

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

TELMA REGINA DE LUCENA

O TRABALHO HUMANIZADO NO CRAS

MATINHOS

2019

TELMA REGINA DE LUCENA

O TRABALHO HUMANIZADO NO CRAS

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

Orientadora: Profa. Dra. Ane Barbara Voidelo

MATINHOS

2019



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR LITORAL
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
QUESTÃO SOCIAL NA PERSPECTIVA INTERDISCIPLINAR



PARECER DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo orientadora Professora **Dra Ane Bárbara Voidelo**, realizaram em 29 de outubro de 2019 a avaliação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da estudante **Telma Regina de Lucena** sob o título “O TRABALHO HUMANIZADO NO CRAS”, sendo quesito parcial para obtenção do Título de *Especialista no Curso de **Questão Social na Perspectiva Interdisciplinar***, pela Universidade Federal do Paraná – Setor Litoral, tendo recebido conceito “APL”.

Matinhos, 29 de outubro de 2019.

Dra Ane Bárbara Voidelo
Professora Orientadora

Dra. Karla Ingrid Pinto Cuellar
Professora Integrante

Dr. Antonio Sandro Schuartz
Professor Integrante

Telma Regina de Lucena
Estudante

Conceitos de aprovação
APL = Aprendizagem Plena
AS = Aprendizagem Suficiente

Conceitos de reprovação
APS = Aprendizagem Parcialmente Suficiente
AI = Aprendizagem Insuficiente

O Trabalho Humanizado No CRAS

Telma Regina de Lucena

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é trazer estratégias e formas para contextualizar a inserção do trabalho humanizado no Centro de Referência da Assistência Social - CRAS no Município de Almirante Tamandaré - PR, com a finalidade de abordar a efetividade na sua execução, destacando a importância do trabalho humanizado e a necessidade fundamental de aprimoramento constante dessa política, com fins de oferecer ações cada vez mais qualificadas, pois as demandas se modificam com o passar do tempo, surgindo outras necessidades. O processo de humanização implica na evolução do ser humano, pois há o aperfeiçoamento das suas aptidões através da interação com seu meio, pois atualmente, existe a necessidade de uma forma de trabalho diferenciada nos equipamentos da assistência, sendo mais humanizada e com um olhar diferente as pessoas que buscam atendimento no CRAS, algo que não crie obstáculos e sim possibilidades de um acesso mais humano e igualitário aos seus direitos. Diante deste contexto a pesquisa inicia com uma breve contextualização sobre humanização, posteriormente identifica a humanização no atendimento em âmbito CRAS trazendo dados de pesquisas, bem como aportes bibliográficos sobre a temática em questão. Por fim são apresentados os resultados da pesquisa realizada com os usuários e a equipe multidisciplinar que trabalham no CRAS levantando alguns dados e aspectos importantes para reflexão do enfrentamento dos desafios cotidianos da importância do atendimento humanizado aos usuários e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos.

Palavras-chave: Humanização. Assistência Social. CRAS.

ABSTRACT

The objective of this research is to bring strategies and ways to contextualize the insertion of humanized work in the Reference Center of Social Assistance - CRAS in the Municipality of Almirante Tamandaré - PR, in order to address the effectiveness in its execution, highlighting the importance of humanized work. and the fundamental need for constant improvement of this policy, in order to offer increasingly qualified actions, as the demands change over time and other needs arise. The process of humanization implies the evolution of the human being, as there is the improvement of their skills through interaction with their environment, because nowadays, there is a need for a different form of work in the care equipment, being more humanized and with a different look. people seeking care at CRAS, something that does not create obstacles but possibilities for a more humane and equal access to their rights. Given this context, the research begins with a brief contextualization about humanization, later identifies the humanization in CRAS care, bringing research data, as well as

bibliographic contributions on the subject in question. Finally, we present the results of the research conducted with users and the multidisciplinary team working at CRAS, raising some data and important aspects to reflect on the daily challenges of the importance of humanized care to users and groups that are in situations of vulnerability and risk.

Keywords: Humanization. Social Assistance. CRAS.

1 INTRODUÇÃO

O artigo tem como tema: o trabalho humanizado no Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, pois a área de assistência social, atualmente política pública reconhecida em todo território nacional, está em constante transformação buscando adequações para aprimorar os serviços socioassistenciais ofertados. Atualmente, o termo Humanização é utilizado nos serviços públicos de saúde, porém possui relevância em todas as áreas inclusive na área de assistência social.

O interesse em estudar sobre esse tema surgiu quando a pesquisadora deste trabalho atuava nas frequentes situações de enfrentamentos juntamente com a equipe para realizar o trabalho humanizado e de qualidade no CRAS.

Os enfrentamentos apresentavam-se em diversos fatores como, equipe reduzida, falta de estrutura no equipamento, espaço físico, localização, falta de acessibilidade, falta de qualificação dos profissionais, entre outros.

Segundo o Caderno de Orientações Técnicas (2009, p. 9), O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios. Essa unidade deve ser referenciada para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção básica, no seu território de abrangência. Este serviço deve dispor de caráter preventivo, protetivo e proativo, considerando dispor de espaço físico e equipe compatível.

E tem como objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos da cidadania.

Sendo que o processo de humanização implica na evolução do ser humano, pois há o aperfeiçoamento das suas aptidões através da interação com seu meio, pois atualmente, existe a necessidade de uma forma de trabalho diferenciada nos equipamentos da assistência, sendo mais humanizada e com um olhar diferente a esses indivíduos, algo que não crie obstáculos e sim possibilidades de um acesso mais humano e igualitário aos seus direitos.

O conceito humanizar, conforme o dicionário SCOTTINI (2009) de língua portuguesa é “humana; inspirar humanidade a; adoçar; suavizar; civilizar; tornar-se humano; compadecer, ou seja, é o ato de humanizar, de ser suave e inspirar a humanidade”.

De acordo com a literatura o termo humanização guarda em si um traço histórico, advindo do Humanismo, pois é possível pensar em uma filosofia humanista a partir dos escritos juvenis de Karl Marx (1818 -1883) em que coloca o ser humano valorizado e acima de todas as outras coisas na sociedade, na visão de Mello (2008, p.15):

O ponto de partida para entender o humanismo na filosofia de Marx é a relação dialética do homem com a natureza. Ora, o homem só atinge plenitude como homem quando aceita como um ser da natureza, integrando e humanizando a própria natureza. (MELLO, 2008, p.15).

No período contemporâneo a palavra humanizar está relacionado com a condição humana, implicada na aproximação, valorização do indivíduo que envolve estratégias direcionadas para aumentar o poder do homem. De acordo com Bettinelli et.al. (2006, p.91):

Quem cuida e se deixa tocar pelo sofrimento humano torna-se um radar de alta sensibilidade, se humaniza no processo e, para além do conhecimento científico, tem a preciosa chance e o privilégio de crescer em sabedoria. (Pessini 2000 apud Bettinelli;Waskiwicz;Erdmann 2006 p.91)

A respeito de o homem aceitar-se como um ser da natureza integrando e humanizando a própria natureza, Martinão e Calobrozi (2013, p. 08) complementam:

[...] é possível pensar uma filosofia humanista a partir dos escritos juvenis de Karl Marx, que rompem com a liberdade do humanismo metafísico (abstrato), individualista e minimizador das condições sociais, possuindo preocupações com as diversas formas de pressões (econômica, social, política e religiosa) que negam a realização do ser humano, visando à construção de uma práxis concreta capaz de libertar o homem alienado e de

propiciar uma real emancipação humana. (MARTINÃO; CALOBROZI, 2013, p. 08).

Para Martinão e Calobrozi (2013, p.01): “humanizar se refere ainda, a uma disposição de contribuir com o outro de forma ética, e esta se interliga com a humanização, pois se preocupa com os valores humanísticos no cotidiano.”

A humanização que se preocupa com os valores humanísticos no cotidiano pode ser compreendida, segundo Hecker (2009, p.453): “como um vínculo entre profissionais e usuários, alicerçado em ações guiadas pela compreensão e pela valorização dos sujeitos, reflexo de uma atitude ética e humana.”

Para Barbosa (2018, p.22) um atendimento humanizado envolve: “a capacidade de atender com solidariedade, considerando as necessidades especiais e existenciais e ter iniciativas pautadas na compreensão do respeito mútuo.”

A literatura relata que a humanização é associada à qualidade do cuidado, que incluiria a valorização dos trabalhadores e o reconhecimento dos direitos dos usuários, ou seja, um atendimento humanizado prima por uma política pública articulada que busca assegurar à população o acesso aos direitos básicos do cidadão, cujo objetivo é garantir proteção social à família, à infância, à adolescência, à velhice, e às crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade e risco social promovendo à integração do ser humano enquanto sujeito de direito e deveres.

Neste contexto de relações humanizadas está inserido o desenvolvimento do trabalho dos profissionais que compõe a equipe do CRAS, que devem realizar um trabalho pautado na ética e desenvolver métodos que permitam o pensar e agir e criar espaços legítimos de fala e escuta que devolvem à palavra e sua potência reveladora/transformadora. Os profissionais que trabalham diretamente com as pessoas devem possuir, além de uma natureza técnica, uma essência ética. Desta forma, a consciência ética é indispensável na prática profissional, pois, agindo em conformidade com a ética, torna-se um aspecto fundamental à qualidade dos serviços prestados aos usuários.

O objetivo desta pesquisa é trazer estratégias e formas para contextualizar a inserção do trabalho humanizado no Centro de Referência da Assistência Social - CRAS do Município de Almirante Tamandaré - PR, com a finalidade de abordar a efetividade na sua execução, destacando a importância e a necessidade da inserção do trabalho humanizado.

Esta revisão bibliográfica busca futuramente ser eixo de desfecho de outras pesquisas que contribuirão para estabelecer o conhecimento a respeito da inserção do trabalho humanizado no Centro de Referência da Assistência Social – CRAS.

2 HUMANIZAÇÃO

Segundo a literatura o termo humanização é compreendido como: a cumplicidade, a universalidade e a solidariedade de todos os envolvidos que propõe a construção coletiva de valores buscando a dignidade humana, na visão de Almeida (2009, p. 271) é o: “respeito a vida humana, incluindo circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todos os seres humanos e, conseqüentemente, nas relações interpessoais.”

Atualmente o termo humanização é frequente nos serviços públicos de saúde, porém possui a sua importância em todas as áreas de atuação da Assistência Social.

Com base na concepção para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários, foi criada pelo Ministério da Saúde, em 2003 a Política Nacional de Humanização (PNH), que atuando de forma transversal as demais políticas de saúde, a fim de impactá-las e interferir na qualificação e atenção e gestão do SUS.

Produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar, a PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho.

Segundo o Minidicionário Soares Amora, humanizar significa elevar à altura do homem, o tornando mais humano, mais sociável e civil (AMORA, 2009-13ª Ed).

O termo humanização guarda em si um traço histórico, advindo do Humanismo, colocando o homem e seus valores acima de todas as outras coisas. O define ainda, como restaurador dos valores humanos esquecidos em tempos de frouxidão ética, ou seja, uma subjetividade voltada para o individualismo

o esquecendo os valores humanos essenciais. RIOS (2009, p.9).

A essência da humanização é entendida como tornar humano, dar condição humana implica em aproximação e, sobretudo, valorização. Humanização envolve estratégias dirigidas a aumentar o poder do homem.

A humanização é um momento de revisão de valores e atitudes, assim para entender o termo é preciso pensá-lo olhando o que acontece no mundo contemporâneo, caracterizado pelo sistema capitalista e a globalização econômica.

O capitalismo – um sistema econômico em que os meios de produção e distribuição são de propriedade privada e com fins lucrativos – é dominante no mundo desde o final do século XIX e no início do século XX, para identificar o sistema político-econômico existente na sociedade, trazendo em si a exclusão social, que leva ao isolamento e discriminação social.

Na sociedade capitalista, o homem comum é chamado de cidadão, entretanto, nessa configuração da sociedade em que todos são ditos cidadãos, a lógica capitalista não está ao alcance de todos. As pessoas afetadas pela exclusão social precisam, assim, de estratégias e valorização de modo a que se possam integrar e ser aceitos pela sociedade que os rodeia.

A globalização, excludente e desigual, decorrente da evolução do mercado capitalista, diz respeito à forma como os países interagem e aproximam pessoas, ou seja, interliga o mundo. Iamamoto (2009, p. 115) afirma sobre a globalização: “[...] estimula a incorporação de novos paradigmas tecnológicos e de gestão, poupadores de mão de obra, objetivando a elevação dos padrões de produtividade e rentabilidade”.

Vale destacar que mesmo a sociedade valorizando o sistema capitalista para sua sobrevivência, a questão deve sempre se voltar para o homem, como foco principal e riqueza de uma sociedade.

O termo humanização para a Assistência Social envolve uma discussão complexa, profunda e implica em pensar o que seja uma relação de qualidade no atendimento com o usuário em todas as áreas de atuação.

Na atualidade o tema humanização deve ser mostrado com grande relevância nas práticas do cotidiano dos equipamentos socioassistenciais, para indicar necessária e premente reflexão sobre a qualidade das relações estabelecidas entre profissionais, e os sujeitos que demandam os serviços.

Dessa forma compreende-se a humanização como a articulação entre a qualidade técnica dos serviços da assistência e o reconhecimento dos direitos do usuário e os seus valores e subjetividade. Um processo de construção gradual, realizada através do compartilhamento de conhecimentos e de sentimentos. Nesse sentido, humanizar é ter disposição para contribuir com o outro de forma ética, reconhecendo os limites pessoais do usuário, compondo uma empatia entre indivíduos, possibilitando troca de informações.

Humanização é, ainda, analisar a própria evolução humana, enfatizar a ética e o relacionamento interpessoal, propondo as questões de relacionamentos humanos, possibilitando a intersecção entre a ética, o respeito e a dignidade.

A Ética, ciência que estuda o comportamento humano na sociedade, reflete sobre a subjetividade, como lidamos com as prescrições de conduta e até que ponto dá-se o efetivo valor às coisas.

O Respeito demonstra sentimento positivo de estima para a pessoa, assim um sentimento específico de consideração pelas qualidades reais do respeitado.

A Dignidade se define como uma linha de honestidade e ações corretas baseadas na justiça e nos direitos humanos, respeitando todos os códigos de ética e cidadania, sem nunca transgredir ou ferindo a moral e os direitos de outras pessoas. Ser digno é obter merecimento ético por ações pautadas na justiça, honradez e na honestidade.

A intersecção entre estes, faz entender que humanizar implica em uma valorização do homem enquanto sujeito de direitos e deveres. O ser humano colocado com valor e acima de todas as outras coisas.

A Assistência Social deve ofertar seus serviços com o conhecimento e compromisso ético e político de profissionais que operam técnicas e procedimentos impulsionadores das potencialidades e da emancipação do usuário, pois a qualidade dos serviços socioassistenciais disponibilizados à sociedade depende da estruturação do trabalho, da qualificação e valorização dos trabalhadores atuantes no Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS-2011, p.19).

Percebe-se que a humanização e a Assistência social interligam-se para a efetivação de um trabalho mais humanitário.

3 HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO NO ÂMBITO DO CRAS

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) aborda o percurso legal para constituição da política e a instituição do Sistema Único da Assistência Social (SUAS) por meio da implementação e garantia de direitos promovidos pelas proteções: básicas e especial, com destaque para o equipamento dos Centros de Referências da Assistência Social (CRAS) por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF).

Para Silva (2016, p. 14), “A centralidade das políticas públicas sociais no atendimento à família se refere à mesma como núcleo social fundamental para efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social”.

As políticas públicas sociais estabelecem a importância do núcleo familiar para o equilíbrio das situações de vulnerabilidades considerando os laços afetivos; sendo assim, a família ainda é uma instituição que desde os tempos mais antigos e, na maioria das sociedades, é a provedora inicial das satisfações de necessidades básicas e exerce forte influência na constituição do indivíduo.

No ano de 2005 ocorreu a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), conforme (PNAS - 2004), com o objetivo de direcionar sua organização em torno da matricialidade socio-familiar, descentralizar serviços, ofertando-os em locais em próximos da moradia das famílias, ou seja, o olhar do profissional é direcionado para os seus membros, em um dado território, espaço onde se manifestam as vulnerabilidades e riscos, por meio de fenômenos complexos e com muitas faces, que podem incidir diferentemente sobre cada um dos seus membros.

Para Andrade et. al. (2011, p.14) o acompanhamento familiar no âmbito do SUAS é definido como:

Conjunto de intervenções desenvolvidas em serviços continuadas, com os objetivos estabelecidos que possibilitam à família acesso a um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações – sejam elas familiares ou comunitárias. (ANDRADE et. al., 2011, p.14).

Segundo o Caderno de Orientações Técnicas, Metas de Desenvolvimento dos CRAS (2010/2011, p.16) a realização do acompanhamento familiar pelos profissionais de assistência social do CRAS, apresenta a finalidade de enfrentar as situações de vulnerabilidades sociais, prevenir as ocorrências de riscos e/ou violações dos direitos, identificar e estimular as potencialidades das famílias e

territórios, assegurar as seguranças de assistência social e promover o acesso dos seus membros a direitos que cabem à todos os cidadãos brasileiros.

De acordo com Silva (2017, p.05):

CRAS é a unidade efetivadora da referência e contra-referência da rede socioassistencial do Sistema Único de Assistência Social [SUAS], o qual executa, organiza, coordena, monitora e avalia os serviços locais de proteção social básica, considerados de acordo com a Política Nacional de Assistência Social [PNAS]. (SILVA, 2017, p.05).

De acordo com a legislação PNAS, o funcionamento do CRAS é:

[...] aqueles que potencializam a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos internos e externos de solidariedade, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que visam à convivência, a socialização e o acolhimento, em famílias cujos vínculos familiares comunitários não foram rompidos. (BRASIL, 2004, p.29).

Para Silva (2017, p.05-06) o CRAS é uma instituição necessária fundamental para:

[..] acesso, garantia, ampliação e materialização dos direitos sócio-assistenciais preconizados pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Objetiva principalmente a prevenção e o fortalecimento de vínculos familiares, no sentido de evitar a ruptura, ou seja, a violação dos direitos. (SILVA, 2017, p.05-06).

O Caderno de Orientações Técnicas, Metas de Desenvolvimento dos CRAS (2010/2011, p.16) relata que o acompanhamento familiar é um processo intrinsecamente ligado tanto às especificidades das famílias, quanto dos territórios que expressam as formas de relacionamentos sociais e que estão diretamente influenciados pelo contexto social, cultural e econômico, ou seja, é na localidade que se evidenciam as contradições de realidade: os conflitos e desigualdades que diferenciam as relações familiares e comunitárias.

O acompanhamento familiar realizado pelos assistentes sociais do CRAS, Andrade et. al. (2011, p.17) relata:

O profissional responsável pelo acompanhamento familiar deve fazer uma leitura do território de vivência da família a ser acompanhada (inclusive a partir dos dados da vigilância social do município), buscando compreender quais as características, riscos, vulnerabilidades e potencialidades presentes no território que impactam (ou podem impactar) na vida familiar,

e cotejar com a leitura das próprias famílias, sobre o território. (ANDRADE et. al. 2011, p.17).

A autora Silva (2017, p. 06) complementa:

Para o assistente social significa antes de qualquer intervenção, decifrar situações, entender a dinâmica responsável para produzi-las e posteriormente apresentarmos a resolutividade. Não é um processo simples, ao contrário é complexo, pois, temos que identificar, detectar, analisar, sugerir, acompanhar, informar, orientar, propor e outros. Procedimentos diários realizados no atendimento aos usuários, num movimento contínuo, repetitivo e sistemático. (SILVA, 2017, p.06).

O CRAS conta com profissionais que auxiliam o cidadão a melhorar e fortalecer os vínculos familiares e comunitários, sendo que os assistentes sociais auxiliam a encontrar soluções de problemas comuns e conseguem identificar as vulnerabilidades dos cidadãos por meio dos seguintes instrumentos: acolhimento, orientação, informação, escuta, encaminhamentos, entrevistas, visitas domiciliares, acompanhamento familiar, atividades institucionais, estudo social, relatórios sociais com pareceres e outros. Para Silva (2017, p.06):

[...] o acolhimento institucional é o básico, consistem em proporcionar ao usuário ou família um atendimento humanizado – na verdade é preciso humanizar a humanidade – base para prosseguir com o atendimento das necessidades sociais específicas. (SILVA, 2017, p.06).

4 DADOS DA PESQUISA NOS CRAS

Segundo o IBGE, o município de Almirante Tamandaré - PR localiza-se na região metropolitana de Curitiba, com uma distância de 15 km da capital, com uma população estimada de 118.623 habitantes em 2019. Das atividades potenciais do município destaca-se a atividade extrativa mineradora, com cerca de 20 indústrias de cal e calcário, assim como quatro fontes produtoras de água mineral que são engarrafadas e comercializadas e a agricultura.

Apesar de várias indústrias instaladas no município as famílias que estão referenciadas nos CRAS, inserem-se no mercado informal obtendo por esse trabalho uma renda baixa, além do precário acesso aos serviços das políticas públicas, ocasionando as mesmas uma situação de vulnerabilidade social. Conforme dados do Programa Família Paranaense de 10/2019, o município apresenta 2.555

famílias em alta vulnerabilidade social, isso demonstra a fragilidade das mesmas que acessam os serviços dos CRAS.

No município estão instalados 3 (três) CRAS, porém devido a distribuição geográfica dos bairros, o acesso dos usuários aos equipamentos é impossibilitado, sendo necessário a implantação de um quarto CRAS para melhorar a aproximação de abrangência territorial.

O CRAS I – Roma foi o primeiro implantado no município em 02/2010 situado na Rua Bocaiúva do Sul, nº. 273, no bairro Jardim Roma, tem aproximadamente 4.823 famílias referenciadas, realizando 70 atendimentos diários entre cadastro único, atendimento psicossocial e solicitações de benefícios socioassistenciais.

O CRAS II – Tanguá foi o segundo implantado no município em 09/2010, situado na Rua Alberto Krause, nº. 2049, no bairro Tanguá que possuiu 4.378 famílias referenciadas, realizando em média 40 atendimentos diários entre cadastro único, atendimento psicossocial e solicitações de benefícios socioassistenciais.

O CRAS III – CEU foi o terceiro implantado no município em 01/2018, situado na Rua José Milek Filho, nº. 208, no bairro Jardim São Vicente, tem aproximadamente 1.530 famílias referenciadas, realizando 25 atendimentos diários entre cadastro único, atendimento psicossocial e solicitações de benefícios socioassistenciais.

O presente artigo utilizou uma abordagem qualitativa, sem excluir os elementos quantitativos, conforme Minayo (2002, p.21):

A pesquisa qualitativa responde questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. (MINAYO, 2002, p.21).

O método pelo qual discorre o estudo é o método dialético, no qual segundo Gil (2008 p.13):

[...] a dialética fornece as bases para uma interpretação dinâmica e totalizante da realidade, já que estabelece que os fatos sociais não podem ser entendidos quando considerados isoladamente, abstraídos de suas influências políticas, econômicas, culturais etc. Neste caso, o método se refere as mudanças correndo nas relações sociais ao longo da história. (GIL, 2008, p.13).

A pesquisa bibliográfica foi realizada em cima de conceitos acerca do trabalho humanizado no CRAS e sua evolução em livros, periódicos científicos e artigos impressos e disponíveis na internet.

Para a coleta de dados foi utilizada a técnica de entrevista semiestruturada em forma de questionário que abordou questões referentes à compreensão dos usuários ao atendimento humanizado, e com as profissionais, questões pertinentes às condições e estruturas físicas para a execução do trabalho humanizado.

Os participantes dessa pesquisa: usuários e profissionais, são eles os protagonistas do dia a dia do equipamento, é através deles que ocorre o enfrentamento e os desafios do cotidiano, com a percepção de criar alternativas para tais enfrentamentos, foi realizado o convite de forma espontânea para eles responderem a coleta de dados em forma de perguntas semiestruturadas.

Os protagonistas do equipamento foram informados da relevância em estar participando dessa pesquisa, pois estariam contribuindo de forma efetiva para o aprimoramento das atividades ofertadas e desenvolvidas nos CRAS.

Entre os dias 01/08/2019 a 30/08/2019 foram realizadas pesquisas nos três CRAS do município de Almirante Tamandaré – PR, com objetivo de identificar de que forma as famílias e profissionais identificam a humanização no equipamento da proteção social básica.

A pesquisa foi realizada por técnicos de referência com os usuários que procuravam algum tipo de atendimento nos três CRAS, considerando o vínculo existente entre os mesmos, para que a pesquisa fosse realizada de forma acolhedora, espontânea e sigilosa, aconteceu nos horários de funcionamento do CRAS, em sala individual, cada entrevista durou aproximadamente 30 minutos, foram distribuídas 44 questionários, sendo 27 são do CRAS I e 17 do CRAS II, onde 7 foram rejeitadas, visto que os usuários não manifestaram vontade em responder, por não saberem o significado de humanização ou por falta de compreensão da finalidade da pesquisa mostrando as limitações e fragilidades das famílias, que mesmo buscando os serviços socioassistenciais desconhecem a garantia de seus direitos.

Os formulários das perguntas foram também distribuídos para todos os funcionários que compõem as equipes dos CRAS sendo: 20 (vinte) pessoas, porém apenas 8 responderam, desses 4 seriam do CRAS I, 4 do CRAS II e CRAS III optou por não participar da pesquisa, os demais funcionários justificaram que teriam receio

de represália, por relatarem a sua opinião e das consequências que isso traria a equipe. Foi informado que não haveria identificação de quem respondeu, porém a equipe manteve seu posicionamento e não respondeu a pesquisa, fato esse que talvez se justifique, pois, a pesquisadora é coordenadora da Proteção Social Básica.

No CRAS III – CEU ocorreu uma situação, em que a coordenadora (Assistente Social) concursada a algum tempo no município, optou por não participar e contribuir para a pesquisa e não justificou o motivo do seu posicionamento. Isso demonstra que os profissionais que fazem parte das equipes muitas vezes encontram-se estagnados e com hábitos precarizados e resistentes a contribuir com ações que possam desenvolver novas perspectivas para um trabalho dinâmico e efetivo.

Considerando a peculiaridade de cada CRAS e das famílias atendidas, foram elaboradas perguntas com objetivo de levantar dados e aspectos importantes para a reflexão do enfrentamento aos desafios cotidianos e da importância do atendimento humanizado aos usuários e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos.

A pesquisa com usuários apresentou as seguintes perguntas:

- 1- O que é para você um atendimento humanizado?
- 2- Como você considera o atendimento que recebeu no CRAS?
- 3- Você foi atendido no que veio solicitar?
- 4- Em sua opinião o que deveria melhorar no CRAS?
- 5- Que mensagem você gostaria de deixar para a equipe do CRAS?

Participaram da pesquisa de 44 (quarenta e quatro) usuários, sendo 30 (trinta) mulheres com idades entre 20 a 53 anos e 7 homens com idades entre 40 a 65 anos e 7 pesquisas rejeitadas. Esses dados comprovam a predominância das mulheres na utilização do CRAS, são elas que mais acessam os serviços tendo como motivação a principal procura por benefícios socioassistenciais, orientações e documentações.

TABELA 1 - **CRAS I, II e III**

Quantidades – idade	Atendimento Humanizado	Atendimento CRAS		Solicitação Atendida		Melhorar no CRAS	Mensagem
		Ruim	Bom	Sim	Não		
30 mulheres	Respeito;	Ruim	-	Sim	11	Acessibilidade;	Agradecimento
20 a 53 anos	Humildade; Carisma; Empatia; Eficiência; Acolhida; Qualidade; Igualdade; Dedicação; Carinho; Harmonia;	Bom Ótimo Excelente	4 2 5	Não	-	Equipamentos (computadores, impressora); Qualificação Profissional	Nenhuma
7 Homens	Respeito;	Ruim	-	Sim	3	Instalações;	Agradecimento
40 a 65 anos	Qualidade; Simpatia; “Olho no olho”; Educação; Comprometimento	Bom Ótimo Excelente	2 1 -	Não	-	Atendimento; Agilidade; Divulgação dos serviços	Nenhuma

FONTE: Pesquisa da autora.

Conforme pesquisa de Pereira e Guareschi (2013): são mulheres/mães, que costumam serem as “chefas” dessas famílias, muitas vezes morando sozinhas com os filhos, responsáveis, portanto pela manutenção da vida familiar, o que frequentemente inclui acesso aos serviços da assistência, talvez seja esse o motivo que justifica a predominância feminina no CRAS.

Sabe-se que é fundamental a execução do trabalho dos profissionais que compõem a equipe de referência dos CRAS, porém no processo de trabalho humanizado é necessário existir a construção coletiva das equipes multidisciplinares para que sejam identificadas as necessidades e interesses dos envolvidos, para que a valorização de todos os indivíduos aconteça. Foi com esse objetivo que as equipes de funcionários dos CRAS foram convidadas a participar da pesquisa. Conforme caderno de orientações técnicas do MDS (2009 p. 62):

Os trabalhadores constituem a principal tecnologia da política de assistência social. “Assim é por intermédio de profissionais qualificados, comprometidos e devidamente remunerados que serão garantidos os direitos socioassistenciais dos usuários dos CRAS.” A equipe de referência do CRAS é interdisciplinar e os perfis devem convergir de forma a favorecer o desenvolvimento das funções do CRAS.

A pesquisa com os funcionários apresentou as seguintes perguntas:

- 1- Em sua opinião no CRAS existe um trabalho humanizado?
- 2- Como você considera o atendimento que é realizado no CRAS?
- 3- Se fosse você hoje, um usuário a ser atendido no CRAS, como você gostaria de ser recebido?
- 4- Em sua opinião o que poderia contribuir para suas condições de trabalho?
- 5- Que mensagem você gostaria de deixar para a Gestão? Pode relatar o que quiser.

Foram convidados todos os funcionários para participarem da pesquisa que compõem as equipes dos CRAS, porém apenas 40% participaram, os demais justificaram que não se sentiam confortáveis para responder a pesquisa.

TABELA 2 – **CRAS I, II e III**

Características do entrevistado	Existe Trabalho Humanizado no CRAS?		Como é o Atendimento no CRAS?	Atendimento que gostaria de receber	Contribuição para condições - de trabalho
	Sim	Não			
Funcionários de nível médio e superior – mulheres entre 25 a 45 anos	4	4	Bom, pois é realizado conforme as possibilidades e com empenho da equipe	Respeito; Diálogo; Empatia; Atenção; Eficiência; Clareza nas informações	

Fonte: Pesquisa da autora.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Na pesquisa com os usuários realizada no CRAS I, 83% foram mulheres e 17% homens e no CRAS II 79% são mulheres 21% são homens que estão referenciados no equipamento. Sendo que 90% dos entrevistados apontaram o significado de atendimento humanizado com “Respeito”. Conforme Almeida (2009, p.271) complementa o conceito de humanização expondo:

[...] ‘respeito a vida humana’, incluindo circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todos os seres humanos e conseqüentemente, nas relações interpessoais. é através do mesmo que se dá o sentimento de tratar o outro com dignidade. (ALMEIDA, 2009, p.271).

Na pesquisa realizada 16% dos usuários relataram que o atendimento que receberam no CRAS foi bom, isso significa que existem pontos a melhorar. Para BARBOSA (2018) humanizar o atendimento envolve, portanto, a capacidade de atender com solidariedade, considerando as necessidades especiais e existenciais e ter iniciativas pautadas na compreensão do respeito mútuo, caracterizando uma postura diferenciada de profissionais, equipes e gestores.

Na coleta de dados 100% dos entrevistados mencionaram que foram atendidos no que solicitaram no CRAS, sendo benefícios socioassistenciais, orientações, documentação e encaminhamentos. Conforme prevê a Tipificação Nacional De Serviços Socioassistenciais, o usuário deve ter acolhidas suas demandas, interesses, necessidade e possibilidades, receber orientações e encaminhamentos com o objetivo de aumentar o acesso a benefícios socioassistenciais e programas de transferência de renda bem como os demais direitos sociais, civis e políticas.

Referente ao que deveria melhorar no CRAS I, 65% dos usuários mencionaram a acessibilidade, 26% citaram a qualificação da equipe e 9% estrutura física. Conforme o Caderno De Orientações Técnicas Do CRAS – MDS (2009, p.38 - 47): “o efetivo funcionamento do CRAS é imprescindível para o desempenho de suas funções e oferta com qualidade de serviços socioassistenciais. Conforme prevê a NOB-RH SUAS (p.17): “A Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS deve garantir a educação permanente dos trabalhadores”.

Na pesquisa realizada 65% dos entrevistados mencionaram a falta de acessibilidade, a localização do equipamento, o imóvel onde se localiza o CRAS I - Roma é locado em difícil acesso, pois a rua não é asfaltada e o espaço físico não oferece condições adequadas para pessoas com deficiências que precisam acessar o equipamento, porém como cita o CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO CRAS – MDS (2009, p. 48):

[...] ‘o espaço físico é reflexo de uma concepção’. Deve ser organizado de modo que as famílias que vivem no território de abrangência do CRAS o reconheçam como uma unidade pública que possibilita o acesso a direitos. ‘Os CRAS não podem ser instalados em edificações inadequadas e improvisados’. (MDS, 2009, p. 48).

Atenção especial deve ser dada a acessibilidade, pois os espaços físicos devem atender as normas de acessibilidade do ABNT, sendo assim ocorrendo uma violação de direitos dos usuários e conseqüentemente a falta de humanização.

Na coleta de dados realizada 90% dos usuários deixaram como mensagem o agradecimento à equipe, isso demonstra que apesar de todas as dificuldades encontradas ainda existe o reconhecimento do trabalho por eles.

Foram convidados todos os funcionários que compõem as equipes dos CRAS para participarem da pesquisa, porém dos 20 funcionários apenas 8 participaram, com a justificativa que não gostariam de participar, porém as que participaram da pesquisa. Dos respondentes, 50% ou seja, 4 servidores, relataram da falta de estrutura física e equipe (refletindo no trabalho humanizado), e outras 50% mencionam que mesmo com as dificuldades (ocorre o trabalho humanizado no CRAS). Percebe-se que existe o trabalho humanizado, porém na sua total dimensão não ocorre como deveria, facilitando e oportunizando ao usuário e a equipe ações efetivas para a contribuição e desenvolvimento de um trabalho com eficiência. Assim podemos identificar que existem profissionais internalizados de valores baseados em padrões considerados adequados, forjados nas tradições.

Os usuários citaram a falta de acessibilidade e estrutura nos equipamentos e os profissionais também, percebe-se que o equipamento que deveria estar garantindo direitos, acaba por viola-los e que tal fato se dá por esses imóveis serem cedidos ou locados, havendo maiores dificuldades de adequação dimensional e ambiental, porém compreende-se que necessariamente precisam cumprir um contrato.

Conforme o Caderno de Orientações Técnicas do CRAS – MDS (2009, p.48):

O imóvel do CRAS, seja alugado, cedido ou público, deve assegurar a acessibilidade para as pessoas com deficiência e idosas. Constitui fator relevante para a escolha do imóvel a possibilidade de adaptação de forma a garantir o acesso a todos os seus usuários. O aluguel, modalidade mais frequente encontrada, por vezes é a única alternativa em locais de vulnerabilidade, porém deve-se atender para o prazo de permanência nesses imóveis, para ficar até que se construa ou adquira local definitivo. Assegurando assim que os usuários tenham garantia de um ambiente de caráter público adequado no qual os direitos socioassistenciais não possuam status inferior aos demais direitos sociais para que os usuários dessa política possam acessá-los ao adentrar um equipamento do SUAS, ao reconhecê-lo em qualquer território e acioná-lo em um horário adequado as suas necessidades. (MDS, 2009, p.48).

Os profissionais que responderam à pesquisa, e identificaram a falta de humanização, relataram que para haver trabalho humanizado é necessária a capacitação e a integração dos profissionais, pois com o aumento da demanda das famílias vulneráveis no município é necessário desenvolver habilidades, técnicas e estratégias que venham de encontro às necessidades dos usuários. Atualmente no município são oferecidas capacitações contínuas, porém existe alta rotatividade dos profissionais por serem contratados por empresa terceirizada, oferecendo baixa remuneração, impactando no vínculo dos profissionais com os usuários e na formação de equipes efetivas para atuar.

Conforme determina a NOB-RH/SUAS toda a equipe de referência do CRAS deve ser composta por servidores públicos efetivos. A baixa rotatividade é fundamental para que se garanta a continuidade, eficácia e efetividade dos serviços e ações ofertadas no CRAS, bem como para potencializar o processo de formação permanente dos profissionais.

O Caderno De Orientações Técnicas Do CRAS – MDS (2009, p. 62) cita:

Os trabalhadores constituem a principal tecnologia da política de assistência social. Assim, é por intermédio de profissionais qualificados, comprometidos e devidamente remunerados que serão garantidos os direitos socioassistenciais dos usuários dos CRAS. (MDS, 2009, p.62).

Os usuários que participaram da pesquisa no CRAS I – Roma: 83% são mulheres entre 26 e 56 anos e 17% são homens entre 30 a 62 anos que estão referenciados no equipamento. O significado de humanização mais citado foi o “Respeito” com 90%, é através do mesmo que acontece o sentimento de tratar o outro com dignidade.

O atendimento foi considerado de bom a excelente, pois 95% dos usuários foram atendidos em suas solicitações e o que deveria melhorar no equipamento foram mencionados: a acessibilidade, a localização do equipamento e o aumento do número de funcionários. O imóvel onde se localiza o CRAS é locado e de difícil acesso, pois a rua não é asfaltada, porém como cita o Caderno De Orientações Técnicas Do CRAS – MDS (2009, p. 48):

[...] “o espaço físico é reflexo de uma concepção”. Deve ser organizado de modo que as famílias que vivem no território de abrangência do CRAS o

reconheçam como uma unidade pública que possibilita o acesso a direitos. Assim, os CRAS não podem ser instalados em edificações inadequadas e improvisadas. (MDS, 2009, p. 48).

Atenção especial deve ser dada a acessibilidade. Os espaços físicos devem atender as normas de acessibilidade do ABNT, sendo assim ocorrendo uma violação de direitos dos usuários e conseqüentemente a falta de humanização.

Conforme determina a NOB-RH/SUAS toda a equipe de referência do CRAS deve ser composta por servidores públicos efetivos, pois a baixa rotatividade é fundamental para que se garanta a continuidade, eficácia e efetividade dos serviços e ações ofertadas pela instituição, bem como para potencializar o processo de formação permanente dos profissionais.

Os usuários que participaram da pesquisa no CRAS II – Tanguá: 79% são mulheres entre 20 e 53 anos e 21% são homens entre 40 a 65 anos que estão referenciados no equipamento.

Os significados de humanização mais citados foram o “Respeito” com 83% é através dele que acontece o sentimento de tratar o outro com empatia.

O atendimento foi considerado excelente, 100% por cento dos usuários foram atendidos em suas solicitações e o que deveria melhorar no CRAS foram mencionados: os equipamentos eletrônicos e a qualificação profissional dos funcionários.

Referente aos equipamentos eletrônicos está sendo efetuada compras de computadores, impressoras e telefones, e referente a qualificação profissional é oferecido capacitações contínuas, porém existe alta rotatividade dos profissionais por serem contratados por empresa terceirizada que oferece baixa remuneração.

Conforme determina a NOB-RH/SUAS toda a equipe de referência do CRAS deve ser composta por servidores públicos efetivos. A baixa rotatividade é fundamental para que se garanta a continuidade, eficácia e efetividade dos serviços e ações ofertadas no CRAS, bem como para potencializar o processo de formação permanente dos profissionais.

Dos Funcionários que participaram da pesquisa no CRAS II – Tanguá: 50% são mulheres, sendo técnicas de nível médio e técnicas de nível superior, na opinião das mesmas existe trabalho humanizado no equipamento, que apesar das dificuldades enfrentadas no dia a dia de equipe reduzida e equipamentos

desgastados, trabalham sempre com as possibilidades de proporcionar para o usuário um trabalho com qualidade.

Referente aos profissionais qualificados: é oferecido capacitações contínuas, porém existe alta rotatividade dos profissionais por serem contratados por empresa terceirizada que oferece baixa remuneração.

Conforme determina a NOB-RH/SUAS toda a equipe de referência do CRAS deve ser composta por servidores públicos efetivos. A baixa rotatividade é fundamental para que se garanta a continuidade, eficácia e efetividade dos serviços e ações ofertadas no CRAS, bem como para potencializar o processo de formação permanente dos profissionais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho proporcionou evidenciar as fragilidades encontradas nos Centro de Referência de Assistência Social – CRAS do município de Almirante Tamandaré – PR. Através da pesquisa observou-se que os atendimentos realizados aos usuários possuem debilidades referentes à rotatividade dos profissionais que são contratados por empresa terceirizada, ocasionando redução na equipe e comprometendo a efetividade dos serviços prestados, a falta de acessibilidade, estrutura e equipamentos adequados para o atendimento.

Na pesquisa com os usuários a humanização recebeu o significado de “Respeito”, pois é através do mesmo que acontecem todas as garantias de acesso aos direitos que os cidadãos requisitam.

Na pesquisa com a equipe de profissionais, foram realizados relatos da falta de humanização, pois precisa existir um conjunto de ações determinantes para que aconteça o atendimento socializado, assim como o trabalho suavizado tem a necessidade de reestruturação dos espaços e capacitação permanente da equipe, fatores fundamentais que irão contribuir para o desenvolvimento do labor.

Para o efetivo funcionamento dos CRAS é imprescindível o desempenho de suas funções e ofertas com qualidade, um conjunto de elementos como localização, estrutura, espaço físico, mobiliários adequados, profissionais concursados e qualificados, são fatores indispensáveis para o atendimento suavizado nas instituições, visto que não existe um trabalho humanizado no CRAS, sem novos significados as ofertas e consolidação dos direitos socioassistenciais.

Ressignificar os trabalhos executados no CRAS é pensar em diversas estratégias e temáticas de humanização, pois é necessário aprimorar a gestão do sistema e contribuir com a qualidade da oferta dos serviços socioassistenciais, com finalidade de garantir respostas positivas as demandas dos usuários na proteção social básica.

Conclui - se com este estudo que, apesar dos avanços na Política de Assistência Social, com as legislações, programas e serviços, existe um grande desafio a necessidade de um processo formativo, com base no princípio da educação permanente, para todos os atores do sistema, para que possam compreender e contribuir de forma eficaz no desenvolvimento da evolução de um trabalho pautado na autonomia e preconize planejamento, organização e acompanhamento.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, D.V., Chaves E.C. **O ensino da humanização nos currículos de graduação em enfermagem**. Einstein. 2009;7(3):271-8.
- AMORA, Antônio. Soares. **Minidicionário Soares Amora: da língua portuguesa**. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- ANDRADE, B.D'A. de.; SÁ, C. C.de.; OLIVEIRA, C. G. de.; MARTINS, D. A. V.; CREDIDIO, E. B. Y.; CRUS, J. F; FERREIRA, K. A.; MOTA, M.do S. F. T.; ANDRADE, P. M. de.; FERREIRA, R. de M. C.; CAMARGO, S. R. **O CRAS que temos O CRAS que queremos**. vol. 1. Orientações Técnicas – Metas de Desenvolvimento do CRAS / Período 2009 – 2011.
- BARBOSA, E. A., **A Humanização do Atendimento em Saúde e o Serviço Social**. Trabalho de Conclusão de Curso: Universidade Estadual de Londrina, 2018.
- BETTINELLI, Luiz Antonio; WASKIEVICZ, Josemara; ERDAMNN, ALACOQUE, Lorenzini. **Humanização do cuidado no ambiente hospitalar**. In: PESSINI Leo; Bertachini Luciana, orgs. **Humanização e cuidados paliativos**. ed. São Paulo: Loyola; 2006.p. 87-99. 3.

BOSCHETTI, I. **Assistência social no Brasil: um direito entre originalidade e conservadorismo**. 2 ed. Atual e ampl. Brasília: INB, 2003.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em <https://www.planalto.gov.br> (acesso em 25 de agosto de 2019).

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e combate à fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Resolução CNAS nº 145/2004 de 15 de outubro de 2004. Publicado no DOU de 28 de outubro de 2004. Brasília, novembro de 2004.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e combate à fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB-RH/SUAS**. Brasília, 2011.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Sistema Único de Assistência Social. **Proteção Social Básica**. Brasília, 2009. Orientação Técnica.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Sistema Único de Assistência Social. **Metas de Desenvolvimento dos CRAS**. Brasília, 2010/2011. Orientação Técnica.

_____, Ministério da Saúde. **Caderno 3 Humaniza SUS: Atenção Hospitalar**. Brasília, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HECKERT, A.L.C.; PASSOS, E. BARROS, M.E.B. **Um seminário dispositivo: a humanização do Sistema Único de Saúde (SUS) em debate**. Interface (Botucatu) 2009; 13(Supl. 1).

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 2009.

IAMOMOTO, M. V. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. In: CFESS. **Atribuições privativas do(a) Assistente Social**. Em questão. Brasília: CFESS, 2012.

IBGE, Estatísticas de Cidades e Estados, disponível em <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pr/almirante-tamandare.html?> Na data 23.08.2019.

MARTINÃO, L. R.; CALOBRIZI, M. D. A. **A humanização na prática profissional do assistente social no espaço socio jurídico**. RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.17, n. 32, jul./dez.2013.

MELLO, I. M. **Humanização da Assistência Hospitalar no Brasil: conhecimentos básicos para estudantes e profissionais**. São Paulo: 2008.

MINAYO, M. C. de S.(org). DESLANDES, S. F. NETO, O. C. GOMES, R. **Pesquisa Social: Teoria Método e Criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2002.

PEREIRA, V. T.; GUARESCHI, P. A. **A Psicologia no mundo da vida: representações sociais sobre os(as) usuários(as) do CRAS**. Porto Alegre. 153 p. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), 2013.

PROGRAMA FAMILIA PARANAENSE, acesso disponível em: <http://www.familia.seds.pr.gov.br/familiaparanaense/pages/Index/inicio.jsf> , em 10/2019.

RIOS, I. C. **Caminhos da Humanização na Saúde: prática e reflexão**. São Paulo, Aurea Editora, 2009.

SILVA, I. A. V. da.; AGUIAR, K. C.; FARINELLI, M. R.; REZENDE, R. M.; MARTINS, R. A. de S.; MELO, S. A. A.; CONTI, V.; SANTOS, Z. C. dos. **Serviço Social E Humanização: Experiência Da Residência Em Saúde** – Universidade Federal do Triângulo Mineiro – UFTM, Revista Serviço Social & Saúde. UNICAMP. Campinas, v. X, n.12, dez.2011.

SCOTTINI. A. **Dicionário da língua portuguesa**. Editora:Todolivro. Blumenau, SC, 2009.

SILVA, C. M. R. **O Psicólogo no CRAS: travessia, tessituras, desafios e possibilidades**. Tese: Doutora em Psicologia – Universidade Estadual Paulista: Assis, 2016.

SILVA, M. B. da. **Questão Social e o Trabalho do Assistente Social no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. II Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Políticas Sociais**. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 2017.

SOARES, R.C. de A. **A Política De Assistência Social No Brasil: limites e desafios para sua materialização**. Dissertação (Graduação). VI Jornada Internacional de Políticas Públicas. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, 2013.

SPOSATI, A. de O. **O primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social V Conferência Nacional de Assistência Social: Assistência Social - reflexões sobre a política e sua regulação**. Brasília: CNAS, 2005.

YAZBEK,M.C. **As Ambigüidades da Assistência Social Brasileira após 10 anos de LOAS** . Revista Serviço Social & Sociedade, ano XXV, nº 77, p. 11-29, mar. 2004.