



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SOCIOECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**LIDIANE BRUSCO DAS CHAGAS**

**PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO  
SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**FLORIANÓPOIS,  
2019/1**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC

Chagas, Lidiane Brusco das.  
PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO  
SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL / Lidiane  
Brusco das Chagas; orientador, Helenara Silveira Fagundes, 2019. 60 p

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de  
Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Graduação em Serviço Social,  
Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

1. Serviço Social. 2. Atuação Profissional. 3. Programas de Transferência de  
Renda . 4. Política Nacional de Assistência Social. I. Fagundes, Helenara Silveira.  
II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Serviço Social. III.  
Título

**Lidiane Brusco das Chagas**

**PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profª Drª Helenara Siveira Fagundes

**FLORIANÓPOLIS,**

**2019/1**

## DETALHAMENTO DA BANCA

---

Orientadora: Prof.<sup>a</sup>, Dr.<sup>a</sup>  
Helenara Silveira Fagundes  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof.<sup>a</sup>, Dr.<sup>a</sup> Luziele Tapajós  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Rosangela dos Santos Costa  
Assistente Social – CRAS Ingleses do Rio Vermelho

A dedicação deste é para o homem que mais amei nesta vida depois de meu filho Lucas. Meu pai, meu herói e meu incentivador. O homem que me ensinou que não preciso de um homem, a não ser que este seja para ser um companheiro para dividir a vida.

Obrigada por tudo.

**In memoriam,** Getulio de Oliveira das Chagas.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me dado a oportunidade de conhecer tantas pessoas que me ajudaram a superar os muitos obstáculos durante o período da graduação.

Agradecer as Doutoradas maravilhosas que tive, (sempre enchi a boca para dizer que todas as minhas professoras eram DOUTORAS) e principalmente as que compartilharam do momento de maior dor que já tive (a perda meu pai), a prof<sup>a</sup>. Carla, Marisa, Dilceane, Eliete, Sirlândia, Luziele, Edilane, e a todas e todos os professores.

Agradecer a minha mãe Teresinha que sempre me puxava às orelhas para não desistir, minhas irmãs Eliane e Cristiane pelo incentivo, sempre me dizendo que eu não era burra, só preguiçosa, meus irmãos Felipe e Dudu.

Meu companheiro José Carlos, que me apoiou e esteve presente durante parte desta jornada.

O Homenzinho da minha vida, LUCAS, filho te amo, e obrigada por sempre me lembrar que eu não posso desistir dos problemas tão facilmente, e por todas as vezes que você foi buscar informações sobre o que eu estudava para poder provocar um debate, Filho você é fantástico!

Agradecer a toda a equipe do CRAS Ingleses do Rio vermelho onde fiz meu estágio, esta equipe que me fez perceber que nasci para esta luta, ou seja, defender a garantia e a promoção dos direitos sociais. Carla, Evelyn, Rosangela, Karen, Liliana, Larissa, Karyn, dona Vilma amor de pessoa, Gabriela e a Cris.

Delma Junkes, obrigada por nunca me chamar a atenção enquanto eu fazia meus trabalhos ou estudava para as provas durante o horário de serviço, e a minha menina Larissa Junkes Pereira que por tantas vezes escutou minhas lamúrias por não estar conseguindo dar conta da faculdade, trabalho, casa, filho, pai... ou então porque estava surtando com o TCC.

Minha amiga Andréa, obrigada por me ouvir, pelo carinho nos momentos difíceis, pelas vezes em que você disse que me achava muito inteligente, isso sempre me deu força para continuar. Iniciamos o curso no mesmo semestre, e terminaremos o curso juntas.

Helenara minha orientadora, sei que começamos com o pé esquerdo lá na matéria de projetos de TCC, mas finalizamos de forma fantástica para mim. Obrigada por provocar o meu melhor, por me mostrar que posso mais do que eu

mesma imaginava. Estes três semestres e meio foi um grande divisor de águas para minha atuação como futura assistente social, obrigado de coração.

E por fim, agradecer a todos que fizeram parte desta jornada e que não foram citados porque não lembrei, e agradecer por esta parte do TCC onde eu posso ser eu mesma.

Vou ser Assistente Social uhull!!! F5mo4u

Hoje eu sei  
Que quem me deu a idéia  
De uma nova consciência  
E juventude  
Ta em casa  
Guardado por Deus  
Contando o vil metal

Minha dor é perceber  
Que apesar de termos  
Feito tudo, tudo  
Tudo o que fizemos  
Nós ainda somos  
Os mesmos e vivemos  
Ainda somos  
Os mesmos e vivemos  
Ainda somos  
Os mesmos e vivemos  
Como os nossos pais.  
Elis Regina



CHAGAS, L.B. **O Programa Bolsa Família: Atuação do Profissional de Serviço Social.** Trabalho de conclusão de curso. Serviço social, Universidade Federal de Santa Catarina, 2019.1.

## RESUMO

O tema “ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL E O PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA NO CENTRO DE REFERÊNCIA EM ASSISTÊNCIA SOCIAL” surge como uma proposta de analisar o exercício profissional na assistência social, ou seja, a atuação do profissional assistente social enquanto mediador no que tange à garantia de direito e de acesso as políticas públicas da assistência social, assim como aos programas de transferência de renda do governo federal no CRAS do município de Florianópolis, trazendo com ênfase o referido Programa Bolsa Família (PBF). As considerações aqui expostas resultam de pesquisas documentais e bibliográficas pertinentes para esta discussão, além de pesquisa de campo através de questionário realizado com as assistentes sociais que atuam em um CRAS,. A pesquisa promove o debate sobre este espaço de exercício profissional através das falas das assistentes sociais pesquisadas, e que teve como objetivo mostrar os desafios de atuação no acompanhamento às famílias beneficiária do PBF que estão referenciadas neste equipamento. Em síntese, os resultados encontrados demonstram a limitação que estes profissionais têm em realizar os acompanhamentos das famílias, devido ao número reduzido de profissionais para atender a demanda, o que ocasiona precariedade nas configurações do trabalho e sobrecarga de atribuições. À análise proposta no início deste trabalho não se finaliza nesta pesquisa, pelo contrário provoca a continuidade do processo investigativo afim de que sejam elaboradas intervenções capazes de solucionar as demandas reprimidas.

**Palavras chaves:** Assistência Social. Atuação profissional. Desafios profissionais

## **LISTA DE ABREVIações**

BPC – Benefício de Prestação Continuada  
CNAS– Conselho Nacional de Assistência Social  
CRAS– Centro de Referência em Assistência Social  
CadÚnico– Cadastro Único  
CF– Constituição Federal  
IBGE– Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social  
MDS– Ministério do desenvolvimento Social  
NOB– Norma Operacional Básica da Assistência Social  
NOB/RH – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos  
OIT – Organização Internacional do Trabalho  
PBF– Programa bolsa Família  
PNAS– Política Nacional de Assistência Social  
PAIF– Programa de Atenção Integral a Família  
PETI – Programa de Erradicação do Trabalho Infantil  
PBF– Programa Bolsa Família  
PGRM– Programa Garantia de renda Mínima  
PTRC– Programa de Transferência de Renda Condicionada.  
PNAA– Programa Nacional de Acesso a Alimentação  
SICON– Sistema Integrado de Consignação Online  
SUAS– Sistema Único de Assistência Social

# SUMÁRIO

<b>1. Introdução.....</b>	<b>10</b>
<b>2. A ASSISTÊNCIA SOCIAL E OS PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA CONDICIONADA DE RENDA A PARTIR DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988</b>	<b>14</b>
2.1 A Assistência Social como garantia de Direitos Sociais .....	14
2.2. Programas de Transferência Condicionada de Renda a partir da Constituição Federal de 1988.....	19
2.2.1 A criação do Programa Bolsa Família.....	23
2.2.2 Mitos sobre a Transferência de dinheiro para os beneficiários.....	27
<b>3 PROTEÇÃO SOCIAL E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS .....</b>	<b>30</b>
3.1 Proteção Social Básica e Proteção Social Especial .....	30
3.1.1 Serviços da Proteção Social Básica .....	32
3.1.2 Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.....	34
3.2 Exercício Profissional do Assistente Social .....	36
3.2.1 O CRAS e o Exercício Profissional.....	37
<b>4. ANÁLISE DO CONTEXTO INVESTIGATIVO.....</b>	<b>41</b>
4.1 Exercício Profissional: As Respostas Sobre a Atuação.....	42
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>49</b>
<b>6. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>51</b>
<b>7. Anexos .....</b>	<b>57</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho constitui um dos pré-requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

A pesquisa tem como tema a atuação do assistente social e o Programa Bolsa Família (PBF) no centro de referência em assistência social (CRAS), a discussão é direcionada para o exercício profissional dos assistentes sociais frente ao acompanhamento das famílias beneficiárias do programa e referenciadas a um determinado CRAS, na cidade de Florianópolis - SC.

O trabalho tem como objetivo geral fazer uma análise junto aos profissionais do CRAS acerca de como acontece a atuação neste equipamento, na tentativa de identificar quais as dificuldades e possibilidades encontradas pelo assistente social para realizar o acompanhamento das famílias beneficiárias do PBF. A partir daí, especificou-se alguns aspectos como identificar se existe demanda reprimida, analisar a atuação do assistente social no acompanhamento das famílias beneficiárias e caracterizar o exercício profissional na articulação e garantia dos direitos dos usuários. Correlacionado aos objetivos buscou-se identificar a percepção das assistentes sociais que atuam no CRAS.

Diante do contexto da atuação dos profissionais da assistência social no CRAS, a pesquisa trouxe o seguinte questionamento: Quais são os desafios encontrados por estes profissionais para realizar os acompanhamentos das famílias beneficiária do Programa Bolsa Família no CRAS?

Vale salientar que o exercício profissional parte da premissa formada com base em três dimensões da profissão do assistente social: teórico-metodológica, ético política e técnico-operativa, e das suas expressões interventiva, investigativa e formativa. (SANTOS, GUERRA, BACKX, 2012).

Pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões coloca a possibilidade de entender o significado social da ação profissional – formativa interventiva e investigativa. Pensá-las de modo articulado e orgânico, mas reconhecendo a particularidade de cada uma permite entender o papel da teoria como possibilidade, uma vez que leva ao conhecimento da realidade, indica caminhos, estratégias, bem como o instrumental técnico operativo que deve ser utilizado e como deve ser manuseado (SANTOS, GUERRA, BACKX, 2012, p.18).

Toda pesquisa científica exige um procedimento para constituir o caminho de investigação e busca das informações que irão responder as questões propostas. Com isso, torna-se imprescindível ao pesquisador definir os métodos e/ou técnicas que irá realizar para a coleta de informações.

Burger e Vituri (2013, p.1) apontam que esse processo abrange várias etapas e reafirma a necessidades de se ter um “conjunto de técnicas e procedimentos sistemáticos e racionais que orientam o pesquisador durante todo o processo de investigação e sistematização fidedigna do problema em estudo”. Todo este processo faz parte da metodologia, que por sua vez é “o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.12), ou seja, é o estudo dos caminhos e instrumentos utilizados para desenvolver uma pesquisa científica. Conforme LAKATOS (1985), a pesquisa qualitativa tem características de interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave e o método de pesquisa é a descritiva. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem.

Em Burger e Vituri (2013, p. 32) “a pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”. Logo, “os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito”. Sendo assim, após analisar os diferentes tipos de metodologias e seus diferentes instrumentos, caracterizamos esta pesquisa quanto à abordagem como qualitativa, e quanto aos objetivos a serem alcançada descritiva.

A pesquisa descritiva, segundo (Gil, 2002) tem por finalidade descrever as características de determinada população ou fenômeno. Utiliza-se de técnicas padronizadas de coletas de dados tais como o questionário e a observação sistemática.

Para a realização e desenvolvimento desta, utilizou se da pesquisa qualitativa de caráter exploratório e como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário com quatro questões abertas, sendo aplicado para três assistentes sociais que atuam em um Centro de Referencia em Assistencia Social na cidade de Florianópolis - SC, no intuito de compreender, o ponto de vista destas profissionais,

sobre o desempenho de suas funções e as dificuldades vividas por elas para realizar seu trabalho. Além do questionário com as assistentes sociais, foi realizado um levantamento de coleta de dados em bases eletrônicas como Scielo e Google Acadêmico, assim como pesquisa em publicações impressas para corroborar com a fundamentação teórica deste trabalho. Dentro desta perspectiva, foram abordados alguns tópicos que alicerçam a temática deste trabalho, como os programas de transferência condicionada de renda a partir da Constituição Federal de 1988, o PBF e as suas condicionalidades.

Com a preocupação, no entanto, de não revelar a identidade das assistentes sociais, não vai ser revelado à localidade onde foi realizada a pesquisa, somente vai ser citado CRAS de Florianópolis.

Para fundamentar a pesquisa alguns documentos do Ministério Desenvolvimento Social e Combate à Fome, CFESS entre outros, além de pesquisadores como Couto (2010), Yasbek (2012), Yamamoto (2012), Moraes, Vieira e Machado (2018) que deram fundamentação teórica e fornecendo dados para uma discussão muito importante para estruturação deste trabalho.

A pesquisa foi de grande relevância acadêmica, pois possibilitou a iniciação teórica acerca da Política de Assistência Social, introdução ao PBF e suas condicionalidades e uma análise do exercício profissional no CRAS com as famílias beneficiárias do programa.

O Trabalho de Conclusão de Curso está estruturado em três capítulos. No primeiro capítulo, aborda a assistência social e os programas de transferência condicionada de renda a partir da Constituição Federal de 1988, realizou uma análise acerca da assistência social como garantia de direitos sociais, traz uma breve contextualização sobre programas de transferência condicionada de renda até a criação do PBF e os mitos que envolvem a transferência de renda para os beneficiários. No segundo capítulo, aponta as características da proteção social básica e da proteção social especial de média e alta complexidade, discute o exercício profissional do assistente social que atua no CRAS na sua atuação de acompanhamento das famílias beneficiadas pelo PBF. No terceiro e último capítulo é apresentado à análise do contexto investigativo realizado por meio do questionário aplicado com as assistentes sociais que atuam no CRAS, expressando os resultados provenientes do ponto de vista de cada uma das assistentes, referente à atuação das mesmas sobre o acompanhamento das famílias que são beneficiárias

do PBF e quais as dificuldades apontadas por elas para desempenharem suas funções.

A motivação desta pesquisa tem por base o período de estágio obrigatório que foi realizado em um CRAS. Tendo como constante demanda beneficiários do PBF em busca de informações sobre o motivo que levou o bloqueio, suspensão ou cancelamento do benefício, e eram nestes atendimentos que dúvidas permeavam o entendimento da atuação do profissional de serviço social frente à resolução de tais demandas.

Deste modo espera-se, então, que o presente trabalho sirva de contribuição para a compreensão da atuação do assistente social que atua no CRAS e como análise reflexiva em busca de futuras intervenções que solucionem as dificuldades que permeiam a atuação da assistencial social em fazer o acompanhamento das famílias inseridas no PBF no CRAS.

## **2. A ASSISTÊNCIA SOCIAL E OS PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA CONDICIONADA DE RENDA A PARTIR DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988**

### **2.1 A Assistência Social como garantia de Direitos Sociais**

Quando observamos a trajetória da assistência social como política pública e como a implementação do atendimento socioassistencial no Brasil foi sendo configurado sob a idéia de um estado mínimo para o social, chegamos à conclusão de que a assistência social antes da Constituição Federal de 1988 era apenas um conjunto de ações de caráter emergencial, sendo ofertado com muita precariedade aos mais necessitados.

Com a promulgação da Constituição Federal (CF) de 1988 trazendo em seu artigo 194 a definição da seguridade social como um "conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinada á assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social" (BRASIL, 1988).

A constituição de 1988 foi promulgada em uma realidade onde os compromissos do país do ponto de vista econômico estavam em sentido contrário as suas determinações. Se o contexto impõe um Estado responsável pelas políticas de seguridade social, os compromissos indicam a saída do Estado desse campo, encaminhando-o ou para a ótica privada ou para a filantropia. Foi nesse embate que a assistência social adquiriu o status de política social pública, afiançadora de direitos (COUTO 2010, p.186).

A assistência social á partir de então, entra no terreno dos direitos sociais e passa a integrar o tripé da seguridade social brasileira, em conjunto com a saúde e a previdência social e conferindo ao Estado a responsabilidade de implementar modelos de políticas de proteção social, para o enfrentamento da questão da pobreza, da vulnerabilidade social e com isto permitiu a construção de um modelo de assistência social, articulando o acesso a segurança de renda como o trabalho social em programas e serviços (COLLIN; PERREIRA. 2013 p. 101-102).

Yasbek (2012, p.301) traz que existe a necessidade de,

[...] ressaltar o fato de que a CF brasileira é promulgada em uma conjuntura dramática, dominada pelo crescimento da pobreza e da desigualdade social no país, vendo a ampliação da sua situação de endividamento que cresce mais de 61% durante os anos 1980, e também se inserindo em um



momento histórico de ruptura do "pacto keynesiano", e assim permitindo uma maior liberdade aos processos de reestruturação produtiva.

De acordo com Moraes, Vieira e Machado (2018, p. 366) a “CF de 1988 consagra a assistência social como parte da seguridade social juntamente com a saúde e a previdência”. Trazem ainda que esta seguridade social “se baseia na perspectiva de uma proteção social abrangente, garantida pelo Estado, de caráter universal, justo, equânime e democrático”, contrapondo assim o modelo anterior que se baseava na filantropia e subsídios tradicionais.

Neste mesmo contexto, Cardoso e Jaccoud (2005, p. 219) dizem que a CF, deu seu maior passo na inovação, reconhecendo a assistência social como direito do cidadão e o Estado como responsável no atendimento das populações vulneráveis, como exemplos, a infância, a adolescência e a maternidade, e destaca a necessidade de proteção de crianças e adolescentes, público alvo da assistência. Destaca ainda que a “Constituição estende direitos aos idosos e portadores de deficiência pobres por meio da instituição de um benefício mensal no valor de um salário mínimo”, Afirmando desta forma que a assistência social é um direito de quem dela tiver necessidade, desobrigando o cidadão de uma contrapartida contributiva.

Moraes, Vieira e Machado (2018, p. 367) comentam que:

No que concerne aos mínimos sociais, a Constituição Federal de 1988 introduziu a garantia pelo Estado de um benefício mensal, no valor de um salário mínimo, à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que não pudessem garantir a manutenção das necessidades básicas seja por meios próprios ou pela família, independentemente de contribuição à seguridade social. A proposta se concretizou por meio do Benefício de Prestação Continuada (BPC), implementado a partir de meados dos anos 1990.

Afirmando que a CF dá um grande passo para a formalização da assistência social como política pública e como um direito de todo o cidadão, a consolidação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) que acontece somente em 1993 com a promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS<sup>1</sup>), instituindo como eixos de ação, uma política de mínimos sociais e de atendimento de necessidades básicas

---

<sup>1</sup> Artigo 1º da LOAS “A Assistência Social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizadas através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas”.

universais para grupos distintos como crianças, jovens, idosos, deficientes em vulnerabilidade social e famílias pobres. (Cardoso e Jaccoud, 2005. p 220).

De acordo com Brasil (2011, p.112) a LOAS tem como objetivo: “Para o enfrentamento da pobreza, a assistência social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, garantindo mínimos sociais e provimento de condições para atender contingências sociais e promovendo a universalização dos direitos sociais”.

Brasil (1988, p. 117) traz em seu artigo 194 da CF entende que a seguridade social engloba “um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade destinado a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social”.

São objetivos da Seguridade social:

**Parágrafo único.** Compete ao poder público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos: I - universalidade da cobertura e do atendimento; II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais; III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços; IV - irredutibilidade do valor dos benefícios; V - equidade na forma de participação no custeio; VI - diversidade da base de financiamento; VII - caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa, com a participação da comunidade, em especial de trabalhadores, empresários e aposentados (BRASIL, 1988, p. 117)

Cardoso e Jaccoud, (2005, p. 220), dizem que a CF e a LOAS ainda buscavam uma definição clara e precisa do público alvo, critérios de elegibilidade e das ações assistenciais, desta forma tornando as políticas antes assistencialistas em políticas de Estado, sujeitas a regras estáveis e de aplicação universal, em alguns casos.

No ano de 1997, é editada a Norma Operacional Básica da Assistência Social (NOB), aprovada pela Resolução CNAS (Conselho Nacional de Assistência Social) n.º 204, de 04 de dezembro de 1997, reunindo assim, em um único documento a "Norma Operacional Básica que disciplina o Processo de Descentralização Político-Administrativo nas Três Esferas de Governo no campo da Política de Assistência Social" e a "Sistemática Operacional para financiamento das Ações de Assistência Social" (BRASIL, 1997. p, 04).

Tanto a NOB quanto a Sistemática Operacional adotam os seguintes requisitos:

-[...] revisão do papel do Estado: - fortalecimento das Unidades da Federação e dos Municípios na Implementação da Política de Assistência Social; - co-financiamento das ações que compõem a Política de

Assistência Social nas três esferas de governo e ainda, a cooperação técnica e financeira das demais políticas setoriais: - fortalecimento e participação da sociedade, através dos Conselhos, na construção, avaliação e aplicação dos recursos públicos voltados para a área social; - ênfase em ações que privilegiam a integração familiar e comunitária (BRASIL, 1997. p, 04)

Desta forma a NOB de 1997 surge com o objetivo de concretizar os princípios e diretrizes que preconiza um sistema descentralizado e participativo, com a finalidade de garantir eficiência e eficácia, e assim promovendo melhorias na solidificação da assistência social enquanto política pública como dever do Estado.

A Resolução nº 207, 16 de dezembro de 1998 institui a Norma Operacional Básica da Assistência Social (NOB2-AS), que tem por objetivo disciplinar os procedimentos operacionais para a implementação da Política Nacional de Assistência Social, desenhado desta forma o Sistema Descentralizado e Participativo da Assistência Social, torna-se necessário não somente um instrumento que discipline o fluxo de recursos e o processo de habilitação de Gestores Estaduais e Municipais, mas também que venha a estabelecer as competências das Comissões e dos órgãos de controle social, que são os Conselhos de Assistência Social (BRASIL, 1999. p 05).

Sob a ausência de uma política pública e de um sistema que venha permitir a normatização dos serviços executados em todo o território nacional, fizeram com que o Governo Federal viesse a buscar estabelecer parâmetros para regulamentar a gestão dessa política no país a partir de 2003. O grande desafio enfrentado pelo Governo era o de alterar a visão perpetuada da assistência social “como caridade e benesse ou como política centralizada e de frágil resolução, no que se refere à gestão, espaço político institucional e definição orçamentária” (BRASIL, 2007. p, 09).

No ano de 2004, sob o comando de Patrus Ananias é criado o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Brasil (2007. pgs, 09 e 13) traz que o MDS é o “responsável por um projeto que reúne a política de assistência social, a segurança alimentar, nutricional e a renda de cidadania em torno de um novo patamar de desenvolvimento social e de combate à fome”.

Em outubro do mesmo ano, após uma ampla mobilização nacional, o MDS edita a nova Política Nacional de Assistência Social (PNAS), a Resolução nº 145 de 15 de outubro de 2004 e aprovada pelo CNAS, definem o novo modelo de gestão para a nova política de seguridade social, que para Santana, Silva, e Silva (2013. p, 04) tem como principal eixo de atuação, promover “a defesa e a atenção aos

interesses e necessidades às pessoas em situação de risco e/ou vulnerabilidade social”, e delegando a mesma, a formulação de ações de prevenção, proteção, promoção e a inserção social, assim como a formulação de um conjunto de garantias e seguranças.

A decisão do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS, por intermédio da Secretaria Nacional de Assistência Social – SNAS e do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS, de elaborar, aprovar e tornar pública a presente Política Nacional de Assistência Social – PNAS, demonstra a intenção de construir coletivamente o redesenho desta política, na perspectiva de implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Esta iniciativa, decididamente, traduz o cumprimento das deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em Brasília, em dezembro de 2003, e denota o compromisso do MDS/SNAS e do CNAS em materializar as diretrizes da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (BRASIL, 2005. p.11)

Entre as normativas que mais impactaram a Política de Assistência Social, estão à edição da PNAS/2004 e a publicação da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-SUAS) de outubro de 2005, criando e operacionalizando o SUAS. Desta forma inaugura “um novo modelo de organização da gestão e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais” (BRASIL, 2012. p, 13).

Lopes e Tapajós (2006. p, 107) trazem que a PNAS mobilizou todos os segmentos do setor após um curto período de debates, concretizando o projeto do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), definindo seus objetivos, princípios e diretrizes e desta forma, o SUAS inicia seu processo de desenvolvimento em relação à gestão e ao financiamento das ações organizadas no âmbito desta política pública.

As mesmas autoras trazem também que a atenção em diferentes níveis de proteção social aos usuários, como atendimento no território de residência, o atendimento centralizado na família e respeitando às diversidades regionais podem ser as possibilidades de adesão ao Sistema em diferentes níveis de gestão.

Em 2005, a construção do SUAS ganha materialidade político-institucional e administra com a elaboração, pactuação e aprovação da Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS), que preceitua as regras e concretiza a reorganização em sistema, afiançando o melhor acontecimento do direito e mais autonomia aos gestores estaduais e municipais para executá-lo. Para, além disso, a realização da V Conferência Nacional de Assistência Social, mostrou o resultado das diligências pactuado e das providências executadas, o que pode ser facilmente observado nas suas decisões a respeito do Plano Decenal a ser implementado na área. (LOPES, TAPAJÓS. 2006. p, 108)

O CNAS aprovou em 13 de dezembro de 2006, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH/SUAS) que se torna o instrumento responsável pela definição dos princípios e diretrizes nacionais para a gestão do trabalho no âmbito do SUAS, os princípios éticos para os trabalhadores da assistência social e equipes de referência, pelas diretrizes para a política nacional de capacitação; as diretrizes nacionais para os planos de carreira, cargos e salários; diretrizes para as entidades e organizações de assistência social, diretrizes para o co-financiamento da gestão do trabalho, responsabilidade e atribuições do gestor federal, dos gestores estaduais, do gestor do Distrito Federal e dos gestores municipais para a gestão do trabalho no âmbito do SUAS (BRASIL, 2011. p, 10)).

A promulgação da Constituição Federal de 1988 e da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, de 1993, e conseqüentemente a formulação da PNAS/2004 e a construção e regulação do Sistema Único da Assistência Social – SUAS e da sua Norma Operacional Básica NOB/SUAS tornam necessária a reflexão da política de gestão do trabalho no âmbito da Assistência Social, visto que a mesma surge como eixo delimitador e imprescindível à qualidade da prestação de serviços da rede socioassistencial (BRASIL.2011. p.15)

Brasil (2012. p. 11), uma nova versão da NOB/SUAS é publicada em 03 de janeiro de 2012, que é apresentada como um marco fundamental na estruturação do sistema, no qualitativo de sua gestão e na oferta de serviços socioassistenciais em todo o território nacional, tendo como base a participação e o controle social, adotando um novo modelo de desenvolvimento econômico atrelado ao desenvolvimento social, a atenção às populações em situação de pobreza, vulnerabilidade, risco pessoal e social. Desta forma a nova NOB/SUAS entra definitivamente na agenda pública brasileira.

Esta reformulação “expressa os inúmeros avanços conquistados nos últimos oito anos de implantação do SUAS, assim como o processo de priorização das políticas sociais observado no país na última década” (BRASIL. 2012, p. 11).

2.2. Programas de Transferência Condicionada de Renda a partir da Constituição Federal de 1988.

Os autores Silva, Yazbek e Giovanni (2004) ressaltam que há dois formatos fundamentais de orientações político-ideológicas no Brasil que servem de exemplo para as ações de transferência de renda, são elas, a Transferência de Renda enquanto programas compensatórios e residuais e a Transferência de Renda enquanto programas de redistribuição de renda<sup>2</sup>.

A criação destas políticas públicas de transferência de renda foi elaborada em um momento marcado pelo grande crescimento do desemprego, com formas de ocupações precárias e instáveis, pela queda da renda oriunda do trabalho, o aumento da pobreza e da desigualdade social.

Ruschel, Jurumenha e Dutra (2015. p, 02) trazem que tais programas de transferência de renda apresentam dois lados, o primeiro é de forma compensatória, “transferência de renda para a sobrevivência imediata destas famílias, garantido a aquisição de alimentos e a redução da pobreza” e a segunda “pelo acesso em políticas universais que devem ser ofertadas a todos os participantes dos programas de transferência de renda”, com a finalidade de que tais programas de transferência de renda ofereçam condições de autonomização destas famílias.

Silva (2004) traz um contexto de expansão do debate acerca de propostas e das experiências dos Programas de Transferência de Renda (PTR) que na conjuntura do momento é marcada pelo crescimento da pobreza e desemprego, precarização das relações de trabalho, o crescente número de pessoas trabalhando na informalidade, diminuição de salários, aumento da violência, baixa escolaridade e qualificação do trabalhador frente às novas demandas da globalização, a exploração do trabalho infantil e de adolescentes.

A partir da década de 1990 é que o fortalecimento das políticas públicas de transferência de renda ganha destaque no Brasil. Iniciando com o projeto de Lei nº80/1991, encaminhado pelo então senador Eduardo Suplicy do PT de São Paulo,

---

<sup>2</sup>a) Transferência de Renda enquanto programas compensatórios e residuais cujos fundamentos são os pressupostos do mercado, orientados pelo entendimento de que o desemprego e a exclusão social são inevitáveis. Têm como objetivos garantir a autonomia do indivíduo enquanto consumidor, atenuar os efeitos mais perversos da pobreza e da desigualdade social, sem considerar o crescimento do desemprego e a distribuição de renda, tendo como orientação a focalização na extrema pobreza, para que não ocorra desestímulo ao trabalho. O impacto é, necessariamente, a reprodução de uma classe de pobres, com garantia de sobrevivência no limiar de uma determinada Linha de Pobreza. b) Transferência de Renda enquanto programas de redistribuição de renda, orientados pelo critério da Cidadania Universal, tendo como fundamentos pressupostos redistributivos. Nesse caso, o objetivo é alcançar a autonomia do cidadão e a orientação é afocalização positiva capaz de incluir todos os que necessitando benefício ou os cidadãos em geral, visando à garantia de uma vida digna para todos. O impacto desejado é a inclusão social (SILVA; YAZBEK; GIOVANNI. 2004 p. 36 – 37).

sendo então instituído o Programa Garantia de renda Mínima (PGRM), destinado para cidadãos que recebessem rendimento bruto inferiores a Cr\$45. 000,00 e idade superior a 25 anos (quarenta e cinco mil cruzeiros).

Inaugura-se, então, um processo de desenvolvimento desses Programas, partindo de Programas de Renda Mínima/Bolsa Escola, em nível municipal, chegando à recente proposta de unificação dos inúmeros programas criados por governos municipais, estaduais e pelo Governo federal e aprovação de uma Renda de Cidadania, incondicional para todos os brasileiros (SILVA, 2004. P, 02)

De acordo com Silva, Yazbek e Giovanni (2004, p.47) [...] “o Programa de Garantia de Renda Mínima tem o mérito, inquestionável, de ter iniciado o debate sobre a renda mínima na opinião pública brasileira”. Segundo os autores, foi este programa que inspirou a criação de um grande conjunto de PTR implementados, por iniciativa de municípios, estados e pelo Governo Federal. Trata-se de uma modalidade de programas sociais não só possíveis, mas que irão prevalecer no âmbito do Sistema Brasileiro de Proteção Social no início do século XXI.

Entre os anos de 1994 a 2002, com a reestruturação da estabilidade econômica no país, inicia-se a descentralização dos programas de transferência de renda como Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Cartão Alimentação e Auxílio Gás, criados durante o governo de Fernando Henrique Cardoso e em 2003 já no governo de Luiz Inácio Lula da Silva estes programas são unificados e as famílias beneficiárias foram sendo remanejadas ao então recém criado Programa Bolsa Família (MP 132, de 20/10/2003), que visa a ampliação de transferência direta de renda para famílias em situação de vulnerabilidade social, “contribuindo para a evolução dos mecanismos de controle e gestão de políticas públicas sociais de transferência de renda”. (SANTOS et al ,2014, p.4)

Silva (2004. p, 04) expõe que a meta central que orientava e vêm orientado os PTR no Brasil é o de interromper com o ciclo de reprodução da pobreza, para que esta reprodução possa ser quebrada quando as crianças filhas de famílias pobres deixam de trabalhar para ir à escola, e assim recebendo de contra partida uma transferência monetária que venha a compensar o trabalho infantil. “Trata-se de um esforço de articulação de uma política compensatória (transferência de renda monetária) com políticas básicas estruturantes como educação, saúde, trabalho etc.

Como demonstra estudo realizado por Soares et al. (2006), comparando o período de meados dos anos 1990 até meados da primeira década do século XXI observou-se que houve uma diminuição da desigualdade social, para tanto foi usado como base o Índice de Gini, que é um instrumento usado para medir o grau de concentração de renda em determinado grupo.

De acordo com Barros et al. (2007), a diminuição da pobreza e da pobreza extrema no quadriênio de 2001 a 2005, foi quase que exclusivamente relacionado à diminuição do grau de desigualdade de renda.

Na conclusão do estudo realizado por Soares et al. (2006) foi analisado que:

[...] todas as transferências de renda promovem a redução da pobreza. Em razão dos valores transferidos, o BPC, as pensões e as aposentadorias do piso de um salário mínimo são capazes de retirar as famílias da indigência e da pobreza; os demais programas de transferência de renda melhoram a situação das famílias sem, no entanto, serem suficientes para retirar todas elas da pobreza. Em outras palavras, enquanto o BPC e aposentadorias e pensões do piso têm impacto claro sobre a incidência e a intensidade da pobreza – as demais transferências têm efeito forte apenas sobre a intensidade da pobreza – algo importante, mas que contribui pouco para alterar a proporção de pobres na população. (SOARES et al., 2006, p.39).

Silva (2004) traz que a criação do PBF, possa avançar para a unificação dos programas de transferência de renda, podendo assim romper com a característica compensatória destes programas sociais no Brasil. Porém isto requer que sejam adotadas políticas distributivistas, por meio de uma política nacional que faça a articulação dos programas sociais e os recursos aplicados.

Requer também a expansão e democratização dos serviços sociais básicos para todos, um controle social desses programas mais efetivo por parte da sociedade e, sobretudo, que os Programas de Transferência de Renda sejam articulados a uma política econômica centrada na redistribuição de renda e na geração de emprego. “Ou seja, que ocorra uma passagem da Renda Mínima para a Renda de Cidadania, de modo que todos sejam incluídos com dignidade” (SILVA, 2004. p, 17).

Em síntese, com base nesses estudos registra-se que os programas de transferência de renda, embora em proporção ainda pequena, têm contribuído para a redução dos índices de desigualdade e pobreza no Brasil, principalmente na redução da pobreza extrema, diminuindo de alguma forma as privações da vida socioeconômica dessas famílias que recebem o benefício.



### 2.2.1 A criação do Programa Bolsa Família

Para entender melhor como e para quem este PTRC foi criado, deve-se ter a compreensão de que a partir da Constituição Federal de 1988, a Assistência Social entrou no terreno dos direitos sociais e passou a integrar o tripé da Seguridade Social Brasileira, em conjunto com a Saúde e a Previdência Social. A “assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social” (BRASIL, 1988, p.69).

A Lei nº10.836, de 2004 que cria o Programa Bolsa Família (PBF) durante o governo Lula (2003 a 2006), diz que este programa tem por finalidade unificar o Programa Nacional de Acesso a Alimentação (PNAA), criado no governo de FHC (1998 a 2002), entre estes programas estava o Bolsa Escola, Alimentação, Auxílio-Gás e cadastramento Único do governo Federal, entre outros (Brasil, 2004).

Lula criou o programa Fome Zero para combater a pobreza extrema. Em 2004-2005, a estratégia foi aperfeiçoada por intermédio da integração das diversas ações de combate à pobreza em único programa, o Bolsa Família. Baseado em experiências similares na esfera municipal, tal programa consiste na transferência de renda para famílias em extrema pobreza e tem como principais condições para acesso ao benefício o acompanhamento de nutrição, da saúde e da frequência escolar das crianças das famílias atendidas. Ao final de 2005, o valor total do Bolsa Família atingiu 0,3% do PIB, beneficiando 8,7 milhões de famílias. (BARBOSA, 2010, p. 6-7)

O Programa Bolsa Família foi criado com o intuito de resolver algumas finalidades básicas como: “enfrentar o maior desafio da sociedade brasileira, que é o de combater a miséria e a exclusão social; promover a emancipação das famílias mais pobres” (MARQUES e MENDES, 2005, p. 159).

O PBF traz como objetivos básicos a promoção ao acesso à rede de serviços públicos, em especial, de saúde, educação e assistência social, o combate a fome e promoção a segurança alimentar e nutricional, estimular a emancipação sustentada das famílias que vivem em situação de pobreza e extrema pobreza<sup>3</sup>, o combate a pobreza, “e promover a intersetorialidade, a complementaridade e a sinergia das ações sociais do Poder Público” (BRASIL, s/p, 2004).

---

<sup>3</sup>Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário (MDSA) considera em extrema pobreza família com renda per capita de até R\$ 85,00 por pessoa e considera pobres as famílias com renda per capita de R\$ 85,01 a R\$ 170,00 por pessoa.

O Programa Bolsa Família é apontado como carro-chefe das políticas sociais e tem também papel unificador de outras políticas. Articula-se com o direito à alimentação por meio da garantia de uma renda mínima; articula-se com saúde e educação por meio das condicionalidades; articula-se com políticas de geração de trabalho e renda porque, no pacto de adesão firmado com os municípios, determina a adoção de ações complementares nesse sentido (BRASIL, 2017 p.12)

A unificação dos programas focaliza no enfrentamento da pobreza e extrema pobreza no país de modo a facilitar o acesso aos beneficiários, sendo implementado de forma descentralizada nos municípios. A Organização Internacional do Trabalho - (OIT, 2015) diz que o Programa Bolsa Família é a política social mais importante e o maior programa de transferência de capital do mundo.

O Bolsa Família é considerado uma inovação por se propor a proteger o grupo familiar como um todo, representado pela mãe; pela elevação do valor monetário do benefício; pela simplificação e pela elevação de recursos destinados a programas dessa natureza. Destina-se a famílias indigentes, com renda per capita familiar de até R\$ 50,00 e a famílias consideradas pobres, com renda per capita familiar de até R\$ 100,00, de modo que o primeiro grupo de famílias recebe um benefício fixo no valor de R\$ 50,00, podendo receber mais R\$15,00 por cada filho de até 15 anos de idade, até três filhos, podendo alcançar um benefício total de até R\$ 95,00 por família. As famílias consideradas pobres recebem uma transferência monetária variável de até R\$ 45,00, sendo R\$ 15,00 por cada filho de até 15 anos de idade. As famílias têm toda liberdade na aplicação do dinheiro recebido (SILVA, 2004, p. 14).

Em 24 de julho de 2007, o Decreto nº.135 do Cadastro Único (CadÚnico)<sup>4</sup> foi aperfeiçoado, definindo com maior clareza os objetivos, os processos, os instrumentos, a operacionalização e as competências dos entes federados, tornando desta forma o CadÚnico a porta de entrada para todos os programas de benefícios sociais ofertados pelo Governo Federal. Sendo assim o CadÚnico se tornou um instrumento do Governo Federal para reunir informações sobre as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza vinculadas ao CadÚnico com renda de até meio salário mínimo ou três salários mínimos por família, e desta forma implementar políticas públicas em conjunto com os Estados e Municípios, para promover melhorias na vida destas famílias. (Brasil, 2007)

---

<sup>4</sup>Lembrando que o CadÚnico, é um cadastro feito pela Assistência Social, e tem cunho auto declaratório, sendo assim, o responsável pela família que declarar falsas informações, e estas forem constatadas pelo órgão gestor, poderão sofrer processo civil, além do cancelamento e exclusão do programa, até a devolução dos pagamentos recebidos indevidamente.

O Ministério do Desenvolvimento Social (2015) traz que o PBF assim como os demais programas vinculados ao CadÚnico, possui uma série de condicionalidades, e estas estão atreladas a saúde, com consultas periódicas de crianças até 7 anos, vacinação, assistência no pré-natal e ao recém-nascido e não esquecendo que a mulher entre 14 e 40, não deve descuidar de sua saúde, pois está, também está condicionada ao programa. Na educação, crianças e adolescentes de 06 e 15 anos devem ter frequência escolar de 85%, e jovens de 16 e 17 anos com frequência de 75%, e na Assistência Social, deve manter atualizado o cadastro que deve ser realizado a cada dois anos ou em caso da situação de renda da família se modificar, inclusão e exclusão de membros e acompanhamento pela equipe do Programa de Atenção Integral a Família (PAIF) <sup>5</sup>.

O objetivo de tais condicionalidades é garantir que os beneficiários terão acesso às políticas sociais básicas, com o intento de proporcionar a eles uma melhora na condição de vida com o mínimo necessário para que esses beneficiários sejam incluídos de forma sustentável na sociedade. O Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), Ministério da Educação e Cultura (MEC) e Ministério da Saúde (MS) estabeleceram cada qual no seu âmbito as normas que se configuram em condicionalidades para os beneficiários do PBF bem como as penalidades aplicadas no seu descumprimento.

O não cumprimento de qualquer das condicionalidades, ou em qualquer momento for identificado alguma inconsistência nas informações prestadas durante a atualização do cadastro poderão acarretar na suspensão ou bloqueio do benefício (BRASIL, 2007).

O programa possui uma ferramenta que contribui com o funcionamento da gestão intersetorial, onde são armazenadas e acompanhadas as informações sobre condicionalidades do beneficiário em relação à saúde, educação e assistência social, este programa é o SICON-Sistema Integrado de Consignação Online. O SICON facilita a funcionalidade a partir da inclusão das informações referente à frequência escolar, atualização do calendário de vacinas, acompanhamento das consultas pré-natais, e todas essas informações são provenientes de sistemas

---

<sup>5</sup>De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) o PAIF tem a finalidade “de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir com a melhoria de sua qualidade de vida”.

específicos de cada área que propicia uma gestão eficiente e eficaz do PBF (BRASIL, 2015).

O MDS foi o responsável pelo sistema e os resultados dos acompanhamentos das condicionalidades e os descumprimentos da saúde e da educação no PBF através do SICON, e é pelo sistema que se identifica as famílias que estão em situação de descumprimento, ou seja, a família que tem um ou mais de um integrante que deixa de cumprir os compromissos inerentes ao programa.

De acordo com Brasil (2015), o programa também inclui medidas de fortalecimento das ações de inclusão produtiva, capacitação profissional e geração de emprego e renda voltada para seus beneficiários e demais grupos sociais em situação de exclusão e vulnerabilidade social em todo o país.

Colin e Pereira (2013, p. 122), trazem que os avanços no PBF, Cadastro Único e no SUAS consolidaram no Brasil um modelo de proteção social no campo da Assistência Social, sendo articulado o acesso à renda ao acompanhamento familiar por serviços Socioassistenciais, sendo viabilizado desta forma um modelo de enfrentamento da pobreza e vulnerabilidades e riscos sociais. Este modelo procura manter além da garantia dos mínimos sociais, a ampliação do acesso a serviços, direitos e oportunidades, priorizando a materialização de melhorias nas condições de vida das famílias e ampliação de sua capacidade protetiva e de respostas às vulnerabilidades e riscos.

Para Santos et al (2014, p.4), o Programa possui três eixos elementares, a transferência de renda, cujo objetivo é aliviar de imediato a questão da pobreza; as condicionalidades, que direcionam os beneficiários à direitos sociais básicos com relação a saúde, educação e a assistência social, por fim, mas não menos importante, as ações e programas complementares, cujo o objetivo é o desenvolvimento das famílias, para que estas consigam ultrapassar as situações de vulnerabilidades social.

O programa Bolsa Família comporta três eixos de atuação: a transferência direta de renda para promover a melhoria imediata das condições de vida das famílias em situação de pobreza; o acesso efetivo das famílias aos serviços básicos de educação, saúde e assistência social; e a integração com outras ações e programas de governo e da sociedade civil voltado ao desenvolvimento de alternativas de ocupação, geração de renda e elevação do bem-estar das famílias pobres. (MERCADANTE, 2010, p. 363)

Ao longo dos anos de existência do PBF pode-se dizer que tem trazido impactos positivos em diversos contextos, como o aquecimento da economia, uma vez que o dinheiro do benefício volta através de impostos para os cofres públicos através de compras de necessidades básicas e imediatas, o valor do benefício tem contribuído para a superação da extrema pobreza e a diminuição da desigualdade social.

### 2.2.2 Mitos sobre a Transferência de dinheiro para os beneficiários

O Programa Bolsa Família desde sua criação tem gerado muitas discussões em torno da forma de como é distribuída a transferência de renda direta ao beneficiário, deixando a este a decisão de como vai aplicar e utilizar o valor repassado pelo programa.

Ao longo dos 17 anos de criação do programa, muitas pesquisas foram realizadas, todas desmistificando os julgamentos feitos em torno da transferência de renda que propunha o programa, segundo Campelo (2013, p.17) muitos mitos sobre o programa foram criados, entre estes estavam às falas de que as famílias não saberiam utilizar de maneira adequada os recursos, de que as mulheres engravidariam mais para gerar mais valores, ou até mesmo de que as famílias iriam se acomodar e não iriam mais trabalhar por conta de tal repasse em dinheiro.

No entanto com o passar do tempo esses mitos estão sendo desconstruídos por diversas pesquisas realizadas por instituições como o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), do governo federal que inclusive lançou em 2013 o livro “Programa Bolsa Família: uma década de inclusão e cidadania”, trazendo como resultado a percepção de que as famílias beneficiadas pelo programa usam o dinheiro para suas necessidades básicas, cada qual com suas características.

Outro mito que não se sustentou foi o de que as mulheres teriam mais filhos visando receber um valor maior do programa, porém as estatísticas mostram exatamente o contrario, de acordo com a então ministra do MDS Tereza Campello durante o governo da presidenta Dilma Rousseff no ano de 2015 em entrevista à Fórum, ressaltou que:

Uma análise feita com base nos Censos IBGE de 2000 e 2010 aponta que, no grupo de mulheres mais pobres, houve recuo de 30% no número médio de filhos, enquanto a média nacional foi de 20,17%. E as maiores reduções foram no Nordeste (-23,4%) e no Norte (-21,8%), regiões que mais recebem os benefícios do programa (CAMPELO, 2015).

Neste mesmo contexto de mitos, (PAIVA; FALCÃO; BARTOHOLO; 2013 p.37-38) demonstram que tais mitos foram derrubados, a taxa de fecundidade diminuiu entre as beneficiárias, o número de abandono escolar também teve queda, “[...] pode-se dizer que o programa vem cumprindo funções (como a redução da desigualdade de rendimento, a redução da desigualdade regional e o aumento da atividade econômica) que estão muito além de seus objetivos iniciais”.

Da mesma forma, Santos et al (2014, p.12) em sua pesquisa com beneficiários do programa na região de Manaus (AM), chega à conclusão de que entre os entrevistados, a questão da transferência de renda gerou um alívio imediato para a redução da insegurança alimentar, mostrando -se eficaz quanto ao combate à fome e promoção da segurança alimentar e nutricional das famílias. Também identificou que estes beneficiários utilizam do recurso para compra de material escolar, vestuário, calçados. Mostraram-se preocupados com a questão do transporte escolar e cursos complementares para os dependentes do programa. Na questão escolaridade, a frequência escolar ganhou destaque, pois esta é uma das condicionalidades pra se manter o benefício. Assim como a questão envolvendo a saúde, a pesagem e vacinação das crianças.

[...] conclui -se que o PBF sob a ótica dos beneficiários de Manaus (AM) é parcialmente eficaz, considerando que os objetivos de promoção do acesso à rede de serviços públicos, em especial de saúde, educação e assistência social, o combate à fome e a pobreza conseguiram ser percebidos nos DSC dos beneficiários. Contudo, noutro giro, outros objetivos foram pouco percebidos, estes relacionados à emancipação sustentada das famílias e a sinergia das ações governamentais (SANTOS et al,2014. p.12).

Entretanto segundo Santos et al (2014, p.12), identificou- se ainda que o objetivo de instigar a emancipação sustentada das famílias para a superação da pobreza e pobreza extrema, não apontou um bom desempenho, a maioria não entende a transitoriedade do programa, não se preocupam com capacitação profissional, entre os entrevistados, o autor identificou a preocupação com o retorno do trabalho infantil, caso o programa venha a terminar.

Pesquisa realizada em 2014 por uma equipe multidisciplinar formada por docentes e discentes da Universidade Federal de Santa Catarina em Florianópolis, intitulada de “Narrativas do Programa Bolsa Família em Florianópolis”, realizada com titulares do PBF, traz as falas de beneficiários que foram pesquisados em quatro comunidades dos bairros da periferia de Florianópolis, e em algumas destas falas os beneficiários relatam sobre a importância do valor recebido e a forma em que gastam tal valor.

Uma das entrevistadas relata que “quando o dinheiro vinha, era uma festa no supermercado” (sic), a mesma utilizava o dinheiro do benefício para comprar mantimentos, e que no início do ano, todo mês um pouco do valor era utilizado para comprar o material escolar dos filhos. Outra beneficiária conta que nem sempre gasta o valor somente com os filhos, conta que gasta às vezes com o gás, contas de luz, e que chegou a comprar parcelada, uma máquina de lavar roupas, pois segundo a mesma era um absurdo nos dias atuais uma mulher lavar roupas na mão. (LAGO; FREITAS E SILVA, 2014).

O livro: “Programa Bolsa Família – uma década de inclusão e cidadania” desconstrói esses mitos preconceituosos e preconcebidos de forma equivocada acerca da transferência de renda para a população em situação de vulnerabilidade social, com base em dados empíricos de estudos e pesquisas de autores que demonstram com seus resultados que a ideia contrária que algumas pessoas têm sobre o programa e seu método de transferência de renda é equivocado e os resultados socioeconômicos alcançados em mais de uma década de programa desmistifica essas ideias.

Desse modo podemos compreender o PBF como uma política social que ainda possui limite, porém, diante de situações de extrema vulnerabilidades, teve impactos positivos e visíveis na vida da população que é beneficiada pelo programa, o que não quer dizer que não existam mais desafios e dificuldades a ser superado, o país ainda necessita de projetos e políticas públicas efetivas para o desenvolvimento e a inclusão social.

### 3 PROTEÇÃO SOCIAL E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO CRAS

#### 3.1 Proteção Social Básica e Proteção Social Especial

Neste capítulo serão abordados os temas a cerca da Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE) e sobre qual o papel atribuído ao Assistente Social que desempenha suas funções no CRAS<sup>6</sup> - Centro de Referência de Assistência Social, qual o público alvo do profissional de serviço social neste equipamento, e quais intervenções realizadas neste âmbito.

O Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, sendo esta uma normativa que possibilitou a padronização em todo território nacional dos serviços de proteção social básica e especial, “estabelecendo seus conteúdos essenciais, público a ser atendido, propósito de cada um deles e os resultados esperados para a garantia dos direitos socioassistenciais” (Brasil, 2014). Padronizam também as formas de provisões, aquisições, condições e formas de acesso dos usuários, as unidades de referência para a sua realização, o período de funcionamento, abrangência de território, a forma que deve ser feita a articulação em rede, o impacto esperado e suas regulamentações específicas e gerais.

A aprovação da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais representou uma importante conquista para a assistência social brasileira alcançando um novo patamar, estabelecendo tipologias que, sem dúvidas, corroboram para ressignificar a oferta e a garantia do direito socioassistencial (BRASIL, 2014).

Os serviços Socioassistenciais são ofertados através dos níveis de proteção

---

<sup>6</sup> “[...] é uma unidade pública estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social. [...] atua com famílias e indivíduos em seu contexto comunitário, tendo como metas a prevenção de situações de risco e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. (BRASIL, 2007, p. 19).



social e são classificados pelo SUAS<sup>7</sup> em: Proteção Social Básica que tem caráter preventivo, ou seja, tem o objetivo de prevenir situações de risco e a Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade que tem caráter protetivo, ou seja, tem o objetivo de proteger os usuários e suas famílias que estão em situações de risco e tiveram seus direitos violados.

A proteção social, referente à assistência social, se ocupa do enfrentamento de vulnerabilidades, riscos, vitimizações, fragilidades e contingências ocasionadas a indivíduos e famílias na trajetória de seu ciclo de vida; por decorrência de questões sociais, econômicas, políticas e de ataques à dignidade humana. Assim, a atuação da rede socioassistencial de proteção básica e especial é realizada diretamente por organizações governamentais, pelos órgãos gestores municipais ou mediante convênios, ajustes ou parcerias com organizações e entidades de assistência social (BRASIL, 2007. p, 18).

O público alvo da Proteção Social Básica são as famílias e indivíduos que fazem parte da área de abrangência onde esta situada o CRAS e que se encontram em situação de vulnerabilidade social e/ou econômica decorrente da pobreza ou extrema pobreza, da falta de acesso aos serviços públicos ou que estejam com os vínculos afetivos fragilizados são os usuários que tem direito a essa cobertura.

O CRAS é a unidade pública responsável pela oferta do Programa de Atenção Integral às Famílias - PAIF e, dessa forma, deve dispor de espaços que possibilitem o desenvolvimento das ações previstas por este Serviço. [...] O imóvel do CRAS, seja alugado, cedido ou público, deve assegurar a acessibilidade para pessoas com deficiência e idosos. Constitui fator relevante para a escolha do imóvel a possibilidade de adaptação de forma a garantir o acesso a todos os seus usuários. [...] O CRAS deve ser uma unidade de referência para as famílias que vivem em um território. (BRAGA, 2011, p.148)

A Proteção Social Básica visa fortalecer os vínculos fragilizados entre a família ou na comunidade. Os serviços ofertados devem ser articulados com o PAIF, uma vez que são a partir do trabalho desenvolvido com estas famílias que se organizam os demais serviços referenciados no CRAS, esta articulação dos serviços Socioassistenciais favorece a identificação das necessidades e potencialidades dos usuários e das famílias que fazem parte deste serviço.

A proteção social básica tem como objetivo:

---

<sup>7</sup> O SUAS almeja proporcionar as famílias e indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade social ou em risco social e pessoal, garantias de maior acesso aos serviços, benefícios, programas e projetos socioassistenciais, bem como a inclusão em projetos de enfrentamento a pobreza, e o acesso às demais políticas públicas (SCHIBICHIESKI, 2010, p.15).

Por meio de um conjunto de ações fortalecedoras dos recursos que indivíduos e famílias devem utilizar para enfrentar os desafios de seu cotidiano. Só assim, a proteção social básica alcança prevenir a violação de direitos e reduzir vulnerabilidades e riscos. Esse tipo de proteção atua sob o princípio de que a superação da exposição a situações de risco pode e deve ser garantido pela convivência familiar e comunitária, traduzidos em serviços de convivência, socialização, atendimento a necessidades e orientação para as famílias. Na proteção social básica estão ainda assegurados os projetos e serviços específicos deste nível de proteção para públicos diferentes (BRASIL, 2007. p, 19).

### 3.1.1 Serviços da Proteção Social Básica

Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família - (PAIF) constitui-se no trabalho social contínuo realizado com as famílias, tem o objetivo de fortalecer o papel protetivo da família, prevenindo a fragilização dos vínculos e promovendo o acesso aos direitos com a perspectiva de contribuir para a melhor qualidade de vida desses usuários. Através de ações preventivas, protetiva e proativa promove o desenvolvimento de potencialidades e conquistas das famílias além de fortalecer o vínculo familiar e comunitário.

O serviço do PAIF é realizado através do acompanhamento das famílias e seus indivíduos por uma equipe técnica qualificada de Assistentes Sociais e Psicólogos que atuam por meio da articulação em rede.

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - O SCFV é executado em grupos e tem o objetivo de viabilizar o fortalecimento de vínculos dentro da família e da comunidade, visando prevenir a ruptura dos vínculos e os casos de risco social. A intervenção social é elaborada para orientar e instigar os usuários a reconstruir os vínculos no seio familiar e em seu território. O SCFV é idealizado para

fortalecer os vínculos tanto entre as famílias quanto em comunidade e incentivar a socialização nesse contexto, desse modo atua de forma preventiva e proativa com base na defesa e consolidação dos direitos com o intuito de contribuir no desenvolvimento da capacidade e do potencial dos indivíduos para o enfrentamento da vulnerabilidade social.

O SCFV articula-se com o PAIF, de forma a oferecer atendimento social às famílias dos usuários “desses serviços, garantindo a matricialidade sociofamiliar da política de assistência social” (BRASIL, 2011a, p. 14).

O serviço busca desenvolver nos indivíduos sua autonomia e o seu protagonismo diante das demandas trazidas por eles.

Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas - O serviço tem por intento prevenir os agravos que possam vir a causar a ruptura do vínculo familiar e social do usuário. Tem como objetivo garantir os direitos, e desenvolver meios para a inclusão social, além de contribuir com o desenvolvimento da autonomia das pessoas idosas e pessoas com deficiência, com base nas suas necessidades e no potencial individual e social de cada um, de forma preventiva as situações de risco, exclusão e isolamento.

O serviço contribui de forma a facilitar o acesso dessas pessoas aos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos bem como de toda a rede socioassistencial, acesso as políticas públicas como educação, trabalho, saúde, transporte especial e aos programas desenvolvidos para acessibilidade e os programas com ênfase em habilitação e reabilitação.

Desenvolve ações informativas, orienta e realiza encaminhamento, visando à qualidade de vida, o exercício da cidadania através da inclusão social, tudo isso ocorre de forma preventiva que é a característica deste serviço. De acordo com a Tipificação Nacional o serviço:

Visa à garantia de direitos, o desenvolvimento de mecanismos para a inclusão social, a equiparação de oportunidades e a participação e o desenvolvimento da autonomia das pessoas com deficiência e pessoas idosas, a partir de suas necessidades e potencialidades individuais e sociais, prevenindo situações de risco, a exclusão e o isolamento (BRASIL, 2014, p.16).

As ações são planejadas pelos municípios e Distrito Federal, de acordo com o território e o reconhecimento da demanda, o serviço é referenciado no CRAS, se no

município não existir o CRAS, o serviço fica referenciado à equipe técnica da Proteção Social Básica. O trabalho é executado de forma sistematizada e idealizado por meio da elaboração de um Plano de Desenvolvimento do Usuário – PDU, que é um instrumento onde se observa, planeja e faz o acompanhamento das ações desempenhadas. No PDU são apresentadas as metas a serem atingidas, quais as vulnerabilidades e o potencial do usuário (BRASIL, 2014).

### 3.1.2 Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade

A Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade é referenciada pelo CREAS - Centro Especializado de Assistência Social. De acordo com a PNAS (2004), a Proteção Social Especial é a modalidade que presta atendimento assistencial as famílias e os indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, em decorrência de abandono, maus tratos físicos ou psicológicos, abuso sexual, uso abusivo de substâncias psicoativas, indivíduos que estejam cumprindo medidas sócio-educativas, que estejam em situação de rua, crianças que estejam exercendo trabalho infantil, entre tantas outras situações. “A oferta de serviços especializados pelo CREAS deve orientar-se pela garantia das seguranças socioassistenciais, conforme previsto na PNAS e na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais” (BRASIL, 2011, p. 24).

As situações acompanhadas pelo CREAS são complexas, envolvem violações de direitos, e são permeadas por tensões familiares e comunitárias, podendo acarretar fragilização ou até mesmo rupturas de vinculações. O desempenho do papel do CREAS exige, portanto, o desenvolvimento de intervenções mais complexas, as quais demandam conhecimentos e habilidades técnicas mais específicas por parte da equipe, além de ações integradas com a rede (BRASIL, 2011, p.27).

Os serviços socioassistenciais de Proteção Social Especializado de Média Complexidade são: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI este serviço é ofertado no CREAS. Todos os demais serviços como: Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade; Serviço Especializado em Abordagem Social e Serviço de Proteção Social Especial

para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias, são baseados de acordo com a realidade e a demanda existente no local, com o objetivo de promover e preservar os direitos e fortalecer os vínculos familiares e sociais.

Os serviços de média complexidade são oferecidos no CREAS<sup>8</sup>, para os indivíduos e sua família que tiveram seus direitos violados, mas que, no entanto mantêm seus vínculos familiares. O CREAS promove orientação e apoio sócio-familiar, plantão social, realiza abordagem na rua, entre outros serviços.

A questão de trabalho social no CREAS pressupõe a utilização de diversas metodologias e técnicas necessárias para operacionalizar o acompanhamento especializado. Requer ainda a construção de vínculos de referência e confiança do usuário com a unidade e profissionais da equipe, além de postura acolhedora destes, pautada na ética e no respeito à autonomia e à dignidade dos sujeitos. Nesse contexto, a escuta qualificada em relação às situações e sofrimentos vivenciados pelos usuários tornam-se fundamentais para o alcance de bons resultados e a viabilização de acesso a direitos (BRASIL, 2011, p.28).

Os serviços de alta complexidade visam garantir a proteção integral aos indivíduos e suas famílias que estejam sem referência ou se encontrem em situação de ameaça e que seja necessário sair do seio familiar ou da comunidade e ser direcionada para Casa Lar, Casa de passagem ou Família Substituta, para que fiquem afastados do contexto que promoveu tal situação.

As fragilizações e rupturas que incidem no universo familiar podem se associar a situações que violam direitos, em especial, das crianças, adolescentes, jovens, mulheres, idosos e pessoas com deficiência, observada nas diferentes camadas da sociedade brasileira (BRASIL, 2011, p. 33).

O CREAS estabelece métodos e intervenções para atuar perante as violações de direitos que “incidem de maneira diferenciada nos membros da família, com repercussões que podem ser agravadas ou não em função do ciclo de vida, gênero, orientação sexual, deficiência, alcoolismo e/ou uso de drogas, condições materiais, contexto cultural, dentre outras” (BRASIL, 2011, p. 34).

---

<sup>8</sup> De acordo com a Lei nº 12.435/2011 sobre o CREAS: unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel constituir-se em locus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS, a família e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, por violação de direitos (BRASIL, 2011, p.23).

### 3.2 Exercício Profissional do Assistente Social

O exercício profissional acontece a partir de uma tríplice dimensão: interventiva, analítica e ética. Na dimensão interventiva acontece a efetivação das ações que são elaboradas pelo assistente social, ou seja, a intervenção é o conhecimento das vertentes teórico-metodológicas, a instrumentalidade, os instrumentos técnico-operativos, o reconhecimento da realidade social, os elementos éticos e políticos.

Para que o assistente social construa sua própria intervenção se faz necessário usar a crítica. De acordo com Sarmiento (2014), “[...] há em nossa intervenção profissional um ser profissional expresso na radicalidade em vivenciar o exercício da crítica” (SARMENTO, 2014, p. 160).

Portanto é imperioso que o profissional seja crítico na execução de suas ações de rotina, porém, Sarmiento ressalta que para refletir a intervenção do assistente social é preciso lembrar que nele existe:

[...] expressão de toda a humanidade, uma totalidade complexa, formada do material e do imaterial, do objetivo e do subjetivo, significa dizer que não somos apenas o que existe, há camadas que guerreiam encantos e desencantos, alegrias e tristezas, corpo, razões, emoções e sentimentos, linguagem, ética, técnica e política (SARMENTO, 2014, p. 160).

A matéria-prima que o assistente social utiliza na sua intervenção, “[...] é composta de múltiplas determinações, heterogêneas e contraditórias, que se movimenta, se alteram e se convertem em outras” (GUERRA, 1995, p. 157).

A dimensão investigativa envolve a formação do conhecimento, a preparação das pesquisas e as referências analíticas que dão base, qualidade e garantem a materialização da intervenção.

A dimensão investigativa dá ênfase à competência e habilidade do exercício profissional do assistente social e contribui para consolidar com coerência as formas efetivas de agir do profissional “[...] a partir de conhecimentos teóricos e técnicos, valores, finalidades [...]” (GUERRA, 2009, p. 80).

De acordo com Battini (2009) a ação investigativa do assistente social,

[...] coloca-se como exigência da própria intervenção profissional do assistente social a atitude [...], pois ela aguça o espírito da descoberta, tornando-se condição para a ultrapassagem do aparente, evidenciando a

essência dos fenômenos nos seus nexos e conexões (BATTINI, 2009, p.55).

Portanto o assistente social deve se apropriar da atuação investigativa como um componente que permitirá conhecer seu objeto de trabalho.

A dimensão ética aponta o que se estabelece no Código de Ética de 1993 e no projeto ético-político, enfatizando o modo como os assistentes sociais se apropriam deste conhecimento. No artigo cinco do código de ética profissional que se refere à relação entre o assistente social e o usuário esta preconizada como sendo dever do profissional de serviço social “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários” (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 1993, p. 45).

As dimensões supracitadas se complementam, e enriquecem o fazer profissional, consolidando a coesão, a relação teórica e argumentativa, são modelos concretos do agir profissional.

Portanto, “ser profissional se faz nos processos da vida humana, na tentativa de responder às necessidades e possibilidades postas pelo trabalho humano em sua sociabilidade” (SARMENTO, 2014, p. 170). Ou seja, assistentes sociais precisam ser profissionais que podem interferir nas formas de organização da vida social

De acordo com Sarmiento (2014), quando as instituições contratam os profissionais, exigem destes profissionais mais do que prestar atendimento as demandas emergenciais, mas também a organização das secretarias de assistência social, “[...] como um conjunto de práticas que partem da identificação e priorização de problemas, com base em informações, dados e indicadores sociais, para então definir objetivos, metas e estratégias [...]” (SARMENTO, 2014, p. 175).

Desse modo a profissão de assistente social se torna cada vez mais laboriosa, exigindo que o profissional esteja capacitado de modo articulado com formação teórica, ética e técnica e que estejam se melhorando e buscando conhecimentos de forma continuada.

### 3.2.1 O CRAS e o Exercício Profissional

Durante os anos ocorreu uma ampliação do trabalho dos assistentes sociais em múltiplos segmentos e ambientes sócios ocupacionais, mas principalmente na Política de Assistência Social, isto se deve à implantação do Sistema Único de Assistência Social.

Um dos espaços mais conhecido em que o assistente social está inserido dentro da Política de Assistência Social é o CRAS, no entanto é comum a indagação feita tanto pelos usuários do equipamento, quanto de demais profissionais é qual a função do assistente social no CRAS? A resposta surge de imediato: garantir direitos. É uma resposta de fácil compreensão.

Com a intenção de alternativa para viabilizar possibilidades de garantir direitos sociais aos cidadãos, o SUAS instituiu o CRAS como equipamento fundamental para o acesso aos direitos sócio-assistenciais prescrito na LOAS.

Os CRAS iniciaram atividades em 2005 com a aprovação da Norma Operacional Básica/SUAS, é uma entidade Pública Estatal descentralizada da Política de Assistência Social, tendo por principal função proteção social básica, onde desempenha papel central no território em que se localiza, possuindo a função exclusiva da oferta pública do trabalho social com famílias por meio do serviço de Proteção e Atendimento Integral a Famílias e gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica, com financiamento das prefeituras municipais, neste caso a de Florianópolis para estrutura física e parte dos benefícios assistenciais como auxílio natalidade e funeral e com o cofinanciamento do Governo Federal.

O objetivo do Serviço Social na instituição é operacionalizar a Política Nacional Assistência Social, ofertando o Serviço de Proteção Integral à Família e responder as demandas trazidas pelos usuários. Sendo o objeto da prática a prevenção de situações de riscos ocasionadas por vulnerabilidades sociais e/ou econômicas e também, promover o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

O trabalho dos/as Assistente Social se desenvolve através de equipe interdisciplinar, atuando em conjunto com a psicóloga. Essa atuação ocorre nos momentos de acolhida, que se realiza de maneira particularizada ou em grupo. A acolhida em grupo é usada como estratégia para se falar do serviço, repassar informações para mais famílias em um mesmo momento, identificarem as demandas em comum, provocar a reflexão, pois a demanda de uma pessoa pode ser a



demanda da outra e que isso não é um problema individual, mas que é provocado por uma conjuntura maior. O momento da acolhida é a oportunidade de se criar vínculo com as famílias, falar sobre a possibilidade do acompanhamento familiar, possíveis encaminhamentos.

O principal objetivo das ações desenvolvidas no CRAS é de prevenção e fortalecimento dos vínculos familiares e em sociedade, com o propósito de evitar a ruptura e a violação de direitos.

De acordo com a fala de Iamamoto (2012):

Um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas presentes no cotidiano. (IAMAMOTO, 2012, p. 20)

O Código de ética aponta que o Serviço Social deve pautar por ações que cooperem na intervenção e articulação das políticas públicas e sociais, oferecendo aos usuários auxílio na defesa dos direitos inerentes à vida. Em se tratando do contexto da ética, vale ressaltar que é fundamental que haja sigilo diante das questões apresentadas.

Partindo do princípio que o Serviço Social se fundamenta no projeto ético-político profissional, o assistente social:

Posiciona-se a favor da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso a bens e a serviços relativos às políticas e programas sociais; a ampliação e a consolidação da cidadania são explicitamente postas como garantia dos direitos civis, políticos e sociais das classes trabalhadoras. (NETTO 2006, p.16).

A atuação do Assistente Social no CRAS acontece a partir da utilização de instrumentais como: o acolhimento; orientação e informação; escuta qualificada; encaminhamentos; entrevistas; visitas domiciliares; acompanhamento familiar; atividades desenvolvidas na instituição; estudo social; relatórios sociais e pareceres, entre outros tantos procedimentos. O assistente social desenvolve o trabalho em conjunto com uma equipe multidisciplinar composta por outros profissionais, como o psicólogo.

De acordo com Miotto (2009, p.499) o acompanhamento familiar “é uma ação de caráter educativo que interfere diretamente na formação de condutas e subjetividades dos sujeitos”. O acompanhamento familiar é metódico e contínuo com

o intuito preventivo e de fortalecer vínculos familiares fragilizados, para isso o assistente social articula um conjunto de mediações para alcançar o objetivo, que vai além de beneficiar apenas a família acompanhada, esta intervenção se estende também para a comunidade, o acompanhamento familiar é um agente multiplicador.

A intervenção profissional do assistente social pode ser caracterizada pelo atendimento às demandas e necessidades sociais de seus usuários, que podem produzir resultados concretos, tanto nas dimensões materiais, quanto nas dimensões sociais, políticas e culturais da vida da população, viabilizando seu acesso às políticas sociais (YASBEK, 2010, p, 8).

O Assistente Social que atua no CRAS realiza suas intervenções por meio de visitas, entrevistas, encaminhamentos, reuniões, dinâmicas e faz uso de todas as ferramentas que forem necessárias. O profissional deve ser livre de preconceito, ser competente e comprometido no que faz, para que seja possível criar vínculos profissionais e sociais com os usuários e assim garantir uma abordagem eficaz por meio de um bom relacionamento com os que buscam pelo serviço e também com a comunidade conhecendo a demanda do seu território, além de estar preparado para uma prática propositiva, criativa e em desenvolver o trabalho em rede, utilizando desta articulação com outras áreas para alcançar resultados.

Desse modo percebemos que o assistente social, trabalha na direção de oportunizar o acesso aos direitos previstos nas leis, por meio dos projetos e programas sociais existentes. Para que isso seja possível se faz necessário que o profissional conheça as políticas e as leis voltadas para todos os públicos, uma vez que as demandas surgem a partir das questões sociais e abrangendo os direitos do usuário e suas famílias.

Iamamoto (2009, pg.25) expressa que é exigido do profissional “que tenha competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais”.

Portanto é essencial que o Assistente Social busque meios que venham a contribuir com a qualidade de vida das pessoas, que conheça e perceba a situação a qual se encontram, pois só assim será possível traçar metas e possibilidades que venham a serem adequadas às necessidades de cada indivíduo, de cada família e da comunidade. Sendo assim é primordial que o projeto ético político da profissão e o seu Código de Ética sejam o fundamento que pautem a atuação do exercício profissional.

#### 4. ANALISE DO CONTEXTO INVESTIGATIVO

Este capítulo revela o ponto de vista de três profissionais assistentes sociais que atuam em um Centro de Referência em Assistência Social na cidade de Florianópolis, cada qual com seu ponto de vista na forma de ver as coisas diante das dificuldades encontradas para desempenhar o seu papel no sentido de garantir os direitos dos beneficiários do Programa Bolsa Família.

Para uma melhor compreensão traz-se a descrição do cotidiano de um CRAS. O atendimento é o chamado “porta aberta”, pois nos períodos de 08 horas da manhã, até as 18 horas o equipamento está com atendimento aberto à comunidade. Todo cidadão que chega para buscar por informação é recepcionado pela atendente ou recepcionista que faz o primeiro acolhimento e posterior, encaminhado para o serviço do qual veio solicitar a informação. Estas informações em grande maioria são para inserção no PBF, e para isto o usuário é convidado a participar de um acolhimento coletivo, onde serão explicados o que é o CRAS e sua finalidade, os benefícios que são ofertados pela prefeitura e pelo governo federal. Após este acolhimento serão marcadas as datas para realização do CadÚnico. Acontecem também os grupos de acolhimento para o benefício do BPC e Auxílio Natalidade.

Os CRASs também recebem encaminhamentos de outras redes socioassistenciais, como a média e alta complexidade da assistência social, a rede municipal de educação e saúde e Conselho Tutelar. Estes encaminhamentos em grande parte são para acompanhamento familiar no PAIF, inserção em grupos do SCFV para jovens, idosos, familiar, ou para acessar os benefícios assistenciais.

O contexto da pesquisa ocorreu através de um roteiro norteador básico, com quatro questões direcionadas às assistentes sociais que atuam no CRAS supracitado, onde três profissionais se dispuseram a responder. Elas serão representadas neste trabalho por A1, A2 e A3, preservando assim a identidade de cada uma.

As perguntas foram realizadas com a finalidade de compreender as questões relativas ao exercício profissional do assistente social e quais as dificuldades encontradas para desempenhar o papel na garantia de direitos com referência ao Programa Bolsa Família.

As falas destas profissionais nos provocam e estimulam a buscar por possibilidades, que venham a expandir nossos olhares e nossa maneira de como desempenhar o exercício profissional mesmo diante das muitas adversidades.

#### 4.1 Exercício Profissional: As Respostas Sobre a Atuação.

As profissionais entrevistadas foram questionadas acerca de quais as demandas mais significativas para a atuação do assistente social no PBF. Em resposta a essa questão, a entrevistada A1 diz ser impossível diante desta pergunta ela não pensar nas contradições que permeiam o Programa Bolsa Família, e ela segue sua fala dizendo que o programa trata-se de um confronto de princípios que coloca de um lado, a política de assistência social e o Código de Ética do Serviço Social e de outro lado a lógica dos atuais programas de transferência de renda focalizados e condicionados, como é o caso do PBF.

A1 diz que o PBF representa um modelo típico das políticas sociais contemporâneas, onde sua operacionalização é bastante reveladora de práticas burocráticas que reforçam o comportamento fiscalizatório e de controle dos mais pobres. Por tanto nesse cenário, as atribuições exigidas aos profissionais favorecem a arbitrariedade dos que decidem sobre o grau de necessidade dos beneficiários.

No entanto apesar das questões preocupantes do referido benefício, A1 diz que não se pode deixar de levar em consideração que tal garantia de transferência de renda, traz á algumas famílias, um alívio imediato da pobreza. Outra situação que não se pode deixar perder no horizonte é que o Bolsa Família oferece/fomenta, em algumas situações, o exercício de direitos sociais básicos nas áreas de Saúde e Educação, situação esta que contribui para que as famílias consigam romper, em alguns casos, com o ciclo da pobreza que ocorre por gerações.

A fala de A1 é rica ao detalhar seu ponto de vista, a Assistente Social esclarece que para se conhecer as demandas mais significativas de atuação, é necessário destacar que isso só é possível quando se conhece a realidade do território em que vivem as famílias, bem como, suas vulnerabilidades, potencialidades, fragilidades, riscos sociais, sua cultura, esses são indicadores

essenciais para o direcionamento da atuação profissional. A profissional ressalta que no município de Florianópolis, dentro do território de abrangência do CRAS, a atuação é muito difícil tendo em vista a pequena equipe para atender um território muito extenso, portanto esta situação dificulta o diagnóstico e a realização de outras ações.

Por fim ela conclui sua fala dizendo que o CRAS busca realizar um trabalho social com as famílias residentes no território indo ao encontro das reais necessidades das famílias beneficiárias do PBF e vislumbra a proteção social para além da transferência de renda, de modo a oportunizar o acesso às políticas públicas e aos direitos sociais, e que as demandas e os desafios que mais tem chegado ao CRAS são famílias que, diante da falta de atualização/recadastramento e/ou muitas vezes devido às auditorias do próprio sistema do governo federal, estão com seu benefício bloqueado, suspenso e/ou cancelado.

As demandas que mais aparecem são as de bloqueio e normalmente por auditoria. O que o CRAS teria como meta no município é acompanhamento de famílias com descumprimento das condicionalidades de saúde e educação beneficiárias do bolsa família. (A2)

As principais demandas apresentadas pelas famílias que recebem o Bolsa Família são: Descumprimento de condicionalidade (dificuldade e acesso a Saúde e Educação); Beneficiários migrantes que necessitam de orientação referente à transferência do Cadastro Único, inserção nos serviços municipais; Acesso das famílias ao acompanhamento da Política de assistência social (PAIF, Serviço de Convivência de crianças, Jovens, adultos e idosos); Usuárias procuram o CRAS para se informar das variáveis gestante e nutriz por não terem tais orientações junto à saúde. (A3)

Fica evidente na fala das três profissionais, a concordância de que a demanda mais significativa no CRAS, esta relacionada ao não recebimento da transferência de renda do PBF, que tenham sido bloqueados e ou cancelados, seja por descumprimento ou através de auditoria, entre outras demandas apresentadas referentes ao bolsa família.

Quando questionadas se existe demandas reprimidas, a Assistente Social A1 salienta que:

Se pensarmos em famílias que nos procuram, não existe demanda reprimida, entretanto se pensarmos em famílias beneficiárias que estejam com alguma situação de descumprimento das condicionalidades e pelo número que hoje sabemos que estão nesta situação, este equipamento,

mesmo que se as famílias viessem procurar acompanhamento familiar como bem preconiza a Lei, não iríamos conseguir atender. (A1)

Para exemplificar sua fala, A1 trás os números do total de famílias cadastradas no Cad. Único, de acordo com a mesma hoje no território Ingleses do Rio Vermelho tem quatro mil e oito (4008) famílias cadastradas, deste total mil e noventa e uma (1091) são beneficiárias do Bolsa Família. De acordo com A1 estimasse que em torno de 390 famílias estejam em descumprimento de alguma das condicionalidades, (este número a cada mês se altera, pois o governo federal faz auditoria/leituras constantes no sistema SICON), as condicionalidades podem estar relacionadas a saúde, educação, assistência e ou incongruências nas informações, ou seja, público prioritário do PAIF.

Entretanto, apesar da mesma ter dito que de certa forma não existe demanda reprimida, por que estas famílias não solicitam acompanhamento, ela ressalta que “caso eles desejassem, não conseguiríamos atender, visto a reduzida equipe que compõem este CRAS, no atual momento, contamos na equipe PAIF uma única assistente social para fazer o acompanhamento familiar”. (A1)

A profissional A2 disse não ter dados para responder essa questão. A assistente social A3 afirma que há sim demanda reprimida e sinaliza quais são:

Demanda reprimida para inserção no Bolsa Família. Estas são orientadas a participar do acolhimento coletivo onde explicamos sobre os benefícios e encaminhadas para o Cadastro Único;  
Famílias já beneficiárias e que devido a descumprimento de condicionalidade tem o benefício bloqueado, tem a possibilidade de atendimento junto a equipe do Bolsa Família que realiza as orientações, o desbloqueio dependendo da situação e a visita domiciliar;  
Atualmente o Serviço PAIF que conta com somente uma profissional de Serviço Social não tem conseguido acompanhar as famílias em descumprimento de condicionalidade e também não tem acesso a tais informações que por vezes chega ao equipamento em listas na sua maioria desatualizadas e não tem acesso ao SICON – Sistema de Condicionalidades para informar sobre o acompanhamento das famílias;  
Muitas famílias beneficiárias referem necessidade de atendimento familiar e inserção em SCFV. Atualmente temos somente um no território que acontece no CRAS com adolescentes. Neste há, dentre outras, família beneficiárias do Bolsa Família. (A3)

Das profissionais entrevistadas apenas uma profissional não tinha dados suficientes para dar uma resposta, as outras duas concordaram quanto haver demandas reprimidas e nenhuma das três deixou claro se as demandas eram em

algum momento atendidas, mas ficou evidente a escassez no quadro de técnicos para fazer o acompanhamento necessário das famílias.

Dentro desta perspectiva de como ocorre o acompanhamento das famílias beneficiárias do PBF, as assistentes sociais A1 e A2 disseram que o acompanhamento é realizado nas mais variadas formas, algumas vezes através de atendimento individual, outras através de coletivos por meio de grupo de acompanhamento, acolhimentos temáticos do Bolsa Família e atendimento familiar/comunitários, além do grupo de beneficiários do bolsa família existe o grupo dos que recebem o BPC.

A3 disse que no ano passado, em 2018 foi criado um grupo de acompanhamento familiar de pessoas que estavam em situação de isolamento social, sem rede de apoio comunitária ou familiar. A maioria destas pessoas recebia Bolsa Família, mas este não era o critério para se inserir no grupo. Estas famílias foram acompanhadas de acordo com suas demandas sendo uma delas o acesso ao BPC idoso ou deficiente.

Segundo A3 muitas dessas pessoas retornaram para o grupo este ano de 2019, porém já não recebem mais o Bolsa Família, pois acessou o benefício que tinha direito, ela ressalta que é:

Importante lembrar que o BPC conta para o cálculo de renda do Bolsa Família. Atualmente em 2019 no grupo de acompanhamento familiar há três adultos, sem renda que recebem R\$ 91,00 de bolsa família já em processo para acessar o BPC. (A3)

Todavia A1 salienta que como sinalizado anteriormente, o critério utilizado para inserir as famílias em acompanhamento, não é apenas o de ser beneficiário do bolsa família e estar em descumprimento, mas apresentar alguma questão de vulnerabilidade.

Claro que, entendendo a urgência, quando estas famílias nos procuram, tentamos facilitar o acesso dela ao acolhimento coletivo temático do bolsa, onde a equipe da gestão do referido benefício, vem até o território explicar e tirar qualquer dúvida que a família tenha sobre o benefício. Neste momento é ofertado o atendimento/acompanhamento familiar com a equipe PAIF. (A1)

Apesar de constatada a urgência de alguns casos demandados no CRAS o equipamento “não possui quadro de RH que possa de fato fazer o acompanhamento

de todas as famílias que recebe o Bolsa Família e esteja em descumprimento das condicionalidades.” (A2)

Mas A1 descreve que quando existe o interesse das famílias, a equipe PAIF passa a planejar com a família suas intervenções e desdobramentos de suas ações, na tentativa de que ao longo deste acompanhamento as famílias sejam inseridas em todas as políticas públicas possíveis, em especial aos chamados programas complementares, ou seja, aqueles programas de geração de trabalho e renda, de alfabetização de adultos, de fornecimento de registro civil e demais documentos, entre outros programas que podem ser ofertados pelas três esferas de governo e sociedade civil.

O que travamos aqui neste CRAS é uma luta constante para a não responsabilização das famílias, quando estas descumprem condicionalidade, muitas vezes por falta e/ou omissão do Estado. Instrumentalizamos estas para a garantia de seus direitos, desfazendo historicamente a "premissa" de que pais pobres são de alguma forma, culpados se seus filhos não vão à escola ou ao médico. Onde bem da verdade, isso não ocorre, em muitos casos, por estas razões. (A1)

Por fim A1 conclui sua narrativa destacando que as formas de atuações dos profissionais que vierem a acompanhar estas famílias, as demandas necessárias de atendimento, bem como o perfil de cada uma das famílias, se modificam a todo o momento, dependendo da necessidade e realidade da época.

Ainda dentro deste acompanhamento das famílias, A3 respondeu que a maioria das famílias inseridas em acompanhamento passa a receber o benefício bolsa família após os encaminhamentos e a construção do Plano Familiar; ou seja, as famílias chegam ao CRAS e após atendimento individual, sendo identificadas situações de vulnerabilidade socioeconômica, são orientadas sobre o benefício e o agendamento no cadastro único.

De acordo com A3 as demais demandas apresentadas pela família são encaminhadas conforme acordado com as famílias.

As que já recebem o Bolsa Família são inseridas em acompanhamento não somente por este motivo, mas porque existem outras vulnerabilidades, apresentadas durante o atendimento particularizado como o desemprego, a evasão escolar, a existência do conflito familiar, a falta de rede de apoio e a dificuldade de acesso aos serviços outros. (A3)



Quando as assistentes sociais responderam a indagação acerca de quais seriam as dificuldades encontradas no seu exercício profissional para garantir os direitos destas famílias, A2 e A3 partilham do mesmo ponto de vista, de que a falta de recursos humanos é uma dificuldade eminente, desde a falta de profissionais de nível superior, como assistente social, psicólogo e pedagogo e entre os de nível médio, como cadastradores e orientadores sociais. Desse modo dificulta o desempenho do trabalho e acarreta em sobrecarga de funções, uma vez que além das competências pertinentes às assistentes sociais as mesmas necessitam desempenhar outras funções que não fazem parte de suas atribuições.

De acordo com A1 os desafios são enormes e crescentes, em especial em um contexto como o vivenciado na atualidade, onde os serviços públicos caminham para inexistência.

Todavia nos colocamos ao lado das famílias para a busca incondicional na garantia de seus direitos, direitos estes difíceis de serem alcançados, em especial falando das duas políticas complementares exigidas pelo Bolsa Família, o de saúde e educação. Vemos aqui no município a rotineira falta de vaga em escolas de ensino fundamental e ensino médio para as nossas crianças e adolescentes, também vivenciamos a busca pelas famílias de médicos especialistas para suas famílias, entretanto, algumas vezes aguardam até 3 anos para serem chamadas, por exemplo em Ortopedia, Neurologia entre outras especialidades. (A1)

As dificuldades referem-se: A falta de Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo para todas as faixas etárias que prevê a Tipificação; Informações mais precisas sobre os beneficiários do Bolsa Família; Informações sobre os que estão em descumprimento de condicionalidade; Dificuldade de acesso ao SICON. (A3)

Desta forma, fica evidente que as dificuldades são muitas, no entanto as assistentes sociais dizem que não se deixam contaminar pelo formato fiscalizatório que recai sobre a assistência no que tange a manutenção do benefício bolsa família.

A1 trás em sua fala a necessidade de manter sempre em prática o fazer profissional a partir do projeto ético, político e profissional, entendendo a política de assistência social como mais uma trincheira de luta contra qualquer forma de restrição de direitos. Ela enfatiza ainda que esta luta e os desafios não sejam apenas da assistência social, mas sim, de todas as políticas que permeiam este e/ou outro benefício.

Durante a realização das entrevistas, chamou a nossa atenção o fato de que, ao analisar as dificuldades encontradas no seu exercício profissional para garantir os

direitos dos usuários, predominou a crítica de que falta de recursos humanos é um limite para o efetivo exercício no campo de atuação.

Analisar e criticar a realidade social e o exercício profissional não significa esgotar o conhecimento acerca dela, bem como, elaborar possibilidades de intervenção. “Um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos [...]” (IAMAMOTO, 2012, p. 20). O assistente social é um profissional qualificado para intervir na realidade, mas que encontra inúmeras dificuldades para sua intervenção, e isso se torna mais sério ainda, quando se projetam transformações sociais.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao trazer o ponto de vista de três assistentes sociais que atuam no CRAS estudado, ou seja, discutir junto aos profissionais do CRAS as dificuldades e possibilidades da atuação do assistente social no acompanhamento das famílias beneficiárias do PBF.

Podemos dizer que o objetivo geral do trabalho foi alcançado uma vez que houve a análise com relação às dificuldades e possibilidades da atuação destas profissionais no acompanhamento das famílias que são referenciadas no equipamento e que fazem parte do PBF.

Constatou-se durante a pesquisa que as assistentes sociais entrevistadas neste CRAS foram unânimes em afirmar que a maior dificuldade em desempenhar seu papel é o grande número de demandas existente para um número pequeno de profissionais que atuam neste espaço, existe uma lacuna no que se refere ao RH do CRAS, o que dificulta o acompanhamento apropriado às famílias beneficiárias do PBF e sobrecarrega às profissionais que atuam para além de suas competências e atribuições.

Outro ponto a destacar é a análise das profissionais na compreensão acerca da existência de desafios para efetivação de demandas reprimidas, ou seja, se não há profissionais em número suficiente pra atuar no CRAS, logo existe a demanda reprimida, e também o desafio de cumprir com a resolução destas demandas.

Quanto à atuação do profissional no acompanhamento das famílias beneficiárias do PBF, identificou se que as profissionais estimulam e atuam no sentido de enfrentar essa problemática visando promover o maior número possível de acompanhamento destas famílias que normalmente acontecem em grupos semanais, para que estes possam ser informados sobre os direitos e deveres dos beneficiários, visando que com as devidas informações estes não deixem que ocorram os descumprimentos das condicionalidades e cancelamentos do benefício, uma vez que esta é a maior demanda desta unidade.

Podemos inferir que a participação nos grupos estimula as pessoas à buscarem informações para que possam ter melhores condições para sua vida, através do acesso as diferentes políticas existentes e que possam efetivar os seus direitos de cidadãos.

É notória a importância do exercício profissional na articulação dos benefícios sóciosassistenciais ofertados na esfera municipal e federal, “quando estes existem”.

Sendo assim, para que os profissionais possam desempenhar um trabalho efetivo e de qualidade junto a essas famílias é necessário um quantitativo de profissionais suficientes para atender a demanda do CRAS, além de uma articulação entre as demais políticas públicas de saúde e educação.

Destaca-se que nenhum beneficiário do PBF ou qualquer outro usuário da assistência social que esteja dentro dos critérios de concessão de benefícios deixou de acessar os benefícios ofertados pela esfera municipal ou federal.

Percebe-se que o exercício profissional do assistente social é constantemente tensionado por elementos que configuram a organização do serviço e as demandas dos usuários.

Em tempos de adversidades políticas, econômicas, sociais e culturais que estamos vivenciando é importante dizer que este estudo está longe de ser dar por encerrado, pode-se dizer que os objetivos propostos para elaboração deste trabalho foram alcançados, no entanto percebe-se, a necessidade de dar continuidade a investigação acerca da atuação do assistente social no acompanhamento das famílias beneficiárias do PBF diante das dificuldades encontradas para cumprir o seu exercício profissional, tendo em vista, que estamos vivendo num campo de tensões e de lutas, o profissional possui o desafio de compreender esse momento histórico para construir as mediações necessárias para garantir os direitos de acesso às políticas públicas aos usuários.

## 6. REFERÊNCIAS

BARBOSA, Nelson; SOUZA, José Antonio Pereira de. **A inflexão do governo Lula: política econômica, crescimento e distribuição de renda.** In: SADER, Emir; GARCIA, Marco Aurélio (org.) Brasil: entre o Passado e o Futuro. São Paulo: Fundação Perseu Abramo e Editora Boitempo, 2010.

BARROS, Ricardo Paes de et al. **A importância da queda recente da desigualdade na redução da pobreza.** Rio de Janeiro: IPEA, 2007. (Texto para Discussão, n.1.256.) Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em: 22 de mai. 2018.

BATTINI, Odária. **Atitude investigativa e prática profissional.** A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção de conhecimento. Myrian Veras Baptista, Odária Battini (orgs.). São Paulo: Veras Editora, 2009.

BRAGA, Léa Lúcia Cecílio. **O Trabalho de Assistentes Sociais no CRAS.** In: O Trabalho do Assistente Social no SUAS: seminário nacional – CFESS. Brasília: 2011, pg. 142 – 154.

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

\_\_\_\_\_. **Condicionalidades do Programa Bolsa Família.** Brasília, publicado em 27/07/2015. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/gestao-do-programa/condicionalidades>. Acesso em: 27/04/2018.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.209 de 17 de setembro de 2004,** Regulamenta a lei nº 10.836, de 09 de janeiro de 2004, que cria o Programa Bolsa Família, e dá outras providências. Brasília. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5209.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5209.htm). Acesso em: 27/04/2018.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 6.135, Dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e dá outras providências.** Brasília, 2007. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/decreto/d6135.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6135.htm) Acesso em 16/01/2018.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **Guia de Políticas e Programas.** Brasília. Edição 2017. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/pecas\\_publicitarias/banner/\\_guiadepoliticas\\_MD\\_SA\\_online.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/pecas_publicitarias/banner/_guiadepoliticas_MD_SA_online.pdf). Acesso em: 31 de maio de 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica (NOB/SUAS)**. Brasília, 12 de dezembro de 2012. Disponível em: [WWW.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS\\_2012.pdf](http://WWW.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf). Acesso em: 17 de maio de 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **NOB-RH/SUAS: Anotada e Comentada**. Brasília, dezembro de 2011. Reimpresso em 2013.

\_\_\_\_\_. Ministério da Previdência e Assistência Social. Secretaria de Assistência Social. **Norma Operacional Básica e Sistemática de Financiamento da Assistência Social**. Brasília, dezembro de 1997. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/cnas/politica-e-nobs/nob-suas/nob\\_1997.pdf/download](http://www.mds.gov.br/cnas/politica-e-nobs/nob-suas/nob_1997.pdf/download). Acesso em: 15 de maio de 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Perguntas e Respostas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS**. Brasília, 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS)**. Brasília: Brasília Nov de 2005. Disponível em: [www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em: 16 de maio de 2019.

\_\_\_\_\_. **Relatório da OIT**. Disponível em: <http://mds.gov.br/area-de-imprensa/noticias/2014/junho/relatorio-da-oit-diz-que-bolsa-familia-contribui-para-o-enfrentamento-ao-trabalho-infantil>. Acesso em 30 março de 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais**. Brasília: 2009. Reimpresso em 2014. Disponível em: [www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf). Acesso em: 10 de maio de 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério da Previdência e Assistência Social. Secretaria de Assistência Social. **RESOLUÇÃO N 207, 16 de dezembro de 1998**. O Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS, em Reunião. Plenária, realizada nos dias 15 e 16 de... Brasília, 1999. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/politica-e-nobs/nob-suas/nob-98-em-versao-publicada.pdf/download>. Acesso em: 19 de maio de 2019

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Sistema Único de Assistência Social**. Brasília. 2007. Disponível em:

[http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Catalogo/Suas\\_-\\_Os\\_desafios\\_da\\_assistencia\\_social.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Catalogo/Suas_-_Os_desafios_da_assistencia_social.pdf). Acesso em: 17 de maio de 2019

BURGER, Ednéia Regina; VITURI, Renee Coura Ivo. **Metodologia de pesquisa em Ciências Humanas e Sociais: história de vida como estratégia e história oral como técnica – algumas reflexões**. In: Encontro de Pesquisadores do Programa de Pós-Graduação em Educação: currículo: tempos, espaços e contextos, 11. São Paulo, out. 2013, 14p. Disponível em: [http://www.pucsp.br/webcurriculo/edicoes\\_anteriores/encontro-pesquisadores/2013/downloads/anais\\_encontro\\_2013/poster/reneecoura\\_ivovituri\\_e\\_dneiareginaburger.pdf](http://www.pucsp.br/webcurriculo/edicoes_anteriores/encontro-pesquisadores/2013/downloads/anais_encontro_2013/poster/reneecoura_ivovituri_e_dneiareginaburger.pdf). Acesso em 18 mai. 2018

CAMPELLO, Teresa. **Uma década derrubando mitos e superando expectativas**. In: Campello, T. e Neri, M. C. (orgs). Programa Bolsa Família: uma década de inclusão e cidadania. Brasília, 2013: IPEA.

\_\_\_\_\_, Teresa. **Teresa Campello derruba mitos sobre o Bolsa Família**. Revista Fórum, digital, 15 de novembro de 2015. Disponível em: [www.revistaforum.com.br/digital/180/tereza-campello-derruba-mitos-sobre-bolsa-familia/](http://www.revistaforum.com.br/digital/180/tereza-campello-derruba-mitos-sobre-bolsa-familia/). Acesso em 10 de abril de 2019.

COLIN, D.R.A; PEREIRA, J.M.F. **20 anos da Lei Orgânica de Assistência Social: Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Alguns Apontamentos Sobre a Experiência Brasileira**. Coletânea de artigos. 2013. Disponível em: [www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Livros/20anosLOAS.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/20anosLOAS.pdf)

CARDOSO JR., José Celso e JACCOUD, Luciana. **Políticas Sociais no Brasil: Organização, Abrangência e Tensão na Ação Estatal**. In: Jaccoud, Luciana. (org.etal) Questão Social e Políticas Sociais no Brasil Contemporâneo. Brasília: IPEA, 2005 reimpressão 2009.

COUTO. Berenice Rojas. **O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?**. 4. ed. São Paulo: Cortez. 2010.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (Brasil). **Lei 8662/93, de 7 de junho de 1993 que regulamenta a profissão de assistente social, 1993**. Brasília: CFESS, 1993.

FREITAS, R. C. M, PAULA, S. R, MARTINS, A. P. Bolsa Família em Florianópolis, gestão e gênero. In: Seminário Internacional Fazendo Gênero, 10. **Anais Eletrônicos...**, Florianópolis, 2012. ISSN 2179-510X. Disponível em: [http://www.fg2013.wwc2017.eventos.dype.com.br/resources/anais/20/1373334768\\_ARQUIVO\\_ARTIGOFAZENDOGENERO10\\_SIMPOSIO66\\_ROSANASELMAANAENVIADO8\\_07\\_2013\\_2\\_.pdf](http://www.fg2013.wwc2017.eventos.dype.com.br/resources/anais/20/1373334768_ARQUIVO_ARTIGOFAZENDOGENERO10_SIMPOSIO66_ROSANASELMAANAENVIADO8_07_2013_2_.pdf). Acesso em: 27 de abr. 2017.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120p. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 21 de mai. 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

\_\_\_\_\_, Yolanda. **O conhecimento crítico na reconstrução das demandas profissionais contemporâneas**. In: A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção de conhecimento. Myrian Veras Baptista, Odária Battini (orgs.). São Paulo: Veras Editora, 2009

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na cena contemporânea**. In.: Conselho Federal de Serviço Social – CFESS; Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS. **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. P.15-50.

\_\_\_\_\_, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 23. ed. – São Paulo. Cortez, 2012.

LAGO, Mara Coelho de Souza; FREITAS, Rosana de Carvalho Martinelli; SILVA, Elizabeth Farias da. **Narrativas Sobre o Programa Bolsa Família em Florianópolis**. **Revista Estudos de Sociologia**, Araraquara, jul-dez de 2014. v.19 n.37 p.471-490.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina Andrade. **Fundamentos de metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1985.

LOPES, Márcia. TAPAJÓS, Luziele. **Política Social: mais Estado e realização de direitos**. *Sociedade em Debate*, Pelotas, 12(1): 103-116, jun./2006. Disponível em: <http://www.rsd.ucpel.tche.br/index.php/rsd/article/download/439/393>. Acesso em 30 de abril de 2019.

MARQUES, R.; MENDES, Á. Desvendando o Social no Governo Lula. In: PAULA, João Antônio de (org.). **Adeus ao Desenvolvimento: a opção do governo Lula**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005, p. 143 – 178.

MERCADANTE OLIVA, Aloízio. **As Bases do Novo Desenvolvimentismo no Brasil: análise do governo Lula (2003-2010)**. 537f. Tese (Doutorado em Economia) – Instituto de Economia, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2010.



MIOTO, Regina C. **Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias.** In: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. –Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

MORAES, C V.D, VIEIRA, R.G.P, MACHADO. C.V. **Programas de Transferência de Renda com Condicionais: Brasil e México em perspectiva comparada.** Revista Saúde em Debate, Volume: 42. Número: 117, Publicado: 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201811702> Acesso em: 10/01/2019

NETTO, J. P. **A construção do projeto ético-político contemporâneo.** In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 1. Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 2006.

PAIVA, H. L, FALCÃO, Tiago, BARTHOLO, Letícia. **“Do bolsa família ao Brasil sem miséria: Um resumo do percurso brasileiro recente na busca da superação da pobreza extrema”** In: Campello, T. e Neri, M. C. (orgs) Programa Bolsa Família: uma década de inclusão e cidadania. Brasília: IPEA, 2013. Disponível em: [www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id). Acesso em: 11 nov. 2017.

RUSCHEL. Mariele Stertz, JURUMENHA. Mary Andrea Alves, DUTRA. Patricia Vicente. SEMINÁRIO DE SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL. UFSC 27 A 29 DE OUTUBRO DE 2015. **OS PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA NO BRASIL E A INSTITUCIONALIZAÇÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA.** Disponível em: [http://seminarioservicosocial2017.ufsc.br/files/2017/05/Eixo\\_3\\_094.pdf](http://seminarioservicosocial2017.ufsc.br/files/2017/05/Eixo_3_094.pdf). Acesso em 28 de maio de 2019

SANTANA. Eline Peixoto de, SILVA. Jéssica Aparecida dos Santos da, SILVA. Valdianara Souza da. **HISTÓRICO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: uma construção lenta e desafiante, do âmbito das benesses ao campo dos direitos sociais.** VI jornada Internacional de Políticas Públicas. São Luiz. Maranhão. 20 a 23 de agosto de 2013. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2013/JornadaEixo2013/anais-eixo8-direitosepoliticaspUBLICAS/pdf/historicodapoliticaassistenciasocial.pdf>. Acesso em: 15 de maio de 2019.

SANTOS, Cláudia Mônica dos. BACKX, Sheila. GUERRA, Yolanda (orgs.). **A dimensão técnica operativa no Serviço Social: desafios contemporâneos.** In: GUERRA, Yolanda. A dimensão técnica operativa do Serviço Social: questões para reflexão. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2012.

SANTOS, M. C. M; GOUVEIA JUNIOR, António; OLIVEIRA, Paulo Roberto M. et al. **A voz do beneficiário: uma análise da eficácia do Programa Bolsa Família.** Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 48, n. 6, nov./dez.2014. Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003476122014000600002&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003476122014000600002&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 12 nov. 2017

SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. **O debate contemporâneo sobre a intervenção profissional**. In.: FAGUNDES, Helenara Silveira e SAMPAIO, Simone Sobral (Orgs). Serviço Social, Questão Social e Direitos Humanos. (v. 01). Florianópolis: Ed da UFSC, 2014;

SILVA, Maria Ozanira da; YASBEK, Maria Carmelita; GIOVANNI, Geraldo di. **A Política Social Brasileira no Século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda**. São Paulo: Cortez, 2004.

SILVA, Maria Ozanira da Silva. **Os programas de Transferência de Renda na Política Social Brasileira: seu desenvolvimento, possibilidades e limites**. Revista de Políticas Públicas, v. 8, n. 2, 2004. Disponível em: <http://www.periodicoselétronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/3762>. Acesso em 31 de maio de 2019.

SOARES, Fabio Veras et al. **Programas de transferência de renda no Brasil: Impactos sobre a desigualdade e a pobreza**. Brasília: IPEA, 2006. (Texto para discussão n. 1228). Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em: 31 de março de 2019.

SOARES, Sergei et al. **Programas de transferência condicionada de renda no Brasil, Chile e México: impacto sobre a desigualdade**. Brasília: IPEA, 2007 (Texto para Discussão, n. 1.293). Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em: 30 de março de 2019.

SOUZA, Dayse. **Serviço Social na Terceira Idade: Uma Práxis Profissional**. Belém: Editora UFPA, 2013.

VIEIRA, Talita Carmona. **O Assistente Social como Profissional de Participação**. 2011. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/o-assistente-social-comoprofissional-de-participacao/59328/> Acesso em: 20/03/2018.

YASBECK, Maria Carmelita. **Pobreza no Brasil contemporâneo e formas de seu enfrentamento**. Revista Serv. Soc. Soc. [online]. 2012, n.110, pp.288-322. ISSN 0101-6628. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-66282012000200005>. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-66282012000200005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282012000200005) Acesso em 10/01/2019.

\_\_\_\_\_, Maria Carmelita. **Sistemas de Proteção Social, intersectorialidade e Integração de Políticas Sociais**. 2010. Disponível em: <http://www.cpihts.com/PDF07/Carmelita%20Y.pdf>. Acesso em: 10 mai. 2019

## 7. ANEXOS

## QUESTIONÁRIO

- 1) Quais as demandas mais significativas para a atuação do assistente social no PBF?
- 2) Existem demandas reprimidas, se sim, quais? Estas demandas reprimidas são em algum momento atendidas?
- 3) De que forma se dá a atuação do assistente social no acompanhamento das famílias beneficiárias do PBF?
- 4) Quais as dificuldades encontradas pelo profissional para garantia de direitos das famílias beneficiárias?

## **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Meu nome é Lidiane Brusco das Chagas, sou graduanda do Curso de Graduação em Serviço Social da UFSC. Diante da necessidade de investigar a atuação do profissional do Assistente Social e o PBF no Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) Ingleses do Rio Vermelho (IRV), estou desenvolvendo a pesquisa “O Programa Bolsa Família e a atuação do profissional de serviço social”.

Esta pesquisa segue as recomendações da Resolução do CNS n. 466/2012, e tem como objetivo geral Analisar junto aos profissionais do CRAS IRV as dificuldades e possibilidades da atuação do assistente social no acompanhamento das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família.

Para que se possa alcançar este objetivo, os participantes responderão a perguntas, a partir de um roteiro de entrevista, com temas referentes à atuação do assistente social e o Programa Bolsa Família.

Informamos que, em princípio, a entrevista não envolve riscos aos participantes, no entanto, caso haja algum desconforto devido aos questionamentos realizados compromete-se a não prosseguir com os mesmos. Os entrevistados não terão nenhum benefício direto com a pesquisa, mas estarão contribuindo para a produção de conhecimento científico que poderá trazer benefícios de maneira geral à sociedade. Esperamos com os resultados contribuir para o debate acerca das possibilidades de atuação do profissional de serviço social.

Compromete-se também a manter o sigilo das informações fornecidas, uma vez que os registros escritos e gravados permanecerão arquivados na sala da orientadora da pesquisa, no Departamento de Serviço Social da UFSC, e que não se fará referência a identidade dos participantes no trabalho.

Os participantes têm garantia plena de liberdade para recusar-se a participar do estudo ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer penalização.

Caso tenha alguma dúvida em relação à pesquisa, neste momento ou posteriormente, nos disponibilizamos a realizar os devidos esclarecimentos através dos seguintes contatos: com a pesquisadora Lidiane Brusco das Chagas, pelo telefone (048) 984582354 e/ou pelo e-mail: lidibrusco@hotmail.com, com a Profa. Orientadora Dra. Helenara Silveira Fagundes pelo e-mail: helenarasf@hotmail.com e com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC pelo endereço:

*Rua Desembargador Vitor Lima, n.222, 4º andar, sala 401  
Trindade – Florianópolis, pelo telefone: (048) 3721-6094 ou pelo e-mail:  
cep.propesq@contato.ufsc.br.*

#### Consentimento Pós-Informação

Eu, \_\_\_\_\_, fui esclarecido (a) sobre a pesquisa “O Programa Bolsa Família e a atuação do profissional de serviço social” e concordo que os dados por mim fornecidos sejam utilizados na realização da mesma. Informo que o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi feito em duas vias, sendo que uma delas permaneceu comigo.

Florianópolis, 14 de maio de 2019.

\_\_\_\_\_

Assinatura do pesquisador

\_\_\_\_\_

Assinatura do participante