



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA



Izabela Penha Silva

**Sobre Conhecer e (co)Construir: mútuas ressonâncias entre o CRAS
e suas usuárias**

**UBERLÂNDIA
2020**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA



Izabela Penha Silva

**Sobre Conhecer e (co)Construir: mútuas ressonâncias entre o CRAS
e suas usuárias**

Dissertação apresentada junto ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia.
Área de Concentração: Psicologia Aplicada

Orientadora: Prof. Dra. Renata Fabiana Pegoraro

**UBERLÂNDIA
2020**

Ficha Catalográfica Online do Sistema de Bibliotecas da UFU
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

S586 Silva, Izabela Penha, 1992-
2020 Sobre conhecer e (co)construir [recurso eletrônico] : mútuas
ressonâncias entre o CRAS e suas usuárias / Izabela Penha Silva. -
2020.

Orientadora: Renata Fabiana Pegoraro.
Coorientadora: Eliane Regina Pereira.
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia,
Pós-graduação em Psicologia.
Modo de acesso: Internet.
Disponível em: <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2020.173>
Inclui bibliografia.
Inclui ilustrações.

1. Psicologia. I. Pegoraro, Renata Fabiana,1974-, (Orient.). II.
Pereira, Eliane Regina,1975-, (Coorient.). III. Universidade Federal
de Uberlândia. Pós-graduação em Psicologia. IV. Título.

CDU: 159.9

Bibliotecários responsáveis pela estrutura de acordo com o AACR2:
Gizele Cristine Nunes do Couto - CRB6/2091
Nelson Marcos Ferreira - CRB6/3074



Izabela Penha Silva

**Sobre Conhecer e (co)Construir: mútuas ressonâncias entre o CRAS
e suas usuárias**

Dissertação apresentada junto ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia Aplicada

Orientadora: Prof. Dra. Renata Fabiana Pegoraro

Banca Examinadora

Uberlândia, 14 de Fevereiro de 2020.

Prof. Dra. Eliane Regina Pereira (Presidente)

Universidade Federal de Uberlândia – Uberlândia, MG

Prof. Dra. Rosimár Alves Querino (Examinadora)

Universidade Federal do Triângulo Mineiro – Uberaba, MG

Prof. Dr. Flander Almeida Calixto (Examinador)

Universidade Federal de Uberlândia – Ituiutaba, MG

Prof. Dra. Cristina Vianna Moreira dos Santos (Examinadora Suplente)

Universidade Federal de Tocantins – Palmas, TO

UBERLÂNDIA

2020



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA

Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Psicologia
Av. Pará, 1720, Bloco 2C, Sala 54 - Bairro Umuarama, Uberlândia-MG, CEP 38400-902
Telefone: +55 (34) 3225 8512 - www.pgpsi.ip.ufu.br - pgpsi@ipsi.ufu.br



ATA DE DEFESA - PÓS-GRADUAÇÃO

| | | | | | |
|------------------------------------|--|-----------------|-----|-----------------------|-----|
| Programa de Pós-Graduação em: | Psicologia | | | | |
| Defesa de: | Dissertação de Mestrado Acadêmico/número 343/PGPSI | | | | |
| Data: | Catorze de fevereiro de dois mil e vinte | Hora de início: | 14h | Hora de encerramento: | 16h |
| Matrícula do Discente: | 11812PSI014 | | | | |
| Nome do Discente: | Izabela Penha Silva | | | | |
| Título do Trabalho: | Sobre Conhecer e (co)Construir: mútuas ressonâncias entre o CRAS e suas usuárias | | | | |
| Área de concentração: | Psicologia | | | | |
| Linha de pesquisa: | Processos Psicossociais em Saúde e Educação | | | | |
| Projeto de Pesquisa de vinculação: | Psicologia e Políticas Públicas | | | | |

Reuniu-se na sala 46, do bloco 2C, Campus Umuarama, da Universidade Federal de Uberlândia, a Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Psicologia assim composta: Professores Doutores: Flander Almeida Calixto - FACIP/UFU); Rosimár Alves Querino - UFTM; Eliane Regina Pereira coorientadora da candidata.

Iniciando os trabalhos a presidente da mesa, Dr(a). Eliane Regina Pereira, apresentou a Comissão Examinadora e a candidata, agradeceu a presença do público, e concedeu à Discente a palavra para a exposição do seu trabalho. A duração da apresentação do Discente e o tempo de arguição e resposta foram conforme as normas do Programa.

A seguir o senhor(a) presidente concedeu a palavra, pela ordem sucessivamente, aos(as) examinadores(as), que passaram a arguir o(a) candidato(a). Ultimada a arguição, que se desenvolveu dentro dos termos regimentais, a Banca, em sessão secreta, atribuiu o resultado final, considerando o(a) candidato(a):

Aprovado(a).

Esta defesa faz parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre.

O competente diploma será expedido após cumprimento dos demais requisitos, conforme as normas do Programa, a legislação pertinente e a regulamentação interna da UFU.

Nada mais havendo a tratar foram encerrados os trabalhos. Foi lavrada a presente ata que após lida e achada conforme foi assinada pela Banca Examinadora.



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Regina Pereira, Professor(a) do Magistério Superior**, em 14/02/2020, às 15:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rosimár Alves Querino, Usuário Externo**, em 14/02/2020, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Flander de Almeida Calixto, Professor(a) do Magistério Superior**, em 14/02/2020, às 16:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1850434** e o código CRC **AB3B9026**.

Agradecimentos

Aos meus pais por terem sempre investido em minha educação; ao meu querido e melhor amigo Carlos José de Moura Cirielli que foi o maior incentivador para me aventurar na pós-graduação, sendo parceiro em cada pedacinho desse processo desde a seleção até a defesa; à minha querida amiga e parceira de trabalho Karine Maria Alves Medeiros que me auxiliou na construção de dados e sempre foi para mim um exemplo de profissional do Serviço Social; à minha excelente orientadora Profa. Dra. Renata Fabiana Pegoraro que foi um presente da pós-graduação, um verdadeiro “casamento que deu certo”, tornando esse processo leve e gostoso com sua paciência, dedicação, profissionalismo e cuidado na orientação de minha pesquisa; ao meu “Prin” Vitor Veloso de Almeida que ao longo deste percurso me lembrava frequentemente da minha capacidade e competência para concluir o Mestrado e me proporcionava momentos de respiro com seu amor e cuidado; a todos amigos, colegas e professores que cruzaram minha vida e deixaram, em mim, um pouco de si, tornando a pós-graduação uma experiência enriquecedora; às participantes da pesquisa que tornaram possível a realização do meu estudo.

Resumo

Esta pesquisa versa sobre a compreensão que participantes Grupo de Mulheres ofertado pelo Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos de um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do interior de Minas Gerais têm sobre este serviço de Proteção Social Básica. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e para a construção de seus dados foi utilizado um questionário para caracterização das participantes e de sua relação com a instituição e realizados três encontros de Grupo Focal com objetivo de investigar o conhecimento das usuárias sobre as atividades desenvolvidas no CRAS, o público-alvo da instituição, os benefícios socioassistenciais eventuais e de transferência de renda e o lugar do CRAS na vida de suas usuárias. Participaram da pesquisa 12 mulheres, em sua maioria idosas, viúvas, aposentadas ou pensionistas que estão no serviço há pelo menos um ano, tendo a usuária mais antiga 11 anos de participação na instituição. Foi possível perceber que as mulheres procuraram o serviço em busca de um local de apoio, em especial emocional, devido a situações de sofrimento psíquico, muitas vezes envolvendo a perda de familiares e encontraram ali seu espaço de acolhimento e também de aprendizagem sobre temas relacionados ao cotidiano das mesmas. O CRAS é identificado por elas como local referência de apoio na resolução de problemas, sendo recomendado pelas usuárias aos seus amigos, familiares, vizinhos e demais integrantes de sua rede social frente a alguma adversidade que por ventura os acometa. O discurso das participantes da pesquisa sugere que este CRAS é facilitador no processo de empoderamento de famílias e sujeitos usuários da instituição e parece ser dispositivo importante para a construção de intersetorialidade no município, acionando os serviços setoriais para um atendimento integral das demandas de seu público.

Palavras-chave: Proteção Social Básica; Assistência Social; mulheres; idosas.

Lista de Siglas e Abreviaturas

APAE – Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CAPS – Centro de Atenção Psicossocial

CEL – Centro de Esporte e Lazer

CEP – Comitê de Ética e Pesquisa com seres humanos

CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social

CNEAS – Conselho Nacional de Entidades de Assistência Social

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado em Assistência Social

DF – Distrito Federal

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

GF- Grupo Focal

ILPI – Instituição de Longa Permanência para Idosos

LOAS – Lei Orgânica de Assistência Social

NOB-RH/SUAS – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social

PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PBF – Programa Bolsa Família

PcD – Pessoas com Deficiência

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PSF – Programa Saúde da Família

SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUS – Sistema único de Saúde

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Sumário

| | |
|---|-----------|
| Apresentação..... | 8 |
| Capítulo 1 - Assistência Social como política pública | 10 |
| 1.1 O Centro de Referência de Assistência Social: ações e funcionamento..... | 15 |
| 1.1.1 A equipe de referência do CRAS..... | 19 |
| 1.2 Estudos realizados com usuários e profissionais da Proteção Social Básica | 23 |
| 1.3 Justificativa, problema de pesquisa e objetivos..... | 26 |
| Capítulo 2 – Aspectos Metodológicos | 29 |
| 2.1 Tipo de estudo | 29 |
| 2.2 Cenário de estudo | 29 |
| 2.3 Participantes..... | 31 |
| 2.3.1 Critérios de exclusão e inclusão..... | 32 |
| 2.4 Instrumentos | 32 |
| 2.5 Procedimentos de construção de dados | 33 |
| 2.6 Aspectos éticos | 39 |
| 2.7 Procedimentos de análise de dados | 40 |
| Capítulo 3 – Resultados e Discussão..... | 42 |
| 3.1 Caracterização das participantes..... | 42 |
| 3.2 Eixos de análise | 45 |
| Considerações Finais..... | 75 |
| Referências..... | 78 |
| APÊNDICE | 84 |
| ANEXOS..... | 88 |

Apresentação

Esta dissertação de mestrado versa sobre a compreensão de mulheres usuárias de um Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) no interior de Minas Gerais sobre esta instituição e os serviços ali ofertados. Pesquisar o campo da Assistência Social é tarefa privilegiada para mim. A Assistência Social me acolheu de braços abertos e me fez conhecer um espaço de atuação muito potente, proporcionador de experiências riquíssimas. Optei pela área clínica como experiência de estágio profissionalizante durante toda a graduação e não pensei em atuar na área social a priori.

Acontece que, em busca de um emprego estável, fui aprovada em um concurso municipal e em vésperas à posse, recebi a notícia de que assumiria o cargo de psicóloga do CRAS. “CRAS? O que é isso mesmo?”, pensei. Lembrava-me vagamente que, ao final da graduação, foi-nos apresentada essa instituição em disciplina lecionada por minha atual orientadora de nome “Políticas Públicas”. Entretanto, não me recordava sequer o significado de tal sigla. Fui, então, em busca de materiais a respeito, pois não aceitava o fato de tomar posse de um cargo em uma instituição que eu não tivesse conhecimento ao certo sobre seu campo de ação. Estudei o Caderno de Orientações Técnicas (Brasil, 2009a) e imaginei o quanto desafiador seria atuar na Assistência Social, tão diferente da clínica.

A verdade é que eu me apaixonei pela área e me sinto lisonjeada em atuar em campo tão precioso, aprendendo diariamente com nossas parceiras Assistentes Sociais a trabalhar com famílias em situação de vulnerabilidade, sendo apoio na eminência da violação de seus direitos constitucionais. A Assistência Social é uma verdadeira escola de humanização. Nela aprendemos todos os dias a respeitar o outro em sua singularidade e a trabalhar a favor da garantia de acesso aos direitos, lembrando sempre que, em meio a nossa diversidade social,

somos todos iguais perante a lei e essa deve ser nossa máxima, embora nem sempre a norma legal reflita a realidade desigual da sociedade.

Nesse sentido, nada mais significativo do que investigar como os usuários do serviço de Proteção Social Básica compreendem nosso trabalho; o que o CRAS representa na vida dos mesmos e, entre outras questões, se as ações do serviço estão alinhadas com as diretrizes da política pública de Assistência Social. Essa foi a temática escolhida para o desenvolvimento da presente pesquisa.

O texto aqui apresentado está organizado do seguinte modo: um primeiro capítulo sobre as legislações que regulam o campo da Assistência Social no Brasil, a apresentação do Centro de Referência de Assistência Social, a literatura que retrata pesquisas com usuários e profissionais da Proteção Social Básica, justificativa e objetivos do estudo; um segundo capítulo com os aspectos metodológicos da pesquisa; o terceiro capítulo traz a apresentação e discussão dos resultados, finalizando com as considerações finais, as referências utilizadas, anexo e apêndices.

Capítulo 1 - Assistência Social como política pública

Para a apresentação do funcionamento de um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e seu público-alvo inicialmente se faz necessário abordar as legislações e os conceitos que sustentam a existência de tal serviço, a saber: os conceitos de política pública e de vulnerabilidade, a concepção de seguridade social presente na Constituição Federal de 1988, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

As décadas de 1980 e 1990 foram marcantes para um novo cenário político, econômico e social brasileiro, em especial devido à promulgação da Constituição Federal de 1988 que ampliou o processo democrático e a organização política e jurídica no país. Foi por meio desta Constituição que a Assistência Social passou a constituir os pilares da Seguridade Social, junto à Saúde e a Previdência, deixando a noção caritativa e benevolente para dar lugar à concepção de política pública de proteção social (Cruz & Guareschi, 2013).

Segundo Saadallah (2009), as políticas públicas sociais têm como objetivo diminuir a desigualdade social, por meio da garantia do acesso aos direitos sociais básicos à população excluída, favorecendo a redistribuição de renda e poder e a igualdade de oportunidades de acesso a fontes de renda disputadas por outras classes sociais, elevando, em consequência, sua qualidade de vida, alvo ainda distante da realidade brasileira. Para isto, é importante que sejam desenvolvidas políticas participativas que tenham como foco a emancipação dos sujeitos (Saadallah, 2009). A Assistência Social, ao ser concebida enquanto política pública, se torna principal veículo de ações de combate à desigualdade social.

Entretanto, a consolidação da Assistência Social como política pública só se deu a partir de sua regulamentação por meio da LOAS, em 1993, a qual envolveu três aspectos

inovadores relativos à assistência social, sendo eles: seu caráter universalizante, uma vez que passou a ser destinada a todos os cidadãos que dela precisarem, integrando-a às demais políticas sociais; a possibilidade de provisão social não-contributiva, isto é, sem contribuição financeira por parte de quem dela demanda e sua instituição como política pública (Couto, 2004).

Sobre este último aspecto vale destacar que a instituição da Assistência Social enquanto política pública implicou reconhecê-la como um conjunto de ações de proteção social que desenvolvem estratégias coletivas com foco na redução da vulnerabilidade de pessoas e famílias aos riscos sociais, por meio de distribuição de recursos, desenvolvimento de oportunidades, promoção de igualdade e dos direitos sociais, tendo como referência os valores humanos para a organização da sociedade (Fleury & Ouverney, 2012).

A vulnerabilidade, referida às pessoas demandatárias do serviço, está relacionada a situações e/ou identidades que podem levar ao risco e exclusão social de pessoas e famílias, produzidas pelos processos segregacionais, discriminatórios e produtores de desigualdades sociais, os quais consideram como privilegiadas algumas características e condições em relação a outras (Brasil, 2004a).

Além de estar relacionada com a exposição ao risco, a vulnerabilidade também envolve a capacidade que os sujeitos e famílias possuem de enfrentamento à tal situação de risco, tanto em termos simbólicos quanto em termos materiais (Bronzo, 2009). Embora a insuficiência de renda seja um fator importante de vulnerabilidade, no contexto da Assistência Social é essencial que se compreenda o aspecto multidimensional do conceito de vulnerabilidade social para que não se restrinja este termo à pobreza, isto é, privação ou escassez de recursos financeiros.

A vulnerabilidade deve ser entendida, então, como um conjunto de fatores que envolvem as características do território, as fragilidades e/ou necessidades da população, bem

como as falhas na oferta e no acesso a políticas públicas (Ayres, Calazans, Salete Filho & França Júnior, 2006), visto que as políticas sociais neste contexto podem ser fortalecedoras da capacidade de enfrentamento das famílias e de seus membros, reduzindo, assim, a vulnerabilidade. Nas palavras de Sposati (2009, p.34): “ninguém é vulnerável sob todas as dimensões, e desenvolver as capacidades seria um modo de confrontar as vulnerabilidades”. Logo, a assistência social como política pública vai além da filantropia ao resgatar a potencialidade das pessoas a que se dirige.

Segundo o Art. 5 da Lei 8.742/93 (LOAS), a organização da Assistência Social tem como base as seguintes diretrizes:

I. descentralização político-administrativa para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, e comando único das ações em cada esfera de governo; II. participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação de políticas e no controle das ações em todos os níveis; III. primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social em cada esfera de governo (Brasil, 1993, p. 3).

Após onze anos de promulgação da LOAS, em 15 de Outubro de 2004, o Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS aprovou a atual Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Por meio dela, foi possível estabelecer como seria a operacionalização da Assistência Social no país, uma vez que versou sobre sua concepção, financiamento, territorialidade, controle social, monitoramento e avaliação e recursos humanos.

Segundo a PNAS (Brasil, 2004a), a Política de Assistência Social teria como funções: a) inserir a população destinatária nas políticas sociais básicas, permitindo seu acesso aos bens, serviços e direitos gozados pelos demais segmentos da população; b) prevenir que o cidadão perca seu patamar de renda já alcançado ou o acesso que possui a bens e serviços por meio da criação de apoios em situações de vulnerabilidade; c) promover a cidadania por meio de ações que excluem o clientelismo e as relações que não são pautadas por direitos; d) proteger as camadas populares que são excluídas e vulneráveis socialmente ofertando ações de distribuição de renda direta e indireta. Tais funções da PNAS resgatam e concretizam

direitos antes negados e, quando articuladas com outras políticas sociais, possibilitam a efetivação de seus objetivos e a seguridade do acesso aos direitos sociais.

São objetivos da PNAS:

I. prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e ou especial para famílias, indivíduos e grupos que dela necessitem; II. contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em área urbana e rural; III. assegurar que as ações no âmbito da Assistência Social tenham centralidade na família e que garantam a convivência familiar e comunitária (Brasil, 2004a, p.33).

Por meio desses objetivos, a função da Assistência Social de atender às demandas que lhe competem por meio de serviços, projetos e benefícios bem articulados é reafirmada, bem como a garantia de sua continuidade a populações tanto urbanas quanto rurais. Além disso, é dada centralidade à família que passa a ser vista como *locus* das propostas de atendimento, garantindo a inclusão e equidade no acesso daqueles identificados como demandatários da política pública (Brasil, 2004a).

Sobre esses últimos, a PNAS aponta como usuários dos serviços de assistência social:

[...] 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; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; 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 precária ou não no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (Brasil, 2004a, p.33).

Para dar efetividade à seguridade social prevista na Constituição Federal de 1988, assegurar o cumprimento da LOAS e organizar a operacionalização da PNAS, institui-se um sistema qualificado de gestão da rede de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais. Foi aprovado, em 2005, pelo Conselho Nacional de Assistência Social o “Sistema Único de Assistência Social” (SUAS), que pode ser definido como “um sistema público, não contributivo, descentralizado e participativo que tem como finalidade a gestão do

conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira” (Brasil, 2005, p. 13).

As ações previstas pelo SUAS se organizam por meio de uma estrutura lógica de proteção em dois níveis¹: a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial. A Proteção Social Básica é caracterizada como a porta de entrada da Assistência Social e suas ações têm caráter preventivo, isto é, estão voltadas para a prevenção de violação de direitos, bem como um caráter de promoção de direitos. Seus serviços são referenciados nos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS - e destinam-se àqueles que vivem em situação de vulnerabilidade social decorrente de pobreza, privação² e/ou fragilidade de vínculos afetivos familiares, comunitários e de pertencimento. As ações neste nível de proteção são voltadas ao desenvolvimento de potencialidades, aquisições e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. É nele, também, que se encontram referenciados os benefícios de transferência de renda³ e os benefícios eventuais⁴ garantidos pela LOAS (Cruz & Guareschi, 2013; Couto, 2013).

A Proteção Social Especial, por sua vez, destina-se a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, devido a: abandono; maus tratos físicos e/ou psíquicos; abuso sexual; situação de rua; e situação de trabalho infantil; uso de substâncias psicoativas; cumprimento de medidas socioeducativas, entre outras. Suas ações têm caráter protetivo e estão referenciadas nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS (Brasil, 2005).

¹ Cabe ressaltar que o SUAS prevê nos dois níveis de atenção um trabalho de Vigilância Socioassistencial, entendida como um conjunto de ações que têm como objetivo produzir informações sobre os territórios de atuação da Política de Assistência Social por meio de estudos e diagnósticos desses contextos com o intuito de ampliar a compreensão dos técnicos, gestores e profissionais sobre tais territórios e necessidades da população ali residente para que um planejamento adequado de ações socioassistenciais seja realizado (MDS, 2014b).

² Ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos (NOB/SUAS, 2005).

³ Os benefícios de transferência de renda são: Programa Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada. Sobre estes, encontra-se detalhes, respectivamente, em: Lei 10.836/2004 e Lei 8.742/93 (Ministério do Desenvolvimento Social, 2004b).

⁴ Os benefícios eventuais são aqueles que possuem caráter suplementar ou provisório, como por exemplo, cesta básica, cobertores, auxílio funeral.

Nos CREAS, os serviços apresentam Atenção em Média e em Alta Complexidade. Em termos gerais, as ações de Média Complexidade são voltadas a situações em que houve violação de direitos, mas os vínculos familiares, comunitários e/ou de pertencimento não foram rompidos, isto é, a família, a comunidade e o espaço social continuam sendo referência para o usuário. Seria o caso, por exemplo, de um idoso que se encontra em situação de negligência de cuidados, mas que possui familiares que possam assumir as responsabilidades sobre o mesmo.

Já as ações de Alta Complexidade incidem sobre situações em que direitos foram violados, vínculos familiares e comunitários foram rompidos e, ainda, em situações em que há ameaças à vida e à integridade do usuário (Cruz & Guareschi, 2013; Couto, 2013). Por exemplo, um idoso em situação de abandono, sem família ou pessoa de referência que possa assumir os cuidados com o mesmo, necessitando de uma instituição de acolhimento por não possuir condições de cuidar de si. Nesse sentido, a proteção social especial deve ofertar serviços de acolhimento de longa ou curta permanência e atenção psicossocial especializada, possibilitando a construção de vínculos de pertencimento e a reinserção social, uma vez que o núcleo familiar deixou de ser referência para o sujeito.

No presente texto será abordada de forma mais detalhada a Proteção Social Básica por ser o cenário de pesquisa proposto. Nesse sentido, serão apresentados a seguir os serviços referenciados no CRAS e o modo de funcionamento desta instituição.

1.1 O Centro de Referência de Assistência Social: ações e funcionamento

O CRAS, como apontado anteriormente, é uma unidade pública responsável pela oferta de serviços de proteção social básica do SUAS nos territórios de vulnerabilidade e risco social dos municípios e no Distrito Federal (Brasil, 2009a). Para tal, é importante que o CRAS seja instalado em local próximo ao território vulnerável e de risco, a fim de garantir o efetivo

referenciamento das famílias e seu acesso à proteção social básica. A oferta dos serviços no CRAS deve partir de um planejamento que toma como essencial o conhecimento do território e das famílias que nele vivem, suas necessidades, potencialidades, as situações de risco e vulnerabilidade social que ali se encontram, bem como o conhecimento das ofertas de serviços, recursos comunitários e instituições que já existem nesse território (Oliveira, 2014; Brasil, 2009a).

Nesse sentido, o CRAS exerce uma função de gestão territorial que compreende: a) a articulação da rede socioassistencial de proteção social básica por meio da definição de atribuições das unidades, adoção de fluxos entre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e os serviços de convivência e gestão integrada de serviços e benefícios; b) a promoção da articulação intersetorial por meio do diálogo entre a política pública de assistência social e as demais políticas e setores, bem como a viabilização do acesso das famílias aos serviços setoriais; c) e a busca ativa que permite recolher informações sobre o território, identificar as vulnerabilidades e potencialidades para, então, planejar as ações preventivas da Proteção Básica (Brasil, 2009a).

As ações do CRAS podem ser ofertadas na própria instituição, em outra unidade pública ou entidade de assistência social privada sem fins lucrativos, desde que sejam a ele referenciadas⁵. Dentre as ações que se encontram na alçada do CRAS, temos: a) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF); b) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); e c) Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas (Brasil, 2006a). A seguir cada uma dessas ações será detalhada.

⁵ A oferta do PAIF é exclusiva do CRAS. Portanto, é pelo CRAS e somente por essa unidade que as atividades do PAIF são desenvolvidas. O SCFV, por sua vez, pode ser ofertado nas demais localidades informadas no texto.

(a) Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF)

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) caracteriza-se como um trabalho social de caráter continuado, voltado às famílias em situação de risco e vulnerabilidade, com o intuito de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de vínculos, promover o acesso e o usufruto dos direitos sociais e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida (Costa & Alberto, 2017; Brasil, 2016; Oliveira, 2014).

Para isso, o trabalho desenvolvido pelo PAIF deve pautar-se em ações culturais que auxiliem na ampliação do repertório informacional e vivencial das famílias usuárias do serviço, isto é, que contribua com o desenvolvimento de potencialidades, visto que

ninguém está desprovido de tudo: uma família que está sobrevivendo na vulnerabilidade detém ativos importantes. Nessa direção, é preciso identificar e fortalecer os recursos disponíveis das famílias, suas formas de organização, participação social, sociabilidade e redes sociais de apoio, entre outros, bem como dos territórios onde vivem (Brasil, 2016, p. 12).

Para cumprir seus objetivos, o PAIF desenvolve ações individuais e coletivas, quais sejam: acolhida, ações particularizadas, encaminhamentos, oficinas com famílias e ações comunitárias. Estas precisam funcionar de forma articulada e exigem planejamento e avaliação.

A realização do trabalho social com famílias no âmbito do PAIF pode se dar por meio de dois processos distintos, porém complementares: a) o atendimento das famílias, um ou mais de seus membros; b) o acompanhamento das famílias. O primeiro refere-se a uma ação de atenção imediata a uma demanda da família ou do território, podendo ser: acolhida, ações particularizadas, ações comunitárias, oficinas com famílias e encaminhamentos (Brasil, 2009a). Já o acompanhamento familiar refere-se a um conjunto de intervenções, realizadas de forma continuada, a partir do estabelecimento de compromissos entre famílias e profissionais. A demanda da família é identificada e, a partir dela, a equipe de referência constrói um plano de acompanhamento familiar com objetivos a serem alcançados, realiza mediações periódicas,

insere a família em ações do PAIF, buscando a superação gradativa das vulnerabilidades vivenciadas (Brasil, 2016)

A fim de complementar o trabalho social com famílias realizado pelo PAIF, há o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV, que também compõe a proteção social básica, com vistas a prevenir a ocorrência de situações de risco social e fortalecer os vínculos familiares e comunitários.

(b) Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)

O SCFV é organizado em grupos com objetivo de promover as trocas culturais e de vivências entre os usuários, bem como contribuir com o desenvolvimento do sentimento de pertença e de identidade. O que será abordado em cada grupo deve ser condizente com as necessidades dos usuários, bem como com a demanda do município de atuação do CRAS. Para isto, sua formação deve levar em consideração as especificidades do ciclo de vida dos usuários, podendo ser organizados grupos de crianças, adolescentes, jovens, adultos, pessoas idosas, entre outros (Brasil, 2016).

Os encontros dos grupos do SCFV devem criar oportunidades para que os usuários vivenciem diferentes experiências e tenham trocas culturais. Por isso, podem ser também em formato de oficinas, que consistem na oferta de atividades de esporte, lazer, arte e cultura no âmbito do grupo. Entretanto, é importante ressaltar que as oficinas, assim como as palestras e as confraternizações eventuais, por si só, não constituem o SCFV, e sim: “são estratégias para tornar os encontros dos grupos atrativos e, com isso, dialogar com o planejamento do percurso, os temas transversais e os objetivos a serem alcançados nos grupos” (Brasil, 2016, p.16).

(c) Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas

Por fim, temos o Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas que se constitui como estratégia para equiparar as oportunidades de acesso ao SUAS por aquele que, devido à vulnerabilidade, têm o acesso ou adesão às ofertas de espaços e ações sociais prejudicados ou impedidos. A oferta do serviço de proteção social básica no domicílio auxilia no estreitamento dos laços entre a instituição e seus usuários, bem como favorece uma escuta mais reservada e um olhar mais ampliado e próximo das dinâmicas familiares.

Segundo a versão preliminar das “Orientações Técnicas do Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosas” (Brasil, 2017a, p. 1), é importante compreender que,

embora esta oferta esteja voltada à pessoa com deficiência e à pessoa idosa, o reconhecimento do seu (s) cuidadores (as) familiar (es) também como usuários do Serviço é fundamental e, por isso, devem ser considerados no seu protagonismo e trajetória, no seu saber e cultura.

Para um trabalho efetivo nesse serviço, é essencial que a gestão e a equipe tenham um olhar que vai além das fragilidades e dos fatores ou situação de desproteção no contexto familiar e territorial. Seu olhar e escuta, portanto, devem estar voltados ao reconhecimento e identificação dos fatores protetivos naquele contexto, sejam eles individual, familiar, escolar, laboral e/ou comunitário.

1.1.1 A equipe de referência do CRAS

A equipe de referência conta com profissionais responsáveis pela gestão territorial da proteção básica, organização dos serviços ofertados no CRAS e pela oferta do PAIF. Sua composição é regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS (Brasil, 2006a) e depende do número de famílias referenciadas ao

CRAS. A equipe mínima de um CRAS é caracterizada pela presença de um coordenador com nível superior, concursado, com experiência na área socioassistencial; dois técnicos com nível médio e dois técnicos com nível superior, sendo um assistente social e outro preferencialmente psicólogo.

As ações desses profissionais devem convergir dentro de sua interdisciplinaridade de forma que o desenvolvimento das funções do CRAS seja favorecido. O trabalho social com famílias depende de um investimento e predisposição por parte dos profissionais das diferentes áreas de atuação que, de forma coletiva, atuam pelo objetivo comum de apoiar e contribuir com a superação das situações de vulnerabilidade e com o fortalecimento das potencialidades das famílias usuárias do serviço (Brasil, 2009a).

Quanto às atribuições de cada profissional, temos:

- (a)** Técnicos de Nível Médio: sendo um “Agente Administrativo” e o outro “Orientador Social”. O Agente Administrativo oferece apoio ao trabalho dos técnicos de nível superior da equipe de referência do CRAS, em especial no que se refere às funções administrativas. O Orientador Social recepciona e fornece informações às famílias usuárias do CRAS e media os processos grupais, próprios dos SCFV, ofertados no CRAS (Brasil, 2009a);
- (b)** Técnicos de Ensino Superior: sendo um deles “Assistente Social” e o outro preferencialmente “Psicólogo”. Ambos possuem como atribuições, dentre outras atividades (Brasil, 2009a): (a) acolhida, orientações e encaminhamentos às famílias usuárias do CRAS; (b) planejamento e desenvolvimento das atividades do PAIF; (c) apoio técnico no planejamento das ações do SCFV junto aos profissionais por ele responsáveis; (d) realização de busca ativa no território de abrangência do CRAS; (e) realização do acompanhamento às famílias em descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família; (f) registro das ações desenvolvidas e posterior alimentação do sistema de dados; (g) participação de

reuniões de planejamento municipal ou do DF; (h) articulação de trabalhos em rede com as demais políticas públicas (Brasil,2009a).

(c) Coordenador: tem como atribuições, segundo o Caderno de Orientações Técnicas do CRAS (Brasil, 2009a), as seguintes ações, dentre outras: (a) acompanhar o processo de implantação do CRAS, bem como a implementação de seus serviços, articulando-os com as demais políticas públicas e avaliando como tem sido tal processo; (b) coordenar como os serviços de sua unidade têm sido executados e como está sendo feito o registro das informações produzidas; (c) avaliar as ações, programas, projetos, serviços e benefícios de sua unidade; (d) acompanhar e avaliar os fluxos e procedimentos buscando garantir a efetivação da referência e contrarreferência; (e) definir, junto à equipe, os critérios de inclusão, acompanhamento e desligamento de famílias no serviço; (f) articular os serviços, benefícios e transferência de renda no território de abrangência do CRAS; (g) definir, junto à equipe, quais técnicas, metodologias e recursos serão utilizados para o trabalho com famílias e nos serviços de convivência; (h) contribuir com a avaliação dos serviços, ações, programas socioassistenciais, bem como de seus impactos na qualidade de vida dos usuários do CRAS; (i) desenvolver mapeamento e articulação da rede socioassistencial do território de abrangência de sua unidade, incluindo nesta rede líderes comunitários e/ou associação de bairro que podem ser apoio informacional sobre aquela região; (j) coordenar a alimentação do sistema de dados informacionais sobre a unidade e repassá-los à Secretaria Municipal de Assistência Social ou do DF; (k) identificar a necessidade de capacitação da equipe e repassar à Secretaria de Assistência Social do Município ou DF; (l) participar de reuniões na Secretaria Municipal, junto aos coordenadores de outro(s) CRAS (quando for o caso) e de coordenador(es) do CREAS ou representante da PSE quando na ausência de tal dispositivo.

A partir da descrição das atribuições dos profissionais, vê-se que o trabalho da Equipe de Referência do CRAS deve ser pautado na intersetorialidade e no trabalho em equipe, uma

vez que o objeto de ação da assistência social (vulnerabilidades e riscos sociais) é multifacetado e complexo, exigindo que seja compreendido a partir de olhares diversos e manejado por meio de ações contextualizadas e coletivas.

Além disso, é imprescindível que a equipe multiprofissional supere a abordagem tecnicista que versa sobre o trabalho de profissionais de diferentes áreas como atribuição específica e independente. Para a interdisciplinaridade acontecer, a ação precisa ser coletiva e não individual (Brasil, 2009a).

Outro dispositivo da Assistência Social que realiza o papel de viabilizar o acesso dos usuários aos serviços de proteção básica do SUAS, ofertando o trabalho com famílias localizadas em regiões territoriais de difícil acesso aos serviços é o CRAS Volante. A equipe do CRAS Volante atua na mesma perspectiva do CRAS, realizando busca ativa, identificando a demanda e, principalmente, a população que se encontra em extrema pobreza. Essa equipe também se encarrega de realizar os atendimentos e os encaminhamentos necessários, além de identificar as potencialidades locais.

Segundo o Caderno de Orientações Técnicas do CRAS (Brasil, 2009a, p. 37),

No caso de territórios de baixa densidade demográfica, com espalhamento ou dispersão populacional (áreas rurais, comunidades indígenas, quilombolas, calhas de rios, assentamentos, etc.), o CRAS deverá instalar-se em local de melhor acesso para a população e poderá realizar a cobertura dessas áreas por meio de equipes volantes ou de unidades itinerantes, responsáveis pelo deslocamento dos serviços.

As Equipes Volantes atendem em regiões em que há a presença de um CRAS que precisa cobrir uma grande área ou que possui populações dispersas. Já o CRAS Itinerante, caracteriza-se como embarcações que se instalam em situações específicas, em que as características naturais do local onde as famílias referenciadas residem impossibilitam sua fixação territorial, como por exemplo, em regiões ribeirinhas ou calhas de rios.

O próximo subtítulo fará apresentação de pesquisas que investigaram o funcionamento de serviços da Proteção Social Básica, destacando a sua dinâmica, composição, limites e alcances, do ponto de vista de profissionais e de usuários.

1.2 Estudos realizados com usuários e profissionais da Proteção Social Básica

A literatura científica tem registrado pesquisas relacionadas aos alcances e limites das ações no campo da Proteção Social Básica a partir da ótica dos profissionais e usuários. Andrade e Morais (2017), por exemplo, investigaram a avaliação do atendimento recebido em um CRAS do interior do Nordeste na perspectiva de famílias em situação de vulnerabilidade social, usuárias deste serviço. Os pesquisadores realizaram entrevistas com seis famílias a partir da metodologia da Inserção Ecológica e perceberam que o CRAS é uma instituição que apresenta boa avaliação de seus usuários, visto que as famílias durante a entrevista mantiveram suas falas mais voltadas aos aspectos positivos da instituição, tais como o bom vínculo beneficiário-profissional, o desenvolvimento da autonomia e da inclusão social oferecidos pelo CRAS, o acesso à garantia de direitos e às atividades disponibilizadas na instituição. Os aspectos negativos identificados, como a precariedade da estrutura física, a alta rotatividade de profissionais e a localização da instituição distante de suas casas foram menos destacados. Além disso, os usuários entrevistados tiveram a oportunidade de relatar sobre a importância da instituição em suas vidas e para a comunidade, levando à compreensão dos pesquisadores de que o CRAS é um importante dispositivo de Proteção Social Básica naquela região.

Mathias (2017) também realizou pesquisa com usuários da Proteção Social Básica. Seu objetivo era investigar a compreensão das usuárias do CRAS de Porto dos Padres em Paranaguá – PR sobre o “Grupo de Mulheres”- grupo ofertado como parte do SCFV, bem como identificar a importância do mesmo no âmbito pessoal, profissional e social dessas

mulheres. A autora, por meio do grupo focal, pode identificar, dentre outros aspectos, que o Grupo de Mulheres se constituía enquanto um espaço de socialização, formação e fortalecimento de vínculos, experimentação de novas experiências, debate de temáticas pertinentes ao cotidiano das usuárias, aprendizagem e até possibilidade de desenvolvimento de fonte de renda, visto que, uma das participantes relatou ter encontrado um destino financeiro às peças artesanais produzidas no grupo (Mathias, 2017).

Outro estudo efetuado com as usuárias de um CRAS em Cachoeira da Prata/MG por Martins e Teixeira (2017) destacou os conflitos psicossociais vivenciados por 31 mulheres beneficiárias do PBF no âmbito familiar e do trabalho. As autoras utilizaram como recurso metodológico a Pesquisa-Ação e realizaram a construção de dados por meio de entrevista semiestruturada, observação e Grupo Focal. A pesquisa demonstrou que a construção da identidade das usuárias está pautada pela dominação masculina e que, na maioria das situações, as mulheres negligenciam suas necessidades pessoais em benefício da família, o que reverbera na limitação de sua autonomia seja na maternidade, no trabalho ou no cuidado com a família e filhos.

Ferreira (2014) também realizou pesquisa com o público feminino, sendo participantes de seu estudo as usuárias do PAIF do CRAS de Santa Maria/DF. A autora teve como objetivo analisar a relação entre as ações do PAIF e a responsabilização da mulher sobre os riscos sociais que acometem suas famílias, bem como com a realização das ações relacionadas a tais riscos. Para tal, a autora utilizou análise documental, observação em reuniões em grupo e entrevistas semiestruturadas com usuárias do PAIF.

Os resultados deste estudo demonstraram que as mulheres são apontadas como responsável familiar, bem como principal mediadora entre a família e a política de Assistência Social. Além disso, foi possível perceber que a forma de atuação do PAIF reforça esses aspectos, uma vez que não leva em consideração a desigualdade de gênero. Nesse sentido, a

autora destaca que o modo como são elaboradas as políticas públicas coloca as famílias (e as mulheres), como responsáveis pela sua própria proteção e responsáveis, também, por não conseguirem atender as expectativas que a sociedade deposita nestas famílias. Assim, de acordo com Ferreira (2014), para que seja garantida a proteção efetiva das famílias e das mulheres, se faz necessária a desfamiliarização das políticas sociais.

Oliveira, Arantes e Querino (2012) também investigaram sobre o PAIF e tiveram como sujeitos da pesquisa os profissionais que atuam na rede de Proteção Social Básica do município de Uberaba-MG. Os autores objetivaram conhecer as percepções dos profissionais sobre as famílias atendidas, bem como sobre os impactos desta ação à tais famílias. Para isto, foi realizado um estudo de caso que envolveu a aplicação de questionários e realização de entrevistas com 21 profissionais. Dentre outros aspectos, este estudo apontou que o público alvo do PAIF tem sido as famílias consideradas pelos profissionais como pertencentes às camadas populares que convivem com privação material de bens, isto é, pela pobreza, em especial aquelas beneficiárias do Programa Bolsa Família. Apesar disto, os profissionais participantes da pesquisa relataram que tais famílias não participam das ações desenvolvidas pelo PAIF que tem como foco a instrumentalização dos usuários para sua emancipação, ficando as ações limitadas apenas à transferência de renda, visto que, as famílias beneficiárias possuem um grande receio em melhorar suas condições de vulnerabilidade, o que implicaria na perda do benefício.

Em outras palavras, as ações do PAIF ficam restritas ao recebimento do benefício e o empoderamento das famílias, um dos objetivos do serviço, não é alcançado. Os profissionais relatam, ainda, ser desafiador promover o interesse pela emancipação na comunidade, uma vez que deixar de receber o Bolsa Família é percebido pelas famílias como algo que agrava suas condições de vulnerabilidade. Em contrapartida, os profissionais do PAIF relatam conseguirem trabalhar tais ações emancipatórias com outras famílias usuárias do serviço, mas

estas não são beneficiárias do PBF e, ao contrário das demais, apresentam interesse em melhorar suas condições de vida de forma integral. Entretanto, tais famílias não são consideradas pela equipe como público alvo das políticas de Assistência Social, justamente por não estarem em situação de extrema pobreza. Sobre isto, Oliveira, Arantes e Querino (2012) apontam que nem sempre a demanda do sujeito alvo das políticas de Assistência Social está circunscrita apenas no âmbito (da falta) material e que um diagnóstico da comunidade é essencial para o planejamento das ações naquele território. Isso pôde ser percebido também pelos relatos dos profissionais entrevistados que ilustram a procura pelo serviço para o auxílio na resolução de conflitos, englobando questões psicológicas e afetivas nas situações de vulnerabilidade vivenciadas pelos sujeitos. Frente a isto, os autores sugerem que o enfrentamento das condições de vulnerabilidade e miséria deve estar alinhado à superação da lógica assistencialista, ainda muito presente no contexto do PBF.

Neste cenário, por meio dos trabalhos pontuados nesta seção, é possível perceber que pesquisas envolvendo profissionais e usuários de políticas públicas são estratégicas para investigar, dentre outros aspectos, a compreensão sobre os serviços, a efetividade de suas ações e os sentidos produzidos na relação usuário-instituição. Partir dos demandatários da política pública para se investigar a própria política é apostar que esse público tem algo a dizer e que suas contribuições são pontapé inicial para possíveis mudanças neste cenário.

1.3 Justificativa, problema de pesquisa e objetivos

Os serviços propostos pela LOAS e geridos pelo SUAS foram desenvolvidos como meios de viabilização do acesso da população brasileira à Assistência Social enquanto uma política pública. O CRAS, por se tratar de um serviço de Proteção Social Básica, caracteriza-se como a porta de entrada da Assistência Social e tem como função principal identificar as

situações de vulnerabilidade em seu território e prevenir a violação de direitos da população ali residente.

De acordo com o último Censo SUAS realizado no ano de 2017, o Brasil apresenta um total de 8.360 unidades de CRAS. Destas, 4.320 possuem 2.500 famílias referenciadas cada, 1.451 referenciam 3.500 famílias e 2.589 têm 5.000 famílias referenciadas, o que traduz-se em um número de 28.823.500 famílias, isto é, atualmente mais de 20 milhões de famílias brasileiras são atendidas pela Proteção Social Básica.

Como já destacado anteriormente, as ações desenvolvidas pelo CRAS precisam ser condizentes com as características do território e abarcar as demandas nele existentes, possibilitando a potencialização das famílias e o fortalecimento de vínculos para o enfrentamento das vulnerabilidades que possam acometê-las. Compreendemos, como apontado anteriormente, que a pesquisa com usuários de um serviço também pode ser fonte de dados importante sobre a efetividade das estratégias de ação de uma política pública.

Nesse sentido, investigar como os usuários desse serviço compreendem as ações do CRAS, se coloca como uma possibilidade de dialogar com os destinatários da política pública de Assistência Social sobre como tem sido percebido o papel desempenhado pela instituição em seu território de abrangência. Os resultados dessa proposta de pesquisa podem contribuir na promoção de reflexões acerca do serviço e na identificação de possíveis melhorias e adequações necessárias para uma efetivação dos objetivos do CRAS.

Face às considerações efetuadas, o problema de pesquisa que orientou o desenvolvimento deste estudo é: *“Como as usuárias do serviço de Proteção Social Básica compreendem as ações ofertadas pelo CRAS?”* A partir desse problema de pesquisa, foram estabelecidos os seguintes objetivos:

Objetivo geral: Investigar como as usuárias integrantes do Grupo de Mulheres de um serviço de Proteção Social Básica compreendem as ações ofertadas pelo mesmo.

Objetivos específicos:

- (1) Compreender os motivos que levaram as usuárias a procurar os serviços oferecidos pelo Centro de Referência de Assistência Social;
- (2) Descrever o papel exercido pela instituição na trajetória das usuárias;
- (3) Identificar o alcance do serviço de proteção social básica no desenvolvimento de ações de proteção social e promoção de autonomia na ótica das usuárias;
- (4) Oferecer espaço de compartilhamento de sentimentos, experiências e aprendizagens relacionadas à participação no serviço.

Capítulo 2 – Aspectos Metodológicos

2.1 Tipo de estudo

Este estudo se caracteriza enquanto uma pesquisa qualitativa, descritiva e exploratória. Segundo Gil (2008), este tipo de pesquisa é útil quando se pretende investigar a visão geral de um grupo, população ou comunidade a respeito de um aspecto específico. Além disso, “as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática” (p. 28). Nesse sentido, a pesquisa qualitativa apresenta-se como uma perspectiva que possibilita a investigação sobre a compreensão das usuárias dos serviços ofertados pelo CRAS.

2.2 Cenário de estudo

A pesquisa foi realizada em um CRAS no interior de Minas Gerais, único do município, inaugurado em dezembro de 2007, localizado no centro da cidade, o qual conta com uma estrutura composta por: uma sala de coordenação, uma recepção pequena, uma sala de atendimento Psicossocial, uma sala de reunião, um almoxarifado, dois banheiros para funcionários, um grande “barracão” onde são realizadas algumas atividades do SCFV⁶ como dança, capoeira e grupos, uma cozinha para os funcionários e dois banheiros próximos ao “barracão” para os usuários. Além disso, há a brinquedoteca que possui sala de jogos/brinquedos, sala de leitura e parquinho de areia. O horário de funcionamento do CRAS é de 7h30 às 11h e de 12h30 às 17h (8h diárias), de segunda-feira à sexta-feira.

⁶ O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos da referida instituição oferece atividades de dança, capoeira, Grupo de Mulheres, Grupo de Inclusão (com pessoas institucionalizadas e/ou com deficiência), Grupo de Adolescentes, Grupo Misto (participam homens e mulheres), brinquedoteca e forró (baile oferecido à comunidade quinzenalmente em horário noturno – 19h às 22h).

Em relação aos serviços ofertados, a instituição conta com três equipes de referência, sendo uma psicóloga e uma assistente social em cada, que atuam e se responsabilizam pelos seguintes serviços: PAIF cidade – desenvolvem as ações do PAIF no território urbano; PAIF volante – equipe volante que desenvolve ações do PAIF em quatro distritos do município localizados em zona rural; e SCFV – organização e desenvolvimento de atividades ofertadas na instituição.

Além das equipes de referência, o CRAS conta com cinco orientadores sociais, sendo eles: duas⁷ pedagogas/brinquedistas – responsáveis pelo trabalho realizado na brinquedoteca com crianças de cinco a dez anos, duas professoras de dança – responsáveis pela oferta de aula de dança para mulheres adultas, jazz e balé infantil e adolescente, e um professor de capoeira para crianças e adolescentes. Há, também, na equipe dois motoristas – um responsável pelas atividades do PAIF, conduzindo a equipe de referência até o domicílio das famílias em acompanhamento e outro responsável pelo deslocamento dos usuários de suas residências à instituição para realização de atividades e posterior retorno ao seu destino de origem; uma secretária; uma assistente administrativa e cadastradora do Cadastro Único das famílias usuárias do CRAS e demais famílias residentes nos distritos; uma auxiliar de serviços gerais – responsável por toda a organização e limpeza da instituição, bem como do lanche ofertado aos usuários em todas as atividades; e uma coordenadora.

O município⁸ onde foi realizada a pesquisa possui aproximadamente 30 mil habitantes e conta com uma Secretaria de Desenvolvimento Social que cuida da gestão da política de assistência social no município e, dentre outras funções, se encarrega da administração do Cadastro Único e cadastramento da população residente em território urbano, bem como ao acesso destes cidadãos ao Programa Bolsa Família e ao Benefício de Prestação Continuada. Além disso, a rede socioassistencial municipal conta com dois centros

⁷ Cada uma trabalha em um período: uma de manhã e outra à tarde.

⁸ Estas informações foram cedidas por meio de conversa informal com a equipe do CRAS no momento de uma reunião para apresentação da pesquisa e construção de cronograma para início da fase de campo.

de múltiplo uso nos quais são realizadas atividades para crianças, adolescentes e idosos como: bordado, pintura, dança, informática e aula de violão e um Centro do Idoso que ainda não foi inaugurado, logo, não está em funcionamento. O município possui oito Equipes de Saúde da Família (PSF) em zona urbana e quatro em zona rural, uma Policlínica, uma unidade de Pronto Atendimento Municipal, um Centro Odontológico Municipal, um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS I), uma Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI), uma casa de acolhimento para crianças e adolescentes, uma casa de acolhimento filantrópica para pessoas com deficiência e transtornos mentais, uma Associação de Pais e Amigos dos Expcionais (APAE), além de instituições que realizam trabalhos filantrópicos à população como igrejas e centros espíritas.

O espaço para realização desta pesquisa foi a brinquedoteca, sugerida pela instituição, uma vez que a mesma estava sem atividades no mês de construção de dados da pesquisa e por apresentar critérios importantes para sua execução como: a) privacidade; b) conforto; e c) interferências sonoras sutis/inexistentes.

2.3 Participantes

Participaram da pesquisa 13 mulheres usuárias do SCFV do referido CRAS. Essas treze mulheres participavam do “Grupo de Mulheres” ofertado na instituição e frequentado por, aproximadamente, quinze usuárias. Este grupo teve início do ano de 2007. É coordenado por uma Psicóloga da equipe de referência e ocorre semanalmente, nas quartas-feiras à tarde, com duração aproximada de 60 minutos. Neste grupo são abordadas diversas temáticas relacionadas aos interesses das participantes, por vezes contempladas por palestrantes convidados. São realizadas atividades de memória, concentração, coordenação motora, entre outras, e compartilhadas experiências diversas por meio de rodas de conversas acerca de conteúdos relacionados ao cotidiano e às relações sociais e comunitárias das usuárias.

Este grupo foi eleito para a fase de campo da pesquisa por possuir elevada taxa de frequência das usuárias, as quais são as mais antigas do serviço. A alta frequência de usuárias neste grupo poderia auxiliar na tentativa de garantir a presença das participantes da pesquisa ao longo dos encontros propostos para a fase de campo e o tempo prolongado de uso do serviço auxiliaria na obtenção de informações mais aprofundadas acerca das ações do CRAS.

2.3.1 Critérios de exclusão e inclusão

Foram considerados critérios de exclusão: (a) as usuárias que estavam há menos de um mês no serviço, uma vez que foi considerado pouco tempo para compreender sobre a instituição e suas ações; e (b) as usuárias que não tivessem condições mínimas de verbalização, inviabilizando a entrevista.

Foram considerados critérios de inclusão: (a) possuir 18 (dezoito) anos completos ou mais; (b) apresentar interesse em participar do estudo; (c) ser vinculada ao Grupo de Mulheres e, portanto, ter disponibilidade em estar no CRAS nas quartas-feiras para a realização da construção de dados por meio de grupo focal.

2.4 Instrumentos

Foram utilizados:

- (a) Um *questionário* (ver Apêndice 1) para caracterização dos participantes da pesquisa, bem como sua relação com o CRAS. Este questionário possui uma área de identificação para caracterização dos participantes e é composto por 14 perguntas mistas (abertas e fechadas) separadas em dois agrupamentos, sendo eles: situação socioeconômica e vínculo com a instituição. Este questionário foi adaptado do proposto no Prontuário SUAS (Ministério do Desenvolvimento Social, 2014a);
- (b) *Roteiro para o Grupo Focal* composto por questões norteadoras que envolvem a compreensão dos usuários sobre a finalidade do CRAS; conhecimentos sobre a política de

Assistência Social; informações sobre os serviços de PAIF e SCFV; conhecimentos sobre os benefícios eventuais e de transferência de renda; da existência do CRAS para a população local e melhorias os usuários percebem serem necessárias no serviço (Anexo 2).

(c) *Diário de campo*, composto por anotações de uma auxiliar de pesquisa que contribuiu na recepção das participantes, monitoramento dos equipamentos de gravação de áudio e vídeo, demarcação do tempo de duração dos encontros e registro de informações importantes ao longo dos grupos focais, as quais comporão a análise dos dados. O diário de campo permite que o pesquisador saia da postura apenas contemplativa daquilo que é objeto de pesquisa, fonte de registro de uma “mera informação”. Ao contrário, possibilita que o pesquisador, em relação com tal objeto, produza intensidades, as quais se materializam em conceitos (Medrado, Spink & Méllo, 2014). Os textos produzidos pelo diário de campo

assumem nas vidas de quem escreve e de quem os lê muito mais que uma simples relação entre linguagem e ação. [...] São objeto de curiosidade por aqueles que alimentam o desejo de acessá-lo. Teme-se perde-los, como a um amigo. Enfim, eles se constituem em ações que, portanto, produzem efeitos, mobilizam afetos, são atuantes no jogo (Medrado, Spink & Méllo, 2014, p. 277).

2.5 Procedimentos de construção de dados

Inicialmente foi realizada uma reunião com o responsável pela Secretaria de Desenvolvimento Social do município para apresentação do estudo e, após o “de acordo” desta instância, o projeto foi submetido à avaliação de um Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos (CEP). Após aprovação do projeto de pesquisa pelo CEP (Parecer 2.735.403), e com a concordância da gestão do CRAS e da psicóloga responsável pelo Grupo de Mulheres foi realizado convite às usuárias do referido grupo do SCFV na primeira semana de Fevereiro de 2019.

A ideia da pesquisa foi muito bem recebida pelo grupo, pois todas as presentes concordaram em participar, exceto uma que não teria disponibilidade naquele mês. Nesta mesma oportunidade, foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), lido e assinado por 13⁹ participantes. Após assinatura do TCLE foi aplicado em grupo o questionário de caracterização dos usuários, com ajuda da auxiliar de pesquisa. O tempo médio de preenchimento de cada questionário foi de três minutos, entretanto, as participantes aguardaram o auxílio da pesquisadora e da auxiliar de pesquisa para preenchimento, uma vez que, algumas tinham dificuldade de leitura e escrita, totalizando uma média de 30 minutos para o preenchimento do questionário por todas as participantes. Em seguida, foi combinado que os encontros começariam na semana seguinte e seriam realizados uma vez por semana com duração aproximada de 90 minutos.

Como segundo procedimento de construção de dados foi utilizada a técnica de grupos focais (GF), originalmente denominada de entrevista focalizada em grupo (Kind, 2004). Os grupos focais caracterizam-se como uma técnica qualitativa de construção de dados que tem como objetivo investigar por meio de entrevistas em grupo um tema comum aos participantes, permitindo que estes expressem seus sentimentos, experiências, representações, percepções, crenças e atitudes a respeito do fenômeno pesquisado (Busanello, Lunardi-Filho, Kerber, Santos, 2013; Backes, Colomé, Erdman & Lunardi, 2011; Silva & Assis, 2010; Trad, 2009).

Esta técnica tem sido amplamente utilizada em pesquisas nos campos da antropologia, ciências sociais, educação em saúde, pesquisas em saúde, entre outras possibilidades, em especial por se tratar de um procedimento que apresenta praticidade, facilidade e rapidez para se acessar a população que se pretende investigar. Por esta razão, a técnica de grupo focal tem sido adotada preferencialmente em pesquisas exploratórias ou avaliativas como técnica

⁹ Uma das participantes teve um problema de saúde na semana em que assinou o TCLE e, por isso, não participou de nenhum encontro. Nesse sentido, a pesquisa contou com a participação de apenas 12 usuárias.

principal ou como técnica complementar em pesquisas quantitativas (Backes et al., 2011; Silva & Assis, 2010; Mazza, Melo & Chiesa, 2009).

Os grupos focais são compostos por participantes selecionados de forma intencional, isto é, de acordo com os objetivos da pesquisa, e, segundo a literatura, os grupos apresentam uma média entre quatro a quinze integrantes, sendo importante levar em consideração os objetivos do pesquisador para a escolha da quantidade de participantes no grupo (Busanello et al., 2013; Backes et al., 2011; Silva & Assis, 2010; Mazza, Melo & Chiesa, 2009; Trad, 2009).

O número de participantes influencia diretamente na duração dos encontros, sendo orientado que os grupos tenham duração média de 60 a 120 minutos (Busanello et al., 2013; Backes et al., 2011; Silva & Assis, 2010; Mazza, Melo & Chiesa, 2009; Trad, 2009), uma vez que encontros muito longos podem provocar cansaço e desgaste mental, o que traria prejuízo à qualidade dos dados construídos (Mazza, Melo & Chiesa, 2009). Além disso, o número de encontros varia de acordo com a complexidade do tema, sendo sugerido por Trad (2009) a utilização do critério de saturação para a delimitação do número de encontros necessários à pesquisa, o qual leva em consideração a repetição e previsibilidade dos depoimentos, identificando que não há o surgimento de novas ideias e que o grupo alcançou o esgotamento do tema.

O local de realização dos grupos focais também é elemento importante para a qualidade da construção de dados, sendo sugerido pela literatura que seja um espaço localizado preferencialmente em território neutro, que comporte confortavelmente o número de pessoas e moderadores do grupo, seja confortável, acolhedor, assegure a privacidade dos participantes e esteja protegido de ruídos e demais interrupções (Busanello et al., 2013; Backes et al., 2011; Trad, 2009).

Para realização de um grupo focal, é necessária a presença de um moderador que terá como função coordenar o grupo, criando um clima agradável entre os participantes, fomentando as discussões e esclarecendo sobre a dinâmica dos encontros, objetivos da pesquisa e aspectos éticos envolvidos. Para isto, o moderador pode contar com um observador auxiliar para controle do tempo e monitoramento do equipamento de gravação, bem como para registrar observações a respeito da dinâmica grupal, das expressões dos participantes e demais aspectos importantes relacionados às falas dos mesmos (Backes et al., 2011; Mazza, Melo & Chiesa, 2009; Trad, 2009). A mediação do GF e a observação do mesmo são facilitadas pela organização do espaço físico dispondo as cadeiras em um círculo (Gaskell, 2003).

O local de realização do grupo focal foi a brinquedoteca da instituição, a qual apresenta capacidade para 20 pessoas em disposição circular, conta com duas janelas grandes, ventiladores, bebedouro e banheiro privativo. A brinquedoteca fica localizada em espaço separado do local onde são desenvolvidas as demais atividades da instituição, auxiliando na privacidade e minimizando os sons/ruídos que por ventura poderiam atrapalhar o desenvolvimento dos encontros.

Quanto ao registro dos grupos focais, Trad (2009) orienta o uso de, no mínimo, dois gravadores, podendo também ser utilizados recursos adicionais como microfones, câmeras e notebooks, caso sejam compatíveis aos objetivos e preferências dos pesquisadores. Independente da natureza e quantidade de recursos a serem utilizados durante os grupos focais, é importante solicitar a permissão dos participantes para uso dos mesmos, visando garantir um ambiente confortável para exposição de ideias e construção de reflexões.

Nesta pesquisa, foram realizados três encontros com as participantes, com duração aproximada de 90 minutos. O papel de moderador foi exercido pela pesquisadora e a auxiliar de pesquisa foi uma profissional de nível superior convidada para tal. Cada encontro contou

com materiais de apoio¹⁰ como dispositivos disparadores de sentimentos, ideias, reflexões acerca da instituição, utilizados juntamente às questões norteadoras elencadas no roteiro de entrevista semiestruturado, para manter os objetivos da pesquisa como foco. Além disso, cada encontro envolveu uma temática diferente sendo elas: (1) compreensão dos sentidos da instituição CRAS segundo seus usuários/participantes e o nível de conhecimento dos usuários a respeito da Política de Assistência Social e do CRAS enquanto um dispositivo dessa área; (2) conhecimento dos usuários acerca dos serviços ofertados pelo CRAS, bem como dos benefícios eventuais e de transferência de renda como Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada e do vínculo existente entre CRAS e tais benefícios; (3) compreensão do papel do CRAS para trajetória pessoal dos usuários.

No primeiro encontro de GF estiveram presentes 11 participantes e teve como objetivo, em um primeiro momento, compreender os sentidos do CRAS segundo os usuários. Para tal, usamos como material de apoio a projeção da foto da fachada do referido CRAS e usamos algumas perguntas norteadoras para fomentar a discussão como “Quando você ouve a palavra CRAS o que vem à sua cabeça? ”, “Como você chegou ao CRAS?”, “Como você descobriu esse serviço?”. Em um segundo momento, seguimos com a investigação a respeito do nível de conhecimento das participantes sobre a Política de Assistência Social e do CRAS enquanto um dispositivo dessa área. Nessa oportunidade, oferecemos a elas imagens de serviços públicos de diferentes áreas (Saúde, Educação, Assistência Social, Previdência, Cultura, Esporte, Lazer, etc.) e interrogamos sobre qual área aquele serviço fazia parte. A imagem do CRAS estava entre estas imagens e, a partir disso, levantamos algumas questões: “De que área das políticas públicas vocês acreditam que o CRAS faz parte? ”, “Para o que serve o CRAS? O que tem aqui? ”, “De quem é a ideia de ter construído um CRAS na cidade?”, “De que parte da Prefeitura o CRAS faz parte?”, “O que no CRAS você acredita

¹⁰ Os materiais de apoio, segundo Bauer (2003), podem ser figuras, assuntos, cartazes, frases ou fotografias.

que a prefeitura financia?”, “Alguém que veio de outra cidade sabe se há um outro serviço como esse?”.

No segundo encontro de GF a temática envolveu o conhecimento dos usuárias sobre as atividades ofertadas no CRAS, sobre os benefícios de transferência de renda e benefícios eventuais da Política de Assistência Social e de sua relação com o CRAS. Deste encontro participaram oito usuárias. Primeiramente, convidamos as participantes a nos ajudar a compor uma lista com todas as atividades que as mesmas tinham conhecimento de serem ofertadas pelo CRAS, mesmo que nunca tenham participado de alguma. Isto nos permitiu identificar o conhecimento que elas tinham sobre os serviços da instituição. Em seguida, contamos com imagens dos benefícios como materiais de apoio, as quais foram projetadas uma a uma acompanhadas de uma investigação minuciosa sobre o conhecimento das usuárias a seu respeito. Após tal investigação, retomamos as imagens indagando se tinham algum vínculo com o CRAS e quais.

No terceiro e último encontro de GF foi apresentado às participantes um vídeo produzido pela equipe do CRAS com momentos das mesmas na instituição para que pudessem relembrar de algumas atividades das quais participaram. Ao final do vídeo seguimos a discussão com questões como “Para você, em que o CRAS contribui em termos pessoais? No que ele deixa a desejar?”, “Algum aspecto de sua vida obteve mudanças quando passou a acessar os serviços oferecidos pelo CRAS?”. Após as participantes pontuarem suas reflexões pessoais, oferecemos um lanche como confraternização e encerramento de nossa construção de dados. Participaram deste encontro 12 usuárias.

Após a coleta e análise dos dados, foi proposto um novo encontro para realização da devolutiva às participantes e à instituição pesquisada, para apresentar os resultados da pesquisa. Participaram da devolutiva oito das 12 mulheres pesquisadas. Na ocasião foram apresentados e discutidos os principais pontos da pesquisa, seguido de agradecimento às

mulheres com ênfase na importância de sua participação neste estudo, uma vez que ele possibilita que pesquisadores, trabalhadores e/ou cidadãos curiosos e interessados por essa temática conheçam um pouco mais sobre o CRAS pela fala das próprias usuárias do serviço. Além disso, foi ofertado espaço de fala às participantes presentes para complementar algo que, por ventura, não tivesse sido contemplado nos resultados apresentados. As participantes agradeceram a oportunidade e disseram que se sentiram contempladas pelos resultados apresentados na pesquisa, reconhecendo suas opiniões neles, o que indicava que a pesquisadora havia compreendido que elas queriam dizer. Além disso, demonstraram interesse em ter acesso ao texto final e se sentiram importantes por terem sido escolhidas para a construção da pesquisa. Elas foram informadas que uma cópia do texto final estaria à disposição das mesmas no CRAS e que elas poderiam acessá-lo sempre que quisessem. O encontro foi finalizado com um café da tarde como forma de gratidão pela disponibilidade e por tantas contribuições ricas que puderam ser construídas ao longo da pesquisa.

2.6 Aspectos éticos

Este projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) para prévia aprovação do desenvolvimento da pesquisa, a qual ocorreu por meio do Parecer 2.735.403. A pesquisadora se comprometeu em cumprir as exigências éticas propostas pela Resolução 466/12 (Conselho Nacional da Saúde, 2012), dentre elas: (a) apresentar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo 3) aos participantes da pesquisa e recolher assinatura dos mesmos; (b) preservar a identidade dos sujeitos, preocupando-se em utilizar nomes fictícios ao longo do texto quando se fizer necessário; (c) respeitar a dignidade e a autonomia dos participantes da pesquisa, esclarecendo que o desligamento do estudo é possível de ser realizado em qualquer momento, caso seja de sua vontade; (d) comprometer em garantir a inexistência de danos ou riscos previsíveis aos participantes durante a execução

da pesquisa. A pesquisadora se propôs, também, a realizar devolutiva aos participantes sobre os resultados da pesquisa, bem como às autoridades da instituição pesquisada. A fase de campo teve início apenas após a aprovação do projeto de pesquisa pelo CEP.

Foram utilizados nomes fictícios na produção escrita desta pesquisa objetivando garantir a preservação das identidades das participantes. Os nomes fictícios escolhidos possuem a mesma letra inicial do nome das usuárias, uma vez que isso facilitou a transcrição identificando de quem pertencia cada fala. Após o nome fictício das participantes, foi sinalizado o encontro de grupo focal em que a fala apareceu, por exemplo: “Norma, GF2”, sendo “Norma” a participante da qual pertence a fala e “GF2” indicativo de que este trecho fez parte do diálogo desenvolvido no segundo encontro de grupo focal.

2.7 Procedimentos de análise de dados

As sessões de GF videogravadas foram transcritas e, em seguida, apagadas. Os dados provenientes do questionário foram digitados em planilha Excel para se proceder à estatística descritiva.

Para a transcrição das sessões de Grupo Focal foram utilizadas as orientações de Brigagão et al. (2014) sobre a construção de um quadro em que são colocados no topo das colunas os participantes, um em cada coluna, e o coordenador, e no corpo das colunas é incluso todo o material proveniente das transcrições, sendo cada fala sinalizada na coluna correspondente ao participante ou coordenador na sequência temporal em que ocorreram. Isto permite que se tenha uma visualização do todo e que se perceba a dialogia entre os presentes. Além disso, os autores orientam a transcrever, também, as pausas, silêncios e expressões como “aaaahn”, “affé”, “pluft”, bem como incluir no material de análise as observações do pesquisador e do auxiliar de pesquisa sobre as expressões não-verbais dos participantes após a organização da transcrição integral. Os autores sugerem essa organização por possibilitar que

se identifique quem fala o quê, quais os posicionamentos de cada participante e seus efeitos no grupo, quais pessoas falam mais no grupo, as que falam menos e em que momento, nos auxiliando a identificar as temáticas presentes em cada encontro e quais contribuições foram trazidas sobre elas.

Para a análise das sessões de GF já transcritas tem sido utilizado como procedimento a Análise de Conteúdo Temática, por ser uma técnica muito utilizada em pesquisas qualitativas que pretendem investigar o sentido ou sentidos do fenômeno pesquisado (Bardin, 1977). Segundo Bardin (1977), esse tipo de análise tem três fases: I) *pré-exploração do material* – fase em que são feitas leituras despretensiosas de todo material coletado, isto é, leituras sem intuito de fazer sistematizações, mas com o objetivo de identificar as ideias principais e os aspectos mais importantes para as próximas fases da análise; II) *seleção das unidades de análise* – fase em que o pesquisador elege alguns temas como unidades de análise de acordo com os objetivos da pesquisa e sua intuição enquanto pesquisador. As unidades de análise frequentemente englobam sentenças frases ou parágrafos presentes no material identificado na fase anterior; III) *processo de categorização ou sub-categorização* – agrupamento das unidades de análise em categorias ou eixos temáticos.

Também foram incluídas na análise as anotações feitas no diário de campo pela auxiliar de pesquisa, as quais foram consultadas junto à transcrição das entrevistas como informação complementar a cada encontro de grupo focal, enriquecendo a análise dos dados.

O próximo capítulo consiste na apresentação dos resultados e discussão, a partir da caracterização dos participantes e, em seguida, os eixos de análise: a) atividades ofertadas no CRAS; b) o público-alvo do CRAS: os menos favorecidos, mulheres idosas, crianças e jovens; c) o lugar do CRAS na vida das usuárias: acolhimento, apoio e aprendizado.

Capítulo 3 – Resultados e Discussão

3.1 Caracterização das participantes

Participaram da pesquisa um total de 12 mulheres, todas usuárias do “Grupo de Mulheres” do SCFV do CRAS pesquisado, com idade entre 53 e 92 anos, sendo a maioria idosas (n=10) e todas dedicavam-se aos cuidados do lar. A principal fonte de renda das participantes é aposentadoria (n=10) e/ou pensão por morte (n=10), visto que a maior parte delas é viúva (n=8), sendo a única fonte de renda da família na maioria dos casos. Uma é beneficiária do BPC Deficiente e outra não tem nenhuma renda pessoal. A renda familiar total das mulheres variava entre um (n=1) e três salários mínimos (n=1), sendo seis (n=6) mulheres com renda familiar total de dois salários mínimos e uma (n=1) de dois salários e meio. Destas, a fonte de renda total provinha de pensão por morte e/ou aposentadoria e uma de benefício socioassistencial somado ao salário de seu irmão. Quatro mulheres não souberam informar a renda familiar total, visto que parte da renda era proveniente do vínculo empregatício de seu cônjuge ou filho e o quanto recebiam não era de conhecimento das mesmas.

Das 12 participantes da pesquisa, 11 acessaram o CRAS por demanda espontânea e apenas uma por busca ativa. Destas 11, 10 foram convidadas por conhecidos/familiares que já conheciam/faziam parte das atividades do CRAS e uma conheceu as demais atividades da instituição por meio de sua participação na atividade de alongamento oferecida por uma Unidade Básica de Saúde local e que passou a ser ofertada nas dependências do CRAS, localizado em região mais próxima à sua residência. As participantes são usuárias do CRAS há um tempo elevado, sendo um ano o tempo mínimo e 11 anos o tempo máximo, estando a maioria há pelo menos oito anos no serviço, tal como ilustrado pela tabela 1.

Tabela 1 – Frequência de tempo de participação no CRAS

| Tempo | Nº de usuárias | % Total |
|--------------|-----------------------|----------------|
| 1 ano | 1 | 8.3 % |
| 2 anos | 1 | 8.3 % |
| 4 anos | 1 | 8.3 % |
| 5 anos | 1 | 8.3 % |
| 8 anos | 3 | 25.1 % |
| 11 anos | 5 | 41.7 % |

Há aqui uma contradição envolvendo um dos objetivos do CRAS e o tempo de permanência das usuárias no serviço. Como pontuado no capítulo I desta dissertação, o CRAS desenvolve ações que auxiliam no fortalecimento dos sujeitos e famílias para o enfrentamento de suas vulnerabilidades, buscando a autonomia e empoderamento dos mesmos para que, aos poucos, eles possam deixar de ser demandatários dos serviços e programas da Assistência Social (Brasil, 1993). Entretanto, quando nos deparamos com usuárias que estão no serviço há onze anos é improvável não fazermos alguns questionamentos a respeito dos motivos que levam as mesmas a estarem há tanto tempo vinculadas à instituição: o CRAS não conseguiu cumprir seus objetivos e por isso tem usuários há mais de dez anos no serviço? As usuárias ressignificaram a função do CRAS em suas vidas e permanecem ali por motivos outros? Ou o município não oferece outras atividades para o público da terceira idade e, por isto, as usuárias continuam vinculadas ao CRAS há tanto tempo?

Uma investigação a respeito dos motivos que levaram as idosas a procurarem o serviço, bem como do lugar da instituição na vida das mesmas, nos auxiliou a compreender um pouco sobre essas questões. Estes aspectos serão discutidos mais à frente, em sessão que versa sobre “O lugar do CRAS na vida das usuárias”.

Por estarem na instituição há muitos anos, várias delas já participaram de atividades que hoje não são mais ofertadas pelo CRAS, tais como: costura, bordado, crochê, artesanato,

pintura, viagens, alongamento, natação, hidroginástica e aferimento de pressão. Estas atividades passaram a ser ofertadas em outras instituições, sendo elas os Centros de Múltiplo Uso, o Centro de Esporte e Lazer e as Unidades Básicas de Saúde. Atualmente, as usuárias participam das seguintes atividades no CRAS: Grupo de Mulheres (n=12), Dança (n=10) e Forró (n=8).

Em relação à escolaridade, a maioria das participantes interrompeu os estudos no ensino fundamental (n=11) e apenas uma concluiu o ensino médio, chegando a iniciar o ensino superior, como mostra a Tabela 2.

Tabela 2 – Escolaridade das Participantes

| Grau de Escolaridade | Nº de usuárias |
|-----------------------------|-----------------------|
| 2º Ano | 4 |
| 3º Ano | 1 |
| 4º Ano | 4 |
| 5º Ano | 1 |
| 7º Ano | 1 |
| Superior Incompleto | 1 |
| Total | 12 |

Quanto à composição familiar atual das usuárias: seis moram sozinhas, duas residem com um filho em suas casas, duas moram com cônjuge, uma reside com dois irmãos e duas dividem a casa com filho(a), nora/genro, netos e uma delas já possui bisneto que também reside na casa. Vale ressaltar que o perfil das participantes desta pesquisa é diferente daquelas participantes das pesquisas apresentadas no Capítulo I, sendo estas entre 30 e 50 anos e pertencentes a organização familiar com filhos e cônjuge, em sua maioria (Andrade & Moraes, 2017; Martins & Teixeira, 2017; Mathias, 2017).

3.2 Eixos de análise

(A) Atividades ofertadas no CRAS

Ao adentrarmos um serviço público, nem sempre temos clareza do tipo de trabalho que é desenvolvido ali ou não temos a noção de todas as atividades desempenhadas pela equipe profissional que atua no local. Isso não faz de nós menos usuários, nem menos cidadãos de direitos ao acesso aos serviços públicos. Pensando na investigação do quanto os usuários de um serviço conhecem as atividades desenvolvidas no mesmo, no segundo encontro da fase de campo desta pesquisa, foi sugerido que as participantes fizessem uma lista coletiva de todas as atividades que são ofertadas no CRAS. Foram lembradas as seguintes atividades: Grupo de Mulheres, dança, forró, danças infantis, balé infantil, jazz adolescente, jogos, brinquedoteca, amigo oculto, hidroginástica, alongamento, palestras, festa do idoso, festival, festa junina, lanche, passeio na praça, festa de aniversário, visita domiciliar, viagens, empréstimo do salão do CRAS para eventos, transporte.

Algumas atividades, como hidroginástica e alongamento, que são ofertadas no Centro de Esporte e Lazer, o qual divide espaço com o CRAS, foram apontadas como de responsabilidade deste último. Esta “confusão” revela um aspecto extremamente importante no campo das políticas públicas: o uso compartilhado de espaços entre diferentes setores *versus* a construção de ações intersetoriais.

O CRAS, como pontuado em seção específica sobre esse serviço, tem como função a promoção da articulação intersetorial, por meio do diálogo entre a política pública de assistência social e as demais políticas e setores, viabilizando o acesso das famílias aos serviços setoriais. Nesse sentido, este dispositivo tem como função criar um elo com as demais estruturas da rede para que o usuário seja atendido na totalidade de suas demandas. A partir disso, é possível perceber que as usuárias do CRAS pesquisado possuem uma noção de

seus serviços como constituintes de uma rede, a qual tem a difícil tarefa de se entrelaçar e se comunicar apresentando-se não como política pública fragmentada que focaliza sua ação e se restringe em amplitude.

Essa fragmentação das políticas setoriais apontada pela literatura como grande desafio de implementação da intersetorialidade como ferramenta de gestão pública. Franzini (2017) relata que há uma dificuldade em tornar a intersetorialidade algo concreto em função da posição fechada ao trabalho em rede das políticas setoriais que se preocupam prioritariamente com a “reafirmação de si mesmo até em virtude de influências políticas” (p. 08). Sendo assim, os cidadãos e suas respectivas demandas são atendidos de forma fragmentada pelos serviços setoriais, mesmo quando os atendimentos se dirigem ao mesmo sujeito e/ou família, no mesmo território. A atuação é, portanto, desarticulada e desconsidera a integralidade dos usuários e a interrelação existente entre os problemas que os acometem (Custódio & Silva, 2015).

Nesse cenário, a Assistência Social, por ser uma política interdisciplinar e intersetorial, é aquela que, na prática, está mais aberta a dialogar e estabelecer vínculos com políticas de outros setores, buscando atender seus usuários de forma integral (Costa, 2014). Como bem colocado por Sposati (2004 citado por Costa, 2014) a Assistência Social se constitui enquanto uma política capilar, isto é, que se infiltra e penetra os demais setores, articulando os serviços setoriais para que as demandas de seus usuários sejam atendidas em sua totalidade. A hidroginástica e o alongamento apontados pelas usuárias como atividades ofertadas pelo CRAS fazem parte do serviço de uma instituição que dialoga constantemente com o CRAS por cuidar de ações de esporte e lazer. O CRAS por estar capilarmente entremeado em ações de outros setores sendo a ponte essencial entre estes e o usuários, parece ser considerado o local de apoio informacional e acolhimento de demandas que as usuárias lançam mão tanto para questões pessoais quanto para questões comunitárias: vizinhos, familiares, grupos, etc.

Ao longo da investigação realizada no segundo encontro da fase de campo da pesquisa, foi possível identificar que algumas atividades¹¹ realizadas na instituição não foram citadas pelas participantes, tais como: grupo de adolescentes, grupo de inclusão, grupo misto, capoeira, PAIF Volante, Grupo PAIF. Por meio desta lista, foi possível perceber que as usuárias se dão conta dos serviços que fazem/fizeram parte ou que têm mais visibilidade, como os festivais de dança e festas temáticas.

Apesar de não conhecerem na íntegra todas as ações e atividades ofertadas pela instituição, as usuárias têm conhecimento dos objetivos do CRAS e de boa parte das estratégias que este serviço utiliza para alcançá-los. Este ponto será discutido em próximas sessões, pois adentraremos à discussão sobre o conhecimento que as usuárias possuem de outra ação do CRAS: os benefícios socioassistenciais.

a.1 Vínculo entre o CRAS e os benefícios eventuais e de transferência de renda

De modo geral, as participantes relataram que o vínculo existente entre o CRAS e os benefícios discutidos no Grupo Focal seria a identificação das famílias demandatárias de tais benefícios no território. Isto é, por fazer acompanhamento de algumas famílias em situação de vulnerabilidade e por atender a diferentes pessoas que procuram o CRAS para alguma orientação, a instituição teria condições de identificar quem precisa acessar benefícios eventuais e de transferência de renda e auxiliar tais famílias no processo de solicitação destes recursos. Além disso, as participantes relatam ter conhecimento que alguns processos para acesso aos benefícios são realizados na Secretaria de Ação Social do município e não no CRAS, mas reconhecem ser instituições que trabalham em conjunto com o mesmo objetivo: promover a garantia de direitos.

Tipo assim, por exemplo, eu estou aqui participando do grupo. O CRAS sabe um pouquinho da minha vida devido ao assistente social, psicólogo, [conhecem] a minha

¹¹ As atividades realizadas pelo CRAS pesquisado foram informadas em conversa informal com a equipe da instituição no momento de apresentação da pesquisa

condição financeira. . . eu ganho um salário, um salário não dá porque tem vaidade, tem remédio, eu tenho que ajudar em casa, dividir as despesas, que dizer, juntando, se eu não souber organizar esse dinheiro, vai faltar para a comida [e terá que acessar benefício eventual de cesta básica]. (Norma, GF2).

a.2 Conhecimento sobre os benefícios eventuais e de transferência de renda

Para investigação mais aprofundada sobre o conhecimento que as participantes possuíam sobre os benefícios socioassistenciais, oferecemos imagens ilustrativas de cada benefício e investigamos minuciosamente o que elas sabiam sobre os mesmos. Os benefícios investigados foram: Programa Bolsa Família (PBF), Benefício de Prestação Continuada (BPC), benefício eventual de cesta básica, benefício eventual de cobertor, benefício eventual de material de construção, Auxílio Funeral e Auxílio Natalidade.

Na investigação sobre o PBF, todas as presentes relataram conhecer ou ter ouvido falar sobre este benefício, entretanto, apenas uma relatou já tê-lo recebido. Apesar disto, as participantes parecem ter conhecimento de questões importantes para se ter acesso ao PBF, como: público alvo, cadastramento e condicionalidades.

Eu acho que é um programa que ajuda pessoas carentes que tenham filhos pequenos, mulheres grávidas. É... Eu já recebi isso aí. Aí tem que manter as crianças na escola, não pode ter muita falta e depende da renda familiar: para receber depende da renda familiar que tem, né? . . . É, precisa fazer um cadastro. Aí você passa informação de tudo da família, né?: documentação, renda. . . . A frequência dos meninos na escola que tinha que ter, era o principal, a documentação, a renda do marido, porque nessa época era só meu marido que trabalhava, era isso... Se eu tinha renda ou não e dados pessoais de todo mundo. (Carmen, GF2).

A possibilidade de se beneficiar com desconto em conta de energia através do cadastro para PBF (Cadastro Único) também apareceu, entretanto, vinculado a situações em que há um problema de saúde na família:

Quando eu fui me informar sobre o PBF, ela [a entrevistadora] fez algumas perguntas, assim, na questão de renda em casa . . . ela falou também da questão do desconto CEMIG (Companhia Energética de Minas Gerais), desconto em outras situações, entendeu? Que também enquadrava dentro do Bolsa Família, falando sobre essa questão. . . se na família tiver alguém com problema, tipo assim, tem um com

problema de pulmão, o outro é esquizofrênico, o outro é isso, o outro é aquilo, entendeu? Que enquadra... Foi essa a informação que eu tive. (Norma, GF2).

O Programa Bolsa Família foi fruto da unificação de outros programas existentes no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso como: Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Cartão Alimentação e Auxílio Gás. Tal programa de transferência de renda foi desenvolvido objetivando combater a miséria e a exclusão social e promover a emancipação de famílias pobres brasileiras, permitindo que elas escolhessem em quais custos o benefício seria investido: alimentação, medicamentos, vestuário, etc. Isto porque os benefícios anteriores só poderiam ser utilizados para aquilo que eram destinados: o dinheiro oferecido pelo auxílio gás, por exemplo, só poderia ser gasto com gás, independente se a família estava precisando deste recurso naquele mês ou não. Outra novidade proporcionada pelo PBF é a introdução de um valor mínimo fixo não relacionado à presença de filhos em idade escolar na família (Marques, Mendes, Leite & Jansen, 2010). Isto permitiu que uma pessoa em situação de miséria que reside sozinha, por exemplo, possa acessar esse benefício.

Uma das participantes trouxe ao grupo um comentário muito comum na sociedade sobre o PBF. Segundo ela, muitas pessoas recebem indevidamente o benefício, isto é, recebem sem atender as condicionalidades para tal. Além disso, relata ter tido informações de que as pessoas deixam de trabalhar para poderem receber o Bolsa Família, ou seja, o benefício deixa as pessoas acomodadas, pois teriam totais condições de trabalhar:

Já! [ouvi falar] . . . Inclusive que tem muita gente que não precisa e recebe [risos]. . . eu ouvi falar que a pessoa tem condições de arrumar um serviço, mas não arruma porque fica esperando o dinheiro do Bolsa Família. Eu já ouvi falar muitas vezes isso. (Geovana, GF2).

Frente a essa fala, outra participante comenta não ser exatamente assim, pois a família precisa seguir uma série de requisitos para conseguir o acesso ao benefício:

Só que tem um detalhe, dentro desse contexto do Bolsa Família da minha informação, por exemplo, ele ganha o bolsa família, ele tem que... Tem as cobranças, assim. . . . Então, não fica assim "desnecessariamente" aquela família ganha o bolsa família e

não precisa. As crianças têm que estar dentro do quesito do governo, porque se não, tem gente competente para fazer a pesquisa, e é cortado. (Norma, GF2).

As condicionalidades (estar em dia com matrícula e frequência escolares, vacinas e pesagem), mencionadas pelas participantes Norma e Carmen, têm como objetivo garantir que o poder público ofereça serviços de educação e saúde à população que vive em situação de pobreza e extrema pobreza, bem como identificar os quadros de vulnerabilidade entre as famílias beneficiárias que por alguma razão estão com dificuldades de acessar serviços públicos. Assim, as famílias identificadas como em descumprimento das condicionalidades do PBF são encaminhadas aos serviços de proteção social que atuam para a superação da situação de vulnerabilidade para que, assim, tais famílias possam ter possibilidades mínimas de vencer o ciclo da pobreza (Brasil, 2004b).

Lazani (2011) discute em sua dissertação de mestrado alguns aspectos do PBF e diz se tratar de um paradoxo o problema de distribuição de renda no Brasil e a oferta deste benefício para auxílio das famílias pobres do país. Segundo ele, apesar de ter sido responsável importante pela diminuição da miséria e da pobreza extrema desde sua implementação, o programa não é capaz de produzir mudanças substanciais a médio e longo prazo se utilizado como única estratégia de ação, uma vez que o problema de distribuição de renda no país é reflexo de variáveis diversas, dentre elas, o nível educacional e de emprego. Nesse cenário, o poder de impacto da distribuição de renda oferecido pelo PBF se torna limitado ao se ter como contexto o baixo valor monetário, os estigmas construídos a partir das condicionalidades e a instabilidade jurídica, visto que tal benefício se configura mais como ação de um governo específico do que uma política de Estado.

Apesar destas questões, o PBF se apresentou como um alívio material importante às famílias das regiões mais pobres do país que, somado aos recursos da família, se configura como o mínimo para uma família viver (Lazani, 2011; Marques et. al, 2010). Sendo assim, o

PBF deve ser pensado considerando todos seus limites, contradições e possibilidades no combate à pobreza imediata no Brasil, como o mais amplo programa de redistribuição de renda nacionalmente já implantado (Lazani, 2011).

Bartholo, Passos e Fontoura (2019) investigaram os impactos do PBF em seus beneficiários com enfoque no público feminino. As autoras puderam perceber, dentre outras questões, que o acesso ao Bolsa Família aumentou o poder de decisão exclusiva das mulheres dentro dos lares em relação a temas domésticos, incluindo o destino do dinheiro proveniente do PBF. Mulheres relataram se sentirem mais independentes financeiramente e serem mais respeitadas pelos companheiros após acesso a este benefício. O PBF teve impacto também na fecundidade das mulheres, visto que, segundo pesquisas citadas pelas autoras, mulheres beneficiárias tiveram aumento em seu poder de decisão sobre fazer uso de contraceptivos. Além disso, mulheres grávidas beneficiárias do PBF apresentam comparecimento nas consultas de pré-natal em maior escala, se comparadas a mulheres grávidas não-beneficiárias. As pesquisas apontam, também, que tais mulheres passaram a frequentar mais os serviços de saúde e ter mais acesso aos exames ofertados pelo SUS após se tornarem beneficiárias do PBF (Bartholo, Passos & Fontoura, 2019).

Outro benefício investigado junto às participantes da pesquisa foi o Benefício de Prestação Continuada (BPC): benefício socioassistencial voltado para idosos e pessoas com deficiência em situação de baixa renda. Este benefício foi o que as usuárias mais compartilharam informações que eram condizentes com a proposta na política pública. O nome do benefício não era tão conhecido, pois a maioria denomina o BPC de LOAS, nome da lei que prevê tal benefício. Entretanto, ao esclarecer que se tratava do “LOAS”, as participantes identificaram o benefício e puderam falar sobre. Como esclarece uma participante: “*Não é uma aposentadoria, é um benefício. (Geovana, GF2)* e além disso: “*Se tiver, assim, alguma deficiência também, consegue também.*” (Iara, GF2).

Esse benefício aí é aquele que a pessoa não contribui com o [Instituto Nacional de Seguridade Social] INSS e depois que está com a idade avançada aí recebe esse benefício, é esse? . . . Não consegue trabalhar, não pagou o INSS, aí recebe esse benefício, é isso?” . . . A última vez que eu fiquei sabendo era de 70 anos [para poder acessar o benefício], agora eu não sei se aumentou. (Geovana, GF2).

A identificação do BPC como LOAS conta o quanto a população cria seus significantes a partir do que lhe é apresentado. LOAS é a lei que prevê o benefício e a população ao denominar tal benefício como LOAS retrata que, de alguma maneira, percebe a conexão entre a política pública (lei) e seus serviços (benefício). Nesse sentido, faz-se de suma importância que os pesquisadores e trabalhadores deste contexto compreendam os significantes que a população atribui aos termos vinculados às políticas públicas para que seja possível o acesso à população usuária e a democratização do diálogo com as mesmas, seja na investigação deste campo, seja na atuação ao orientar este público.

É importante destacar que esse benefício possibilitou que idosos com 65 anos completos e pessoas com deficiência sem meios pessoais ou familiares de provisão de sustento (renda *per capita* de até ¼ do salário mínimo) tenham fonte de subsistência pela transferência mensal de um salário mínimo sem a necessidade de prévia contribuição à Seguridade Social. Os idosos considerados público-alvo deste benefício, em sua maioria, sempre pertenceram à classe baixa e tiveram ao longo de suas vidas dificuldades de inserção no mercado de trabalho formal, o que inviabilizou sua capacidade contributiva, logo, seu acesso aos benefícios previdenciários, ocasionando, na velhice, a necessidade de ser beneficiário do BPC (Jaccoud, Mesquita & Paiva, 2017).

As pessoas com deficiência (PcD) não têm histórico diferente, visto que, em função de suas limitações, a inserção no mercado de trabalho se faz precária ou nula, necessitando, ainda, da reorganização dos arranjos familiares, visto que, em geral, demandam um adulto cuidador que, por se responsabilizar pelo cuidado da PcD, não consegue prover rendimentos à família. Além disso, a velhice e/ou a deficiência podem aumentar os custos da família, caso

exija algum tratamento ou cuidado específico que nem sempre é garantido pelo SUS e pública. Sendo assim, os rendimentos, já considerados mínimos, podem ser afetados tanto pela ampliação de gastos como pela menor capacidade da família de obter renda por via do mercado de trabalho. Frente a essas questões, o BPC parece ser importante meio de socorro orçamentário às famílias de idosos e PCD beneficiários (Jaccoud, Mesquita & Paiva, 2017).

Partindo para a investigação sobre o conhecimento das participantes a respeito dos benefícios socioassistenciais eventuais, o primeiro a ser investigado foi o benefício eventual de Cesta Básica. As participantes relataram conhecerem a existência do serviço de solicitação de cestas básicas no município, entretanto, a maioria delas só conhecia o acesso desse benefício por meio de instituições filantrópicas:

Quem é responsável por esse tipo de coisa são os Vicentinos [igreja católica], né? . . . Eles é quem têm os dados de cada pessoa [para receber a cesta]. . . . Porque os Vicentinos sabem quem é que está precisando, porque as vezes você vai dar de qualquer jeito para uma pessoa que nem precisava, eles tinham o cadastro de cada um que precisava. (Iara, GF2).

Apenas uma participante relatou ter distribuição de cesta básica por parte da prefeitura: “*Tem também a prefeitura, né? Que tem lá os recursos humanos.*” (Norma, GF2). Porém, quando interrogadas sobre o processo exigido pela prefeitura para acesso ao benefício, uma participante relatou não saber, entretanto, supôs que a Assistência Social deveria ser procurada neste caso: “*Não... Da prefeitura eu não sei. . . . Você deve procurar a Assistência Social né? Lá no... Na Secretaria de Ação Social.*” (Geovana, GF2).

Como mencionado na introdução desta dissertação, os benefícios eventuais são garantidos pela LOAS e se configuram enquanto um direito assegurado àqueles que atravessam momento de contingência social e, devido a isso, carecem da proteção social imediata por parte do Estado, sendo uma forma de preservação da dignidade humana. No caso do benefício eventual de cesta básica, este se configura enquanto um benefício para pessoas em situação de vulnerabilidade temporária, isto é, que estão vivendo riscos, perdas ou danos

circunstanciais que as tornam momentaneamente impossibilitadas de enfrentar situações específicas que impedem ou fragilizam sua manutenção e/ou de sua unidade familiar (Brasil, 2018b).

O benefício eventual ofertado em situação de vulnerabilidade temporária apresenta três modalidades: alimentação, documentação e domicílio. No contexto da PNAS, o poder público deve oferecer tais benefícios a quem deles necessita com agilidade e qualidade, visto que a não oferta dos mesmos se configura como negação de um direito adquirido destas pessoas que buscam por proteção social. A oferta do benefício eventual de cesta básica deve acontecer de forma gratuita e sem exigências, evitando quaisquer conotações discriminatórias, assistencialistas ou caráter de doação. Mesmo com mais de 20 anos da vigência da LOAS, é comum a conotação de “doação” de tais cestas básicas em situações de impossibilidade temporária ao acesso à alimentação; conotação esta equivocada, visto que a LOAS em momento algum faz referência a “doações”, ao contrário, comprehende os benefícios eventuais no âmbito dos direitos e garantias do SUAS (Brasil, 2018b).

Para que a oferta de benefícios eventuais não seja confundida com “doações” é importante que esta aconteça nos dispositivos de assistência social (Brasil, 2018b) ou em entidades cadastradas no Cadastro Nacional de Entidades de Assistência Social (CNEAS) que se caracterizam como entidades sem fins lucrativos e parceiras da administração pública no atendimento à famílias, indivíduos e grupos em situação de vulnerabilidade e/ou risco pessoal e social, compondo a rede socioassistencial junto aos entes federativos e os conselhos de assistência social.

Em relação às respostas dadas pelas participantes da pesquisa a respeito do benefício eventual de cesta básica, apesar de apenas uma ter mencionado o setor público como espaço de oferta do benefício, é possível perceber que há indicativos da noção de diferenciação entre o trabalho prestado pela instituição filantrópica e pelo setor público. As participantes parecem

compreender a rede como um todo, entendendo que o suporte socioassistencial pode vir por vários meios e que, ao vivenciarem situações de vulnerabilidade, saberão onde devem procurar por proteção social.

Outro benefício eventual investigado foi o Cobertor. As participantes relataram ter conhecimento de que houve uma época em que era feita distribuição de cobertores na cidade, mas não souberam dizer se ainda acontece essa distribuição. Também não souberam dizer se havia critérios a serem seguidos para o recebimento de tal benefício, entretanto citaram que pessoas em situação de rua e funcionários ganhavam. A distribuição dos cobertores, segundo as usuárias, ficava sob a responsabilidade dos Centros de Múltiplo Uso, prefeito e primeira dama: “*Lá no Múltiplo Uso dava cobertor todo ano, não sei se ainda dá.*” (Célia, GF2). “*Para aqueles funcionários também eles davam. Inclusive eu tenho uma cobertinha dessa lá em casa.*” (Iara, GF2). “*Existia, né? Não sei se agora ainda está existindo. No tempo do [prefeito anterior] todo ano fazia essa campanha.*” (Geovana, GF2). “*Pessoal ganhava muito cobertor na rodoviária. [...]. Antigamente a mulher do [antigo prefeito] levava*”. (Eliane, GF2). “*Hoje eu acho que já não tem essa distribuição mais não. Mas no tempo do [antigo prefeito] ele saía nos bairros distribuindo os cobertores*”. (Carmen, GF2).

Vê-se, a partir do relato das participantes, que a distribuição dos cobertores em governo anterior era realizada pessoalmente por prefeito e primeira dama. É difícil pensar nessa distribuição como uma forma de facilitar o acesso da população a tal benefício e não como veículo de (auto)promoção política ou como “meio de exposição pública da ‘bondade’ de ricos e poderosos” nas palavras de Sposati (2009, p. 27). A autora alerta em seu texto sobre os cuidados que os serviços de Assistência Social devem tomar ao desenvolverem campanhas. Segundo ela,

É preocupante que a sociedade não perceba o quanto é deprimente admitir que um brasileiro, no terceiro milênio, não tenha condições de possuir roupas para cobrir o corpo. Essas campanhas do agasalho são feitas com alarido, música, polícia militar, vistosas caixas dispostas em bancos, shoppings, isto é, no percurso da riqueza, para

que os ricos demonstrem sua bondade para com a pobreza, enquanto os receptores da bondade dos que têm muito são os coitadinhos. Não se trata da descrição de uma situação de catástrofe que passe a exigir a solidariedade de todos, mas de um período natural de inverno do ciclo climático (Sposati, 2009, p.27).

A autora utiliza deste exemplo para ilustrar que a sociedade brasileira construiu ao longo dos anos um modelo que separa ricos e pobres e que tal desigualdade foi naturalizada, ocultando a violência nela contida. Nesse contexto, a assistência social como política pública pode ser um meio de reiteração dessa naturalização, colocando-se contra seus objetivos, ou como mecanismo de ruptura, quando há interesse e planejamento adequado para tal (Sposati, 2009).

Sendo assim, é de suma importância que a gestão pública tenha como estratégia de ação socioassistencial meios que não reforcem a apartação entre ricos e pobres e que traduza o caráter de direito daqueles que dela demandam.

Outro benefício eventual ofertado pela Assistência Social do município investigado é o de Material de Construção. Apenas uma participante tinha conhecimento da oferta deste benefício pelo setor público e explicou que há uma avaliação do pedido de tal benefício, o qual tramita na câmara municipal para aprovação:

... Tem. Mas, assim, tem que ir na prefeitura. Ajuda, tem toda uma demanda, é com a [responsável pelo serviço], tem que passar por um processo, faz documentação, leva para a câmara, a câmara aprova, aí faz [a liberação do material de construção]. Essa é a informação que eu tenho. (Norma, GF2).

Este benefício é destinado àquelas famílias de baixa renda que são proprietárias de terreno ou imóvel, os quais deseja construir/reformar. Para acesso ao benefício, a família precisa fazer um cadastro na Secretaria de Ação Social comprovando sua condição socioeconômica (até meio salário mínimo *per capita*), bem como o registro de tal terreno/imóvel em seu nome, podendo ser escritura ou contrato de compra e venda. Além disso, o imóvel a ser reformado/construído não pode ser para fins de aluguel, isto é, caracterizar-se como imóvel em que a família não reside, apenas o tem como fonte de renda

proveniente de aluguéis. Caso a família apresente as condicionalidades para receber o benefício, a Secretaria de Ação Social se encarrega de fornecer à família uma quantia em materiais de construção corresponde ao valor de até 70% do salário mínimo. Este benefício pode ser concedido uma vez a cada 24 meses.

As participantes da pesquisa também tiveram oportunidade de falar sobre o que conheciam a respeito de outro benefício eventual: o Auxílio Funeral. Este benefício tem como objetivo garantir o direito de sepultar/ser sepultado de forma digna, atendendo também às famílias dos que se foram e medidas sanitárias, ambientais, entre outras, caso necessário. O modo como esses serviços serão ofertados varia de acordo com cada município. Em alguns locais, o serviço funerário é garantido de forma gratuita pelo Poder Público. Na ausência dessa garantia, cabe à Assistência Social a oferta do benefício eventual por situação de morte para famílias e indivíduos que não possuem condições de arcar com o custeio desses serviços. O auxílio Funeral pode ser ofertado em pecúnia, por parcela única ou mais, em bens de consumo ou em prestação de serviços, considerando a quantidade de mortes ocorridas no grupo familiar (Brasil, 2018b).

Esse benefício é desconhecido pelas participantes. Apenas uma relatou ter ouvido falar sobre ele, entretanto explicou ser direcionado apenas a pessoas que não possuem família, estão em situação de rua ou vivendo como indigentes:

Não, tipo assim, eu vou te citar um exemplo mais corriqueiro, né? Que é o mendigo. Porque aí não encontra a família, não sabe o que vai fazer com ele, aí a prefeitura que resolve essa questão [de] para onde vai o defunto, né? Às vezes até sabe que ele é de outra cidade, mas para fazer o translado fica caro, então vamos enterrar aqui mesmo. (Norma, GF2).

Vê-se que a questão de baixa renda não foi considerada pelas participantes como condicionalidade para acessar o benefício de auxílio funeral, sendo o aspecto de fragilidade de vínculos afetivos, de pertencimento e comunitários a vulnerabilidade principal informada por elas. Isto é, as participantes consideram como responsabilidade da família o sepultamento de

seus membros e parecem acreditar que toda família tem condição de prover ao falecido um sepultamento digno. Esta questão pode estar relacionada à realidade socioeconômica das participantes, as quais possuem pelo menos um salário mínimo como renda e também ao fato de existir no município investigado Velório Municipal, o que reduz os custos que as famílias têm com o falecimento dos seus.

O auxílio natalidade também foi investigado junto às usuárias. Este benefício eventual é ofertado a mães e famílias em situações que envolve o nascimento ou a morte da própria mãe e/ou de filhos(as), objetivando evitar e superar inseguranças e vulnerabilidades sociais que possam surgir devido ao impacto que o nascimento e/ou morte de um membro familiar pode ocasionar em termos de convivência, autonomia, renda e na capacidade de proteger o grupo familiar e viver com qualidade de vida. Sua oferta independe de renda, contribuição prévia ou condição de trabalho de quem solicita. Pode ser ofertado por meio de bens de consumo ou valores monetários, ficando a critério da gestão municipal e do Distrito Federal definir as formas e critérios para oferta, observando as deliberações do Conselho Municipal de Assistência Social e do Conselho de Assistência Social do Distrito Federal (Brasil, 2018b).

Ao discutir sobre esse benefício eventual, as participantes relataram não se tratar de um auxílio financeiro, mas de objetos auxiliares à maternidade como enxoval, roupas de bebê, os quais são fornecidos por instituições filantrópicas. Mais uma vez as participantes relataram não terem conhecimento deste auxílio como parte da política pública de assistência social, portanto como um direito assegurado por lei: “*Tem uma instituição aqui que distribui enxoval de bebê. . . . É lá no centro espírita. . . . A gente reúne, vai lá, faz bordado, faz o enxovalzinho, aí dez pessoas têm que fazer um cadastro, e aí ela forma o ...[enxoval]*” (*Carmen, GF2*). Segundo as usuárias, esse auxílio natalidade seria destinado a mães pobres sem recursos. O estigma da mulher pobre que gera filhos “sem pai” também aparece na fala

das participantes: “[o auxílio natalidade é] Só para quem não tem nada mesmo. . . . [para mãe que] não sabe nem quem é o pai [...]” (Jordana, GF2).

A fecundidade das mulheres por vezes é alvo de críticas, em especial daquelas que pertencem à classe socioeconômica menos favorecida. As famílias pobres ganharam um estigma social de gente abandonada, sem pai ou mãe, desumanizada (Azeredo, 2010), que recebe críticas daqueles que são mais abastados e que se consideram “entendedores” de uma realidade que nunca viveram.

A ideia comum a muitos de que o PBF incentivou as mulheres pobres, com companheiro ou não, a terem mais filhos é um exemplo das tantas outras críticas infundadas que estas recebem. Ao contrário do que esta ideia aponta, pesquisas comprovam que desde a implementação do PBF, a taxa de fecundidade¹² das mulheres beneficiárias diminuiu significativamente quando comparadas à não-beneficiárias, em especial entre as famílias de baixa-renda (Simões & Soares, 2012). Os autores pontuam que as condicionalidades exigidas para a manutenção do benefício implicam em um “custo” de cuidados aos filhos atuais que não compensa o valor extra concedido para cada futuro filho. Sendo assim, ao contrário do que grande parcela da população pertencente às classes mais abastadas acredita, as transferências extras concedidas por filho adicional não são atrativas o suficiente para o aumento da fecundidade das mulheres beneficiárias (Soares & Simões, 2012) e o desafio de ser mãe e chefe de família não é de longe tarefa fácil.

Apesar das famílias chefiadas por mulheres corresponderem a um quinto da população pobre brasileira, a constituição das famílias monoparentais está mais relacionada às mulheres do que aos homens. Assumir sozinha as responsabilidades e despesas de uma família, aumenta a probabilidade de manutenção do ciclo de pobreza entre mulheres, deixando-as em situação de maior vulnerabilidade. Nestas situações, estas mulheres recorrem a outras (de

¹² Segundo o Censo de 2010 do IBGE, a taxa de fecundidade das mulheres do sudeste do país diminuiu de 2,10 em 2000 para 1,70. No Brasil, segundo o mesmo Censo, as mulheres brasileiras em 2010 tinham, em média, 1,9 filhos.

realidade similar), sejam elas da família ou da vizinhança, para apoio, em especial no cuidado com os filhos, para que tenham condições de obter meios de provisão familiar (Azeredo, 2010).

Há, claramente, uma questão de gênero que atravessa a realidade das famílias pobres e que precisa, urgentemente, ser considerada na elaboração e desenvolvimento das políticas públicas. Azeredo (2010) corrobora com esta questão ao pontuar que as mulheres pobres teriam mais meios de enfrentamento das adversidades implicadas pela situação de pobreza se tivessem acesso a serviços públicos de qualidade, em especial creches e escolas em tempo integral, pois viabilizariam a conquista de melhores oportunidades de emprego (sendo necessário também considerar o grande número de desemprego atualmente no país), rendimentos e qualidade de vida, auxiliando no rompimento do ciclo de pobreza na família.

Bartholo, Passos e Fontoura (2019) discutem a questão de gênero nas políticas públicas analisando a autonomia feminina e a equidade de gênero entre famílias beneficiárias do PBF. As autoras fazem críticas à titularidade feminina no programa, uma vez que a escolha da mulher como Responsável Familiar (RF) por parte do Estado assenta-se na noção de divisão sexual do trabalho que identifica a figura feminina como principal/única responsável pelos cuidados da família. Sendo assim, tal titularidade não só oferta à mulher o acesso preferencial à transferência de renda, mas direciona a ela a responsabilidade da mediação entre as políticas públicas e sua família, reforçando seu papel tradicional de cuidadora.

Isto também ocorre, segundo as autoras, em relação às condicionalidades. O cumprimento das condicionalidades do PBF passa a ser responsabilidade exclusiva da mulher, aumentando seu tempo gasto nas atividades de cuidado e co-responsabilizando-a pelo rompimento do ciclo da pobreza familiar, uma vez que torna-se dela o trabalho de acompanhar as agendas das condicionalidades definida pelo programa. Sendo assim, tais benefícios que colocam a mulher preferencialmente como RF aumentam as tarefas da mesma

em relação à família, reforçam seu papel tradicional de cuidadora e não oferecem amparo para que escolham dedicar-se ao trabalho gerador de renda e, portanto, de independência e autonomia (Bartholo, Passos & Fontoura, 2019). Esta pesquisa reforça, mais uma vez, a urgência de inclusão do debate de gênero na elaboração e desenvolvimento das políticas públicas.

Essa questão de gênero também foi tema de discussão trazido pelas participantes desta pesquisa e continuará sendo abordado em seção seguinte que explana sobre o conhecimento que as usuárias do CRAS possuem sobre o público-alvo deste serviço.

(B) O público-alvo do CRAS: os menos favorecidos, mulheres idosas, crianças e jovens

Como mencionado no capítulo 1 desta dissertação, a Proteção Social Básica tem como público alvo os sujeitos e famílias em situação de vulnerabilidade social em decorrência de pobreza, ausência de renda, precário ou nulo acesso às políticas públicas e/ou fragilidade de vínculos afetivos familiares, comunitários e de pertencimento, sendo a área da Política de Assistência Social responsável por intervir nestas situações prevenindo a violação dos direitos constitucionais. Esta questão é bem clara nos documentos oficiais e cadernos de orientações técnicas, entretanto um questionamento se fez importante para nós, pesquisadores: “Os usuários da PSB têm conhecimento sobre quem é/deve ser o público alvo deste serviço? O que eles pensam a este respeito? ”.

Buscando compreender o conhecimento que as usuárias possuem sobre essa questão, investigamos junto às mesmas quem era considerado por elas o público-alvo do CRAS. Quando interrogadas a este respeito, as usuárias responderam, em sua maioria, que o CRAS era uma instituição voltada para pessoas que passam por alguma necessidade em função de *vulnerabilidades*, em especial por questão de renda.

Geralmente os menos favorecidos né? Porque os ricos eu sei que não procuram o CRAS porque eles têm dinheiro, né? Então, eles vão procurar outros meios. Mas eu

acho que o CRAS é para os menos favorecidos, que não tem recurso nenhum, eles procuram o CRAS para ter uma ajuda, né? (Marcela, GF1).

Para além da questão de renda, o CRAS também apareceu como o lugar procurado pelas famílias que necessitam de alguma informação/orientação:

Eu por exemplo tenho muito problema na minha família e sempre ilumino, falo: "vai no CRAS que lá vocês resolvem". A gente sabe que aqui é um meio de ajudar as pessoas, né? Então, sempre são os menos favorecidos que dependem desse caso. . . . [O CRAS é para atender à] Necessidade da comunidade que precisa... Vamos supor um caso, né? Aqui tem assistente social, aqui tem psicólogo. A família está com dificuldade, tem um doente, está com depressão, está precisando de recurso, acho que o CRAS é um meio de recurso para a população, nessa parte da Assistência Social, não é? (Marcela, GF2).

Este aspecto ilustra a característica da Assistência Social de articulação intersetorial. A Assistência Social, em especial a PSB, tem como função promover o diálogo entre a política pública de assistência social e as demais políticas e setores, viabilizando o acesso das famílias aos serviços setoriais para que as mesmas possam ser atendidas de forma integral (Brasil, 2009a). Sendo assim, mesmo que a demanda da família que chega ao CRAS não seja específica da Assistência Social, a equipe de referência se encarrega de realizar os devidos encaminhamentos e orientar a família dentro das possibilidades do município.

Além dos mais vulneráveis economicamente, ao pensarem sobre as ações do CRAS, as usuárias pontuaram que o principal objetivo do serviço é atender ao *público da terceira idade*. As demais faixas etárias também são contempladas em suas ações, mas em segundo plano. O foco são os idosos, como ilustra o trecho:

- “*O adolescente é público alvo do CRAS?*” (Pesquisadora, GF1)
- “*O CRAS? Só se for [adolescente] deficiente. Isso aqui é mais é para nós [idosas, mulheres]*”. (Neide, GF1)

Sobre isto, a Política Nacional da Pessoa Idosa (Brasil, 2006b) aponta que o número de usuários idosos nos serviços públicos, independente do setor, tem sido cada vez maior. Este fenômeno pode ser explicado, dentre outras questões, por dois fatores: a) o maior acesso

a informações sobre as políticas públicas e seus serviços por parte da terceira idade e b) o aumento da população pertencente a essa faixa etária no país, em especial o público feminino: 35% da população feminina é composta por idosas e 55% da população idosa brasileira é composta por mulheres.

Sobre este último fator, Souza (2016) pontua que o aumento populacional das pessoas idosas em nosso país é reflexo de uma série de mudanças ocorridas ao longo da história como, por exemplo: o avanço da medicina e o surgimento de antibióticos, imunológicos, campanhas de vacinação em massa, descoberta da cura de doença infecto-contagiosas; o controle e consequente queda da fecundidade em função do desenvolvimento dos contraceptivos; a diminuição da mortalidade infantil principalmente devido ao melhor acesso populacional às políticas públicas de saúde, em especial à atenção básica; e ao desenvolvimento de estratégias de saneamento básico e consequente tratamento de água e esgoto.

Sobre o público feminino, Silva e Pegoraro (2019) comentam que a forte presença de usuárias nos serviços públicos está relacionada à busca por atendimento não só para si, mas, sobretudo, para os demais membros da família ou até vizinhos e amigos, pois são identificadas como a principal cuidadora ou até única responsável pelos cuidados com os seus, o que reverbera em consequências importantes como mencionado em sessão anterior.

Quanto ao público idoso masculino do CRAS, as usuárias parecem acreditar que estes são ausentes das atividades, pois não gostam do que é ofertado na instituição e até questionam se há espaço para homens nesse serviço: “*Tem CRAS para homem?*” (Neide, GF1). “[...] tem [atividade para homem], mas eles não vêm. Já teve alongamento aqui para eles e eles não vêm”. (Iara, GF3).

Era só mulher, né? Homem não vêm nessas coisas. Eles gostam é de um truco, onde tem uma cachaça . . . [os] idosos, os velhos não vêm aqui. Porque vêm aqui [e] veem essa mulherada, essa velhada e a gente fala demais, né? Eles ficam com vergonha... (Risos) (Marcela, GF1).

Mas eu acho que não permaneceu [na atividade] porque homem tem o comportamento diferenciado, né? Ele deve ter se sentido, assim, perdido no meio. . . . eu acho que ele deve ter se sentido assim "Só está eu de homem, né?" (Norma, GF3).

Como ilustrado nas falas supracitadas, as participantes relataram que, ao longo de sua história na instituição, a presença masculina sempre foi escassa ou ausente. Segundo elas, os homens não conseguiram participar do grupo do qual fazem parte, pois este se caracteriza enquanto um grupo de mulheres e eles não se sentiriam à vontade. Da mesma forma, relatam não ser confortável para as mesmas a presença de homens, pois teriam que mudar sua forma de se comportar no grupo:

- . . . se no grupo de vocês participassem homens vocês não se sentiriam tão à vontade? (Pesquisadora, GF1)
- É dependendo de como for a conversa a gente teria que controlar o nível, né? (Joana, GF1).

E Marcela completa: “. . . Homem entende as coisas tudo errado, né? A mulher não pode fazer uma brincadeira que o homem já vem censurando aquilo, [dizendo] que a mulher está doida por causa de homem. Homem julga demais as mulheres!” (GF1).

Esse desconforto se estende aos demais usuários do CRAS, uma vez que relataram não gostarem de se “misturar” com crianças:

. . . o CRAS atende várias idades. Tudo separado, cada um no seu lugar, não é? . . . Porque é assim: dá assistência a todos, mas só que individualmente. . . . nós não podemos ficar misturados no meio das crianças. Se ficar misturado vira bagunça. (Marcela, GF1).

Aos poucos, na medida em que as usuárias foram pensando sobre as atividades ofertadas no CRAS e identificando que *as crianças e adolescentes também são público alvo* deste serviço, puderam refletir sobre o papel do CRAS na vida dos infantes e identificaram que, em muitos casos, serve como apoio a pais e famílias que vivenciam intercorrências no desenvolvimento dos pequenos. Além disso, acreditam que a instituição pode contribuir com

os adolescentes ao oferecer oportunidades e orientações em relação ao futuro dos mesmos: “*Tira até da droga, né?* ”(Neide, GF1).

Eu já acho que aqui a criança precisa muito mais do que nós. A criança está na fase de aprendizagem. Tem tantos pais que não têm nem condição de dar uma educação para o filho. Tem mães que usam droga, tem mães que, né? Deixa os filhos jogados. Então o CRAS acolhe essas crianças, é uma ajuda para educação. Então eu acho que as crianças precisam mais do que nós. Porque tem muitos pais que não preocupam com os filhos. . . . Eu acho assim, além de ele atender os menos favorecidos, o CRAS encaminha os adolescentes para um caminho melhor, né? Porque às vezes tem adolescente que está perdido. Então, se ele vem para cá, ele tem como aprender a seguir o caminho certo. . . . Eu acho assim, que ajuda muito o jovem a procurar uma solução. Às vezes é uma criança que os pais nem a ouvem: “eu queria ser isso, eu queria ser aquilo”, então, quem sabe daqui ele pode, né? Dirigir a uma ajuda. . . . Então, o CRAS é um local de encaminhar, dar oportunidade para criança e para o adolescente. Eu acredito que o CRAS é para isso. (Marcela, GF1).

Desde a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), em 1990, esse público passou a ser reconhecido como sujeitos em desenvolvimento e cidadãos de direitos que necessitam de Proteção Integral. Com o ECA a responsabilidade pelos infantes/adolescentes deixou de ser uma tarefa só da família e passou a ser, também, do Estado, o qual intervém por meio de políticas sociais que assegurem seus direitos e sua proteção (Brasil, 1990).

A Assistência Social enquanto política pública de intervenção em situações de vulnerabilidade e/ou risco pessoal e social desenvolve ações que abrangem todas as faixas etárias, incluindo o público infantil e adolescente. O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, por exemplo, possui objetivos específicos para cada ciclo de vida que norteiam o planejamento das atividades a serem desenvolvidas pelos técnicos responsáveis por esse serviço.

Alguns dos objetivos do SCFV voltado para crianças e adolescentes, para além do estímulo à convivência e fortalecimento de vínculos familiares, sociais e comunitários, são: a) crianças até seis anos: promover a interação com outras crianças, o contato e a valorização da cultura da comunidade em que vivem, o desenvolvimento de potencialidades e a reflexão

junto às famílias dos infantes sobre seu papel no desenvolvimento dos mesmos; b) crianças e adolescentes de seis a 15 anos: ofertar espaços para o desenvolvimento de potencialidades; contribuir para uma compreensão crítica do mundo e da realidade que os cercam e incentivar a permanência na vida escolar; c) adolescentes de 15 a 17 anos: ofertar espaços que sejam referência para o convívio grupal, comunitário e social; promover o desenvolvimento de potencialidades, autonomia e o protagonismo social; contribuir para uma compreensão crítica do mundo e da realidade que os cerca; auxiliar no reconhecimento da educação e do trabalho como direitos de cidadania e; contribuir para a permanência no sistema educacional (Brasil, 2017b).

Como pode-se notar, alguns dos objetivos do SCFV para crianças e adolescentes foram contemplados pela fala das usuárias participantes da pesquisa que, apesar de não terem contato direto com as crianças e adolescentes do SCFV do CRAS pesquisado, conseguem inferir qual o papel desta instituição na vida dos mesmos. Esse fato pode estar relacionado à experiência própria das usuárias que tem o CRAS como um espaço de acolhimento de suas demandas, apoio em suas dificuldades e aprendizados por meio de informações e orientações importantes relacionadas à realidade das mesmas. Estes aspectos serão melhor discutidos em seção seguinte que versa sobre o lugar que o CRAS ocupa na vida das usuárias.

(C)O lugar do CRAS na vida das usuárias: acolhimento, apoio e aprendizado

Não poderíamos deixar de investigar os sentidos atribuídos ao CRAS pelas participantes da pesquisa e quais mudanças foram provocadas por esse encontro “instituição-usuárias” na vida das mesmas. Este foi o tema do terceiro encontro, mas percebemos que, ao longo de toda a fase de campo da pesquisa, as mulheres puderam compartilhar um pouco do que sentem estando ali e do quanto essa instituição faz parte da construção diária de quem são.

Ao conversarmos sobre o lugar que o CRAS ocupava na vida das usuárias, as mesmas trouxeram falas que diziam de um lugar de *apoio*, em especial emocional, pois contribuiu em momentos difíceis como luto e depressão: “*A gente se sente mais gente aqui. Eu achava que estava lá no 'fundo', depois que fiquei viúva parece que a gente fica, que a gente quer se entregar [ao 'fundo']. Não! Depois que vim para cá a gente levanta*”. (Jordana, GF3). Célia também concordou com Jordana que o CRAS foi importante apoio em momento de luto pelo falecimento do filho: “*Eu mesma melhorei demais depois que eu vim para cá. Eu estava em uma depressão 'brava' quando eu perdi meu filho. Aí eu vim para cá, mas eu melhorei demais!*”.

O apoio emocional que o CRAS ofereceu em outras situações de sofrimento psíquico também foi mencionado pela usuária Norma (GF3):

Não sei se vocês lembram, mas no começo eu estava tomando medicamento muito forte e eu vinha porque tinha que vir, mas meu corpo pedia cama, sabe? Aí a psicóloga já estava preocupada comigo, ela chegava [e falava] “Norma, o que está acontecendo?” Aí eu levantava ia para lá [voltava ao grupo]. Então, isso para mim foi muito importante porque eu não queria entrar em detalhes [sobre o que estava passando], mas ela me dava forças para levantar dali e para voltar para a cadeira. Porque se eu não fosse, eu ia para casa e ia voltar para a cama. Aconteceram momentos na minha vida que eu ficava o dia inteiro lá em casa, porque parecia que eu estava querendo fugir de alguma coisa. Aí quando vinha a quarta-feira, eu achava bom porque eu não sentia necessidade de ficar na cama, eu não ficava na cama durante o dia porque eu sentia sono durante a noite. Então, para mim foi importantíssimo.

O trabalho em grupo com idosos tem se apresentado como uma boa estratégia de intervenção e apoio no processo de envelhecimento (Silva & Pegoraro, 2019). Souza (2016) e Neri (2001), por exemplo, pontuaram em suas pesquisas que a participação em grupos de convivência pode auxiliar em uma melhor qualidade de vida aos idosos, pois os mesmos encontram neste espaço boas oportunidades de construção de vínculos e socialização. Além disso, estes grupos oportunizam aos idosos a realização de atividades diversas e até mesmo

passeios, o que auxilia na construção de novas perspectivas para suas vidas, muitas vezes demarcadas pelos sentimentos de solidão, invalidez e vazio.

As participantes da pesquisa também relataram ter ganhado uma *família no CRAS*, sendo muitas vezes mais bem tratadas na instituição do que na própria casa: “*A união nossa é muito bonita aqui*” (Neide, GF3);

Eu falo que aqui a gente tem uma família . . . Às vezes na minha própria família mesmo eu não sou tratada como sou tratada aqui. . . . O mais gostoso que tem aqui no CRAS é o abraço de cada um. Eu nunca recebo tanto abraço quanto eu recebo aqui (Marcela, GF3).

A relação afetuosa e a construção de vínculos sólidos entre as usuárias que as fazem se considerar *família* parece ser importante recurso para ampliação da rede de suporte social dessas idosas, amenizando o sentimento de solidão e dando oportunidade para troca de experiências com pessoas que vivenciam situações semelhantes às delas. Além disso, o apoio e carinho da equipe no CRAS para com as usuárias é apontado como importante elemento diferencial da instituição, uma vez que ali elas têm suas demandas acolhidas e são orientadas em relação às intercorrências cotidianas que porventura as acometam (Souza, 2016; Carmona, Couto & Scorsolini-Comin, 2014). Ilustram essa situação:

Não, eu acho assim... Eu acho que o atendimento aqui é ótimo, porque o principal que eu acho, que eu amo, é o carinho que cada um tem com a gente. A gente é tratada com muito carinho. A gente é tratada como gente, né? Porque nem em todo lugar a gente é recebida como a gente é [recebida] aqui. Às vezes na minha própria família mesmo eu não sou tratada como sou tratada aqui. . . . Aqui todos tratam a gente muito bem. Não tem diferença, todos tratam com carinho (Marcela, GF3).

Ah, eu gosto de tudo [no CRAS]. . . . Eu gosto do lanche, eu gosto do café... Para eu que estou aqui há muitos anos, todas as professoras, toda a turma que passou por aqui são pessoas muito legais. Não achei uma que fosse enjoada, com a cara feia, não, não achei não. Se não a gente ia perguntar para ela o que ela estava sentindo, né? [risos] (Jordana, GF3).

Pra mim, depois que eu entrei aqui eu acho que é um lugar que a gente sai feliz, aprende muita coisa que a gente não sabe, ajuda muito frequentarmos o CRAS. Muito e muito... tira muita tristeza e muita coisa errada da cabeça da gente (Neide, GF1, negrito nosso).

Nas falas das participantes da pesquisa foi possível compreender que o CRAS investigado cumpre bem seu papel de porta de entrada e encaminhamento para as políticas públicas, sendo muitas vezes recomendado a amigos, familiares e conhecidos como o lugar que auxilia na resolução de problemas e oferece ajuda:

Porque aqui eu tenho certeza que se a pessoa está precisando de uma ajuda, alguém daqui vai encaminhar, vai ajudar. . . . Eu por exemplo tenho muito problema na minha família e sempre ilumino, falo: "vai no CRAS que lá vocês resolvem". A gente sabe que aqui é um meio de ajudar as pessoas, né? (Marcela, GF1 e 2).

Assim que eu tive um problema emocional.... [eu] não estava entendendo o que estava acontecendo comigo, eu falei assim "Gente, eu vou para [cidade da pesquisa], vou dar uma descansada porque esse descanso para mim vai ser válido". Quando eu cheguei aqui que eu estava na minha casa . . . estava sentindo muita falta da minha mãe, eu acredito que eu tive uma crise muito grande por falta da minha mãe, porque eu tinha perdido a minha fortaleza. Eu fiquei meio estressada, mas eu não estava entendendo o que estava acontecendo comigo. . . Aí eu parei e comecei a pensar: "Meu Deus, eu preciso procurar um órgão [instituição] para me ajudar". . . o primeiro órgão [instituição] que me procurou foi o CRAS. . . Recebi uma visita. . . Acredito eu que os órgãos [setores públicos] devem ter passado para o CRAS [que] passaram para outras instituições que eu estava com dificuldade. E eu não sabia da importância do CRAS. . . Porque até então, antes da minha mãe morrer, eu procurava o CRAS para ajudar meu irmão que é esquizofrênico. O CRAS falou: "Norma, ele tem que vir. . . a gente tem que ver o comportamento dele. . . Porque aqui não é a especialidade dele. . . mas traz ele porque aqui ele vai começar a ter dinâmica" (Norma, GF2).

Além do espaço de acolhimento e apoio, as participantes relataram encontrar no CRAS um *espaço de aprendizado*, no qual elas têm acesso a informações sobre saúde, nutrição, políticas públicas, entre outros, por meio de atividades realizadas nos grupos de convivência e de palestras que são ofertadas na instituição:

Eu acho assim, a gente aprende muita coisa aqui. Através dessas palestras que [os profissionais] fizeram aí, eu aprendi tanta coisa necessária, importante, doença que eu não sabia que existia, acabei descobrindo que meu neto está com essa doença... então, a gente vai aprendendo muita coisa. (Marcela, GF1).

Relacionando com o tema investigado no segundo encontro da fase de campo da pesquisa, é possível perceber que participantes também aprenderam com sua experiência

enquanto usuárias sobre a própria Política de Assistência Social, suas ações e serviços. Nesse sentido, podemos dizer que as mulheres participantes da pesquisa são usuárias-cidadãs do serviço e não clientes, como discutido por Annemarie Mol (2008 citado por Spink, 2015).

A filósofa faz essa discussão no âmbito da Saúde pontuado a diferença que há entre a vertente do mercado, em que os pacientes são considerados como clientes, e a vertente da cidadania em que os pacientes são considerados cidadãos de direitos. Na primeira, os pacientes-clientes são meros consumidores do serviço: eles não participam ativamente do processo de atendimento às suas demandas de saúde. Já na vertente da cidadania, os pacientes são considerados protagonistas no atendimento à sua saúde. Por serem considerados cidadãos de direitos, as relações entre profissionais e pacientes são travadas por “contratos”: o profissional deve informar adequadamente o paciente sobre sua saúde e as possibilidades de intervenção em seu caso e só poderá agir a partir do consentimento explícito do paciente após todas as orientações e esclarecimentos devidos. Mesmo quando existir mais de uma forma de intervenção, o paciente terá o direito legal de escolher entre elas (Mol, 2008 citado por Spink, 2015). Sendo assim, pacientes-cidadãos escolhem o destino de seus corpos/saúde após informações suficientes ofertadas por especialista sobre seu processo de adoecimento, o que os faz protagonistas de sua história.

Trazendo para o campo da Assistência Social, em especial da Proteção Social Básica, podemos pensar que usuários-clientes são aqueles que “fazem uso” do que os é oferecido pelos serviços, como algo que está posto, pronto. Já os usuários-cidadãos são aqueles que são conhecedores do serviço, compreendem os objetivos da instituição, questionam e participam ativamente da construção de suas ações e se sentem parte do serviço. Ainda que esta pesquisa não permita afirmar que suas participantes são usuárias-cidadãs, pois foi baseada nos discursos desenvolvidos nos GF sem a observação no dia-a-dia do serviço, as mulheres

demonstraram compreender a dimensão da instituição e suas ações e participar ativamente do cotidiano do serviço em sua experiência no CRAS.

Esta questão pode ser ilustrada por uma cena do terceiro encontro de grupo focal em que as usuárias relataram sentirem falta de atividades de artesanato que eram ofertadas antigamente no CRAS e que, com a construção dos Centros de Múltiplo Uso, passaram a ser oferecidas nos mesmos. Frente a esta queixa, uma participante sugeriu que tal atividade pudesse ser realizada a partir de um movimento coletivo entre elas, podendo até gerar uma fonte de renda para as usuárias:

Porque na realidade o trabalho artesanal pode surgir de nós mesmas, não precisa eles contratarem. Por exemplo, você [Marcela] sabe costurar, você vai oferecer [aula de costura]. Por exemplo, eu sei fazer crochê, sei fazer trabalho artesanal . . . Aí, a gente junta a sua sabedoria... a Jordana faz um doce maravilhoso, faz um trabalho artesanal. 'Ah, hoje nós vamos fazer um trabalho artesanal: fazer docinho de bolinha de queijo', ai, que delícia! Aí nós vamos fazer bolinho de queijo, é trabalho artesanal, não é? Se der muitos vidros [de doce] cada uma vende um, gera dinheiro. (Norma, GF3).

As usuárias se sentem parte do serviço e se posicionam como protagonistas no cotidiano da instituição, sentindo-se à vontade para propor atividades diferentes e também para expressar alguma insatisfação ou incômodo:

Ah, eu falo. Só que assim, nunca aconteceu . . . Mas se for preciso de eu fazer algum comentário, eu faço, porque eu acho que está me ajudando também. Está ajudando a mim e a quem está do outro lado. Porque não adianta nós aqui nessa alegria toda, aí chega em casa, faz comentário daqui, faz comentário dali, aí adianta? (Norma, GF3).

É importante destacar que o Grupo de Mulheres¹³ e suas atividades são organizadas ao longo do ano a partir de sugestões vindas das próprias participantes sobre o que gostariam de dialogar, construir e realizar nesse espaço ofertado pela instituição. Sendo assim, os temas transversais presentes no grupo dialogam diretamente com questões relacionadas ao cotidiano das mulheres, sendo foco o desenvolvimento de atividades que façam sentido para as mesmas, em uma relação horizontal entre equipe de referência e usuárias. Existe, então, um espaço de

¹³ Estas informações foram fornecidas por meio de conversa informal com a psicóloga que coordena o Grupo de Mulheres da instituição.

acolhimento das demandas das mulheres a respeito de temas e atividades que dialogam com a realidade das mesmas que, inclusive, perdurou ao longo de momentos em que houve trocas de coordenadores do grupo.

Ao ouvir as entrevistas de grupo focal e analisar cuidadosamente as transcrições, houve uma sensação de que essas mulheres se sentem donas do serviço, isto é, de que aquele espaço é feito para elas, uma vez que, as sugestões e pedidos relacionados ao que é de maior interesse para elas são ouvidos e atendidos dentro das possibilidades da instituição. Estas mulheres parecem dizer: “a instituição está a meu serviço”. Estes elementos não estão explícitos nos recortes das entrevistas, mas foram percebidos pelas pesquisadoras ao analisar cuidadosamente as sessões de grupo focal.

Retomo aqui questionamentos feitos na seção sobre a caracterização dos participantes da pesquisa em que foram pontuados possíveis motivos que levaram as mulheres a estarem há tanto tempo vinculadas à instituição: o CRAS não conseguiu cumprir seus objetivos e por isso tem usuários há mais de dez anos no serviço? As usuárias ressignificaram a função do CRAS em suas vidas e permanecem ali por motivos outros? Ou o município não oferece outras atividades para o público da terceira idade e, por isto, as usuárias continuam vinculadas ao CRAS há tanto tempo?

Ao longo desta pesquisa foi possível perceber que as usuárias se mantêm vinculadas ao serviço por terem encontrado ali um espaço de acolhimento e apoio para questões relacionadas ao seu cotidiano, sendo o Grupo de Mulheres reconhecido como um serviço feito para elas e por elas (dentro dos limites possíveis). Sendo assim, o objetivo de tal atividade de promover convivência comunitária e fortalecimento de vínculos é ampliado pelas participantes que ressignificam este espaço tornando-o local de fala e discussão *contínua* sobre aquilo que consideram relevante em suas vidas.

Apesar de haver outras atividades ofertadas pelo município voltadas para este público, como explicitado na apresentação sobre o local de estudo, as participantes continuam vinculadas àquelas desenvolvidas no CRAS ao longo dos anos. Isto também pode estar ligado ao fato de o CRAS ser a única instituição no município que fornece transporte aos usuários para realização de atividades, o que facilita a participação das mesmas e as proporcionam conforto por não precisarem se deslocar a pé ou em transporte coletivo/pessoal. Sendo assim, o transporte facilita a adesão às atividades ofertadas por este CRAS, bem como a manutenção do vínculo entre eles e a instituição, o que pode ser um dos fatores que contribuem para o tempo extenso de permanência das mesmas neste serviço.

Por meio das falas das participantes no grupo focal, em especial na que versa sobre a potência reconhecida pelas mulheres de oferecerem atividades de artesanato no grupo e não apenas esperar que essa iniciativa parta da instituição ao contratar professores, podemos perceber o fenômeno do empoderamento, um dos objetivos da Proteção Social Básica. Segundo Bronzo (2009), o processo de empoderamento envolve o desenvolvimento de autonomia, competências, habilidades e capacidades de autoprogresso que possibilitem a ampliação do repertório de ação dos sujeitos e famílias. O papel das instituições públicas que visam o empoderamento de seus usuários, neste caso o CRAS, seria o de fortalecer os ativos dos sujeitos e famílias mobilizando recursos físicos, financeiros, humanos, imateriais (conhecimentos, habilidades, ideias, etc) e sociais, dando condições para que estes usuários ampliem seus repertórios de respostas e expandam suas capacidades e fronteiras de pensamento e ação para mudarem sua situação de vulnerabilidade.

O empoderamento é algo que se processa no meio da relação entre usuários e agentes públicos como produto emergente das relações que se estabelecem entre as famílias, os agentes, as redes de políticas e as redes sociais (Bronzo, 2009, pp. 177-178).

No entrelaçamento dessa rede composta por usuárias, técnicos, redes sociais e redes políticas, as usuárias do CRAS pesquisado parecem ter construído, com auxílio desta

instituição, autonomia para lidar com as adversidades que a vida lhes apresenta, logo, não são meras participantes, mas cidadãs ativas na efetivação do serviço.

Considerações Finais

Esta pesquisa buscou investigar como as usuárias do serviço de PSB compreendem as ações ofertadas por um CRAS do interior de Minas Gerais, por meio da oferta de espaço de compartilhamento de experiências, aprendizagens e sentimentos relacionados à participação no serviço. Foi possível identificar que as usuárias, em sua maioria, procuraram o CRAS para obter apoio e acolhimento, em especial emocional, devido a perdas de entes queridos e sofrimento psíquico. Além disso, o CRAS se apresentou como um importante espaço de aprendizado e orientações sobre questões que permeiam a vida das usuárias, sendo local referência de recomendação a amigos, familiares e conhecidos para auxílio na resolução de problemas.

Por meio do desenvolvimento dos grupos focais, técnica que se mostrou efetiva para pesquisa neste campo, foi possível identificar que o CRAS investigado parece desempenhar sua função de intersetorialidade, acionando a rede e realizando encaminhamentos para que as demandas de seus usuários sejam atendidas de forma integral. As falas das participantes sugerem que a instituição favorece o empoderamento de sujeitos e famílias vinculados ao serviço, potencializando seus ativos e proporcionando espaços de ampliação de repertório de ação para o enfrentamento de vulnerabilidades.

As usuárias participantes da pesquisa no contexto do Grupo de Mulheres se mostraram usuárias-cidadãs que participam ativamente da instituição e têm conhecimento sobre seus objetivos, público-alvo e formas de ação, como explicitado em seção que versa sobre o conhecimento que elas têm a respeito das atividades desenvolvidas pelo CRAS, o público-alvo da instituição e sobre os benefícios socioassistenciais investigados.

O CRAS é referido por estas mulheres com carinho, ganhando destaque o modo cuidadoso que a equipe lida com as mesmas, sendo por vezes tratadas no serviço com mais empatia do que o são em seus lares.

Essa pesquisa possibilitou o conhecimento sobre o trabalho desenvolvido por um CRAS a partir da perspectiva de suas usuárias: demandatárias da Política Pública de Assistência Social. A investigação junto a participantes do Grupo de Mulheres do SCFV da instituição permitiu compreender que essas usuárias percebem os impactos de um serviço de PSB em suas vidas e, reciprocamente, como as mesmas influenciam as ações da instituição por meio de participação ativa, em uma mútua ressonância. Estas mulheres parecem se sentir “doras do CRAS” e possuírem liberdade para desenhar junto à equipe de referência como serão as atividades desenvolvidas no Grupo de Mulheres ao longo do ano por meio de sugestões de temas, atividades e ações, sendo o CRAS investigado legitimado pelas participantes da pesquisa como um espaço para/da mulher.

A inclusão da devolutiva ao grupo de mulheres que participou desta pesquisa aponta o cuidado da pesquisadora com as mesmas. As devolutivas, tão necessárias em pesquisas, nem sempre são registradas, podendo ficar “para o final”, como a redação do resumo, ou algum acréscimo ao texto, e em decorrência de exigências de prazo, muitas vezes terminam sendo apenas de conhecimento dos pesquisadores. Entendemos que é uma necessidade e deve ocorrer em respeito às participantes, que puderam expor suas ideias e destacaram que se reconheceram no trabalho a elas apresentado, o qual poderão consultar a partir da cópia a ser entregue ao serviço.

Vale ressaltar que no atual contexto brasileiro de austeridade fiscal em que o foco não é atender às demandas da população, como se estas fossem “gastos” quando são, na verdade, investimentos, podemos inferir que pessoas que atualmente são atendidas pelas políticas setoriais deixarão de ser, caso este projeto de país se mantenha. Nesse sentido, a luta pela

manutenção das políticas públicas deve ser pauta de todos aqueles que atuam a favor de uma sociedade menos desigual.

Pontuamos como limites deste estudo termos estudado apenas um segmento específico do CRAS investigado (Grupo de Mulheres), o que não abrange as diferentes mulheres com diferentes demandas vinculadas ao serviço. Além disso, não abordamos sobre outros espaços e instituições por elas frequentados (ou não), o que inviabilizou o conhecimento mais aprofundado sobre o lugar do CRAS na vida destas usuárias e as possíveis razões que justifiquem o tempo de permanência prolongado das mesmas na instituição. A rede de apoio das participantes também não foi investigada, impossibilitando uma noção mais contextualizada do lugar de apoio que este CRAS tem em suas vidas.

Para expandir as contribuições ofertadas por esta pesquisa, seria interessante investigar as experiências vivenciadas pelos demais usuários do SCFV, bem como aqueles que fazem parte de outros serviços do CRAS como PAIF e beneficiários do PBF. Além disso, se faz importante a investigação junto aos profissionais da rede de PSB para uma compreensão global das experiências proporcionadas pelo CRAS. Avaliar como tem sido feita a vigilância socioassistencial no município investigado também contribuiria com uma contextualização melhor sobre o CRAS e seus impactos na comunidade. A partir dessas pesquisas emergiram outras possibilidades que podem ser exploradas em futuros estudos.

Referências

- Andrade, A. G. S. & Morais, N. A. (2017). Avaliação do atendimento recebido no CRAS por famílias usuárias. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 37(2), 378-392. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v37n2/1982-3703-pcp-37-2-0378.pdf>.
- Ayres, J. R. C. M.; Calazans, G. J; Salete Filho, H. C. & França-Júnior, I. (2006) Risco, Vulnerabilidade e Práticas de Prevenção e Promoção de Saúde. In: G. W., Campos; M. C. S., Minayo; M., Akerman; M. Drumond Júnior & Y. M., Carvalho (Orgs.) (2006) *Tratado de Saúde Coletiva* (pp. 375-417) 1. Ed. - São Paulo: HUCITEC; Rio de Janeiro: Editora Fiocruz.
- Azeredo, V. G. (2010) Entre paredes e redes: o lugar da mulher nas famílias pobres. *Serviço Social & Sociedade*, (103). doi: <https://dx.doi.org/10.1590/S0101-66282010000300009>.
- Backes, D. S., Colomé, J. S., Erdmann, R.H., & Lunardi, V.L. (2011) Grupo focal como técnica de coleta e análise de dados em pesquisas qualitativas. *O Mundo da Saúde*, 35(4) Recuperado de http://bvsms.saude.gov.br/bvs/artigos/grupo_focal_como_tecnica_coleta_analise_dados_pesquisa_qualitativa.pdf.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bartholo, L.; Passos, L. & Fontoura, N. (2019). Bolsa Família, autonomia feminina e equidade de gênero: o que indicam as pesquisas nacionais?. *Cadernos Pagu*, 55, 2019:e195525. doi: <https://doi.org/10.1590/18094449201900550025>
- Brasil. (1990). Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Legislativo, Brasília, DF, 16 de julho de 1990. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069Compilado.htm.
- Brasil. (1993). Ministério do Desenvolvimento Social. *Lei 8.742/93: Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social.
- Brasil. (2004a). Ministério do Desenvolvimento Social. *Política Nacional de Assistência Social*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf.
- Brasil. (2004b). Ministério do Desenvolvimento Social. *Lei 10.836/04: Programa Bolsa Família (PBF)*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social.
- Brasil. (2005). Ministério do Desenvolvimento Social. *Norma Operacional Básica NOB/SUAS: construindo as bases para a implantação do Sistema Único de Assistência*

- Social.* Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de <http://www.assistenciasocial.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/NOB-SUAS.pdf>.
- Brasil. (2006a). Ministério do Desenvolvimento Social. *Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUASNOB-RH/SUAS*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de <http://www.assistenciasocial.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/NOB-RH.pdf>.
- Brasil. (2006b). *Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa*. Ministério da Saúde.
- Brasil. (2009a). Ministério do Desenvolvimento Social. *Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf.
- Brasil. (2009b). Ministério do Desenvolvimento Social. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de <http://www.nossasaopaulo.org.br/portal/files/RES%20CNAS%202009%20-%20109%20-%2011.11.2009.pdf>.
- Brasil. (2014a). Ministério do Desenvolvimento Social. *Prontuário SUAS*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de http://www.cress-pa.org.br/arquivos/arquivo_23042015102807.pdf.
- Brasil. (2014b). Ministério do Desenvolvimento Social. *Cadernos de Orientações Técnicas da Vigilância Socioassistencial*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_Vigilancia.pdf.
- Brasil. (2016). Ministério do Desenvolvimento Social. *Caderno de Orientações Técnicas: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/cartilha_paif_2511.pdf.
- Brasil. (2017a). Ministério do Desenvolvimento Social. *Caderno de Orientações Técnicas: Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de http://www.mds.gov.br/webarquivos/assistencia_social/PSB_Consulta_Publica%20_Orientacoeste-cnicas.pdf.
- Brasil. (2017b). Ministério do Desenvolvimento Social. *Perguntas Frequentes: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de

http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/perguntas_e_respostas/PerguntasFrequentesSCFV_032017.pdf.

Brasil. (2018a). Ministério do Desenvolvimento Social. *Censo SUAS 2017: Análise dos componentes sistêmicos da Política Nacional de Assistência Social*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social/Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação/ Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de [https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirmsps/ferramentas/docs/Censo%20SUAS%202017%20\(1\).pdf](https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirmsps/ferramentas/docs/Censo%20SUAS%202017%20(1).pdf).

Brasil. (2018b). Ministério do Desenvolvimento Social. *Benefícios Eventuais no SUAS: orientações técnicas – documento sob consulta pública*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social/Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação/ Secretaria Nacional de Assistência Social. Recuperado de https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/consulta_publica/Benef%C3%ADcios%20Eventuais%20no%20SUAS.pdf.

Brigagão, J. I. M.; Nascimento, V. L. V.; Tavanti, R. M.; Piani, P. P. & Figueiredo, P. P. (2014). Como fazemos para trabalhar com a dialogia: a pesquisa com grupos. In: M. J. P. Spink, M. J. P., J. I. M. Brigagão, V. L. V. Nascimento, & M. P. Cordeiro (Orgs.) *A Produção de Informação na Pesquisa Social: compartilhando ferramentas* (pp. 73-96). Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais.

Bronzo, C. (2009) Vulnerabilidade, Empoderamento e metodologias centradas na família: conexões e uma experiência para reflexão. Em: Ministério do Desenvolvimento Social, UNESCO (2009) *Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil* (pp.171-201). Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, UNESCO.

Busanello, J., Lunardi-Filho, W.D.L., Kerber, N.P.C., Santos, S.S.C.; Lunardi, V.L., & Pohlmann, F.C. (2013) Grupo focal como técnica de coleta de dados. *Cogitare Enfermagem*, 18(2). doi: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v18i2.32586>.

Carmona, C. F.; Couto, V. V. D., & Scorsolini-Comin, F. (2014). A experiência de solidão e a rede de apoio social de idosas. *Psicologia em Estudo*, 19(4). doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-73722395510>

Conselho Nacional de Saúde. (2012). *Resolução 466/12: diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos*. Recuperado de <http://www.uel.br/comites/cepesh/pages/arquivos/Resolucao%20CNS%20466-2012.pdf>. Acesso em 22/03/2018.

Costa, R. R. & Alberto, M. F. P. (2017) Discursos sobre família e a formação para o trabalho social no Centro de Referência da Assistência Social. *Pesquisas e Práticas Psicossociais* 12 (1). Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082017000100014.

Costa, D. C. N. (2014) *A Intersetorialidade na Política de Assistência Social: uma análise sobre a relação do PAIF com as demais políticas públicas no CRAS/Fercal*. (Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade de Brasília) Recuperado de http://bdm.unb.br/bitstream/10483/11630/1/2014_DandaraCristinaNascimento da Costa.pdf.

- Couto, B. R. (2013). O Sistema Único da Assistência Social – SUAS: na consolidação da Assistência Social enquanto política pública. In: L. R. Cruz & N. M. F. Guareschi (Orgs.) *Políticas Públicas e Assistência Social: diálogo com as práticas psicológicas*. 4a ed. Rio de Janeiro: Vozes.
- Couto, B. R. (2004) *O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?* São Paulo: Cortez.
- Cruz, L. R. & Guareschi, N. M. F. (2013). A Construção da Assistência Social Como Política Pública: interrogações à psicologia. In: L. R. Cruz & N. M. F. Guareschi (Orgs.) *Políticas Públicas e Assistência Social: diálogo com as práticas psicológicas*. 4. ed. Rio de Janeiro: Vozes.
- Custódio, A. V. & Silva, C. R. C. (2014) A Intersetorialidade nas Políticas Sociais Públicas. *XI Seminário Nacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea. I Mostra Nacional de Trabalhos Científicos*. Recuperado de <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/snpp/article/viewFile/14264/2708>.
- Ferreira, N. C. L. (2014) *Familismo e Responsabilização das Mulheres: uma análise do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) no CRAS de Santa Maria-DF*. [Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade de Brasília] Recuperado de <http://bdm.unb.br/handle/10483/10525>.
- Fleury, S. & Ouverney, A. M. (2012). Política de Saúde: uma política social. In: L. Giovanella; S. Escorel; L. V. C., Lobato et al. (Orgs.) *Políticas e Sistema de Saúde no Brasil*. (pp. 25-57). 2a ed. Rio de Janeiro: Fiocruz.
- Franzini, A. (2017) A Intersetorialidade como princípio inovador da gestão das políticas de Assistência Social, Saúde e Educação na garantia dos direitos humanos de crianças e adolescentes em situação de evasão escolar e violência sexual. *VIII Jornada Internacional Políticas Públicas – Universidade Federal do Maranhão*. Recuperado de <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2017/pdfs/eixo7/aintersetorialidadecomoprincipioinovadordagestaodaspoliticasdeassistenciasocialsaudeeeducacaonagarantiadosdireitoshumanosdecriancadeadolescentesemsituacaodeevasaoescolareviolenciasexual.pdf>.
- Gaskell, G. (2003). Entrevistas individuais e grupais. In: M.W. Bauer & G. Gaskell (Eds.) *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som. Um manual prático* (pp.64-89). Petrópolis, RJ: Vozes
- Gil, A. C. (2008) Pesquisa Social. In: *Métodos e Técnicas em Pesquisa Social* (pp. 26-33). 6a Ed. São Paulo: Atlas.
- IBGE. Censo Demográfico 1940/2010. Recuperado de <https://cnae.ibge.gov.br/en/component/content/article/95-7a12/7a12-vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/1472-nupcialidade-e-fecundidade.html?Itemid=6160>. Acesso em 06/01/2020.
- Jaccoud, L. B.; Mesquita, A. C. S. P. & Paiva, A. B. (2017) O BPC: dos avanços na segurança aos riscos da reforma da previdência. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(11). doi: <https://doi.org/10.1590/1413-812320172211.22412017>.

- Kind, L. (2004). Notas para o trabalho com técnica de grupos focais. *Psicologia em Revista*, 10(15), Recuperado de <http://periodicos.pucminas.br/index.php/psicologiaemrevista/article/view/202>.
- Lazani, R. (2011) *Programas de Transferência de Renda: autonomia versus assistencialismo*. (Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual de Campinas). Recuperado de http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/278728/1/Lazani_Rodrigo_M.pdf.
- Marques, R. M.; Mendes, A.; Leite, M. G. & Jansen, M. R. (2010) O Programa Bolsa Família: para além do assistencialismo? *Ensaio FEE*, 31(1). Recuperado de <https://revistas.fee.tche.br/index.php/ensaios/article/view/2376/2755>.
- Martins, F. S. & Teixeira, S. A. (2017) Mulher em Situação de Vulnerabilidade: estudo das implicações psicosociais de mulheres/mães beneficiárias pelo Programa Bolsa Família. *Revista Brasileira de Ciências da Vida*, 5(3), 1-29. Recuperado de <http://jornal.faculdadecienciasdavida.com.br/index.php/RBCV/article/view/308>.
- Mathias, H. C. (2017). *Grupo de Mulheres do CRAS (Centro De Referência De Assistência Social) Luiz Carlos Da Costa Leite, Porto Dos Padres – Paranaguá – Pr.* (Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Paraná). Recuperado de <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/53170/HIESA%20CRISTINA%20MATHIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Mazza, V. A., Melo, N. S. F. O., & Chiesa, A. M. (2009) O Grupo Focal como técnica de coleta de dados na pesquisa qualitativa: relato de experiência. *Cogitare Enfermagem*, 14(1). doi: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v14i1.14486>.
- Medrado, B.; Spink, M. J. & Mélio, R. P. (2014) Diários como atuantes em nossas pesquisas: narrativas ficcionais implicadas. In: M. J. P. Spink, M. J. P., J. I. M. Brigagão, V. L. V. Nascimento, & M. P. Cordeiro (Orgs.) *A Produção de Informação na Pesquisa Social: compartilhando ferramentas* (pp. 273-294). Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais.
- Neri, A. L. (2001). *Desenvolvimento e envelhecimento: perspectivas biológicas, psicológicas e sociológicas*. Campinas, SP: Papirus.
- Oliveira, I. F. (2014) Os desafios e limites para a atuação do psicólogo no SUAS. Em: L. R. Cruz & N. M. F. Guareschi (orgs.) *O Psicólogo e as Políticas Públicas de Assistência Social*. (pp. 35-51) 2a ed. Rio de Janeiro: Vozes.
- Oliveira, W. A.; Arantes, M. F. & Querino, R. A. (2012) A abordagem das famílias na Proteção Social Básica: percepções dos profissionais do PAIF em Uberaba/MG. *Perspectivas em Psicologia*, 16 (2). Recuperado de <http://www.seer.ufu.br/index.php/perspectivasempsicologia/article/view/27560/15114>.
- Saadallah, M. M. (2009) A Psicologia frente às políticas públicas. In: C. Mayorga & M. A. M. Prado (Orgs.) *Psicologia Social: articulando saberes e fazer*. (pp. 159-171). Belo Horizonte, MG: Autêntica.
- Silva, J. R. S. & Assis, S. M. B. (2010) Grupo Focal e Análise de Conteúdo como estratégia metodológica clínica-qualitativa em pesquisas nos distúrbios do desenvolvimento.

Cadernos de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento, 10(1). Recuperado de <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/cpgdd/article/view/11203/6930>.

Silva, I. P. & Pegoraro, R. F. (2019) Proteção Social e Fortalecimento de Vínculos: contribuições da Política de Assistência Social a mulheres idosas. In: M. P. Cordeiro; M. F. A. Lara; H. A. Aragusuku & R. L. A. Maia (Orgs.) *Pesquisas em Psicologia e Políticas Públicas: diálogos na pós-graduação*. (pp. 50-65). São Paulo: IPUSP. doi: <https://doi.org/10.11606/9788586736926>.

Simões, Patrícia, & Soares, Ricardo Brito. (2012). Efeitos do Programa Bolsa Família na fecundidade das beneficiárias. *Revista Brasileira de Economia*, 66(4), 445-468. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-71402012000400004>.

Souza, M. Ó. M. (2016) *Inserção social e qualidade de vida dos idosos: um olhar sobre as práticas do grupo de convivência social de idosos Ativa Idade da cidade de Serra Negra do Norte-RN* (Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Caicó). Recuperado de <https://monografias.ufrn.br/jspui/handle/123456789/2471>.

Spink, M. J. P.. (2015). Clientes, cidadãos, pacientes: reflexões sobre as múltiplas lógicas de cuidado na atenção à saúde. *Saúde e Sociedade*, 24(Suppl. 1). doi: <https://dx.doi.org/10.1590/s0104-12902015s01010>

Sposati, A. (2009) Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In: Ministério do Desenvolvimento Social, UNESCO (2009) *Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil* (pp. 13-56). Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, UNESCO.

Trad, L. A. B. (2009) Grupos focais: conceitos, procedimentos e reflexões baseadas em experiências com o uso da técnica em pesquisas de saúde. *Physis Revista de Saúde Coletiva*, 19(3). doi: <https://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312009000300013>.

APÊNDICE

(A) Roteiro para Grupo FocalQuestões norteadoras:

- a) Compreensão dos sentidos que a instituição CRAS produz em seus usuários.
- b) Nível de conhecimento dos usuários sobre a política de Assistência Social e do CRAS enquanto um dispositivo dessa área.
- c) Conhecimento dos usuários acerca dos serviços ofertados pelo CRAS.
- d) Conhecimento dos usuários a respeito dos benefícios sociais como Bolsa Família e Benefício de Prestação Continuada (BPC deficiente e idoso).
- e) Conhecimento do vínculo existente entre o CRAS e tais benefícios.
- f) Noção de contribuições que os usuários acreditam serem ofertados pelo CRAS à população local.
- g) Noção de melhorias que a instituição precisa, do ponto de vista dos usuários.
- h) Contribuições pessoais que o CRAS oferece aos usuários.

(B) Ficha de Caracterização dos Participantes¹⁴

IDENTIFICAÇÃO

Número: _____ Gênero: _____

Data de Nascimento: _____ Idade: _____

Naturalidade: _____ Estado Civil: _____

Escolaridade: _____ Ocupação: _____

SITUAÇÃO SÓCIO-ECONÔMICA

a) Quantas pessoas moram na sua casa? _____ a.1) Quem são (grau de parentesco/relação)?

b) Alguém na sua família recebe algum Benefício Social dos Programas do Governo Federal e Municipal? () Sim () Não

b.1 Se sim, qual? ()Bolsa Família ()BPC Def ()BPC id ()Beneficio Eventual
() Outro _____

c) Recebe Aposentadoria? ()Idade ()Invalidez ()Aux. Doença

() Outro: _____

d) Recebe Pensão Alimentícia? ()Sim ()Não. D.1) Se sim, valor: _____

e) Quem trabalha na sua casa? _____

f) Você saberia informar sua renda familiar total? ()Sim () Não. f.1) Se sim, quanto?

VÍNCULO COM A INSTITUIÇÃO

a) Há quanto tempo você reside na cidade? _____

b) Residiu em outro município anteriormente? () Sim () Não

b.1) Se sim, qual? _____

¹⁴ Adaptado do Prontuário SUAS (Ministério do Desenvolvimento Social, 2014).

c) Como você foi informada sobre a existência do CRAS?

d) Qual foi sua forma de acesso à instituição?

() Demanda espontânea () Busca Ativa () Encaminhamento. d.1) Se foi encaminhada, quem encaminhou (instituição/serviço)? _____

e) Há quanto tempo você participa das atividades do CRAS? _____

f) De quais atividades já participou?

g) Hoje participa de quais atividades? ()Dança ()Forró ()Grupos () Outro: _____

h) Há quanto tempo você participa dos Grupos do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)? _____

ANEXOS

ANEXO 1 – PARECER DO CEP



UNIVERSIDADE FEDERAL DE
UBERLÂNDIA/MG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Compreensão sobre um serviço de Proteção Social Básica segundo seus usuários

Pesquisador: Renata Fabiana Pegoraro

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 88305218.0.0000.5152

Instituição PropONENTE: Instituto de Psicologia - UFU

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.735.403

Apresentação do Projeto:

Nos termos do TCLE:

"Nesta pesquisa nós estamos buscando investigar como os usuários de um Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) compreendem as ações desse serviço, mais especificamente o que é o CRAS na sua compreensão, qual o seu conhecimento sobre a política de Assistência Social, qual a sua compreensão sobre os serviços de Programa de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF) e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o que sabe sobre os benefícios eventuais e de transferência de renda.
[...]

Na sua participação, você responderá primeiro a um questionário com informações gerais sobre você como: idade, estado civil, escolaridade, condição socioeconômica e características do seu vínculo com a instituição. Em um momento posterior, você será convidado a participar de entrevistas em grupo para contar um pouco sobre sua relação com o CRAS, o que você acha desse serviço, como você comprehende as ações dessa instituição e o que pode ser melhorado no serviço. As informações dessas entrevistas serão gravadas em vídeo (som e imagem), posteriormente transcritas (passadas para o papel) e os vídeos serão excluídos (apagados) após a transcrição. Em nenhum momento você será identificado(a). Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim a sua identidade será preservada.

O deslocamento para a coleta de dados será feito pelas pesquisadoras até a unidade do CRAS em

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica

Bairro: Santa Mônica **CEP:** 38.408-144

UF: MG **Município:** UBERLÂNDIA

Telefone: (34)3239-4131 **Fax:** (34)3239-4335 **E-mail:** cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 2.735.403

dia e horário de grupos ofertados pelo Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos da instituição."

Nos termos do projeto:

"Este projeto de pesquisa tem como objetivo investigar como os usuários de um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) compreendem as ações desta instituição. A pesquisa será realizada em um CRAS do interior de Minas Gerais e terá como participantes os usuários pertencentes a grupos ofertados pelo Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) do referido CRAS. Como procedimento de coleta de dados serão: (a) aplicados questionários para caracterização dos usuários e coleta de informações sobre seu vínculo com a instituição e (b) realizadas entrevistas em grupo no formato de grupos focais, os quais contarão com materiais de apoio como disparadores de discussões acerca do tema proposto. Todos os aspectos éticos serão respeitados durante o desenvolvimento da pesquisa. Como procedimento de análise de dados, será realizada análise de conteúdo temática e, após a elaboração dos resultados, as pesquisadoras realizarão devolutiva aos participantes e à instituição pesquisada."

[...]

3.1 Tipo de estudo

O estudo proposto se caracteriza enquanto uma pesquisa qualitativa, descritiva e exploratória. Segundo Gil (2008), este tipo de pesquisa é útil quando se pretende investigar a visão geral de um grupo, população ou comunidade a respeito de um aspecto específico. Além disso, "as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática" (p. 28).

Nesse sentido, a pesquisa qualitativa, descritiva e exploratória apresenta-se como metodologia possível para investigar como os usuários do serviço ofertado pelo CRAS compreendem a ações desta instituição.

3.2 Local

A pesquisa será realizada em um CRAS no interior de Minas Gerais, inaugurado em dezembro de 2007, localizado no centro da cidade, o qual conta com uma estrutura composta por: uma sala de coordenação, uma recepção pequena, uma sala de atendimento Psicossocial, uma sala de reunião, um almoxarifado, dois banheiros para funcionários, um grande "barracão" onde são realizadas algumas atividades do SCFV como dança, capoeira e grupos, uma cozinha para os funcionários e dois banheiros próximos ao "barracão" para os usuários. Além disso, há a brinquedoteca que possui sala de jogos/brinquedos, sala de leitura e parquinho de areia. O horário de funcionamento

| | | | |
|-----------|---|------------|------------------|
| Endereço: | Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica | | |
| Bairro: | Santa Mônica | CEP: | 38.408-144 |
| UF: | MG | Município: | UBERLÂNDIA |
| Telefone: | (34)3239-4131 | Fax: | (34)3239-4335 |
| | | E-mail: | cep@propp.ufu.br |

Continuação do Parecer: 2.735.403

do CRAS é: 7h30 – 11h; 12h30 – 17h (8h), de segunda- feira à sexta-feira.

O espaço para realização da pesquisa será ofertado pela instituição, seguindo os seguintes critérios: a) privacidade; b) conforto; e c) interferências sonoras sutis/inexistentes.

3.3 Participantes

Os participantes da pesquisa serão usuários do SCFV do referido CRAS que fazem parte de grupos ofertados na instituição compostos por, aproximadamente, quinze usuários cada um, coordenados por uma Psicóloga da equipe de referência da instituição, os quais ocorrem semanalmente em dois dias da semana e tem duração aproximada de 60 minutos. Nestes grupos são abordadas diversas temáticas relacionadas aos interesses dos participantes; são realizadas atividades de memória, concentração, coordenação motora, entre outras; e compartilhadas experiências diversas por meio de rodas de conversas acerca de conteúdos relacionados ao cotidiano e às relações sociais e comunitárias dos usuários.

Estes grupos foram eleitos como campo de coleta de dados, por possuírem elevada taxa de frequência dos usuários, bem como, por serem compostos pelos usuários mais antigos do serviço. A alta taxa de frequência auxilia na tentativa de garantia da presença dos participantes da pesquisa ao longo dos encontros propostos para coleta de dados e o tempo prolongado de uso do serviço auxilia na obtenção de informações mais aprofundadas acerca das ações do CRAS.

3.4 Instrumentos

Para execução da pesquisa, será aplicado, inicialmente, um questionário para obter informações sóciodemográficas e socioeconômicas dos usuários, isto é, para caracterização do público participante da pesquisa, bem como sua relação com o CRAS e, em seguida, serão realizadas entrevistas em grupo com os mesmos, etapa para a qual foi construído um roteiro de entrevista em grupo. O roteiro apresenta questões norteadoras que envolvem a compreensão dos usuários sobre a finalidade do CRAS, conhecimentos sobre a política de Assistência Social; informações sobre os serviços de PAIF e SCFV; conhecimentos sobre os benefícios eventuais e de transferência de renda; benefícios da existência do CRAS para a população local e melhorias os usuários percebem serem necessárias no serviço.

[Continua..]

Devido ao número limite de caracteres, as demais informações serão colocadas em seção referente a "Outras informações" na Plataforma."

[...]

As entrevistas videogravadas serão transcritas e, em seguida, serão apagadas. Os dados provenientes do questionário serão digitados em planilha excel para se proceder à estatística

| | | | | | |
|-----------|---|------------|---------------|---------|------------------|
| Endereço: | Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica | | | | |
| Bairro: | Santa Mônica | CEP: | 38.408-144 | | |
| UF: | MG | Município: | UBERLÂNDIA | | |
| Telefone: | (34)3239-4131 | Fax: | (34)3239-4335 | E-mail: | cep@propp.ufu.br |



Continuação do Parecer: 2.735.403

descritiva (frequência e percentagem de respostas).

Para a análise das entrevistas já transcritas será utilizado como procedimento a Análise de Conteúdo Temática, por ser uma técnica muito utilizada em pesquisas qualitativas que pretendem investigar o sentido ou sentidos do fenômeno pesquisado (Campos, 2004). Segundo Campos (2004), esse tipo de análise tem três fases: I) pré-exploração do material – fase em que são feitas leituras despretensiosas de todo material coletado, isto é, leituras sem intuito de fazer sistematizações, mas com o objetivo de identificar as ideias principais e os aspectos mais importantes para as próximas fases da análise; II) seleção das unidades de análise – fase em que o pesquisador elege alguns temas como unidades de análise de acordo com os objetivos da pesquisa e sua intuição enquanto pesquisador. As unidades de análise frequentemente englobam sentenças frases ou parágrafos presentes no material identificado na fase anterior; III) processo de categorização ou sub-categorização - agrupamento das unidades de análise em categorias que podem ser por frequenciamento, isto é, repetição de conteúdo comum pela maioria dos participantes, e/ou por relevância para o estudo."

[...]

"Todos os custos relacionados à pesquisa serão arcados pela pesquisadora. A instituição em que será realizada a pesquisa oferece transporte aos usuários para participarem dos serviços ofertados na mesma. Nesse sentido, não haverá custos adicionais de deslocamento para participação da pesquisa. Continuação das informações da seção "Metodologia Proposta": 3.5 Procedimentos de coleta de dados Após aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos, será realizado convite aos usuários em um primeiro encontro acordado com a instituição (CRAS) em dia e horário de grupo do SCFV. Nesta mesma oportunidade, será apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e aplicado o questionário de caracterização dos usuários. Como procedimento de coleta de dados será utilizada a técnica de grupos focais, originalmente denominada de entrevista focalizada em grupo. Essa técnica tem como objetivo coletar uma série de informações, sentimentos, representações, experiências de um grupo a respeito de um tema. É adequada para investigações qualitativas e utiliza da interação grupal como meio de produção de dados e insights, permeados pelo próprio processo grupal. Nesse sentido, essa técnica permite que o pesquisador ouça os vários sujeitos participantes da pesquisa enquanto percebe, também, a interação entre eles (Kind, 2004). Serão propostos em torno de dois encontros com os participantes, com duração de 90 minutos cada, por ser um tempo considerado suficiente pela bibliografia consultada para realização de grupos focais (Kind, 2004). Os encontros para grupo focal contarão com materiais de apoio como dispositivos disparadores de

| | |
|-----------|---|
| Endereço: | Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica |
| Bairro: | Santa Mônica |
| UF: MG | Município: UBERLÂNDIA |
| Telefone: | (34)3239-4131 |
| | CEP: 38.408-144 |
| | Fax: (34)3239-4335 |
| | E-mail: cep@propp.ufu.br |



Continuação do Parecer: 2.735.403

sentimentos, idéias, reflexões acerca da instituição, utilizados juntamente às questões norteadoras elencadas no roteiro de entrevista semiestruturado, para manter os objetivos da pesquisa como foco. Deste modo, o uso de fotografias ou de uma letra de música podem ser disparadores do diálogo em grupo, objetivo final da proposta de grupo focal, sendo o diálogo fomentado pelas questões norteadoras elaboradas (ver roteiro). As entrevistas, portanto, serão realizadas por meio de roteiro semiestruturado e materiais de apoio, gravadas em vídeo conforme sugerido por Brigagão, Nascimento, Tavanti, Piani e Figueiredo (2014), com o intuito de incluir na análise não apenas o registro das informações verbais, mas também as informações provenientes da linguagem não verbal, tais como: postura corporal e mudanças na expressão facial. Caso a pesquisadora perceba que ainda há dados a serem colhidos após a realização do primeiro grupo focal, a mesma dará continuidade à investigação, propondo novo encontro no mesmo formato do grupo focal anterior, procurando complementar os dados obtidos até o momento, em busca de uma saturação do tema. Após a coleta e análise dos dados, será proposto um novo encontro em que a pesquisadora ofertará devolutiva aos usuários e à instituição pesquisada, apresentando os resultados da pesquisa, propondo um debate a respeito dos mesmos e esclarecendo quaisquer dúvidas que por ventura venham a surgir. A devolutiva também será elemento de análise e comporá a discussão da pesquisa."

Objetivo da Pesquisa:

Nos termos do projeto:

"Objetivo Primário:

Investigar como os usuários do serviço de Proteção Social Básica compreendem as ações ofertadas pelo CRAS.

Objetivo Secundário:

(1) Identificar a compreensão dos usuários sobre o CRAS, a política de Assistência Social, os serviços de Programa de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF) e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), benefícios eventuais e de transferência de renda;

(2) Compreender os motivos que levaram o usuário a procurar os serviços oferecidos pelo CRAS;

(3) Identificar o papel exercido pelo CRAS e os serviços por ele ofertados para os usuários;

(4) Identificar a capacidade do CRAS na realização de ações de proteção social e promoção de autonomia na ótica dos usuários; (5) Identificar quais as melhorias necessárias ao serviço, do ponto de vista dos usuários;

(6) Oferecer espaço de compartilhamento de sentimentos, experiências e aprendizagens relacionadas à participação no serviço."

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica

Bairro: Santa Mônica CEP: 38.408-144

UF: MG Município: UBERLÂNDIA

Telefone: (34)3239-4131 Fax: (34)3239-4335 E-mail: cep@propp.ufu.br



Continuação do Parecer: 2.735.403

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Nos termos do projeto:

"Riscos:

Os riscos consistem em: a) possíveis mudanças na rotina dos usuários devido à necessidade de sua presença nos grupos focais (entrevistas), que acontecerão em dia e horário de grupos realizados no CRAS de referência dos mesmos; b) possível desconforto gerado a partir de pergunta feita aos usuários e, neste caso, os mesmos serão informados de que podem escolher não responder à pergunta ou mesmo interromper a entrevista, se assim desejarem; c) identificação do participante. Para minimizar este risco, não será utilizado o nome de nenhum participante, nem divulgado em que unidade do CRAS foi realizada a pesquisa ou mesmo em que município a unidade se localiza.

Benefícios:

Os benefícios ofertados pela participação na pesquisa consistem em: a) disponibilização de espaço para expressão de opiniões e compreensões a respeito das ações do CRAS; b) acesso a novas informações sobre a temática, a partir dos resultados obtidos pela pesquisa."

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa relevante.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos devidamente apresentados.

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

De acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS 466/12, o CEP manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa proposto.

O protocolo não apresenta problemas de ética nas condutas de pesquisa com seres humanos, nos limites da redação e da metodologia apresentadas.

Considerações Finais a critério do CEP:

Data para entrega de Relatório Final ao CEP/UFU: Setembro de 2019.

| | | | |
|-----------|---|------------|------------------|
| Endereço: | Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica | | |
| Bairro: | Santa Mônica | CEP: | 38.408-144 |
| UF: | MG | Município: | UBERLÂNDIA |
| Telefone: | (34)3239-4131 | Fax: | (34)3239-4335 |
| | | E-mail: | cep@propp.ufu.br |



Continuação do Parecer 2.735.403

OBS.: O CEP/UFU LEMBRA QUE QUALQUER MUDANÇA NO PROTOCOLO DEVE SER INFORMADA IMEDIATAMENTE AO CEP PARA FINS DE ANÁLISE E APROVAÇÃO DA MESMA.

O CEP/UFU lembra que:

- a- segundo a Resolução 466/12, o pesquisador deverá arquivar por 5 anos o relatório da pesquisa e os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido, assinados pelo sujeito de pesquisa.
- b- poderá, por escolha aleatória, visitar o pesquisador para conferência do relatório e documentação pertinente ao projeto.
- c- a aprovação do protocolo de pesquisa pelo CEP/UFU dá-se em decorrência do atendimento a Resolução CNS 466/12, não implicando na qualidade científica do mesmo.

Orientações ao pesquisador :

- O sujeito da pesquisa tem a liberdade de recusar-se a participar ou de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado (Res. CNS 466/12) e deve receber uma via original do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, na íntegra, por ele assinado.
- O pesquisador deve desenvolver a pesquisa conforme delineada no protocolo aprovado e descontinuar o estudo somente após análise das razões da descontinuidade pelo CEP que o aprovou (Res. CNS 466/12), aguardando seu parecer, exceto quando perceber risco ou dano não previsto ao sujeito participante ou quando constatar a superioridade de regime oferecido a um dos grupos da pesquisa que requeiram ação imediata.
- O CEP deve ser informado de todos os efeitos adversos ou fatos relevantes que alterem o curso normal do estudo (Res. CNS 466/12). É papel do pesquisador assegurar medidas imediatas adequadas frente a evento adverso grave ocorrido (mesmo que tenha sido em outro centro) e enviar notificação ao CEP e à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA – junto com seu posicionamento.
- Eventuais modificações ou emendas ao protocolo devem ser apresentadas ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada e suas justificativas. Em caso de projetos do Grupo I ou II apresentados anteriormente à ANVISA, o pesquisador ou patrocinador deve enviá-las também à mesma, junto com o parecer aprobatório do CEP, para serem juntadas ao protocolo inicial (Res.251/97, item III.2.e).

| | | | | | |
|-----------|---|------------|---------------|---------|------------------|
| Endereço: | Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica | | | | |
| Bairro: | Santa Mônica | | | | |
| UF: | MG | Município: | UBERLÂNDIA | CEP: | 38.408-144 |
| Telefone: | (34)3239-4131 | Fax: | (34)3239-4335 | E-mail: | cep@propp.ufu.br |



Continuação do Parecer: 2.735.403

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

| Tipo Documento | Arquivo | Postagem | Autor | Situação |
|---|---|---------------------|---------------------|----------|
| Informações Básicas do Projeto | PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJECTO_1107213.pdf | 24/04/2018 04:56:01 | | Aceito |
| Projeto Detalhado / Brochura Investigador | ProjetoIzabelaPenha.pdf | 23/04/2018 21:02:46 | IZABELA PENHA SILVA | Aceito |
| TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência | Anexo3TCLE.pdf | 23/04/2018 21:02:20 | IZABELA PENHA SILVA | Aceito |
| Outros | CurriculoLattesPesquisadoras.docx | 13/04/2018 21:40:29 | IZABELA PENHA SILVA | Aceito |
| Declaração de Instituição e Infraestrutura | InstituicaoCoParticipante.pdf | 13/04/2018 21:10:28 | IZABELA PENHA SILVA | Aceito |
| Outros | Anexo2RoteiroParaGrupoFocal.pdf | 13/04/2018 21:09:43 | IZABELA PENHA SILVA | Aceito |
| Outros | Anexo1FichadeCaracterizacaoDosParticipantes.pdf | 13/04/2018 21:08:35 | IZABELA PENHA SILVA | Aceito |
| Declaração de Pesquisadores | TermoEquipeExecutora.pdf | 13/04/2018 20:51:47 | IZABELA PENHA SILVA | Aceito |
| Folha de Rosto | FolhaDeRosto.pdf | 13/04/2018 20:51:23 | IZABELA PENHA SILVA | Aceito |

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

UBERLANDIA, 26 de Junho de 2018

Assinado por:
Karine Rezende de Oliveira
(Coordenador)

Endereço: Av. João Naves de Ávila 2121- Bloco "1A", sala 224 - Campus Sta. Mônica
Bairro: Santa Mônica CEP: 38.408-144
UF: MG Município: UBERLÂNDIA
Telefone: (34)3239-4131 Fax: (34)3239-4335 E-mail: cep@propp.ufu.br

ANEXO 2 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidada(o) para participar da pesquisa intitulada **“Compreensão sobre um Serviço de Proteção Social Básica segundo seus usuários”**, sob a responsabilidade das pesquisadoras Izabela Penha Silva (Mestranda do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia) e Profa. Dra. Renata Fabiana Pegoraro (Orientadora da pesquisa e docente do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia). Nesta pesquisa nós estamos buscando investigar como os usuários de um Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) compreendem as ações desse serviço, mais especificamente o que é o CRAS na sua compreensão, qual o seu conhecimento sobre a política de Assistência Social, qual a sua compreensão sobre os serviços de Programa de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF) e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e o que sabe sobre os benefícios eventuais e de transferência de renda.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será obtido pela pesquisadora Izabela Penha Silva em dia e horário de grupos realizados na própria instituição (CRAS). Ao receber o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) será dado a você o tempo necessário para avaliar se deseja ou não participar desta pesquisa. O TCLE será assinado se você estiver de acordo com os dizeres, e depois disso, terá início a coleta de dados.

Na sua participação, você responderá primeiro a um questionário com informações gerais sobre você como: idade, estado civil, escolaridade, condição socioeconômica e características do seu vínculo com a instituição. Em um momento posterior, você será convidado a participar de entrevistas em grupo para contar um pouco sobre sua relação com o CRAS, o que você acha desse serviço, como você comprehende as ações dessa instituição e o que pode ser melhorado no serviço. As informações dessas entrevistas serão gravadas em vídeo (som e imagem), posteriormente transcritas (passadas para o papel) e os vídeos serão excluídos (apagados) após a transcrição. Em nenhum momento você será identificado(a). Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim a sua identidade será preservada.

O deslocamento para a coleta de dados será feito pelas pesquisadoras até a unidade do CRAS em dia e horário de grupos ofertados pelo Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos da instituição.

Os riscos consistem em possíveis mudanças na sua rotina devido à necessidade da sua presença para responder a entrevista. Também é possível que você se sinta desconfortável com alguma pergunta feita tanto no questionário quanto na entrevista em grupo e, neste caso, você pode escolher não responder à pergunta ou mesmo interromper a entrevista/aplicação do questionário, se assim o desejar. Outro risco pertinente às pesquisas científicas é a identificação do participante. Para minimizar este risco, as pesquisadoras não utilizarão o nome de nenhum participante, nem divulgarão em que unidade do CRAS será realizada a pesquisa ou mesmo em que município a unidade se localiza. Outro cuidado será o uso de números para identificar cada participante da entrevista nas transcrições, bem como uso desses mesmos números no momento de divulgação científica de resultados. O benefício que você poderá obter refere-se à oportunidade de expressar suas opiniões e compreensões a respeito das ações desenvolvidas pelo CRAS. E você também se beneficiará indiretamente,

pois nos auxiliando com esta pesquisa estará contribuindo para ampliar a compreensão sobre os serviços ofertados pelo CRAS, o que gerará novas informações sobre a temática. Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem qualquer prejuízo ou coação. Até o momento da divulgação dos resultados, você também é livre para solicitar a retirada dos seus dados, devendo o pesquisador responsável devolver-lhe o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado por você.

Uma via original deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com você.

Em caso de qualquer dúvida ou reclamação a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato com: Renata Fabiana Pegoraro na Av. Pará, 1720 - Bloco 2C, Sala 47, Bairro Umuarama, Instituto de Psicologia, no Campus Umuarama da Universidade Federal de Uberlândia, em Uberlândia - MG, CEP 38405-320, Telefone: (34) 3225-8534. Você poderá também entrar em contato com o CEP - Comitê de Ética na Pesquisa com Seres Humanos na Universidade Federal de Uberlândia, localizado na Av. João Naves de Ávila, nº 2121, bloco A, sala 224, campus Santa Mônica – Uberlândia/MG, 38408-100; telefone: 34-3239-4131. O CEP é um colegiado independente criado para defender os interesses dos participantes das pesquisas em sua integridade e dignidade e para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos conforme resoluções do Conselho Nacional de Saúde.

Uberlândia,de..... de 20.....

Assinatura do(s) pesquisador(es)

Eu aceito participar do projeto citado acima, voluntariamente, após ter sido devidamente esclarecido.

Assinatura do participante da pesquisa