

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – SETOR LITORAL
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO CENTRO DE
REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL – CRAS NILSON NEVES EM
PARANAGUÁ-PR

LUCIANA DE CASSIA BARBOSA DOS SANTOS

MATINHOS/PR

2014

LUCIANA DE CASSIA BARBOSA DOS SANTOS

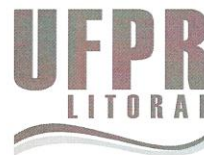
O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO CENTRO DE
REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL – CRAS NILSON NEVES EM
PARANAGUÁ- PR

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao Curso de Graduação em
Serviço Social da Universidade Federal do
Paraná - Setor Litoral, como parte dos
requisitos para a obtenção do grau de
Bacharel em Serviço Social, sob a
orientação do professor Antonio Sandro.

MATINHOS/PR
2014



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 Msc Antonio Sandro Schuartz, realizaram em 30 de maio de 2014, a avaliação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da estudante Luciana de Cassia Barbosa, sob o título "O TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO CENTRO DE REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL - CRAS NILSON NEVES EM PARANAGUÁ.", para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal do Paraná - Setor Litoral, tendo a estudante recebido conceito "AS".

Matinhos, 30 de maio de 2014.

Profª. Dra. Edina Vergara Fagundes

Prof. MSc. Adriana Lucinda de Oliveira

Profª MSc Antonio Sandro Schuartz

Luciana de Cassia Barbosa

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.



AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por muitas bênçãos concedidas e por sua infinita misericórdia.

À minha família em especial a minha mãe Elza e ao meu esposo Luciano que sempre estão ao meu lado me apoiando com amor e muita paciência.

Aos orientadores pedagógicos Adriana Lucinda, Antonio Sandro e à orientadora de estágio Rosiclei por dedicarem seu tempo e compartilharem os seus saberes, me proporcionando conhecer e compreender esta profissão.

Agradeço a todos que de alguma forma contribuíram para esta conquista.

Muito Obrigada.

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso – TCC objetiva compreender o trabalho do assistente social com famílias no Centro de Referência da Assistência Social - CRAS Nilson Neves em Paranaguá. A pesquisa buscou Descrever a Política de Assistência Social e o Serviço Social; Sistematizar o cotidiano de trabalho do assistente social com as famílias no CRAS Nilson Neves e Conhecer a percepção das mesmas acerca do trabalho do assistente social neste espaço. O trabalho foi desenvolvido utilizando a metodologia da pesquisa quantitativa a partir da realização de entrevista semiestruturada realizadas com 8 famílias, e a pesquisa qualitativa feita através do Formulário de atendimento social do citado CRAS . As conclusões indicam que o trabalho do assistente social tem enfrentado várias dificuldades, contudo tem estabelecido suas ações em defesa e garantia dos direitos sociais das famílias vulneráveis.

Palavras-Chaves: Família – CRAS – Serviço Social

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social

BPC Benefícios de Prestação Continuada

CRAS Centro de Referência da Assistência Social

CREAS Centro Especializado de Assistência Social

CFESS Conselho Federal Serviço Social

CNAS Conselho Nacional da Assistência Social

CF Constituição Federal

LOAS Lei Orgânica de Assistência Social

MDS Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome

SNAS Secretaria Nacional da Assistência Social

SUAS Sistema Único de Assistência Social

PNAS Política Nacional de Assistência Social

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
CAPITULO I – A POLÍTICA DE ASSISTENCIA SOCIAL E A PROTEÇÃO BÁSICA E SUA RELAÇÃO COM O SERVIÇO SOCIAL	9
1.1- Política Pública de Assistência Social.....	9
1.2- Parâmetros da Atuação do Serviço Social.....	16
1.3- Assistência Social em Paranaguá.....	19
1.4- Centro de Referência da Assistência Social – CRAS Jesuína Matos da Silva (Nilson Neves).....	20
CAPÍTULO II – O COTIDIANO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL COM AS FAMÍLIAS NO CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS ON NEVES	25
2.1- Concepções de Famílias.....	25
2.2- Trabalho do Assistente Social com Famílias no CRAS- Nilson Neves.....	27
2.3- Caracterização das Famílias.....	33
2.4- Percepção das Famílias acerca do Trabalho do Serviço Social no CRAS- Nilson Neves.....	37
CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
REFERÊNCIAS	41

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso TCC aborda a atuação do Serviço Social com famílias no Centro de Referência da Assistência Social-CRAS Nilson Neves em Paranaguá- PR. O interesse pelo tema surgiu a partir do estágio curricular obrigatório de Serviço Social desenvolvido neste CRAS, neste espaço de estágio iniciou-se o contato com a atuação do profissional assistente social com as famílias, e houve o desejo de construir a pesquisa sobre o trabalho profissional com famílias, tendo em vista que o Serviço Social tem em seu âmbito os processos de atenção às famílias e que logo estaremos atuando com as famílias através da prática profissional.

Portanto esta pesquisa tem como objetivo geral: Compreender o trabalho do assistente social com famílias no Centro de Referência da Assistência Social – CRAS Nilson Neves. E definiu-se como objetivos específicos da pesquisa: Descrever a Política de Assistência Social e o Serviço Social; Sistematizar o cotidiano de trabalho do assistente social com as famílias no CRAS Nilson Neves e Conhecer a percepção das famílias acerca do trabalho do assistente social.

Para realização deste trabalho foi adotada a pesquisa qualitativa, a partir da realização de entrevistas, bem como revisão bibliográfica que segundo (OLIVEIRA, 2007) é a que entra em contato direto com obras, artigos e documentos que farão com que haja uma maior aproximação do tema estudado. As entrevistas foram feitas com a assistente social e as famílias que são atendidas no CRAS.

A pesquisa quantitativa foi feita através do formulário de atendimento social do CRAS Nilson Neves, onde são escritos os atendimentos realizados pela assistente social as famílias. Não existe no CRAS Nilson Neves o preenchimento de forma eletrônica. Então selecionamos todos os formulários em que continham os atendimentos do profissional, sendo lidos um por um.

Objetivando compreender o trabalho do Serviço Social com famílias, busca-se no primeiro capítulo apresentar o Panorama da Política de Assistência Social e o Serviço Social, os serviços ofertados no CRAS Nilson Neves e a

assistência social em Paranaguá. No segundo capítulo abordaremos o cotidiano do trabalho do assistente social no CRAS, e a percepção das famílias em relação ao trabalho do assistente social.

Concluimos o trabalho apresentando com algumas considerações e proposições, que esperamos que subsidiem o debate sobre a política de assistência social, bem como as reflexões sobre o fazer profissional no CRAS.

CAPITULO I

PANORAMA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O SERVIÇO SOCIAL

1.1-Política Pública de Assistência Social

A partir da Constituição Federal de 1988 a Assistência Social passou a se constituir como um direito garantido por lei e a formar com a Saúde, a Seguridade Social para que todos tenham acesso à proteção social sem precisar de contribuição, sendo a previdência contributiva. De acordo com a mesma em seu 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 à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei (BRASIL, 1988).

A assistência social passa a ser definida como direito social de todo cidadão que dela necessitar, concretizado pelo Estado e primando pela população menos favorecida, que antes da constituição eram merecedoras de benesses e caridades.

A Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS foi aprovada na lei 8.742 de 07 de dezembro de 1993 como política social pública.

Com a implementação da LOAS esse direito vem a ser operacionalizado através de normas e critérios objetivos para que todos que necessitarem possam ter acesso a assistência social. Conforme art.1º desta Lei,

A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade social não contributiva, que prevê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto de iniciativa pública e da sociedade para garantir o atendimento às necessidades básicas (PNAS, 2004, 31).

A assistência social inserida na Seguridade Social e apontada como política de Proteção Social articulada a outras políticas do campo social é voltada à garantia de direitos e de condições dignas de vida (MDS/PNAS,2005, p. 31).

A Política de Assistência Social deve ser realizada de forma integrada às políticas setoriais, visando o enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos social. Portanto, objetiva:

Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitarem;
Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural;
Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família e que garantam a convivência familiar e comunitária. (MDS/PNAS,2005,p.33).

E tem como seus usuários os:

Cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidade estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiência; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social. (MDS/PNAS,2005,p.33).

O Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS aprovou pela Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004 a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, e pela Resolução nº 130, de 15 novembro de 2005 o Sistema Único de Assistência Social – SUAS, que operacionaliza a política de assistência social. O SUAS é sistema de gestão descentralizado e participativo, que regula e organiza a rede de atendimentos socioassistenciais.

De acordo com a PNAS (2004),

O SUAS define e organiza a execução da política de assistência social possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, nomenclatura nos serviços e da rede socioassistencial e os eixos estruturantes e de

subsistemas conforme aqui descritos: Matricialidade Sociofamiliar, Descentralização político-administrativa e Territorialização, Novas bases para a relação entre o Estado e Sociedade Civil, Financiamento, Controle Social, Desafio da participação popular/cidadão usuário, Política de recursos Humanos, Informação, o monitoramento e a avaliação. (MDS/PNAS, 2005, p.39).

Portanto é necessário que os eixos que estruturam a execução da política sejam explicitados a seguir:

- Matricialidade sociofamiliar.
- Descentralização política-administrativa e Territorialização.
- Novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil.
- Financiamento.
- Controle social.
- Desafio da participação popular / cidadã usuário.
- Política de recursos humanos.
- Informação, o monitoramento e a avaliação.

A Matricialidade sociofamiliar, a centralidade é para a garantia de direitos a toda família, considerando as vulnerabilidades sociais e suas transformações.

Ou seja, a centralidade da família é garantida à medida que na Assistência Social, com base em indicadores das necessidades familiares, se desenvolva uma política de cunho universalista, que em conjunto com as transferências de renda em patamares aceitáveis se desenvolva, prioritariamente, em redes socioassistenciais que suportem as tarefas cotidianas de cuidado e que valorizem a convivência familiar e comunitária. (BRASIL, PNAS, 2009, p.42)

A família na PNAS é considerada um grupo de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e de solidariedade, que precisa ser cuidado para que possa conseguir condições de garantir sustentabilidade através da promoção, proteção, prevenção e inclusão de seus membros. É um núcleo social básico de acolhida, autonomia, sustentabilidade e protagonismos social. (NOB/SUAS, 2005, p.17).

Na *Descentralização político-administrativa e Territorialização* as ações sobre a execução da política deve ter um comando único para cada esfera de governo. Conforme a LOAS (artigo 2º) a política deve ser realizada de forma articulada, com a esfera federal coordenando as normas gerais e a coordenação e execução dos programas em suas respectivas esferas cabendo coordenar, formular, co-financiar, monitorar, avaliar, capacitar e sistematizar as informações respeitando as orientações dadas pela PNAS.

Segundo a NOB/SUAS (2005) a territorialização permite o reconhecimento da presença de múltiplos fatores sociais e econômicos que levam o indivíduo e a família a uma situação de vulnerabilidade, risco pessoal e social e possibilita orientar a proteção social de assistência social.

Na *territorialização* adota-se como forma de diferenciação dos territórios, para atendimento da política de assistência social. A referência de definição de municípios de pequeno, médio e grande porte utilizado é a definida pelo IBGE 2010. São considerados os de pequeno porte 1, aqueles com população de 20.000 habitantes (5.000 famílias), pequeno porte 2 com população de 20.001 a 50.000 habitantes (5.000 a 10.000 famílias) ambos apresentam uma rede de proteção básica, e se necessitarem de atendimentos de média e alta complexidade precisam dirigir-se a cidades com maior número de habitantes. Os municípios de médio porte são os com população entre 50.001 a 100.000 habitantes (10.000 a 25.000 famílias) apresentam uma rede ampla de serviços. Os de grande porte e metrópoles são com população superior a 101.00 podendo chegar a 250.000 famílias (metrópoles), contam com a rede de proteção social básica, média e alta complexidade (MDS/PNAS,2005,p.45).

As *Novas bases para a relação entre o Estado e Sociedade Civil* estabelece a organização da rede de proteção social básica e especial nos atendimentos, sendo o Estado responsável pela condução da política e a sociedade com parceria nas ações e no controle da assistência social. Essa relação acontece através da utilização dos Conselhos onde o Estado em consonância com a sociedade tomam decisões para garantia dos direitos dos usuários da assistência social.

O *Financiamento* no sistema descentralizado e participativo é representado pelos Fundos de Assistência Social nas três esferas do governo, e tem recursos providos dos orçamentos da União, dos Estados dos Municípios e das contribuições sociais para financiar serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social (*idem,ibidem,p.49*).

O *Controle social* é um instrumento de efetivação da participação popular no processo de gestão político-administrativo-financeiro e técnico-operativo. Essa participação se efetivará nos espaços que são os conselhos e conferências (*idem,ibidem,p.51*).

No *Desafio da participação popular/cidadão usuário*, faz-se necessário que a participação da sociedade nos conselhos e fóruns ocorra de maneira democrática promovendo eventos que possibilitem os usuários ingressarem nas discussões das políticas (*idem,ibidem,p.53*).

A *Política de Recursos Humanos* deve integrar uma política de capacitação dos trabalhadores, gestores e conselheiros da área de forma sistematizada e contínua. A gestão de trabalho no SUAS tem como finalidade o fortalecimento dos vínculos dos trabalhadores da área, fim das terceirizações, planejamento estratégico e gestão participativa com controle social .

A *Informação, o monitoramento e a avaliação* na área das políticas de assistência social são imprescindíveis para consolidação do SUAS, pois mensuram a eficiência e eficácia das ações e recursos nos planos de assistência social.

O SUAS reorganiza os serviços, programas, projetos e benefícios relativos à assistência social considerando os cidadãos que dela necessitam, tendo a centralidade na família e base no território o espaço social onde seus usuários vivem. É responsável pela oferta de ações que operam na redução e prevenção dos impactos sociais, são ações de proteção social que tem por garantias:

A *segurança de acolhida* que “é provida por meio de ofertas públicas de espaços e serviços para a realização de proteção social básica e especializada”.(MDS/PNAS,2005,p.87).

A segurança social de renda que “é operada por concessão de bolsas-auxílios financeiros sob determinadas condicionalidades, [...]; e da concessão de benefícios continuados, nos termos da lei, para cidadãos não incluídos no sistema contributivo de proteção social [...] (MDS/PNAS,2005,p.87).

A segurança do convívio ou vivência familiar, comunitária e social que exige oferta de rede continuada de serviços para que a ação profissional aja na “construção e restauração e fortalecimento de laços de pertencimento[...]; exercício capacitador e qualificador de vínculos sociais e de projetos pessoais e sociais de vida em sociedade.(*idem,ibidem,*).

A segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social que exige ações profissionais para:

O desenvolvimento de capacidade e habilidades para o exercício do protagonismo, da cidadania; a conquista de melhores graus de liberdade, respeito á dignidade humana, protagonismo e certeza de proteção social para o cidadão, a família e a sociedade; conquista de maior grau de independência pessoal e qualidade nos laços sociais, para os cidadãos e cidadãs sob contingencias e vicissitudes.(*idem, ibidem*)

A segurança de sobrevivência e riscos circunstanciais que “exige a oferta de auxílios em bens materiais e em pecúnia em caráter transitório, denominados de benefícios eventuais para as famílias, seus membros e indivíduos” (MDS/PNAS,2005,p.88).

Segundo a PNAS (2004) a proteção social básica tem como finalidade a prevenção de situações de risco por meio de potencialidades e aquisições, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, a promoção do desenvolvimento de potencialidades e protagonismo, a provisão de benefícios tanto de prestação continuada (BPC) como os eventuais, e o desenvolvimento de serviços, programas e projetos de acolhimento, convivência e socialização de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social. Os serviços de proteção básica serão executados de forma direta nos Centro de Referências da Assistência Social-CRAS e em outras unidades básica e pública de assistência social.

A Proteção Social Especial de Média Complexidade de acordo com a PNAS (2004) consiste no atendimento as famílias e indivíduos cujos vínculos familiares não foram rompidos, e se encontram em situação de risco pessoal e social. Seus serviços tem uma maior estruturação técnico operacional e atenção especializada e mais individualizada e ,ou, de acompanhamento sistemático e monitorada, como: serviço de orientação e apoio sociofamiliar, plantão social ,abordagem de rua, cuidado no domicilio, serviço de habilitação e rentabilidade na comunidade das pessoas com deficiência, medidas socioeducativas em meio aberto.

A Alta Complexidade compreende o atendimento aos indivíduos com direitos violados, sem referência em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário. Seus serviços garantem proteção integral de moradia, alimentação, higienização, tais como: atendimento integral institucional, casa lar, república, albergues família substituta, família acolhedora, medidas socioeducativas restritivas e privativas de liberdade (semiliberdade, internação provisória e sentenciada) e trabalho protegido.

O CRAS é uma unidade pública municipal responsável pela oferta de serviços continuados de proteção básica de Assistência Social às famílias em vulnerabilidade social, ou seja, é a porta de entrada dos usuários aos serviços, programas, benefícios, e projetos destinados à população em situação de vulnerabilidade social e pessoal decorrente da pobreza, privação ou fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertencimento social, desenvolvendo atividades prioritariamente voltadas as famílias beneficiárias do Programa Bolsa-Família, idosos e pessoas com deficiência, beneficiárias do BPC.

Segundo Simões (2007):

Os Centros de Referência da Assistência Social – CRAS, também chamados de Casa das famílias têm como objetivo ser a referência local de assistência social, ser tão conhecido quanto uma escola, ou um posto de saúde, e concretizar os direitos socioassistenciais, ofertando e ordenando em rede, visando á interligação dos serviços, programas e projetos de proteção social básica as demais políticas públicas locais, desenvolvendo as ações que previnam situações de risco sociais, por meio de desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários (SIMÕES 2007 apud Trzinski et al, 2010, p.300).

O CRAS, como unidade de acesso aos direitos socioassistenciais, efetiva a referência e a contrarreferência do usuário na rede socioassistencial. Atribui o fornecimento de informações e dados para o Órgão Gestor Municipal sobre o território para subsidiar: a elaboração Plano Municipal de Assistência Social; o planejamento, monitoramento e avaliação dos serviços ofertados no CRAS; a alimentação dos Sistemas de Informações do SUAS; a oferta do Serviço de Atendimento Integral à Família - PAIF e outros serviços da Proteção Social Básica; Gestão territorial da rede socioassistencial.

Após essa rápida visualização sobre a organização e estruturação atual da política de Assistência Social, passamos a abordar a atuação do/a assistente social profissional que conquistou uma ação de grande relevância nos serviços dessa política. No próximo item abordaremos os parâmetros de atuação do/a Assistente Social na política de Assistência Social.

1.2 PARÂMETROS DA ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social tem na prática profissional a busca pela efetivação dos direitos sociais dos cidadãos e atua nas sequelas deixadas pelo modo de produção capitalista. Tem na questão social a base da fundação como especialização do trabalho (IAMAMOTO, 2009,p.27).

Questão social apreendida como um conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se, monopolizada por uma parte da sociedade. (IAMAMOTTO ,2009 p.27).

Portanto o Serviço Social tem seu espaço ocupacional onde a questão social repercute no campo dos direitos, no universo da família, do trabalho, da saúde, da educação, dos idosos, das crianças, dos adolescentes, grupos étnicos, exploração da terra, questões ambientais, discriminação de gênero, raça e etnia e outra formas de violação de direitos (CFESS, 2011, p.10).

O profissional assistente social atua na implementação e execução das políticas públicas e atende as reivindicações da população.

Sua atuação deve ser em consonância com o Projeto Ético Político, as atribuições e competências dos profissionais de Serviço Social são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais quanto pelas instituições empregadoras (CFESS, 2011p.16).

O projeto ético político tem na sua estrutura o reconhecimento da liberdade como valor central, o compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais, vincula-se a um projeto societário que propõem a construção de uma nova ordem social.

A profissão tem princípios fundamentais que norteiam sua ação a defesa intransigente dos direitos humanos, a ampliação e consolidação da cidadania, o posicionamento em favor da equidade e da justiça e a não discriminação por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, nacionalidade, religião, opção sexual, idade e condição física.

A intervenção do profissional assistente social deve estar orientada por uma perspectiva crítica que junta:

leitura crítica da realidade e capacidade de identificação das condições materiais de vida, identificação das respostas existentes no âmbito do Estado e da sociedade civil, reconhecimento e fortalecimento dos espaços e formas de luta e organização dos/as trabalhadores/as em defesa de seus direitos; formulação e construção coletiva, em conjunto com os/as trabalhadores/as, de estratégias políticas e técnicas para modificação da realidade e formulação de formas de pressão sobre o Estado, com vistas a garantir os recursos financeiros, materiais, técnicos e humanos necessários à garantia e ampliação dos direitos (CFESS, 2011, p.18).

Nessa perspectiva suas competências e atribuições com base na lei de regulamentação da profissão requerem do profissional competências

fundamentais á compreensão do contexto sócio histórico em que sua intervenção se situará(CFESS 2011, p. 18). São elas:

- apreensão crítica dos processos sociais de produção e reprodução das relações sociais numa perspectiva de totalidade;
- análise do movimento histórico da sociedade brasileira, apreendendo as particularidades do desenvolvimento do Capitalismo no país e as particularidades regionais;
- compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio histórico, nos cenários internacional e nacional, desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade .CFESS, 2011, p. 19)

Essas ações permitem o profissional realizar a análise crítica da realidade, estruturando e estabelecendo competências e atribuições específicas e necessárias ao enfrentamento das situações das demandas sociais apresentadas em seu cotidiano.(CFESS, 2011, p.19). Elas abrangem dimensões cheias de possibilidades podendo se desdobrar em diversas estratégias e procedimentos específicos.

Segundo a Lei nº 8662/93 que regulamenta a profissão são competências do assistente social: elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do serviço Social com participação da sociedade civil (CFESS,2002 p.17)

Sousa (2008) comenta que após lamamoto (2004) realizar uma análise dos desafios colocados ao Serviço Social nos dias atuais, o assistente social deve ter domínio nas competências. Sendo assim as competências ético- políticas são as que assumem valores éticos morais que sustentam a prática do assistente social expressos no código de ética (SOUSA, 2008, p.122). Já nas teórico-metodológicas, o profissional tem que ter um intenso conhecimento teórico e metodológico para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com o qual trabalha (SOUZA, 2008, p.122). Por fim, as técnico-operativas compreendem as habilidades técnicas para desenvolver suas ações (SOUZA,2008,p.122). O autor ressalta que elas têm que estar articuladas entre si para que não se fira o código de ética com a inserção desqualificada do profissional no mercado do trabalho.

A apropriação e domínio dessas competências permitem ao profissional realizar uma leitura e análise crítica da realidade em seu cotidiano, podendo direcionar suas atividades de modo a enfrentar as situações e demandas postas no dia-a-dia profissional.

1.3 ASSISTÊNCIA SOCIAL EM PARANAGUÁ -PR

O Município de Paranaguá é o mais antigo do Paraná e tem com principal atividade econômica o Porto. Possui uma área de 826,674 km e 140.469 habitantes de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

Com a Lei Orgânica do Município, art. 179 “A ação do Município no campo da assistência social objetivará promover: I - a integração do indivíduo ao mercado de trabalho e ao meio social.”

A Lei Ordinária de Paranaguá Nº 1922 de 02 de Fevereiro de 1996 cria o Conselho Municipal de Assistência Social - COMAS, a Conferência Municipal de Assistência Social e o Fundo Municipal de Assistência Social – FUMAS. Com a lei 2775 de 18 de julho de 2007, COMAS foi alterada passando a denominar CMAS.

Na LOAS Art. 9º “O funcionamento das entidades e organizações de assistência social depende de prévia inscrição no respectivo Conselho Municipal de Assistência Social, ou no Conselho de Assistência Social do Distrito Federal, conforme o caso.”

Gomes (2000) destaca que:

Os conselhos são considerados condutos formais de participação social, institucionalmente reconhecidos, com competências definidas em estatuto legal, com o objetivo de realizar o controle social de políticas públicas setoriais ou de defesa de segmentos específicos. Sua função é garantir, portanto, os princípios da participação da sociedade nos processos de decisão, definição e operacionalização das políticas públicas, emanadas da Constituição. (GOMES 2000, p.166.).

A assistência social no município de Paranaguá possui equipes de Serviço de Proteção Básica e Proteção Especial Média e Alta complexidade.

Atualmente o município possui quatro Centros de Referência da Assistência Social – CRAS responsáveis pelas ofertas de serviços de proteção social básica, que são: o CRAS Jesuína Matos da Silva localizado no bairro Conjunto Nilson Neves, o CRAS Luiz Carlos da Costa Leite localizado no bairro Porto dos Padres , o CRAS Irmã Marta localizado no Vila Garcia e o CRAS Zilda Arns localizado no bairro Serraria do Rocha. Um Centro de Referência Especializado em Assistência Social - CREAS localizado próximo ao centro da cidade e é responsável pela oferta serviço de proteção especial. A seguir descreveremos o cotidiano do CRAS- Nilson Neves.

1.4 CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS JESUÍNA MATOS DA SILVA (NILSON NEVES).

No município de Paranaguá o Centro de Referência da Assistência Social - CRAS Jesuína Matos da Silva foi inaugurado no dia 28 de julho de 2009, situando na Rua Hortência, s/n, Bairro Nilson Neves. Destaca-se que a denominação utilizada popularmente para este CRAS é Nilson Neves, referindo-se ao bairro em que é localizado. Sua área de abrangência corresponde aos bairros: Nilson Neves, Parque Agari, Labra, Cominese, Bertioga, São Jorge, Samambaia, Posto Fiscal, Parque são João, Alexanda, Jardim América, Santa Maria e as Colônias.

Apesar de o CRAS não estar localizado em região de vulnerabilidade, a sua área de abrangência é grande, e a população atendida é em sua maioria vulnerável economicamente, sendo também comum casos de negligência e de uso de psicoativos.

De acordo com a NOB-RH/SUAS 2006, p.19, a equipe de referência do CRAS são aquelas constituídas por servidores efetivos responsáveis pela organização e ofertas de serviços de proteção social básica.

Atualmente o CRAS Nilson Neves possui um quadro pessoal composta por três técnicos de nível superior (uma coordenadora, uma assistente social e uma psicóloga), dois técnicos de nível médio não estando de acordo com a equipe de

referencia proposta pela NOB-RH/SUAS (2006,p32) conforme mostra o quadro abaixo.

Quadro 2 – Equipe de referência no CRAS

Pequeno Porte I	Pequeno Porte II	Médio, Grande, Metr�pole e DF
Até 2.500 famílias referenciadas	Até 3.500 famílias referenciadas	A cada 5.000 famílias referenciadas
02 técnicos de nível superior, sendo um profissional assistente social e outro preferencialmente psicólogo.	03 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo.	04 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS.
02 técnicos de nível médio	03 técnicos de nível médio	04 técnicos de nível médio

Fonte NOB/RH SUAS, 2006.

O CRAS Nilson Neves possui duas salas para atendimento individualizado, dois banheiros, cozinha, recep o, sala de espera e sala de convívio (de tamanho incompatível com as necessidades). Conforme regulamenta a resolu o n  109, de 11 de novembro de 2009 o período de funcionamento   de cinco dias por semana, com oito horas diárias, em período diurno, podendo, eventualmente, executar atividades complementares   noite.

A oes desenvolvidas pelo CRAS Nilson Neves em sua área de abrangência têm o objetivo de prevenir situa oes de risco social por intermédio do desenvolvimento de potencialidades e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Oferta serviços de acordo com a Tipifica o Nacional de Serviços Socioassistenciais, os quais são:

Serviço de Prote o e Atendimento Integral   Família- PAIF

[...] consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a fun o protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisi oes das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de a oes de caráter preventivo, protetivo e proativo. O trabalho social do PAIF deve utilizar-se também de a oes nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do

serviço. As ações do PAIF não devem possuir caráter terapêutico.(CNAS,2009)

O PAIF tem como principais ações :

Atendimento social: acolhimento que caracteriza-se pela aproximação com o usuário(Chupel, Mito 2010, p.37) .Além do acolhimento as entrevistas, visitas domiciliares, concessão de benefícios eventuais, documentação, acompanhamento das famílias, encaminhamento para rede socioassistencial e intersetorial.

Cadastro Único: registro de dados que serve como referência para participação em programas e benefícios sociais, tais como: Programa Bolsa Família, Luz Fraterna, Carteira do Idoso - Transporte Interestadual, Transporte Intermunicipal, Transporte Municipal, BPC- Benefício de Prestação Continuada, Programa Minha Casa Minha Vida e outros.

Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

Serviço realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. Forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território.(CNAS, 2009)

Acontecem a partir da participação da família e individuo nas atividades de grupos de convivência e de incentivo ao protagonismo, e são :

- *Grupo com Familiares-* “Vamos Conversar”, são reuniões realizadas mensalmente pela assistente social com famílias atualmente moradoras do bairro Santa Maria.
- *Grupo com Mulheres* – “Mulheres de Fibras” e “CRAS Arte”, são cursos de artesanatos oferecidos em parceria com a Provopar, como: curso de biscuit, decoração de festas, bonecas de palha de milho, artesanato com fibra de bananeira, pintura em panos de pratos, doces de chocolates e pinturas natalinas. São realizados no CRAS duas vezes por semana das

13h às 17h, para mulheres a partir dos 15 anos.

- *Grupo com Adolescentes* – “Capoeira Cidadã”, atividades realizadas no Colégio Estadual Carmem Costa Adriano, três vezes por semana das 18h às 19h, para pessoas a partir dos 10 anos. Os adolescentes são encaminhados para participarem do Projovem adolescente- Programa Nacional de Inclusão de Jovens, que é:

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Adolescentes e Jovens de 15 a 17 anos (Projovem Adolescente) tem por foco o fortalecimento da convivência familiar e comunitária, o retorno dos adolescentes à escola e sua permanência no sistema de ensino. Isso é feito por meio do desenvolvimento de atividades que estimulem a convivência social, a participação cidadã e uma formação geral para o mundo do trabalho. (MDS)

Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas

O serviço tem por finalidade a prevenção de agravos que possam provocar o rompimento de vínculos familiares e sociais dos usuários. Visa a garantia de direitos, o desenvolvimento de mecanismos para a inclusão social, a equiparação de oportunidades e a participação e o desenvolvimento da autonomia das pessoas com deficiência e pessoas idosas, a partir de suas necessidades e potencialidades individuais e sociais, prevenindo situações de risco, a exclusão e o isolamento (CNAS, 2009).

O acompanhamento a pessoas idosas e/ ou pessoas com deficiência que vivenciam situação de vulnerabilidade social pela fragilização de vínculos familiares e sociais e/ou de ausência de acesso a possibilidades de inserção, habitação social e comunitária.

Para obtermos a compreensão do trabalho do assistente com famílias no CRAS Nilson Neves, traremos no próximo capítulo o cotidiano do trabalho do assistente social e a percepção das famílias em relação a esse trabalho.

CAPITULO II

COTIDIANO DO TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE REFERENCIA DA ASSISTENCIA SOCIAL – CRAS NILSON NEVES

2.1 CONCEPÇÕES DE FAMÍLIA

Nos século XX, família era considerada pela sociedade aquela composta por pai, mãe e filhos, ou seja, o núcleo familiar. Sua relação era baseada na ideia em que o mundo externo é o espaço masculino, sendo o homem considerado o provedor econômico. E o espaço feminino, a casa e a educação dos filhos. As famílias que não se encaixavam nesse contexto, eram tidas como desestruturadas, sendo responsabilizadas por problemas morais e educacionais de seus membros.

Com a Constituição Federal 1988 art. 226 paragrafo 4º, “a família passa a ser entendida como a comunidade formada por qualquer dos pais e seus descendentes”, passa a se reconhecer a existência da família monoparental. Essa formação de família rompeu com a ideia preconcebida de que a família deve ser compreendida como pai, mãe e filhos. Com a constituição o casamento deixou de ser o eixo fundamental da família. Independentemente da existência do casamento civil ou religioso, é considerada como entidade familiar a união estável entre homem e mulher . De acordo com o Código Civil Art. 1.723. É reconhecida como entidade familiar a união estável entre o homem e a mulher, configurada na convivência pública, contínua e duradoura e estabelecida com o objetivo de constituição de família.

No código civil art. 1723 não é mencionado a união estável entre pessoas do mesmo sexo. O Supremo Tribunal Federal aprovou a união civil entre homossexuais que vivem em união estável, garantindo a legalização e os direitos iguais da união entre homem e mulher.

Segundo Gomes (1998) a família é pensada como “um grupo de pessoas, vivendo numa estrutura hierarquizada, que convive com a proposta de uma ligação afetiva duradoura, incluindo uma relação de cuidado entre os adultos e

deles para com as crianças e idosos que aparecem nesse contexto”. (GOMES 1998, *apud* SZYMANSKI 2003, p.26).

Nessa perspectiva, Miotto (1997) aponta que:

a família pode ser definida como um núcleo de pessoas que convivem em determinado lugar, durante um lapso de tempo mais ou menos longo e que se acham unidas (ou não) por laços consanguíneos. Ela tem como tarefa primordial o cuidado e a proteção e seus membros, e se encontra dialeticamente articulada com a estrutura na qual está inserida (MIOTTO, 1997,p.120).

Szymanski (2002) afirma que a família na atualidade é constituída por um grupo de indivíduos que, devido à existência de laços afetivos, optam por conviverem juntos, com o acordo do cuidado mútuo entre seus membros (SZYMANSKI,2002 *apud* ÁLVARES, FILHO, 2008).

Na PNAS (2004) a família é considerada um grupo de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e, ou de solidariedade.

Considera-se que o conceito de família supera a consanguinidade e o parentesco apresentando na convivência nas relações mútuas de cuidado e proteção entre indivíduos que constituíram laços afetivos entre si (ÁLVARES, FILHO, 2008).

Portanto, conforme afirmam Álvares & Filho (2008) o assistente social em seu trabalho se depara com vários arranjos familiares cada qual com suas particularidades e peculiaridades, precisando instrumentalizar-se para que possa trabalhar sem preconceitos com as famílias evitando rotulá-las como desestruturadas, irregulares. Os autores também afirmam que se faz importante apreender o contexto histórico e cultural em que a família está envolvida, para que suas ações consigam ir ao encontro das necessidades da mesma.

Há, portanto a necessidade de se entender que a família é construída e reconstruída histórica e cotidianamente através de negociações que estabelece entre seus membros e outras esferas da sociedade e entre ela e o Estado, trabalho e mercado (MIOTTO,2010,p.168).

Frente a inúmeras mudanças conjunturais, relacionais, econômicas, muitas vezes as famílias não têm condições objetivas de proporcionar o bem-estar aos seus membros.

Portanto as ações do profissional devem ter o foco central a relação família e proteção social, reconhecendo que a família na sua dimensão simbólica, na sua multiplicidade e na sua organização é importante e tem um lugar na configuração da proteção básica de uma sociedade (MIOTTO, 2010, p.169).

Então a Política Nacional de Assistência Social tem no âmbito de suas ações a centralidade na família, por reconhecer que a família passa por pressão socioeconômicas, político e cultural que geram sobre ela fragilidade e contradições, é um espaço insubstituível de proteção e socialização primária, sendo provedora de cuidados aos seus membros, mas precisa ser cuidada e protegida.

Diante das pressões socioeconômicas, político e cultural a família torna-se fragilizada não conseguindo se estabelecer socialmente causando desproteção á seus membros, e conseqüentemente se torna vulnerável. A PNAS (2004) identifica que:

[...] são funções da família: prover a proteção e a socialização de seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais; de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais do Estado.(PNAS 2004,p.29).

2.2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL COM FAMILIAS NO CRAS NILSON NEVES

Neste momento apresentaremos a pesquisa realizada sobre o cotidiano do trabalho do profissional assistente social com famílias no CRAS Nilson Neves.

Segundo Netto (1987) o cotidiano profissional refere-se ao lugar onde a reprodução social acontece por meio de reprodução dos indivíduos, e por isto e um espaço ineliminável e insuprimível. É no cotidiano que o assistente social exerce sua instrumentalidade com capacidade, qualidade para objetivar suas finalidades. (GUERRA, 2000, p.1).

Sousa (2008) menciona que na medida em que o assistente social atua diretamente no cotidiano dos menos favorecidos, ele produz um conhecimento

sobre a realidade o seu instrumento de trabalho que permite ter a real dimensão de intervenção profissional.

Entendemos que no CRAS o Serviço Social é parte integrante da equipe básica ,e se instalou na perspectiva de um trabalho interdisciplinar, em busca do protagonismo e do empoderamento da população atendida, com a perspectiva do trabalho com as famílias, atividades relacionadas ao PAIF-Serviço de Atendimento Integral a Família.

O trabalho com as famílias, referenciadas no território de abrangência do CRAS, privilegia a dimensão socioeducativa da política de Assistência Social na efetivação dos direitos relativos às seguranças sociais alicerçadas. Assim, as ações profissionais relacionadas aos serviços prestados no CRAS devem provocar impactos na dimensão da subjetividade política dos usuários, tendo como diretriz central a construção do protagonismo e da autonomia na garantia dos direitos com superação das condições de vulnerabilidade social e potencialidades de riscos (MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL, 2006, p. 13).

Sabemos que o CRAS Nilson Neves visa prevenir situação de vulnerabilidade social e risco através de fortalecimento de vinculo familiares e comunitário, pela oferta dos Serviços de Atendimento Integral á Família, Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e o Serviço de Proteção Social Básica no Domicilio para pessoas com deficiência e Idosas. Portanto o assistente social tem em seu cotidiano de trabalho com famílias no CRAS Nilson Neves esses serviços.

O profissional assistente social do CRAS Nilson Neves atua como assistente social há 26 anos, e trabalha na assistência social há 12 anos, sendo 8 anos numa Instituição de Acolhimento e 4 anos no CRAS Nilson Neves. E relata o seu cotidiano de trabalho com as famílias no CRAS Nilson.

O técnico (assistente social) faz a entrevista para conhecer as demandas, e se necessário faz a visita domiciliar, o acompanhamento social. E através do estudo de caso elabora-se um plano de atendimento individual, onde define-se alternativas a serem realizadas, e como também os compromissos pela família assumidos, para que ela possa superar ou amenizar a vulnerabilidade apresentada.

Após a entrevista, as famílias são registradas no cadastro único para que possam ser contempladas em programas e benefícios do governo federal.

Cadastro único, ele tem sido uma das prioridades das ações do PAIF é um questionário, constitui-se um instrumento de caracterização e identificação socioeconômica das famílias de baixa renda, é a análise das principais necessidades dessas famílias, possibilitando a realização de um diagnóstico socioeconômico, dando subsídio tanto a política de assistência social, como para as demais políticas sociais, tanto na esfera municipal, estadual e federal para a criação de programas e benefícios sociais, bem como também subsídios para selecionar os beneficiários para tais programas e benefício.

E em seguida o profissional realiza o acompanhamento social com as famílias vulneráveis.

O acompanhamento social é realizado as famílias com maior índice de vulnerabilidade, levando em conta a noção dos vínculos fragilizados, a questão de baixa renda, a questão de moradia precária, falta de acesso ao trabalho, baixa escolaridade, saúde precária, enfim e avaliada essas vulnerabilidades.

Assim percebemos que nos Serviços de Atendimento Integral á família-PAIF os instrumentais técnico-operativo utilizados pelo assistente social para a efetivação do seu trabalho com famílias são : a entrevista para que se possa conhecer as demandas, a visita domiciliar, o encaminhamento a rede socioassistencial e intersetorial, acompanhamento social e estudo de caso. Esses instrumentais técnico-operativas são utilizados para que se possa enfrentar as vulnerabilidades sociais das famílias atendidas. Bem como o cadastro dessas famílias no CADÚnico para que as famílias tenham acesso a programas e benefícios.

O profissional também relata seu método de trabalho com as famílias atendidas no CRAS Nilson Neves nos Serviços de Fortalecimento de Vínculos.

O Serviço de Fortalecimento de Vínculos é realizado através de projetos, Projovem, CRAS artes, capoeira cidadã e o Projeto Vamos Conversar .A atividade de grupo Vamos Conversar é realizada em roda de conversa ,inicia-se com uma dinâmica de grupo, com o objetivo de motivar a participação das famílias.O trabalho tem como centralidade as famílias, e a postura dos técnicos é coo participativa, incentivando o dialogo, a reflexão voltadas para reorganização familiares e observando-se os direitos da cidadania, as potencialidades e o protagonismo do grupo familiar. As famílias tem a oportunidade de conversar e ser escutadas, favorecendo as trocas de experiências e seu aprendizado mutuo e procurando construir caminhos alternativos possíveis por meio de uma reflexão conjunta. Então valoriza-se muito a opinião dessas pessoas , procura-se desenvolver ali, uma atividade em clima de acolhimento,

reconhecimento do outro, solidariedade e até mesmo afetividade dentro de uma dinâmica de colaboração e horizontalidade.

Compreendemos que o assistente social dentro dos Serviços de Convívio e Fortalecimento de vínculos a metodologia aplicada pelo profissional com os grupos das famílias, tem o objetivo de informar, incentivar e motivar as participações dessas famílias a atuarem em conjunto em direção a enfrentar as vulnerabilidades e fragilização de vínculos familiares apresentadas por ela.

Em relação às dificuldades encontradas pelo profissional assistente social no trabalho com famílias, o profissional menciona ser:

A falta de um trabalho em rede para atender todas as necessidades as demandas , falta de profissionais no CRAS a equipe técnica é muito limitada e tem que dar conta de uma série de atribuições pertinentes do trabalho. Então muitas vezes temos que nos preparar para fazermos os trabalhos em casa. A demanda é muito grande conforme na própria área de abrangência do CRAS que deveria atender um contorno de vinte mil pessoas e 5 mil famílias, mas se formos ver nossa área de abrangência ela extrapola muito esse dados esses limites de atendimentos. Outra dificuldade do trabalho é a questão de maior qualificação dos técnicos, para subsidiar o trabalho com famílias, e também a falta de recursos financeiros, a falta de apoio material para as atividades.

O profissional deixa claro a falta de um trabalho em rede que atenda as demandas, o número reduzido da equipe técnica e a falta de qualificação dos técnicos e a área muito abrangente do CRAS causam dificuldade em realizar as atividades socioeducativas com mais frequências. Como também a falta de recursos financeiros e apoio de material para as atividades. Essas dificuldades têm atrapalhando a realização de um trabalho completo com mais continuidade.

De acordo com CARNEIRO, COSTA 2011, rede expressa um sentido instrumental, assim como, uma proposta de ação. Reflete um modo de funcionamento do social, em que as partes que a compõem se encadeiam, contribuindo da sua forma, a partir de suas atribuições e da sua capacidade de se conectar, construindo vínculos.

Quanto à forma como lida com essas dificuldades o profissional remete que:

O CRAS possui projetos voltados para o convívio e fortalecimento de vínculo, com crianças, jovens, mulheres e idosos. Projetos esses que

prevê a parceria com a rede intersectorial. Os projetos direcionados para jovens e mulheres visa a qualificação profissional, os para crianças tem como objetivo proporcionar brincadeiras educativas e os para idosos visa o direito e bem estar. Esses projetos foram deliberados nas reuniões do conselho municipal de assistência social, conselho da criança e conselho do idoso. Entretanto por um motivo ou outro, pela questão da burocracia, até mesmo falta de vontade política, esses projetos não ganharam expressão, e não foram viabilizados. Mas infelizmente está se aguardando até que eles possam ser concretizados. Em relação a qualificação profissional nas atividades de grupo em ao apoio social as famílias, até que essa qualificação seja proporcionada pela assistência social, o que nós fazemos, nós procuramos buscar conhecimento nessa área de trabalho , através de pesquisa em livros, revistas , internet. E o que tem nos ajudado e também o próprio feedback da população e dos grupos .E com relação ao número limitado de técnicos no CRAS, até o fim do mês de julho contávamos com apenas 2 técnico, sendo apenas eu que trabalho com famílias nessas atividades socioeducativas, conseguimos uma psicóloga voluntária que tem sido uma pessoa muito atuante, e tem sido de muita ajuda para realização desses trabalhos.

De acordo com LIMA, MIOTO 2011 :

Ações socioeducativas dos Assistentes Sociais estão vinculadas ao fato de ser uma ação com potencial para o fortalecimento de processos emancipatórios. Com ela espera-se contribuir para a formação de uma consciência crítica entre sujeitos, através da apreensão e vivência da realidade, para a construção de processos democráticos, enquanto espaços de garantia de Direitos, mediante a experiência de relações horizontais entre profissionais e usuários. Nesse processo educativo, projeta-se a emancipação e a transformação social.

Portanto, o profissional lida com essas dificuldades da forma que possa prosseguir com o trabalho, tendo em vista que são dificuldades que fogem das suas responsabilidades e sendo assim tem que fazer ao que é possível para que os direitos sociais das famílias sejam acompanhados e concretizados.

As estratégias utilizadas para a realização do trabalho com famílias dentro dos serviços de convívio e fortalecimento de vinculo conforme a fala do profissional são:

Antes de realizar as atividades socioeducativas, eu com a psicóloga fazemos um levantamento de pesquisa para despertar e avaliar o grau de interesse dessas famílias antes de iniciarem esses trabalhos. Foi definido uma atividade grupal e percebemos que havia interesse e a necessidade, e passamos para etapa de divulgação. Os recursos utilizados para divulgação são os convites impressos, que entregamos a cada famílias

nas visitas domiciliares, são entregues pessoalmente, ou por outra pessoa como a diretora da creche e a líder do bairro. E são também feitos alguns telefonemas para informar e feito cartazes para a divulgação. Essas reuniões acontecem num clima de respeito e solidariedade, numa proposta de trabalho de horizontalidade E a cada encontro com as famílias, nós fazemos uma avaliação e tem sido muito positivo, elas sempre falam que gostam, as mais tímidas com as dinâmicas ou até mesmo durante uma fase da reunião conseguem falar sobre sua convivência familiar com a intervenção da psicóloga e da própria assistente social. Realmente é uma troca e uma contribuição conjunta. Esse trabalho se dá através de um planejamento das atividades, onde nós avaliamos de acordo com aquilo que foi dado na reunião anterior, monitorando as atividades para que as coisas possam acontecer da melhor maneira possível.

Como o trabalho com famílias tem sido de forma a garantir que elas consigam se estabelecer socialmente, as estratégias utilizadas pelo profissional e de enfrentar as dificuldades encontradas, desde que seja em acordo com um modo que atenda as famílias em seus direitos. Portanto o profissional utiliza estratégias que possibilitem as famílias terem conhecimento das atividades grupais e participarem dessas atividades socioeducativas.

Esses trabalhos são realizados às famílias da área de abrangência do CRAS Nilson Neves e de acordo com o profissional assistente social, as famílias são caracterizadas como sendo :

Essas famílias são de situação de risco e vulnerabilidade social, beneficiárias dos programas de transferência de renda. Na sua maioria são famílias chefiadas por mulheres que exercem trabalho informal, algumas separadoras de material reciclado e vivem próximo ao lixão. Possuem baixa escolaridade, muitos não possuem qualificação profissional.

Diante de todo esse contexto entendemos que trabalho do Serviço Social com as famílias no CRAS Nilson Neves tem como objetivo a defesa e garantia dos direitos sociais, que com as sequelas da produção capitalista tem se tornado cada vez mais distante da população, o que tem prejudicado intensamente as famílias brasileiras, tornando-as vulneráveis.

Portanto o Serviço Social tem trabalhado para que essas famílias consigam se estabelecerem socialmente, se tornando capazes de prover as necessidades de seus membros, através de fortalecimento familiar e comunitário e do seu protagonismo. Então percebemos que mesmo com várias dificuldades

encontradas pelo assistente social em realizar um bom trabalho, ele tem estabelecido suas ações á defesa e garantia das famílias vulneráveis.

2.3 CARACTERIZAÇÕES DAS FAMÍLIAS

Para compor a amostra da presente pesquisa foram selecionadas do Formulário de Atendimento Social do CRAS Nilson Neves todas as famílias atendidas pela assistente social no período de janeiro de 2012 á abril de 2013, totalizando 142 famílias com 479 membros e 246 atendimentos.

Os dados do formulário mostram que das 142 famílias pesquisadas 26% possuíam três membros; 21,8% possuíam dois membros; 14% possuem um membro; 13,3% possuíam cinco membros; 11,2 % possuíam quatro membros: 6,3% possuíam seis membros; 4,9% possuíam sete membros e 2,1% possuíam oito membros. Esses dados mostram a diminuição das famílias , que na sua maioria estão constituída por três pessoas . Segundo Medeiros e Osorio (2000) no que se refere a diminuição do tamanho da família, em um período de 30 anos de 1978 a 1998 , a acentuada queda da taxa de fecundidade constitui o fator mais importante.

Na análise dos dados das 142 famílias atendidas, 45% eram famílias monoparentais, composta pela mãe e seus filhos ou somente o pai e seus filhos; 28,8% eram famílias nucleares, composta pelo casal e seus filhos; 14% eram famílias unipessoais, composta por uma pessoa; 8,4% eram famílias extensas, composta pela família nuclear e seus parentes e 3,5% eram famílias recompostas, composta por padrasto, madrasta e filhos. Esses novos arranjos familiares expressam as transformações nas bases sócio-familiares na contemporaneidade. A análise das 45% famílias monoparentais, 40,8% são chefiadas por mulheres, a mulher é sempre titular da bolsa família. Isso se deve ao fato de ter uma maior permanência feminina nas famílias, sendo que os homens transitam, e 4,2% são chefiadas por homens. E dos 14% das famílias unipessoais, 7% são chefiadas por mulheres e outros 7% são chefiada por homens.

De acordo com IBGE,

Em relação às famílias, na comparação entre 2000 e 2010, houve um crescimento na proporção de unidades domésticas unipessoais (domicílios com um só morador), que passaram de 9,2% para 12,1%. No Brasil, predominavam, em 2010, as famílias de duas ou mais pessoas com parentesco (54,3 milhões). Além disso, verificou-se um aumento na proporção de famílias sob responsabilidade exclusiva da mulher (22,2%, em 2000, contra 37,3% em 2010)(Censo Demográfico 2010).

Os arranjos familiares também são expressos na análise do estado civil do chefe das famílias, sendo 52,8% solteiros; 21,8% casados; 14,7% união estável; 9,8% viúvos e 0,7% divorciados. Percebe-se um número bastante significativo entre solteiros e casados, mostra que mais da metade das famílias estão sob responsabilidade de pessoas solteiras, esses dados condizem com os dados do IBGE sobre o aumento das famílias monoparentais e a diminuição das famílias nucleares .

Quanto ao nível da escolaridade dos membros das famílias, foi constatado que 46,7% possuíam o ensino fundamental incompleto; 28,3% o ensino fundamental; 6% o ensino médio incompleto; 4,8% o ensino médio completo; 0,8% o ensino superior incompleto; 0,2% o ensino superior completo; 0,25% a pós-graduação; 1,4% analfabetos; 11,2% criança sem idade escolar.

Esses dados nos mostram que quase a metade das famílias atendidas possui o ensino fundamental incompleto, percebe-se também o baixo índice de analfabetismo conforme consta o censo 2010 do IBGE que nos últimos dez anos (2000 a 2010) houve uma queda índice de analfabetismo. Em 2000 o número de analfabetos correspondia a 13,63% da população de 15 anos ou mais de idade, e em 2010 esse índice caiu para 9,6%. Essa queda deve-se ao investimento que o governo tem dado á educação através de programas como bolsa escola que tem como condicionalidade ao beneficiário manter seus filhos na escola. O Programa Bolsa Escola que tem o objetivo de tirar as crianças de trabalho infantil e o Programa Brasil Alfabetizado que são realizados em municípios com alto índice

de analfabetismo, Programa de Educação de Jovens e Adultos (EJAS) destinado a jovens e adultos.

A baixa escolaridade se reflete na análise da situação trabalhista das famílias atendidas mostrando que 20,4% estavam empregados com carteira assinada; 7,4% estavam desempregados; 36,6% estavam atuando na informalidade; 16,2% eram aposentados e pensionistas e 19,7% recebiam benefícios assistenciais. Considerando principalmente no nível formal as atuais exigências do mercado de trabalho pode-se entender a dificuldade dessas famílias no acesso às oportunidades de uma ocupação formal, sendo obrigadas a atuarem na informalidade, ou permanecerem desempregados. De acordo com Mattoso (1999) nos anos 90 o Brasil perdeu 3,3 milhões de postos de emprego formais numa realidade de 18 milhões de assalariados num total de 70 milhões da população economicamente ativa.

Das 142 famílias analisadas, 19,6% recebiam Benefícios Assistências, sendo 8,4% recebiam Bolsa Família, 5,6% recebiam Benefício de Prestação Continuada para idoso-BPC/88 e 5,6% recebiam Benefício de Prestação Continuada para pessoa portadora de deficiência- BPC/87. Segundo a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS o benefício de prestação continuada é a garantia de 1 salário mínimo mensal á pessoa portadora de deficiência e ao idoso com 70 anos ou mais e que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção e nem tê-la provida por sua família.

Refere a profissão pesquisada ou ocupação dos sujeitos destacam-se em primeira lugar com 7,75% serviços gerais, em seguida 3,52% diarista, pedreiro e coletor de reciclagem e em terceiro lugar com 2,82% aparece às profissões serventes de pedreiro e autônomo. Em relação á renda das famílias a análise mostra que 24,6% viviam com menos de 1 salário; 29,5% viviam com mais de 1 salário; 19% viviam com 1 salário; 11,9% sem salário e 14,79 não consta escrita nos formulários.

As mudanças econômicas, sociais e políticas, como parte do processo da reestruturação produtiva e do neoliberalismo tem feito com que ocorram várias transformações nas famílias, muitas das vezes gerando desigualdades sociais,

que se expressam pela ausência e precariedade de um conjunto de direitos como: emprego, saúde, educação, alimentação, moradia, transporte e distribuição de renda.

O Serviço Social conforme já mencionado tem na questão social a base da fundação como especialização do trabalho (IAMMAMOTO, 2009). E nos atendimentos á família tem como principio básico enfatizar a efetivação dos direitos a serem garantidos por Lei.

Dos 246 atendimentos executados no período de janeiro de 2012 á abril de 2013 pela assistente social as famílias do CRAS, 34,5% foram atendimento para cadastros no CadÚnico para participar dos Programas e Benefícios Sociais do Governo Federal como Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada para Idoso – BPC/88, Beneficio de Prestação Continuada para Deficiente- BPC/87, Programa Habitacional Minha Casa Minha Vida, Aluguel Social, Luz Fraterna, Transporte Intermunicipal , Interestadual e Municipal .

Para o Ministério de Desenvolvimento de Combate a Fome:

Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), é um instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda, a ser utilizado para a seleção de beneficiários e integração de programas sociais do governo Federal voltados ao atendimento desse público.(MDS)

Dos atendimentos prestados ao grupo estudado, 22,7% foram atendimentos para dar informações e orientações; 16,6% foram encaminhamentos feitos para o Conselho Tutelar, Secretária da Cidadania, CAPS, Clinica de Dependência Química, Provopar, Jovem aprendiz, Vara da Família, Secretária de Habitação, Albergue, Secretária de Urbanismo, INSS, creche, escola, reuniões e Cartório;12,6% são solicitações de pedido de guarda, documentações, auxilio funeral, kit casa, passe escolar, troca de curador, internação de dependente químico, vaga para creche e escola, fogão, colchão e passagem para Curitiba e 13,4% foram visitas domiciliares e acompanhamento familiar.

De acordo com a lei 8662/93 artigo 4º são competências do assistente social .

- III- encaminhar providências e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;
- V- orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimentos e na defesa de seus direitos;

As ações dos assistentes sociais são em direção a prevenção de riscos sociais, e no combate a situações de vulnerabilidade social, financeira, fragilidade de vínculos e principalmente no regate da auto estima e ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

Na chegada ao CRAS Nilson Neves à família ou individuo expõe sua solicitação e informa seu local de moradia, então são encaminhados para serem atendidos conforme suas necessidades. No caso de atendimento com a assistente social, são feitas as entrevistas sociais, juntamente com a escuta qualificada que proporciona atenção digna com qualidade, agilidade, privacidade e objetividade (Protocolo de Gestão do CRAS Curitiba,2009,p17). Estas entrevistas servem de ponte entre o usuário e o Assistente Social, é nelas que o profissional coleta as primeiras informações sobre o usuário, sua família, suas reivindicações e solicitações. Essas informações coletadas são escritas no Formulário de Atendimento Social do CRAS Nilson Neve.

A seguir veremos a percepção das famílias em relação ao trabalho do assistente social.

2.4 A PERCEPÇÃO DAS FAMILIAS ACERCA DO TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL CRAS NILSON NEVES.

Para que pudéssemos identificar as percepções das famílias, foram escolhidas oito famílias das 142 atendidas pela assistente social para serem entrevistadas. Por participarem das reuniões mensais no bairro Santa Maria. Buscando preservar a identidades das pessoas entrevistadas, seus nomes foram

trocados por nomes fictícios, garantindo o anonimato dos participantes da pesquisa, as quais serão caracterizadas a seguir:

Ane tem 37 anos, possui ensino fundamental incompleto, é casada, tem três filhos, trabalha de diarista, não é beneficiária do programa bolsa família, recebe aluguel social. Participou do curso de informática.

Lindo tem 46 anos, não é alfabetizado, é separado, tem quatro filhos, trabalha como autônomo, é beneficiário do programa bolsa família. Os filhos participam de cursos.

Eva tem 48 anos, possui ensino fundamental incompleto, é separada, tem 05 filhos, 01 netinho, trabalha na reciclagem, é beneficiária do programa bolsa família. Participa das reuniões socioeducativas.

Bianca tem 24 anos, possui ensino fundamental incompleto, é casada, tem 02 filhos, do lar, é beneficiária do programa bolsa família. Participa das reuniões socioeducativa e irá participar do projovem.

Thay tem 24 anos, possui ensino fundamental incompleto, é casada, tem 04 filhos, trabalha na reciclagem, é beneficiária do Programa Bolsa Família.

Estela tem 27 anos, possui ensino fundamental incompleto, é casada, tem quatro filhos, do lar, não recebe bolsa família.

Mari, 29 anos, possui ensino fundamental incompleto, casada, 04 filhos, grávida, do lar, é beneficiária do Programa Bolsa Família. Participa das reuniões socioeducativas.

Maria tem 43 anos, não é alfabetizada, é separada, tem 14 filhos, trabalha como recicladora, é beneficiária do Programa Bolsa Família. Participa das reuniões socioeducativas.

Ao serem questionadas sobre o entendimento em relação ao CRAS, as famílias o relacionam como sendo algo bom, de ajuda, um programa, e tudo que se precisa, De acordo com algumas falas.

“Pra mim o CRAS é um Programa do Bolsa Família , as pessoas vão lá [no CRAS] procurar ajuda até [ajuda]do ônibus [passagem escolar] e isso que eu sei”.(Thay)

“É uma coisa muito boa pras famílias, muitas pessoas procuram por eles (equipe), e são bem atendidos”.(Lindo)

“O CRAS é pra ajudar as famílias carentes, que quando não têm condições, vão procurar o CRAS para serem ajudadas”. (Estela)

“Eu sei que o CRAS é bom, tem vários cursos com Projovem, Caps águas de Paranaguá, que eu ia entrar e acabei não entrando”.(Bianca)

“O CRAS é pra tudo que a gente precisa. A gente vai lá pra tudo”.(Maria).

“Em primeiro lugar é o CRAS, tudo que agente precisa, eles estão disposto pra ajudar”. (Mari)

[...] eu nem sabia que existia o CRAS. Quando eu estava passando por uma dificuldade, bem grande financeiramente, eu fui até ali (CRAS) e falei com a assistente social. E ela me fez algumas perguntas, e respondi sobre a minha vida, o que estava passando. E me ajudou bastante. Desde “então o CRAS tem sido de grande beneficio, não só pra mim, mas para a minha família também”. (Ane).

Identifica-se que as famílias não têm um conhecimento claro sobre o CRAS. Sendo a assistência social constituída como direito do cidadão e dever do Estado, ainda na percepção das famílias está relacionado ao assistencialismo.

Quanto ao conhecimento das famílias sobre o trabalho do assistente social, elas não destacam qual é o trabalho realizado, mas sim o que acham do trabalho. O trabalho do assistente social é entendido pelas famílias como ajuda resgate, coisa boa e de prestar assistência á famílias carentes.

“Acho que a função dela é de resgatar essas crianças que faltam muito as aulas. Ajudar os pais sobre isso. Aqui na vila tem bastantes pessoas necessitadas nessa maneira. Porque muitos não vão pra escola, porque os pais também trabalham, e muitos não ligam “. (Bianca).

“O trabalho do assistente social que eu sei, é que ela ajuda muito. Quando as pessoas precisam e vão falar com ela (assistente social) , ajuda na medida do possível”.(Eva).

“Eu penso que ela (assistente social) faz uma coisa muito boa pra família. Se tem algum risco de perigo na família, ela (assistente social) vem e resolve. Então pra gente corre muito mais fácil. (Lindo).

“O trabalho do assistente social e dar assistência á população, ajudando as famílias carentes. No meu caso ela me ajudou muito”. (Ane)

E ao serem questionadas sobre suas percepções de como é o trabalho do assistente social, elas responderam que acham que é bom, ótimo, coisa boa, ajuda.

“Eu acho que é bom tem muitas crianças e famílias precisando dela.(Bianca).

Na minha opinião pela [assistente social] que eu fui atendida foi ótimo” (Eva)

“Pra mim só tem feito muito bem, coisa boa”.(Lindo)

“E pra ajudar as famílias, ela me ajudou nos cartões e também nos meus documentos que eram da União da Vitoria” (Maria).

“É ótimo, é pra ajudar as famílias”.

Percebemos que as famílias expressam em suas falas não terem entendimento sobre como é o trabalho do assistente social. As famílias não têm nenhum entendimento que o trabalho do assistente social visa á defesa e garantia de direitos sociais e não um trabalho de ajuda, bondade e caridade.

Historicamente a ajuda perpassa nas manifestações da prática do assistente social desde suas expressões caritativas desenvolvidas pela igreja católica a filantropia estatal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos na pesquisa que o trabalho do assistente social com famílias no CRAS Nilson Neves no Serviço de Atendimento Integral à Família-PAIF é o de enfrentar as vulnerabilidades sociais, bem como cadastro das famílias no CADÚnico para que possam ter acesso a programas e benefícios do governo federal.

E no Serviço de Convívio e Fortalecimento de Vínculos o trabalho tem objetivo de informar, incentivar e motivar a participação das famílias a atuarem em conjunto em direção a enfrentar as vulnerabilidades e fragilização dos vínculos apresentados pro ela.

No que se refere às dificuldades encontradas no trabalho como a falta de rede que atenda todas as demandas, o número reduzido da equipe técnica a falta de qualificação e recursos financeiros e área muito abrangente do CRAS, o profissional tem feito o que está ao seu alcance. Mesmo com várias dificuldades em realizar o trabalho, o assistente social tem estabelecido suas ações á defesa e garantia dos direitos sociais das famílias vulneráveis.

Sabemos que a família deve ser compreendida no contexto em que vive e passa por constante movimento de transformação e que o profissional que trabalha com famílias devem considerar suas novas configurações. E pela PNAS 2004 e tida como grupo de pessoas que se acham unido por laços consanguíneos, afetivos e, ou de solidariedade.

Percebemos que as famílias atendidas pela assistente social no CRAS não entendem que a assistência social constituída como direito do cidadão e dever do Estado, mas na percepção delas está relacionado ao assistencialismo.

O trabalho do assistente social é compreendido pelas famílias como ajuda resgate, coisa boa e prestar assistência ás famílias carentes. Entendemos que o trabalho do Serviço Social tem sido em defesa e garantias dos direitos sociais dos indivíduos e famílias.

Esperamos que esse trabalho subsidie o debate sobre a Política de Assistência Social, bem como as reflexões sobre o fazer profissional no CRAS.

REFERÊNCIAS

ALVARES, L.de C.FILHO,M.J. O serviço social e o trabalho com famílias. **Serviço Social & Realidade**, Franca,v.17,n.2,p.9-26,2008.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 20/07/2013.

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

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **LOAS ANOTADA. Lei Orgânica da Assistência Social**. Brasília: DF, 2009.

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

_____. **Norma Operacional Básica – NOB/SUAS**. Brasília: DF, 2005.

_____. **SUAS – Sistema Único de Assistência Social: Manual informativo para jornalista, gestores e técnicos**. Brasília: 2007.

_____. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/SUAS**. Brasília: DF, 2009.

_____. **Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)**. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica>. Acesso em 23/07/2013.

_____, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística–IBGE**. Brasília: DF. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm>. Acesso em 09/07/2013.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **CRAS: a melhoria da estrutura física para o aprimoramento dos serviços: orientações para gestores e projetistas municipais**. Brasília: DF. 2009.

CARNEIRO , M L N C . COSTA , T S. **A Perspectiva do Trabalho em Rede nos CRAS de Teresina- PI: um olhar dos assistentes sociais.** V Jornada Internacional de Políticas Públicas. 2011.

CURITIBA, Prefeitura Municipal de. **Protocolo de Gestão dos Centros de Referência da Assistência Social de Curitiba.** Curitiba: Prefeitura Municipal de Curitiba; FAS/Fundação de Ação Social, 2009. (Coordenação Geral: Ana Luiza Suplicy Gonçalves...[*et al.*])

CFESS. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de assistência social** .Série: Trabalho e projeto profissional nas políticas sociais. Brasília , 2011.

CHUPEL, Cláudia Priscila. MIOTO, Regina Célia T. **Acolhimento e Serviço Social: Contribuição para a Discussão das ações Profissionais no campo da saúde.** Revista Serviço Social e Saúde. UNICAMP Campinas, v. IX, n.10, dez.2010.

GOMES, Ana Lígia. **Os conselhos de políticas e de direitos.** In Universidade Nacional de Brasília. Centro de Educação Aberta, Continuada, A Distância. Capacitação em serviço social e política social: módulo 4: o trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília, 2000, p.162-172.

BRASIL. **Código Civil.** Disponível em: [http// www.planalto.gov.br/civil-03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/civil-03/leis/2002/l10406.htm). Acesso em 02/05/2014.

_____.**Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE. Censo Demográfico 2010: Famílias e Domicílios e Nupcialidade, fecundidade e migração.** Disponível em: [http//www.ibge.gov.br/home/estatística/população/censo2010](http://www.ibge.gov.br/home/estatística/população/censo2010). Acesso em: 05/11/13.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e Formação**. 17.ed.São Paulo, Cortez,2009.

_____.**O Serviço Social na Contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas**. Fortaleza: Cress-CE, 1997.

PARANAGUÁ. **Lei Orgânica do Município de Paranaguá**. Disponível em: <http://www.leis.municipais.com.br/legislação-municipal/3400>. Acesso em 10/11/2013.

_____.Lei Ordinária nº 1922/1996 e Lei Ordinária nº 2725/2006. Disponível em: <http://www.leismunicipais.com.br/cgi-local/topsearch.pl>. Acesso em 10/11/2013.

LIMA,T.C.S. de; MIOTO, R.C.T. Ações Socioeducativas e Serviço Social: Características e Tendências na Produção Bibliográfica. **Temporalis**, Brasília (DF), ano11, n.21,p.211-237, jan/jun. 2011.

_____.**Família e Serviço Social : contribuições para o debate.Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, n.55,1997,p.114-129.

_____.**Família, trabalho com famílias e Serviço Social**. Serviço Social Revista. Londrina,v.12,n.2, p.163-173,jan./jun.2010.

OLIVEIRA, Maria M. de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis : Vozes, 2007.

SZYMANSKI, Heloisa. “Viver em família como experiência de cuidado mútuo: desafios de um mundo em mudanças”. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, Cortez, n.71, p.09-25, set. 2002.

SOUSA.C.T de, A Prática do Assistente social :conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, 8(1) 119-132, 2008.

TRZINSKI, Clarete ;(et al) CRAS de Saltinho: rumo ao fortalecimento da rede de serviços socioassistenciais . **Textos & Contextos** v.9, n.2, Porto Alegre: PUCRS, p.298-308, ago/dez 2010.