cidades com mais recursos culturais, passatempo e entretenimento, eu continuava com meu pensamento em construir minha vida neste lugar.

Acredito que muito disso se deve ao fato de ser muito ligada à família, nunca me imaginei morando longe de meus familiares. Talvez pelo fato de ter perdido meu pai com 10 anos, mesmo que ele e minha mãe já fossem separados há anos, conviver com a ausência é um fato que nenhuma criança passa sem algum abalo emocional.

Apesar da falta do meu pai, minha mãe assumiu os dois papéis de forma aplausível. Ela sempre me falou da importância dos estudos usando ela como exemplo, que quando pequena só pôde cursar as séries iniciais porque tinha que trabalhar e ajudar meus avós na roça, mas que nunca desistiu do sonho de estudar e então quando adulta concluiu o ensino médio já na cidade de Matinhos.

Me recordo como se fosse hoje do meu primeiro dia na escola. Uma semana antes eu estava bem ansiosa, queria conhecer aquele universo que minha mãe tanto me falava, ela contava comigo quantos dias faltavam para eu iniciar. Porém, quando o tão esperado dia chegou fiquei um pouco frustrada. Eu sozinha, naquela carteira um tanto grande pra mim, com aquele monte de criança ao redor e aquela pessoa estranha no centro da sala. Não aguentei, cai no choro.

Passado esse início ruim fui me acostumando com o ambiente e a conviver com outras crianças, então meu estudo foi de forma tradicional até o ensino fundamental. Posteriormente, já com 15 anos, iniciei no ensino médio integrado ao Curso de Técnico em Orientação Comunitária na UFPR Litoral. Considero que foi uma oportunidade incrível em minha vida, pois tão nova eu já estava em uma

universidade federal e pude desfrutar deste universo de saberes e conhecimentos que me proporcionaram um crescimento pessoal muito significativo.

Neste tempo consegui um estágio na Promotoria de Justiça de Matinhos. Foi outro local que me proporcionou um grande aprendizado e que me cativou para a área do Direito. No entanto, a orientação comunitária me fascinou para continuar a estudar numa universidade que não visa somente a formação por formação, mas sim que busca amenizar o processo de desigualdade causado por esta sociedade excludente, e assim me ajudou a seguir a área social.

Em 2010, comecei a graduação no Curso de Serviço Social da UFPR Litoral, e novamente eu estava ali naquele lugar, mas agora com novos planos. Para falar a verdade eu não entendia bem o que era o serviço social e tinha um pouco daquela visão assistencialista, que foi mudando ao decorrer do curso. Meus ideais foram se moldando, eu já buscava compreender mais sobre a nossa sociedade capitalista que sobrevive da desigualdade social e da pobreza.

Formada, em 2015 fui chamada em um concurso da Prefeitura Municipal de Matinhos para Educadora Social, função que visa contribuir no combate a vulnerabilidade social em diversos âmbitos. Iniciei no Centro de Referência Especializada de Assistência Social – CREAS trabalhando com grupos de crianças e adolescentes que estavam em situação de fragilidade e risco social.

Diante dessa conjuntura surgiram novos anseios e a necessidade por entender melhor sobre as expressões da questão social, o desejo de uma formação continuada para conseguir intervir de forma positiva na realidade social. Sendo assim eu decidi me inscrever para o Curso de Especialização em Questão Social na Perspectiva Interdisciplinar, objetivando estar num espaço onde é possível se pensar em uma reforma social. Então, em julho de 2017 comecei a atuar no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Mangue Seco, qual foi o objeto de estudo deste trabalho.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	HISTÓRIA DA POLÍTICA NACIONAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	8
3	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	10
3.1	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS MANGUE SECO	12
4	METODOLOGIA	12
5	RESULTADOS.....	13
6	CONSIDERAÇÕES.....	15
	REFERÊNCIAS	17

1 INTRODUÇÃO

A vivência profissional no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, localizado na Rua E nº 1300, bairro Mangue Seco no Município de Matinhos, equipamento da Política de Assistência Social que visa à Proteção Social Básica em lugares de maior vulnerabilidade e risco social, possibilita acompanhar os atendimentos realizados aos usuários do Cadastro Único, famílias em situação de extrema pobreza que estão cadastradas e são acompanhadas através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e aos usuários de todos os serviços ofertados pelo referido CRAS, que atende diariamente os seguintes bairros do município: Mangue Seco, Cohapar, Rio da Onça, Rivieira, Sertãozinho, Praia Grande, Bom Retiro, Flamingo e Colônias.

Diante do exposto, surgiu o interesse de pesquisa acerca da importância que o CRAS Mangue Seco tem na vida das pessoas atendidas e acompanhadas pelo serviço, quais mudanças foram possíveis através deste equipamento e o que poderia mudar para melhorar o atendimento aos usuários dos serviços socioassistenciais.

Esta pesquisa traz em seus capítulos um curto resgate histórico da Política de Assistência Social no Brasil, explicitando a maneira com que os serviços foram criados, e contando mais detalhadamente sobre o Centro de Referência de Assistência Social, o que é; para quem; e quais são seus principais objetivos. Em seguida expõe a análise do questionário aplicado aos usuários do CRAS Mangue Seco.

2 HISTÓRIA DA POLÍTICA NACIONAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Através da Constituição Federal de 1988, que ficou conhecida como constituição cidadã, a assistência social conquistou o conceito de política pública, tendo como função primordial a promoção de meios de acesso aos direitos sociais. A assistência, juntamente com a saúde e com a previdência é posta como direito de todos e dever do Estado, criando o tripé da seguridade social: Assistência Social para os que dela necessitar; Saúde como direito de todos; Previdência de caráter contributivo. A seguridade Social então é apresentada da seguinte forma na constituição:

Art. 194. A seguridade social compreende 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.

Parágrafo único. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:

I - universalidade da cobertura e do atendimento;

II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;

III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;

IV - irredutibilidade do valor dos benefícios;

V - equidade na forma de participação no custeio;

VI - diversidade da base de financiamento;

VII - caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados. (BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, 1988).

Esse processo transitório da concepção assistencialista para visão de política de direito foi um marco histórico conquistado por meio das lutas dos trabalhadores e dos movimentos sociais pelo reordenamento do Estado na efetivação dos direitos políticos, sociais e civis.

Apesar dos esforços por meio dos movimentos da sociedade civil, somente com a LOAS - Lei Orgânica de Assistência Social - Lei nº 8.742 de 7 de Dezembro de 1993, é que a Assistência Social é regulamentada, passando a responsabilidade frente a essas políticas para o Estado. Segundo Sposati, a “LOAS gera novas forças na sociedade brasileira”. (SPOSATI, 2005, p. 46)

Já em 2004, ainda por intermédio de pressões dos movimentos populares, foi criado do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), que vem para aprovar a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), prenunciando em seu texto a fundação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), um sistema público que tem como principal objetivo assegurar a execução de serviços da rede socioassistencial, cumprindo com as diretrizes estabelecidas na Lei Orgânica de Assistência Social. A base de organização do SUAS é definida na PNAS como:

O SUAS, cujo modelo de gestão é descentralizado e participativo, constitui-se na regulação e organização em todo o território nacional das ações socioassistenciais. Os serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos e o território como base de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e pela sua complexidade. (BRASIL, PNAS 2004, p. 40)

O SUAS é composto por complexidades distintas que se dividem entre Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, podendo ser definido como um

conjunto de ações e serviços voltados para o desenvolvimento humano e social. A Proteção Social Básica age na baixa complexidade, através do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) que atua na prevenção, promoção e proteção. A Proteção Social Especial atua com média e alta complexidade, por meio do Centro de Referência Especializado de Assistência Social, onde a atuação é direcionada a usuários que tiveram o rompimento de vínculo e direitos violados.

3 CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O CRAS é um equipamento público estatal que deve estar instalado em territórios de maior vulnerabilidade e risco social, visando garantir a proteção básica através de diferentes ações, assegurando o acesso a direitos socioassistenciais. Os CRAS, segundo o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), “constituem a imagem mais representativa da rede de proteção e promoção social que o Governo Federal vem implantando no Brasil”. (BRASIL, 2009, p.3)

Neste contexto, o CRAS atua na gestão territorial identificando as demandas e potencialidades das famílias, como também exerce sua função sob a ótica da matricialidade sociofamiliar, formando juntos o eixo estruturante do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A matricialidade sociofamiliar refere-se as ações e serviços da política de assistência com centralidade na família, entendendo-a como um conjunto de pessoas ligadas a laços sanguíneos e afetivos, formando diferentes arranjos familiares e respeitando o indivíduo em suas diversas concepções e características.

O CRAS trabalha na efetivação do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), que consiste no trabalho social com famílias de forma continuada, tendo como principal objetivo o fortalecimento da função protetiva, proporcionando o direito ao convívio familiar, bem como o acesso a direitos sociais, intervindo com a proteção e prevenção de rompimento de vínculos comunitários e familiares. Firma-se no combate aos variados tipos de violência, trabalhando com questões que integram vínculos de pertencimento, afeto, cuidados, entre outras.

Diferente do PAIF que é serviço exclusivo da equipe técnica do CRAS, o Cadastro Único não necessariamente precisa ser realizado dentro de um CRAS, porém pode ser feito sem problema algum. O Cadastro Único é a porta de entrada para muitos programas sociais, tendo como papel principal identificar as famílias

mais pobres através de um formulário auto-declarável, ou seja, a pessoa ao se inscrever declara as condições de vida da sua família.

O CRAS é o lugar da convergência de diferentes ações e não se limita a um programa apenas. Ele integra o Programa de Atenção Integral à Família, o PAIF, com o acompanhamento das famílias participantes do Programa Bolsa Família e dos beneficiários do Benefício de Prestação Continuada, o BPC; e os serviços de convivência com programas de segurança alimentar e nutricional e, também, com outras políticas sociais. Devido justamente a isso, os CRAS atuam com mulheres, homens, crianças, jovens e idosos, reafirmando a importância da família e da comunidade na construção da autonomia e da segurança individual. (BRASIL, MDS 2009, p. 3)

Os serviços realizados no CRAS são feitos por uma equipe de referência regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), o que significa que esta equipe foi formada especificamente para atender a demanda de um determinado território, respeitando suas diversidades e atuando em suas complexidades. Essa equipe é composta por profissionais de nível superior e médio e é definida conforme o número de famílias referenciadas, segundo estabelecido pela NOB-RH:

QUADRO 1 – EQUIPE DE REFERÊNCIA DO CRAS

Pequeno Porte I	Pequeno Porte II	Médio, Grande, MetrÓpole e DF
Até 2.500 famílias referenciadas	Até 3.500 famílias referenciadas	A cada 5.000 famílias referenciadas
2 técnicos de nível superior, sendo um profissional assistente social e outro preferencialmente psicólogo.	3 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo.	4 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS.
2 técnicos de nível médio	3 técnicos nível médio	4 técnicos de nível médio

FONTE: NOB-RH/SUAS. Equipe de Referência do CRAS (2011)

Uma equipe interdisciplinar contribui para o melhor funcionamento dos serviços do CRAS, visto que se os profissionais se unirem e compartilharem seus conhecimentos uns com os outros conseguirão auxiliar de forma positiva no fortalecimento das famílias e na diminuição das vulnerabilidades e riscos sociais.

3.1 CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS MANGUE SECO

A cidade de Matinhos conta com 2 (dois) CRAS, sendo eles localizados em áreas de grandes vulnerabilidades e riscos sociais. O CRAS Mangue Seco, inaugurado em 28 de Junho de 2013, qual é o objeto deste estudo, está localizado em uma região com presença de altos índices de criminalidades, conflitos e violências vinculados ao tráfico de drogas e também a um alto nível de famílias em situação de extrema pobreza, características que contribuem para a vulnerabilidade de famílias do município em questão.

Para atuar neste contexto a equipe deste CRAS é formada da seguinte forma: uma assistente social e uma psicóloga que atuam diretamente com o PAIF e outros serviços socioassistenciais, uma educadora social que atua no programa social cadastro único, uma atendente em serviços gerais e uma coordenadora com formação em serviço social, atendendo em média 300 (trezentos) pessoas por mês.

O CRAS Mangue Seco é um equipamento relativamente novo, composto por uma recepção onde é feito um primeiro acolhimento e posteriormente o encaminhamento do usuário, uma sala de atendimento coletivo com capacidade para aproximadamente 25 pessoas, onde funciona o cadastro único e algumas atividades coletivas, uma sala para atendimento particularizado com a equipe técnica, psicóloga e assistente social, uma sala utilizada pela coordenação, 3 banheiros, sendo 1 de acessibilidade e um amplo espaço aberto que é utilizado para atividades coletivas.

Como o CRAS se constitui próximo a população ele se torna o ingresso dos usuários para os direitos socioassistenciais. Contudo, surgiu o questionamento se realmente os usuários compreendem que este equipamento é para assegurar o acesso a um direito deles e de que forma eles o vêem, se os programas e serviços conseguem cessar ou atenuar suas vulnerabilidades.

4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste trabalho centra-se na pesquisa qualitativa, que de acordo com Minayo (2007, p. 79), “Seu foco é, principalmente, a exploração do

conjunto de opiniões e representações sociais (...)", visando uma melhor compreensão sobre os sujeitos participantes da pesquisa.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 1994, p. 21.22)

Para esta pesquisa foi utilizado como instrumento de coleta e análise de dados o questionário, que é definido por GIL (2008, p.140) como sendo "um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento etc."

O questionário foi elaborado cuidadosamente para ser de fácil entendimento para os usuários do CRAS Mangue Seco e apresentou questões fechadas, o que trouxe alternativas para que a pessoa que respondeu pudesse escolher sua resposta. Os usuários foram convidados a participar desta pesquisa posteriormente aos atendimentos realizados no cadastro único em Setembro e Outubro de 2017, colaborando de forma voluntária com a garantia que não teriam seus dados divulgados através do termo de consentimento livre e esclarecido, disposto na Resolução Nº 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta pesquisas envolvendo seres humanos.

5 RESULTADOS

O parecer a seguir é decorrente da pesquisa realizada com 30 (trinta) usuários dos serviços ofertados no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Mangue Seco de Matinhos. Procurou-se estabelecer uma maior aproximação com os usuários deste equipamento, propiciando conhecer melhor sua realidade e compreensão de vida e de mundo.

Para esta pesquisa não foram traçados perfis sociais dos participantes, uma vez que não buscou-se calcular quantidade como resultado, nem identificar a quais grupos pertencem, sendo que a população usuária deste serviço já têm um grupo

relativamente delineado, mas sim analisar sua compreensão sobre o assunto deste trabalho.

O questionário aplicado possibilitou identificar que todos os participantes desta pesquisa analisam o equipamento de forma positiva, sendo que anteriormente ao CRAS eles não tinham acesso a benefícios socioassistenciais ou tinham apenas parcialmente, consideraram ainda que através dele sempre obtêm informações relevantes para o seu dia-dia. Apenas uma pequena parcela considerou que algumas mudanças seriam boas a fim de possibilitar um atendimento mais amplo por meio da ampliação da estrutura do equipamento e de sua equipe, como pode ser afirmado pela fala dos participantes denominados A e B:

Eu acho que aqui no CRAS tudo é bom e os funcionários atendem a gente muito bem, em outros lugares é diferente, os atendentes não estão nem aí pra gente. Aqui não dá para reclamar, mas só acho que para melhorar poderia ter mais pessoas atendendo no bolsa família, então o atendimento seria mais rápido. (PARTICIPANTE A)

Nossa, o CRAS é uma benção na minha vida. Eu consegui o baixa renda de luz e da água e também aquele benefício do governo BPC, me ajudou muito porque antes eu não tinha renda e meus filhos que me ajudavam, mas ficava apertado pra eles também. (PARTICIPANTE B)

Corroborando ao que se buscou compreender com esta pesquisa o CRAS é de real importância para a que a população local alcance direitos socioassistenciais que muitas vezes só são adquiridos através do equipamento, e por isso ele é a porta de entrada para o acesso a esses benefícios. Entretanto, foi possível constatar que muitos usuários não percebem que os CRAS são unidades públicas que têm a função de garantir o alcance dos direitos socioassistenciais, prevenindo e protegendo de vulnerabilidades decorrentes da pobreza e de outras condições, bem como do risco social.

Por intermédio do questionário verificou-se que muitos usuários frequentam o CRAS até uma vez por semana, às vezes em busca de uma simples orientação, mostrando que a relação da equipe com os usuários é bastante significativa, sendo que dessa vinculação nasce a confiança e isso certamente é o que dá reforço para a participação efetiva das famílias nas ações e nos serviços. Em função disso, este espaço é reconhecido pelo trabalho desenvolvido, respeitando as especificidades do seu território, contexto social, cultural e econômico, considerando a relevância das políticas sociais para enfrentar as desigualdades e superar as fragilidades.

Para além do questionário utilizado, constatou-se por meio da observação aos usuários, que essas pessoas depositam muita confiança na equipe e sempre ficam agradecidas pelo serviço prestado, deixando a impressão que acabaram de receber um favor, e não a prestação de um serviço que é seu por direito, ocasião que ocorre muito quando o serviço socioassistencial a ser prestado é referente ao Benefício de Prestação Continuada – BPC Idoso, que dá direito a um salário mínimo a pessoa com mais de 65 anos que não tenha condições de prover o seu sustento e nem tenha algum membro da família que o faça. Na fala do participante denominado C é possível constatar uma ideia assistencialista:

Filha, agora está uma maravilha. Antes eu tinha que ir na Assistência Social lá no centro, daí como ficava longe pra mim eu tinha que ficar pedindo carona porque minhas pernas não aguentam mais. Assim está ótimo, vocês já ajudam muito a gente aqui. (PARTICIPANTE C)

Portanto, a concepção do assistencialismo, conforme já comentado no arcabouço teórico deste trabalho, ainda aparenta estar presente na fala de muitos dos usuários da política, posto que historicamente eles foram desprovidos de seus direitos dentro da divisão de classes dessa sociedade capitalista.

6 CONSIDERAÇÕES

O desenvolvimento da presente pesquisa possibilitou analisar e compreender a importância que o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS Mangue Seco tem na vida dos moradores do município de Matinhos - PR, sendo este o equipamento que promove o principal acesso a serviços e benefícios socioassistenciais da rede de Proteção Social Básica no território.

Não há dúvidas de que a Política de Assistência Social teve um desenvolvimento significativo no que tange as famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social. Entretanto, esses avanços ainda são escassos e por vezes insatisfatórios diante das demandas trazidas pela população, tornando difícil concretizar os objetivos deste equipamento.

No dia-a-dia com os usuários constatou-se que ainda há muito a ser feito para garantir o acesso aos direitos da população, bem como promover seu protagonismo e sua autonomia. Um dos motivos de maior relevância para a melhoria do CRAS

Mangue Seco seria o horário de funcionamento, visto que o equipamento atua em um horário que impossibilita o acesso para aqueles que trabalham no mesmo período. Contudo, para formular uma nova organização de trabalho necessitaria de uma equipe dobrada de técnicos de referência, que por lei realizam 30 horas semanais.

Mudanças como essas fazem com que os serviços socioassistenciais se tornem mais qualificados e, conseqüentemente, tenham uma melhor interação com os seus usuários, fazendo com que eles não se individualizem através de transformações pessoais e comunitárias, para que assim desenvolvam uma melhor autoestima, autonomia e que busquem assim novas capacidades.

Compreender a realidade local, as limitações e fragilidades de um determinado território, é um dos fatores mais importantes para tentar atenuar o processo de desigualdades gerado pelo modo de produção capitalista, pois ele estabelece as relações sociais entre os sujeitos dessa sociedade. Todavia, prevenir o agravamento de situações de debilidade, tentar desenvolver as potencialidades e o resgate da autonomia das famílias e seus membros se torna ineficaz quando a população não percebe que o equipamento faz parte daquela comunidade.

Esta falta de percepção também é fundada pelo processo de produção capitalista que gerou uma sociedade que não garante direitos nem equidade, dele ainda vem o aumento da pobreza e as relações de desigualdades que acabam por excluir e destituir uma grande parcela da sociedade.

A conclusão que se chega é a de que o CRAS Mangue Seco do município de Matinhos realmente faz total diferença no cotidiano dos usuários desses serviços. Porém, não se pode fechar os olhos para a sociedade contemporânea capitalista que esta posta, que é extremamente excludente e que sem dúvida promove o aumento da pobreza e da desigualdade social.

Como recomendação de estudos acerca do mesmo tema, aconselha-se explorar outras técnicas de coleta e análise de dados, assim como realizar uma pesquisa com uma quantidade maior de participantes, a fim de que se verifiquem os pontos positivos e negativos levantados neste trabalho.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei Orgânica de Assistência Social: **Lei 8.742, de 7 de Dezembro de 1993**. Brasília: Senado Federal, 1993.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **CRAS: a melhoria da estrutura física para o aprimoramento dos serviços**. Brasília: MDS, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS**. Brasília: MDS, 2011.

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

BRASIL. **Resolução 196/1996**. Brasília: Conselho Nacional de Saúde, 1996.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

MINAYO, M. C. S. Org. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

SPOSATI, A. **A menina LOAS: um processo de construção da Assistência Social**. São Paulo: Cortez, 2005.