



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SOCIOECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

**Mariane Conceição da Silva**

**O Controle Social no SUAS na perspectiva dos  
participantes de um conselho local de assistência  
social**

Florianópolis, 2021

**Mariane Conceição da Silva**

**Controle Social na Assistência Social na perspectiva dos  
participantes de um conselho local de assistência social**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de Serviço  
Social da Universidade Federal de Santa  
Catarina, como requisito para obtenção do  
título de Bacharel em Serviço Social.  
Orientadora: Profa. Dra. Inez Rocha  
Zacarias.

Florianópolis, 2021

Mariane Conceição da Silva

**Controle Social na Assistência Social na perspectiva  
dos participantes de um conselho local de assistência  
social**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social, orientado pela Profa. Dra. Inez Rocha Zacarias.

Local, 21 de maio de 2021.

**BANCA EXAMINADORA**



Documento assinado digitalmente  
Inez Rocha Zacarias  
Data: 23/05/2021 16:07:43 -0300  
CPF: 081470.308-41  
Verifique as assinaturas em <https://ufsc.br>

---

**Prof.ª. Inez Rocha Zacarias**  
Departamento de Serviço Social/UFSC  
Presidente da Banca Examinadora



Documento assinado digitalmente  
Fabiana Luiza Negri  
Data: 23/05/2021 16:03:03 -0300  
CPF: 064.018.989-53  
Verifique as assinaturas em <https://ufsc.br>

---

**Prof.ª. Fabiana Luiza Negri**  
Departamento de Serviço Social/UFSC  
1ª Examinadora



Documento assinado digitalmente  
Mary Kazue Zanfra  
Data: 23/05/2021 16:30:26 -0300  
CPF: 038.490.558-92  
Verifique as assinaturas em <https://ufsc.br>

---

**Mary Kazue Zanfra**  
Assistente Social  
2ª Examinadora

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

Silva, Mariane Conceição da  
Controle Social na Assistência Social na perspectiva  
dos participantes de um conselho local de assistência  
social / Mariane Conceição da Silva ; orientador, Inez  
Rocha Zacarias , 2021.  
46 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -  
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio  
Econômico, Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2021.

Inclui referências.

1. Serviço Social. 2. Participação Social. 3. Controle  
Social. 4. Política Nacional de Assistência Social. 5.  
Conselho Local. I. , Inez Rocha Zacarias. II. Universidade  
Federal de Santa Catarina. Graduação em Serviço Social. III.  
Titulo.

## Resumo

O presente trabalho de conclusão de curso em Serviço Social é resultado do debate sobre o controle social e participação democrática, a partir da experiência do Estágio Supervisionado em Serviço Social no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), no município de Florianópolis, Santa Catarina. Trata-se de uma pesquisa de coleta de dados, através de entrevistas e questionários com sujeitos participantes de um conselho local de assistência social, com o objetivo de conhecer as perspectivas no âmbito do controle social e participação. Analisa-se de forma qualitativa a participação do Conselho Local de Assistência Social (CLAS), como instrumento de disputa hegemônica e na correlação de forças entre Estado e sociedade civil na reivindicação de suas demandas. Nesse processo, analisamos a importância da existência de espaços de controle social no âmbito das políticas sociais, especialmente, da política de assistência social. Como resultado obtido, percebemos que os participantes deste grupo têm conhecimento e consciência de seu papel enquanto conselheiros de um conselho local de assistência social.

Palavra-chave: Participação Social; Controle Social; Política Nacional de Assistência Social; Conselho Local.

### **Abstract**

The present conclusion work in Social Work is the result of the debate on social control and democratic participation, based on the experience of the Supervised Internship in Social Work at the Social Assistance Reference Center (CRAS), in the city of Florianópolis, Santa Catarina. It is a research of data collection, through interviews and questionnaires with subjects participating in a local council of social assistance, with the objective of knowing the perspectives in the scope of social control and participation. The participation of the Local Council for Social Assistance (CLAS) is qualitatively analyzed, as an instrument of hegemonic dispute and in the correlation of forces between the State and civil society in claiming their demands. In this process, we analyze the importance of the existence of spaces for social control within the scope of social policies, especially social assistance policy. As a result, we realized that the participants in this group are aware and aware of their role as advisers to a local social assistance council.

Keyword: Social Participation; Social Control; National Social Assistance Policy; Local Council;

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CF - Constituição Federal

CMAS - Conselho Municipal de Assistência Social

CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

LBA - Legião Brasileira de Assistência

LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

NOB - Norma Operacional Básica

NOBSUAS - Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

SEMAS - Secretaria Municipal de Assistência Social

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina

## Sumário

<b>1. Introdução</b>	<b>8</b>
<b>2. Panorama histórico do Controle Social e da Política de Assistência Social</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Histórico da Política de Assistência Social</b>	<b>12</b>
<b>2.2 O Controle Social na fiscalização de direitos</b>	<b>17</b>
<b>3. Resultados da Pesquisa</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Caracterização dos sujeitos de pesquisa</b>	<b>24</b>
<b>3.2 Concepção dos participantes do CLAS quanto à política de assistência social</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Como os participantes do CLAS percebem os resultados da sua atuação junto a este espaço de controle social</b>	<b>29</b>
<b>3.4 Relação entre o CLAS com as demais instâncias de controle social e com a própria equipe do CRAS Rio Tavares</b>	<b>34</b>
<b>4. Considerações Finais</b>	<b>36</b>
<b>Referências</b>	<b>38</b>
<b>Apêndices</b>	<b>43</b>
<b>Apêndice A- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido</b>	<b>43</b>
<b>Apêndice B- Roteiro de entrevista: usuários do SUAS participantes do CLAS/CRAS Rio Tavares</b>	<b>44</b>
<b>Apêndice C- Roteiro de questionário: trabalhador do CRAS Rio Tavares, e trabalhador não participante do CLAS.</b>	<b>45</b>

## 1. Introdução

O presente trabalho de conclusão de curso em Serviço Social, trata do tema controle social e participação democrática e, parte da análise da experiência de Estágio Supervisionado Obrigatório em Serviço Social, durante os semestres de 2018.1, 2018.2 e 2019.1 no município de Florianópolis/SC, em conjunto com a Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS), atuando no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), criado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), com criação em 2004, pelo então presidente Luiz Inácio Lula da Silva.

O estudo tem como objetivo abordar a discussão sobre a participação social a partir da Política de Assistência Social. Usando como perspectiva a participação dos usuários do território em que estão inseridos, no exercício do controle social, através do Conselho Local de Assistência Social (CLAS), e a contribuição dos profissionais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) para a efetivação deste direito. Este estudo foi construído a partir de uma pesquisa de campo com usuários e trabalhadores do SUAS que participam de um CLAS junto a um CRAS localizado em Florianópolis/SC, onde foram analisadas as questões que intervêm no cotidiano da participação política e do poder do controle social para a reivindicação de direitos conquistados na Constituição Federal de 1988. E a face de órgão de representatividade do controle social no município de Florianópolis.

A presente pesquisa ocorreu no CRAS - Centro de Referência de Assistência Social, no município de Florianópolis localizado no bairro Morro das Pedras. Neste espaço, a estudante pode observar como se materializa o trabalho do assistente social, de modo que a estudante pode perceber as construções teórico-práticas que a realidade exige para intervir nas expressões da questão social.

Os processos de trabalhos onde se inserem os assistentes sociais, são guiados pelas dimensões da profissão, que se constituem na teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, com suas respectivas expressões: interventiva, investigativa e formativa, numa relação de unidade e

particularidades. Pensar o exercício profissional a partir dessas três dimensões possibilita entender o significado social da ação profissional dos assistentes sociais e destaca os caminhos, estratégias, bem como o instrumental que deve ser utilizado e a competência necessária.

Ao longo do estágio, as principais referências teórico metodológicas adotadas foram do avanço de uma nova conjuntura neoliberal e que os sistemas de proteção social estão em regressão frente às expressões da questão social. Uma discussão bastante pertinente é o desafio de compreender e intervir nas novas configurações e manifestações da "questão social", que expressam a precarização do trabalho e a penalização dos trabalhadores na sociedade burguesa.

O Serviço Social surgiu enquanto profissão, uma especialização do trabalho coletivo para intervir no âmbito das expressões da questão social, no sentido de operacionalizar uma alternativa para seu enfrentamento e principalmente contenção. No processo de estágio, em conjunto com a supervisão de campo, a estagiária obteve a compreensão de temas pertinentes à questão social que antes era visto somente em teoria. Averiguando que a atuação profissional deverá ser embasada e fundamentada na prática e na teoria.

Como ponto de partida para este estudo, foi o Conselho Local de Assistência Social (CLAS), do Centro de Referência de Assistência Social do município de Florianópolis, instituição na qual foi realizado período de estágio nos anos de 2018 e 2019. O projeto do CLAS tem como proposta a participação dos usuários e trabalhadores da rede de serviços da Política de Assistência Social na discussão de proposta para a melhoria dos serviços ofertados. Este projeto está na instituição desde 2017, e foi constituído pelo corpo técnico de Serviço Social que atua no espaço. E tem como objetivo potencializar espaços de participação e de controle social, atuando na qualificação dos sujeitos de direito para o exercício direto da cidadania.

O projeto do CLAS proposto para os usuários do CRAS foi um salto na qualificação dos serviços prestados no âmbito da assistência social. Com o grupo já formado foi realizada a primeira reunião onde foi apresentada a proposta que

deste local sairiam candidatos para concorrer às eleições de representantes de usuários no Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) e este grupo seria de suporte para debates e discussões acerca da temática.

Nos encontros que sucederam se, os usuários propuseram a ser candidatos e usuários votantes na eleição dos CMAS e, como representantes dos usuários, fizeram o cadastro na CMAS. E os usuários do CLAS tiveram conselheiros eleitos que estão como suplentes. No período de estágio foi feita visita ao CMAS, para que todos pudessem ter a oportunidade de conhecer os espaços de debate e as forças políticas que estão neste ambiente. Foi um momento muito rico em que todos sentiram o jogo de poder em um conselho de direito.

Com o intuito de trazer os usuários à plena ampliação e a efetivação de benefícios assistenciais, executa-se um projeto de Conselho Local de Assistência Social (CLAS) no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), no bairro Rio Tavares. Este projeto tem por interesse:

'o presente projeto para constituição de um Conselho Local de Assistência Social, adotando o conceito de participação revolucionária, pois para o fortalecimento do protagonismo do usuário sujeito de direitos preconizado pelo SUAS, é necessário gradualmente, ultrapassar os limites da estrutura estatal da participação democrática.'(CRAS SUL III, 2017, n.p).

Para o desenvolvimento da pesquisa foram utilizadas algumas técnicas de coleta de dados, tais como: entrevistas e questionários, com perguntas pertinentes ao tema e à instituição. Primeiramente, foram feitas as coletas de dados através de entrevistas com os usuários do CRAS, mas em virtude da pandemia de Covid-19 as entrevistas foram substituídas pela aplicação de questionários através da plataforma Google Docs para os trabalhadores do CRAS.

Esta pesquisa teve como objetivos: a) analisar como os usuários e trabalhadores que frequentam este projeto compreendem a importância do controle social para a ampliação e gerência de direitos socioassistenciais para os usuários do SUAS- Sistema Único de Assistência Social; b) Como o trabalho do assistente social e de usuários pode melhorar no acesso a direitos e na

ampliação do que já é ofertado neste espaço do CRAS e; c) como fazer a população usuária do CRAS participar deste espaço de debate para o seu fortalecimento.

Este trabalho de conclusão de curso está dividido em três capítulos, sendo sua primeira parte a introdução que apresenta o conteúdo abordado ao longo do TCC. O segundo capítulo abordado sobre o controle social, a participação social e a política de assistência social, eixos divididos em subtítulos. No terceiro capítulo é feita a abordagem dos resultados encontrados nas entrevistas e a sua análise com a pesquisa de conteúdo, ficando por último as considerações finais sobre a análise e o tema pesquisado.

## **2. Panorama histórico do Controle Social e da Política de Assistência Social**

### **2.1 Histórico da Política de Assistência Social**

Neste capítulo apresentamos a trajetória histórica da política de assistência social no Brasil na particularidade da formulação do conceito de controle social adotado pelo SUAS. Para isso, é fundamental a plena participação da comunidade, conforme à Constituição Federal 1988. Anteriormente a participação social e o controle social eram impostos pelo Estado como forma de domínio da população, bastando só ao Estado os poderes determinados.

A trajetória da Política de Assistência Social no Brasil sustentou-se na caridade religiosa até os anos 1940, este era o mecanismo de se fazer assistência social. Posteriormente foi instruída a LBA - Legião Brasileira de Assistência, em 1947, que desenvolvia a assistência social para pracinhas combatentes da 2º Guerra Mundial. A instituição ao longo dos anos ampliou sua linha de demanda, passando de um atendimento para crianças e mães, para as demandas de desenvolvimento social e econômico, seguindo para a população em vulnerabilidade social. Até os anos 1980 o uso da força física, política ou militar, ou ainda, de políticas compensatórias, associadas a uma cultura paternalista, foram quase que exclusivamente a forma de controle social praticada no Brasil, [...] por diferentes instituições sociais especializadas em obter o consenso da população através de meios coercitivos ou persuasivos (SILVA, 2008, p. 252). Gramsci, entende a relação estado e sociedade civil como uma relação de interesses de classes, já que o estado responde ao capitalismo e com o passar dos anos o estado viu-se a ampliar a democracia. Em 1985, a conjuntura brasileira clamava por respostas efetivas assistenciais, pois as demandas atendidas passaram a não garantir o mínimo social. Foi a partir disto, que foi prevista uma assistência social com a inclusão de direitos sociais, especialmente, a seguridade social, por meio da Constituição Federal de 1988. A LBA esteve a frente das ações sociais até sua extinção em 1995, no governo de Fernando Henrique Cardoso. Com a criação da LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social em 1993, foi concebível uma nova fase para a assistência

social brasileira, rompendo seu caráter paternalista e clientelista que perdurava a anos. Focando sua atenção na população em vulnerabilidade social. A LOAS foi pensada em novas estratégias e práticas assistenciais para relação de garantia de direitos.

No contexto contemporâneo esse processo se caracteriza pela violação direitos conquistados, e na perspectiva futura que direitos sendo retirados aos cidadãos. Portanto, esta questão de espaços de participação social e controle social, mostra-se importante para afirmar direitos. Locke já anunciava que o Estado tem o poder sobre o povo que usava disto para garantir sua hegemonia, “a burguesia tem no Estado, enquanto órgão de dominação de classe por excelência, o aparato privilegiado no exercício do controle social” (Iamamoto & Carvalho, 1988, p. 108)

Portanto, a partir da Constituição Federal de 1988 foi possível a presença da população nos debates acerca das políticas públicas voltadas para a assistência social. Para análise da política assistencial, adotamos a perspectiva de que as políticas sociais são perpassadas pela luta de classes, com sua necessidade da evolução capitalista, ou seja, as políticas sociais são criadas como mecanismo de mediação entre Estado e sociedade civil.

‘A partir do referencial teórico do marxista italiano, Gramsci, em que não existe uma oposição entre Estado e sociedade civil, mas uma relação orgânica, pois a oposição real se dá entre as classes sociais, pode-se inferir que o ‘controle social’ acontece na disputa entre essas classes pela hegemonia na sociedade civil e no Estado. Somente a devida análise da correlação de forças entre as mesmas, em cada momento histórico, é que vai avaliar que classe obtém o ‘controle social’ sobre o conjunto da sociedade. Assim, o ‘controle social’ é contraditório – ora é de uma classe, ora é de outra – e está balizado pela referida correlação de forças.’ (CORREIA, 2009, n.p).

Na Constituição Federal de 1988, estão previstos princípios de participação da sociedade civil na gestão de políticas públicas. Esses princípios demarcam a importância da inserção da sociedade na gestão de políticas públicas de forma direta, como exemplo, a implantação de orçamentos participativos e a criação de conselhos gestores de políticas públicas. Na Constituição Federal, no artigo 204 encontram-se as diretrizes da política de

assistência social que estão relacionadas à descentralização político-administrativa e à participação da população e controle social. E no artigo 203, os objetivos da assistência social como política pública “a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social”.

Na Constituição Federal de 1988, a assistência social passou a ser vista como uma política pública como direito fundamental. A CF de 88 é marcada por esse processo ao instituir a gestão conjunta entre Estado e sociedade e a efetivação do tripé da seguridade.

A materialização desses espaços de participação popular e de controle social foi construído no decorrer dos anos seguintes, mesmo que precariamente, com avanços e retrocessos. A participação nestes locais é composta por uma mesa que representa Estado e sociedade civil conforme a Política de Assistência Social de 2004.

A partir de 2004 que surgiu a Política de Assistência Social, como um direito e responsabilidade do Estado, que estabelece princípios e diretrizes para a implementação do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, um dos tripés da seguridade. No artigo 194 da Constituição Federal, a PNAS é definida: “como um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social”.

Conforme o artigo 1 da LOAS,

‘à assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.’ (LOAS, 2004, on-line)

A Política de Assistência Social estabelece princípios e diretrizes para a implementação do controle social no SUAS, conforme:

‘Os conselhos têm como principais atribuições a deliberação e a fiscalização da execução da política e de seu financiamento, em

consonância com as diretrizes propostas pela conferência; a aprovação do plano; a apreciação e aprovação da proposta orçamentária para a área e do plano de aplicação do fundo, com a definição dos critérios de partilha dos recursos, exercidas em cada instância em que estão estabelecidos. Os conselhos, ainda, normatizam, disciplinam, acompanham, avaliam e fiscalizam os serviços de assistência social, prestados pela rede socioassistencial, definindo os padrões de qualidade de atendimento, e estabelecendo os critérios para o repasse de recursos financeiros.’ (artigo 18, da LOAS). (PNAS,2004, on-line)

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS-NOB RH-SUAS, surge com o intuito de estruturar e adequar a implementação do SUAS. Em suas diretrizes esta o debate com a população sobre o controle social para que as entidades tenham representantes. Com essa regulamentação foi possível efetuar as vinculações entre os entes federativos, organizações de assistência social e demais políticas sociais e econômicas no processo de gestão, de financiamento, de repasse de recursos e de controle social. (NOB-RH-SUAS, 2004)

Segundo a Norma Operacional Básica, NOB-SUAS, com a implementação da PNAS a política assistencial para os cidadãos vulneráveis passa a ser “um sistema público não contributivo, descentralizado e participativo que tem por função a gestão do conteúdo específico da Assistência Social no campo da proteção social brasileira”. (NOB/SUAS, 2005, p. 13). A PNAS é dividida entre princípios e diretrizes que regem a como deverá ser o atendimento aos usuários na rede SUAS pelo país. A PNAS 2004 tem como objetivo:

‘realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, considerando as desigualdades socio territoriais, visando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais.’(PNAS, 2004, p. 33)

Na redemocratização do estado brasileiro nos anos 1980, a participação popular teve protagonismo como precursora da ampliação dos direitos sociais. Essa democratização tem como principal fator a pressão e grupos populares pelo fim da ditadura cívico militar de 1964 e terminou em 1984. A redemocratização

foi uma conquista para o avanço da justiça social, da participação social e a tentativa de diminuição das desigualdades geradas pelo capitalismo o neoliberalismo. Este processo gerou políticas públicas que possam ser formuladas, avaliadas, e fiscalizadas junto da sociedade civil, e a Constituição Federal de certa forma garantiu isso.

Para a assistência social está ampliação tomou forma com a criação da Constituição Federal de 1988 e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) tornando esta política social dever do Estado e tendo a construção em conjunto com a sociedade civil, por meio de representações. O controle social tem como prerrogativa assegurar que os indivíduos que vivem em sociedade se comportem de maneira previsível e de acordo com as regras exigidas. Estas representações buscam a ampliação do direito adquirido e no controle do direito da cidadania.

Como Netto (2011, p. 33) apresenta, “as políticas sociais decorrem fundamentalmente da capacidade de mobilização e organização da classe operária e do conjunto de trabalhadores, a que o Estado, por vezes, responde com antecipações estratégicas”. Para que se tenha uma total efetividade é necessário que a sociedade civil e assistentes sociais estejam engajadas para que as demandas reprimidas da população em vulnerabilidade sejam repensadas em conjunto com todos, para sua melhor acessibilidade. O Código de Ética do Assistente Social, por exemplo, prevê em seus princípios fundamentais que o Assistente Social deve se empenhar na *“defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida”* (CFESS, 1997, n. p).

No Brasil é desenhado pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) que apresentou parâmetros para o controle social para a assistência social. Os Conselhos de Assistência Social se constituem como relevante instrumento de participação e deliberação, fazendo com que a sociedade se cerque e busque resolver os problemas de forma frequente, segundo Maria da Glória Gohn denomina esse cenário de protagonismo civil. Nas conferências a proposta do conceito de ‘participação e controle social’ é ponderada a:

‘Aprofundar, de maneira participativa e crítica, o processo de avaliação da Política Pública de Assistência Social, na sua trajetória de afirmação como direito social, com a participação efetiva dos usuários. [...]’

visando aprofundar e alcançar uma nova densidade aos processos de participação, que melhor combine as estratégias representativas e as de exercício direto da cidadania popular.' (CNAS, 2009, p. 4).

A Política de Assistência Social foi desenvolvida a partir de princípios e diretrizes da Lei Orgânica da Assistência (LOAS) de 1993 e a sua base tem como princípio organizar e estruturar esta política em seus 3 níveis de complexidade.

As políticas sociais surgem como enfrentamento de questões sociais e as diversas expressões da realidade vivida. A questão social apresenta na sociedade como consequências do capitalismo e da relação entre capital e trabalho. Para que se tenha respostas as demandas enfrentadas pelos sujeitos é necessário que o Estado passa a intervir nas questões sociais.

Segundo Behring e Boschetti, 2009:

'As políticas sociais que garantem os mínimos sociais foram incorporadas pelo capital como forma de garantir e legitimar a dominação entre a classe trabalhadora e assegurar a manutenção da força de trabalho. Porém elas também são resultantes da luta de classes, ou seja, não se trata apenas de enxergá-las como concessão por parte do Estado, mas também fruto da organização e mobilização do conjunto da classe trabalhadora.' (Behring e Boschetti, 2009, p,74)

Mas ainda existe uma dificuldade para a sua implementação no Brasil a fim de estabelecer o real papel da população nestes espaços, mas este tem como principal papel fiscalizar e deliberar as ações do estado para as políticas públicas. Estes espaços de mobilização da população por direitos atualmente enfrentam ataques por governos neoliberais e interesses contraditórios e são espaços de lutas e disputas políticas, segundo lamamoto, 2009.

## **2.2 O Controle Social na fiscalização de direitos**

O controle social tem enfrentado adversidades no Brasil pelo seu desafio de estimular a população brasileira a ampla participação nestes espaços sociais de enfrentamento e de construir uma sociedade justa. O exercício do controle

social implica no “planejamento, acompanhamento, avaliação e fiscalização da oferta dos programas, serviços e benefícios” criados pelo Estado (BRASIL, 2015)

O controle social é exercido dentro dos conselhos gestores das políticas, nos níveis municipal, estadual e federal. A estes compete a deliberação entre o órgão gestor e a sociedade civil para o aprimoramento do que é previsto em lei. Com a população nestes espaços de luta é possível ter o alcance das reais necessidades desta população.

O controle social então, “é compreendido enquanto envolvimento da sociedade civil na formulação da agenda pública e na fiscalização e avaliação das ações governamentais” (CAMPOS, 2006). Neste contexto, o controle social na PNAS é conceituado conforme consta na resolução nº 237 de 2006 do CNAS, que trata sobre a reformulação, estruturação e funcionamento dos conselhos e em seu artigo 9º coloca que:

‘O controle social é o exercício democrático de acompanhamento da gestão e avaliação da Política de Assistência Social, do Plano Plurianual de Assistência Social e dos recursos financeiros destinados a sua implementação, sendo uma das formas de exercício desse controle zelar pela ampliação e qualidade da rede de serviços socioassistenciais para todos os destinatários da Política.’ (CNAS,2006, on-line)

Com a criação dos conselhos de direito e a participação popular apresentou avanços para a área do controle social. Através da participação popular frente às políticas públicas o controle sobre sua eficácia é fortalecido, garantindo assim a ampla defesa e garantia dos direitos humanos. Com participação popular ativa de todos poderemos atingir a democracia participativa. Portanto, é indispensável a participação da sociedade civil. O controle social representa a descentralização do Estado, uma vez que motiva grupos de pessoas a realizar participação efetiva na gestão pública.

Contudo, Moreira Neto (2000) esclarece a importância para a democracia da participação popular ao afirmar que a:

'Participação é decisiva para as democracias contemporâneas, contribuindo para a governabilidade (eficiência), a contenção de abusos (ilegalidade), a atenção de todos os interesses (justiça), a tomada de decisões mais sábias e prudentes (legitimidade), o desenvolvimento da personalidade das pessoas (civismo) e tornar os comandos estatais mais aceitáveis e facilmente obedecidos (ordem).' (MOREIRA NETO, 2000, p. 137).

No Brasil é desenhado pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) que apresentou parâmetros para o controle social para a assistência social. Nas conferências a proposta do conceito de 'participação e controle social' é ponderada a:

'Aprofundar, de maneira participativa e crítica, o processo de avaliação da Política Pública de Assistência Social, na sua trajetória de afirmação como direito social, com a participação efetiva dos usuários. [...] visando aprofundar e alcançar uma nova densidade aos processos de participação, que melhor combine as estratégias representativas e as de exercício direto da cidadania popular' (CNAS, 2006, on-line).

Com a participação de cidadãos como indivíduos no processo democrático de direito faz a atuação nos conselhos seja de forma mais concreta e legítima para a decisão frente às políticas públicas. E neste processo de controle social a partir da participação social, em prol de todos os grupos que compõem a vida em uma sociedade. Mas, no Brasil a participação de cidadãos nestes espaços de diálogo não é fomentada para que haja a participação, isto acontece pelo fato de o país ter passado anos em uma ditadura militar que não abria diálogo para tal participação. De acordo com Silva (2002, p.54) "seriam necessários investimento em educação política, em educação social, no desenvolvimento de uma cultura política e na ampliação dos espaços públicos de atuação, para consolidar um modelo de controle social".

O controle social então,

'trata-se de instrumento de efetivação da participação popular no processo de gestão político-administrativa, financeira e técnico-operativa, com caráter democrático e descentralizado. Dentro dessa lógica, o controle do Estado é exercido pela sociedade na garantia dos direitos fundamentais e dos princípios democráticos balizados nos preceitos constitucionais.' (BRASIL, 2015-D, p.56).

Para Trajano e Ramalho (2013, p.06), o controle social é a participação da população na “gestão pública que garante aos cidadãos espaços para influir nas políticas públicas, além de possibilitar o acompanhamento, a avaliação e a fiscalização das instituições públicas, visando assegurar os interesses da sociedade”. Na Constituição Federal de 1988, no artigo 204 encontram-se as diretrizes da política de assistência social que estão relacionadas à descentralização político-administrativa e à participação da população e no controle social. E a no artigo 203, os objetivos da assistência social como política pública “a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social”. Para que a participação social seja de forma concreta efetiva é preciso superar amarras passadas e pensar de forma que as decisões sejam técnicas e objetivas e não que se tornem decisões paliativas até um certo tempo. Isso faz a política mais assertiva e que contemple o público dessas demandas.

Para que ocorra a participação da sociedade civil se faz necessário a utilização de ferramentas que de engajamento de participação a sociedade civil como sujeito de direito e de decisões que englobam toda a sociedade. Para que ocorra essa participação é preciso que se tenha locais de discussão desta política como os conselhos de direitos e as conferências para o controle social.

Porém, os conselhos se constituem como principal local de participação da população da sociedade civil e como é de forma heterogênea se torna um espaço de conflitos entre os seguimentos lá alocados. Bidarra (2006) afirma que os conselhos municipais constituem espaços de construção social das relações políticas das comunidades que são referenciadas. Estes espaços se caracterizam por avanços e retrocessos, em um processo permeado por vários atravessamentos.

O controle social pode ser realizado na definição das políticas e na fase de implementação, fiscalização, acompanhamento e na avaliação pelos órgãos de controle social que são os conselhos gestores. A participação dos indivíduos dentro destas esferas de controle social é importante para garantir que a política atenda às necessidades básicas de cada indivíduos, é necessário oferecer a ele o mínimo social ao indivíduo em processo de exclusão e vulnerabilidade social.

Segundo Gohn (2002):

'A participação passou a ser concebida como intervenção social periódica e planejada, ao longo de todo o circuito de formulação e implementação de uma política pública, porque as políticas públicas ganharam destaque e centralidade nas estratégias de desenvolvimento, transformação e mudança social.' (GOHN, 2002, p,12)

Logo, para que os conselhos chegassem ao status de protagonistas sociais, fez-se necessário a construção teórica e a constatação prática de que estes se constituem como instrumentos de participação que dialogam com representantes da população e membros do poder Estatal, ou seja, se colocam enquanto agentes intermediários de negociação de conflitos (GOHN, 2007).

Para Diegues (2013, p.07),

'os conselhos possibilitam aos cidadãos, a integração e participação no processo de planejamento, formulação e controle das políticas públicas, propiciando dessa forma uma alocação mais justa e eficiente dos recursos públicos [...] de forma geral, a sua composição é orientada pelo princípio da paridade, garantindo desta forma, a representação dos diversos setores da sociedade.' (DIEGUES, 2013, p. 07)

Para os cidadãos, de modo geral essa participação popular leva a atuação da população da elaboração, implementação e fiscalização das políticas sociais. E que garante um interesse de direitos coletivos na esfera pública. No que diz respeito aos conselhos de assistência social, estes possuem como características o caráter permanente, composição paritária entre representantes do governo e da sociedade e natureza deliberativa, se constituindo nos três níveis da administração e devendo ser criado por lei, inclusive para recebimento de recursos (Art. 16 LOAS) (BRASIL, 2015-B). No que se refere à paridade dos conselhos, a representação por parte da sociedade civil se dá pela atuação "dos usuários ou organizações de usuários, das entidades e organizações de assistência social e dos trabalhadores do setor, escolhidos em foro próprio" (Art.17, II LOAS) (BRASIL, 2015-B).

Também é importante ressaltar a importância do trabalho do assistente social junto a estes espaços de controle social. O profissional tem o papel nestes espaços de intervir nas expressões da questão social materializadas na realidade

social. Entende-se a importância da ação profissional no fortalecimento da participação popular e na defesa da cidadania. E estabelecendo uma nova relação entre sociedade e Estado:

‘Frente à diversificação das demandas apresentadas ao assistente social, é notável sua presença junto aos fóruns e conselhos vinculados às políticas sociais, seja no plano da defesa dos direitos sociais dos usuários destas políticas, seja no âmbito do legítimo controle social dada a que se fazem notar de múltiplas formas, mas, sobretudo, pela precarização do trabalho e pela desmontagem de direitos.’ (Yazbek, 1999, p. 18).

Segundo Yamamoto, 2002:

‘Ressalta que é importante a ação dos assistentes sociais nos conselhos e nos movimentos sociais. Trata-se de reassumir o trabalho de base, de educação, de mobilização e organização popular que parece ter sido submerso do debate teórico-profissional frente ao refluxo dos movimentos sociais. É necessária uma releitura crítica da tradição profissional do Serviço Social, reapropriando-se das conquistas e habilitações perdidas no tempo e, ao mesmo tempo, superando-as de modo a adequar a condução do trabalho profissional aos novos desafios do presente.’ (Yamamoto, 2002, p. 11)

Portanto, para que houvesse a participação e a fiscalização dentro desses conselhos, a LOAS foi implementada para que esse processo fosse regulamentado. A Lei nº 8.742/93 – Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) reforça a importância da participação social. Para isso, faz saber que a instituição e funcionamento dos conselhos de assistência social, é condição indispensável para o repasse de recursos aos municípios, aos estados e ao distrito federal. Com isso, os conselhos puderam ter autonomia para redirecionar seu propósito na defesa de movimentos sociais e políticas públicas concretas para a população mais vulnerável.

Porém, para instituir esta fiscalização os conselhos precisam de recursos financeiros para que as propostas de promoção e aumento de serviços assistenciais seja atendida em todos os níveis de proteção social. Os conselheiros tem como seu papel fundamental neste espaço atender demandas populacionais a fim de suprir desigualdades sociais, afirmando o poder de cidadão.

Dentro desses conselhos a muitos desafios como posicionar os usuários

como protagonista, pois muitos não conhecem seu papel de dentro desses locais. O que se observa é o estado tentando tirar o papel do usuário deste cenário e os usuários conclui que dentro desses espaços ele não tem voz ativa para poder mudar a sua perspectiva e de juntos outros usuários. A atuação de assistentes sociais dentro desses conselhos para estimular a participação social é muito importante, os usuários se sentem valorizados dentro desses espaços.

Constata-se isto, no CLAS na qual a participação inicialmente foi baixa, mas com o passar dos encontros a adesão ao movimento foi aumentando com as conquistas do grupo. Todos sentiam-se motivados para poder ir nas reuniões do conselho municipal para lutar por mais recursos para demandas que estavam a muito tempo sem solução.

Nesta conjuntura de luta social pelo direito adquirido, Iamamoto (2007) aponta a política social como instrumento de mediação necessária para o atendimento das necessidades sociais dos segmentos da classe trabalhadora. A política social é a principal ferramenta da sociedade civil na área de seus interesses.

### 3. Resultados da Pesquisa

#### 3.1 Caracterização dos sujeitos de pesquisa

A pesquisa foi realizada compreendendo a necessidade de discutir na área do Serviço Social as especificidades e as questões relacionadas ao controle social na visão dos usuários. Para o desenvolvimento deste processo investigativo, foi escolhida a pesquisa do tipo qualitativa, por considerá-la a mais adequada às perguntas que se colocam em relação ao tema proposto. Segundo Minayo (2009, p. 16), a pesquisa é o exercício que questiona a realidade. Embora seja uma prática teórica, a pesquisa vincula pensamento e ação e, as questões colocadas na pesquisa, constituem o problema a ser investigado, que são, primeiramente de origem prática. A pesquisa qualitativa, principalmente, especifica as questões que não podem ser restringidas a valores numéricos, trabalhando no plano dos valores, das atitudes, aspirações, crenças e significados (Minayo, 2004):

*'A abordagem qualitativa parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito. O conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; o sujeito- observador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes um significado.'* (CHIZZOTI, 1998, p. 79)

Os participantes da pesquisa realizada são usuários e trabalhadores que estão inseridos no contexto do controle social e do CRAS, sendo sujeitos participantes de diversos espaços e que contribuem para a sua efetivação. Muitos desses sujeitos são participantes de organizações nas suas comunidades, voltadas a dar voz a projetos na área da educação, saúde etc. O tema da pesquisa é a apreensão da visão dos usuários sobre a participação no âmbito do controle social. O período escolhido como corte de estudo compreendeu os anos de 2018 e 2019, o mesmo espaço de tempo em que foi realizado o estágio supervisionado, baseado no calendário acadêmico da UFSC.

A motivação para a realização desta pesquisa foi a experiência vivida no campo de estágio, junto ao conselho local de assistência social no âmbito do

CRAS. Esta vivência permitiu uma aproximação junto a este espaço de controle social e aos sujeitos que compõe este importante meio de participação.

O universo da pesquisa abrangeu os usuários e os trabalhadores do SUAS, participantes de conselhos de local de assistência social. Amostra pertinente a esse processo investigativo foi composta pelos usuários do CRAS Rio Tavares, localizado no município de Florianópolis/SC, todos integrantes do Conselho Local de Assistência Social (CLAS), assim como os trabalhadores deste equipamento. No momento de desenvolvimento, foram entrevistados 3 usuários que tiveram maior frequência nas reuniões e demonstravam maior assimilação sobre o seu papel em um conselho de direito e 3 trabalhadores do SUAS que conheciam a dinâmica deste conselho. Considerando o perfil dos usuários que são atendidos neste local, se dispõe das seguintes considerações: maioria de mulheres com faixa etária variada, grau de escolaridade predominantemente baixa, sendo em maioria trabalhadoras formais de carteira assinada e com condições socioeconômicas vulneráveis.

Para a coleta de dados foram usados dois instrumentos: entrevista e questionário. As entrevistas foram realizadas presencialmente com os conselheiros/usuários do CRAS em horário e dia agendados antes da pandemia de Covid-19, e todos assinaram termo de consentimento. Nesta fase, foram entrevistados 3 usuários que frequentavam o grupo. A proposta original era de entrevistar 5 pessoas, contudo, foi abandonada por conta do distanciamento social imposto pela situação pandêmica provocada pela Covid-19. Este instrumento de coleta foi escolhido devido a sua característica de proporcionar uma conversa direta com os indivíduos da pesquisa. Minayo (2009), classifica a entrevista semiestruturada como aquela que possui perguntas fechadas e pré-definidas pelo pesquisador, mas com a possibilidade de que o entrevistado discorra sobre o tema sem que se restrinja à pergunta inicial. Com a entrevista é possível entender as informações necessárias com os indivíduos entrevistados.

Os questionários foram aplicados nos trabalhadores do CRAS. Em virtude da pandemia de Covid-19, esse questionário foi disponibilizado durante 2 semanas na plataforma Google Docs. As perguntas foram pré definidas tendo relação com as perguntas que foram respondidas pelos usuários. Nesta etapa

o questionário foi respondido por 3 trabalhadores do CRAS, e todos assinaram o termo de consentimento.

### **3.2 Concepção dos participantes do CLAS quanto à política de assistência social**

A sociedade brasileira, devido a sua formação sócio-histórica, apreende a Política de Assistência Social não como direito, mas como assistencialismo. Voltada à população mais vulnerável, é ainda pouco compreendida enquanto um direito conquistado. É comum que muitos a identifiquem como uma ação filantrópica e apontam como uma prática imediatista que remedia a pobreza, mas não a supera. A trajetória da Política de Assistência Social demonstra o desenvolvimento de atividades práticas com o objetivo de sanar eventuais necessidades da população em situação de vulnerabilidade. Em tempos atuais, ainda é observada esta perspectiva que deslegitima o papel da assistência social. O SUAS, enquanto conquista social, carrega consigo ainda esta perspectiva.

Contudo, observa-se que há exemplos de resistência, que lutam pela qualificação dos serviços prestados à população. O CRAS, enquanto equipamento da política pública de assistência social, tem como objetivo promover bem-estar e proteção social. Desta forma, é muito importante que os usuários dos serviços ofertados no âmbito deste equipamento tenham essa concepção e reconheçam o CRAS enquanto espaço de acesso a seus direitos. Conforme o SUAS, artigo 1º

‘Art. 1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.’ (SUAS, 1993, on-line)

Nas entrevistas realizadas e questionários aplicados, buscamos captar a compreensão dos participantes do CLAS sobre a política de assistência social e sua implicação na vida cotidiana, do CLAS enquanto espaço de enfrentamento e de ampliação ao acesso à assistência social. Sobre esta apreensão, podemos destacar a fala do usuário 1 “(...) *tive a consciência dos meus direitos.*”, e

continua “(...) a política de assistência social, eu diria que é o direito do cidadão né (...)”. Os usuários entendem a política enquanto meio de garantir sobrevivência, para aqueles que não conseguem suprir suas necessidades cotidianas. A grande maioria dos usuários só conhecem sobre a política e seus direitos quando estão em situação de vulnerabilidade.

O usuário 2 reafirma que a política de assistência social é “(...) *super importante pra adquirir mais os direitos.*” E que o seu entendimento é que a política “(...) *é sobre os direitos que as pessoas têm, (...)*”. Segundo Oliveira (1999, p. 40), “A Assistência Social, como política pública de equidade social, deve compor o núcleo de propostas que buscam construir condições mais dignas de existência, no campo político, econômico e social.” Muitos sentem-se esquecidos e sem direitos, pois não sabem a quem recorrer quando estão em situação de vulnerabilidade social. E o mesmo usuário participante da pesquisa faz referência ao papel de fiscalizador do CLAS, pois é o “(...) *exercício do controle social democrático sobre os atos da gestão pública*”. Neste ambiente é observado que o cidadão está constituindo um ambiente político organizativo de debates de direitos. Conforme Oliveira (1999),

“Através do Controle Social, a sociedade se organiza formal e informalmente, não apenas para controlar os comportamentos individuais, mas, principalmente, para controlar as organizações públicas.” (OLIVEIRA, 1999, p. 44)

Os trabalhadores que atuam no serviço de referência de assistência social, mencionaram a importância de seu trabalho para a reafirmação de direitos como ilustra o depoimento do trabalhador 1 (assistente social) “(...) *sintetiza a tentativa de direcionamento de ações político-organizativas coletivas*” e conclui que “*a política é essencial para manutenção e reivindicação de direitos sociais básicos*”. De acordo com Silveira (2013),

‘O Assistente Social desempenha papel fundamental, tanto na participação direta como na contribuição com a apropriação crítica dos usuários frente à luta política na defesa de seus interesses.’ (SILVEIRA, 2013, p. 12)

O assistente social tem competência para atuar no âmbito do controle social, fomentando a discussão acerca da ampliação da política e de contribuir para o debate sobre a importância da participação popular. No CLAS é exercido o papel de cidadania frente ao controle social, neste espaço o trabalhador consegue escutar demandas que podem ser compartilhadas junto à equipe e à gestão da política.

O mesmo trabalhador participante da pesquisa referiu-se sobre a importância desta política para a seguridade social. O trabalhador 3 referiu sobre a articulação com as demais políticas “*Proteção social articulada com os serviços das demais Políticas Públicas*”. É muito importante neste local, o trabalhador planejar atividades em conjunto com outras políticas como saúde, educação, etc. Como ocorre no CRAS com reuniões com outros equipamentos da comunidade.

O trabalhador 2 afirmou que o espaço do CLAS permite o conhecimento dos usuários sobre a Política de Assistência Social a qual estão inseridos e reafirma a importância desse espaço de convivência, enquanto “(...) *atividade coletiva fundamental*”. Também menciona sobre “(...) *o fortalecimento do protagonismo da (o) trabalhadora (or) usuária (o) da política de assistência social(...)*”. Esta é uma fala que condiz com a importância deste espaço democráticos de participação política no fortalecimento da política de assistência social, e como a participação de usuários é essencial para isso.

Traçando mediações com o Serviço Social, a participação dos assistentes sociais no debate sobre as expressões da questão social cotidianas, vividas pelos usuários neste espaço, é importante para articular uma intervenção mais cabível para transformar a realidade social. Como expõe o trabalhador 3, também assistente social do CRAS, é fundamental “*Fomentar a reflexão, a partir do caso concreto, problematizar, historicizar e desnaturalizar as determinações e condicionamentos para a questão social*”. Este pensamento vai ao encontro com o projeto ético-político da profissão, que o assistente social tem que estimular o seu saber profissional nas ações interventivas para os sujeitos.

Em concordância com Yamamoto, 2009:

'[...] estimular inserções sociais que contenham potencialidades de democratizar a vida em sociedade, conclamando e viabilizando a ingerência de segmentos organizados da sociedade civil na coisa pública. Essa proposta requer ações voltadas ao fortalecimento dos sujeitos coletivos, dos direitos sociais e à necessidade de organização para a sua defesa, construindo alianças com os usuários dos serviços na sua efetivação. O maior desafio, com que atestam os analistas especializados, tem sido a representação dos usuários nos Conselhos, o que supõe o fortalecimento das representações ante suas respectivas bases.' (IAMAMOTO, 2009, p. 25)

O fazer profissional remete a um enfoque político, com ações assertivas que vão possibilitar o comprimento do projeto profissional do assistente social, fazendo com que a sua atuação profissional seja político organizativa. Esse papel do assistente social acerca das ações em seu território de abrangência é de suma importância. O profissional precisa conhecer os sujeitos a quem atende e as demandas que aquele espaço necessita. As propostas voltadas para esse público têm que ser desenhadas com todos que trabalham neste local para que as demandas sejam atingidas. É preciso que o profissional estimule a participação desses usuários em grupos de controle social. No CLAS, sabemos que adesão é baixa, os próprios usuários relataram na entrevista, mas temos um contexto social de vulnerabilidades que não estimula a sua participação e a busca por sobrevivência na sociedade capitalista atual.

### **3.3 Como os participantes do CLAS percebem os resultados da sua atuação junto a este espaço de controle social**

Os entrevistados também foram perguntados sobre a sua participação nos espaços de controle social e como apreendem os resultados obtidos. Para o trabalhador 2, o CLAS é um espaço significativo de "(...) materialização da *Constituição Federal/1988, fruto de correlação de forças, quanto ao controle social realizado por setores organizados da sociedade civil, (...)*". A Constituição Federal foi presumida em um conjunto de direitos do Estado, nela o Estado propõe garantir direitos civis aos cidadãos e o seu papel frente a isto. Nos últimos anos, a participação popular em conselhos vem sendo obstruída, como analisa o trabalhador 2, "(...) ao longo de 32 anos, tivemos avanços e retrocessos

*dessa perspectiva democrática de controle da gestão pública.”*

Conforme Silveira, 2013,

‘No controle social, não estão representadas diferentes forças políticas, e é nesta articulação que o Assistente Social desempenha papel fundamental, tanto na participação direta como na contribuição com a apropriação crítica dos usuários frente à luta política na defesa de seus interesses.’ (SILVEIRA, 2013, p. 12)

Para os usuários, os conselhos são espaços de busca por direitos como menciona o usuário 1 *“(...) se reúnem numa determinada representação, pra buscar os nossos direitos, discutir e fazer com nossas leis sejam cumpridas(...)”* usuário continua *“(...) eu tô aqui pelo direito de um povo, da sociedade em geral”*. Observa-se que os usuários que estão neste espaço buscam por conhecimento técnico para poder elucidar ações para melhoria com o CMAS. Em pauta, estão benefícios assistenciais para a comunidade em geral, onde estes usuários também trazem demandas de seus conhecidos que não podem frequentar reuniões, como a diminuição das certas básicas oferecidas, um grande apelo da comunidade. O grupo de conselheiros se sente responsável por levar esta demanda ao CMAS como seus representantes. Conforme Neves e Santos (2012, p. 409), *“Os conselhos de assistência social, como espaços deliberativos, podem trazer ao Estado manifestação do poder e da vontade popular, radicalizando o que se entende por participação democrática”*.

O entrevistado também foi perguntado sobre o impacto do CLAS sobre a Política de Assistência Social, um dos pontos levantados foi de participação dos usuários para a melhoria da política assistencial. O trabalhador 1 referiu que *“O CLAS contribui para a tomada de consciência e participação ativa em diversas instâncias das pessoas atendidas pelo CRAS”*. Já o usuário 1 menciona que as ações do CLAS representam *“(...) um caminho longo, acho que é um trabalho meio de formiguinha(...)”*, devido, principalmente pela dificuldade de angariar pessoas para essa participação, pois a adesão da comunidade ainda é baixa. Muitos acreditam que esta participação não vai ajudar em nada, que as ações tomadas pelo Estado não vão mudar mesmo com a pressão popular. Esta dificuldade é compreendida pelo usuário 1 *“Eu sei que eu sozinha não vou resolver né, como é que a gente traz essa população ele só vem se precisar (...)* A participação de usuários ainda é baixa, em relação ao que ela representa em

nossa sociedade, visto que a grande maioria da população brasileira está em situação de vulnerabilidade social. Para que a população seja ouvida é preciso que ela participe destes ambientes e fiscalize o Estado, esse é o seu papel de participação social e controle social, a não participação traz problemas profundos para a sociedade. Tal qual, a desigualdade social as camadas mais empobrecidas. Conforme Valle (2018),

'A não participação deste importante segmento da Política de Assistência Social pode revelar a visualização destes por parte dos outros atores, enquanto incapazes ou despreparados para discutir a assistência social. Outro fator que pode ser apontado são as dificuldades vivenciadas no seu cotidiano, que não viabilizam esta participação, pois os mesmos estão constantemente na busca da sua sobrevivência.'(VALLE, 2018, p. 77)

A maioria dos usuários apontaram que o número de pessoas que comparece às reuniões e se interessa por buscar apoio assistencial neste grupo ainda é muito baixo, como comenta o usuário 3, que enfatiza: *“Olha, eu acho que deveria ser ampliado o espaço né, e ser mais divulgado, mais isso não é um problema só do CRAS, é um problema da comunidade,(...)”*. Este é um dos problemas mais evidentes como já foi levantado diversas vezes ao longo do texto, a falta de interesse em mudar, visto que tem este espaço para debates para a realização de algo concreto de mudança nas políticas assistenciais, que falta é participação popular.

Como Netto (2011, p.33) sinaliza, *“As políticas sociais decorrem fundamentalmente da capacidade de mobilização e organização da classe operária e do conjunto de trabalhadores (...)”*. Este é o papel do assistente social na esfera do controle social, ele trabalha em conjunto com os movimentos sociais na obtenção de direitos ainda não conquistados.

O trabalhador 2 diz que os serviços oferecidos no CRAS melhoraram pelo debate que ocorre no CLAS *“Através das (os) próprias (os) trabalhadoras (es) usuárias (os) que participam do CLAS”* e complementa *“Na segurança com que defendem seus direitos nos espaços em que são representantes e na disponibilidade e comprometimento com a participação nos encontros”*. Os

usuários abordaram a falta de recursos na assistência social e nos serviços básicos ofertados no CRAS, o que leva muitas vezes a resultados não esperados. Dentre as dificuldades enfrentadas, os entrevistados citaram a falta de trabalhadores e a falta de estrutura física do ambiente de trabalho, dois aspectos que prejudicam o atendimento coletivo e individual prestado pelos trabalhadores aos usuários. A falta de recursos é uma demanda pertinente ao trabalho do assistente social, pois um ambiente insalubre e inadequado para o atendimento à população leva ao esgotamento do profissional, pois impossibilita o desenvolvimento com melhor qualidade e eficácia. Os usuários atendidos também se sentem incomodados com o ambiente, ambiente onde são ouvidas suas demandas, o CRAS deve ser um local onde os usuários se sintam acolhidos e protegidos.

As condições precárias de trabalho no espaço do CRAS podem ser ilustradas através do depoimento do usuário 1: “(...) *E não tem pessoal, como se diz, necessário, pra que isso aqui funcione de forma pra atender toda a população. E complementa “(...) muito precário (...)”.*

Segundo Alves (2007),

‘O que o mesmo compreende por precarização do trabalho se refere a todas as formas de aniquilação dos direitos sociais conquistados coletivamente pelos trabalhadores para dar lugar às necessidades de recuperação de lucratividade do capital no decorrer do século XX.’ (ALVES, 2007, n.p.)

Nas entrevistas os trabalhadores já se referem o que poderia melhorar no CRAS e na política de assistência social como um todo, para que todos tenham um bom atendimento. As reivindicações por mais investimento nesta área, seja no CRAS ou em outros equipamentos do SUS no município, partem sobretudo deste grupo, tanto de usuários como trabalhadores. Conforme refere o trabalhador 1, há a necessidade de um “*Maior investimento das pessoas trabalhadoras do CRAS no fomento à participação daquelas que são atendidas*”. O trabalhador 2 completa “(...) *como aumento da equipe do CRAS, construção de sede própria e melhoria de equipamentos, (...)*”. Peixoto e Teixeira (2007, p. 57) constata que “[...] os principais prejuízos pontuados pelos entrevistados para a atuação profissional com base no Código de Ética estão relacionados aos

problemas na garantia do sigilo e a precariedade que não permitem desenvolver uma ação adequada”. Entretanto, o que vai auxiliar no investimento da rede de assistência básica é a participação dos usuários nestes locais de controle social, ocasionalmente enfrentando o sucateamento, contudo, a presença da população subalternizada é ainda difícil pela questão da sobrevivência.

O usuário 1 menciona “(...) *Está melhorando, melhorou bastante você viu que já temos mais gente, (...)*” e conclui “*Tem que ganhar dinheiro pra sobreviver, então fica meio difícil, mas assim, eu to achando que tá dando uma guinada, muito sutil, de um ano pra cá melhorou(...)*”. Tal qual já foi mencionado, os usuários que precisam de meios para sobreviver, participar das reuniões é preciso abdicar de um dia de trabalho. O usuário 2 refere que “*Eu acho que deveria ser mais atuante né, mais gente mais atuante, acho esclarecedor o CLAS do Rio Tavares*. E enfatiza que para que a população participe é preciso divulgar o CLAS, “(...) *ir nos postos de saúde, onde ta o povão, onde ta esse povo.*” O grupo tem um papel de exercício da cidadania frente sua participação política efetiva em diversos meios que interfiram em suas vidas. O que se constata é que neste ambiente os usuários tem uma visão diferenciada, tanto da política para a garantia de direito, quanto seu papel como representante neste espaço enquanto conselheiro.

Para os trabalhadores, este espaço é essencial para o exercício de representatividade, segundo o trabalhador, o CLAS é um espaço significativo de convivência “*É de bastante qualidade das pessoas que estão participando, ainda que, numericamente, não se tenha um número tão elevado.*” O trabalhador 2 menciona os impedimentos da população para a não participação “(...) *essa situação é compreensível, sendo a maior parte da população é da classe trabalhadora subalternizada, (...)*”.

‘A contribuição dos assistentes sociais para fazer avançar a esfera pública no campo das políticas sociais é incontestável. Isto porque a potencialização dos conselhos, pela sua intrínseca ligação com as políticas públicas, interessa ao profissional que, no seu cotidiano, atua junto àqueles que, por direito, devem usufruir de programas e ações decorrentes da implantação de ações públicas planejadas. Além disso, o que se busca é construir uma cultura pública democrática, em que a sociedade tenha um papel questionador, propositivo, por meio do qual se possa partilhar poder e dividir responsabilidades.’ (ALVES, 2004, p. 61)

O trabalhador 3 menciona *‘(...) demanda implicação e dedicação, cujo tempo necessário é retirado de outras atividades que deixam de ser priorizadas por quem se dispõe a participar.’* Para o profissional que está neste ambiente ele precisa ter dedicação total as pautas levantadas nas reuniões que ocorrem com seus usuários. E indispensável ter um planejamento de ações voltado às intervenções propostas nos conselhos. Porque o volume de trabalho de um profissional é grande e responsabilizar-se por um grupo de representantes demanda tempo e comprometimento.

Portanto, a participação popular é uma peça indispensável para a constituição da Política de Assistência Social, nos direitos sociais e de democracia participativa, reduzindo as barreiras entre Estado e sociedade.

### **3.4 Relação entre o CLAS com as demais instâncias de controle social e com a própria equipe do CRAS Rio Tavares**

O grupo de controle social do CLAS é um projeto piloto de conselho local na cidade de Florianópolis, na busca por direitos para usuários em situação de vulnerabilidade social. Todo o processo burocrático é novo para todos, tanto para usuários quanto para trabalhadores. Os usuários foram aos poucos se inserindo nesta realidade de participar ativamente de movimento para melhorias dos serviços para o acesso de direitos e, quando o grupo foi ampliando os espaços de participação, sendo cada vez mais contundentes, tornaram-se fortes nos espaços de participação social, especialmente no CMAS, onde o grupo tem representação. Nos tempos que estive acompanhando o grupo, isto ficou claro, mas no que tange a relação com a equipe do CRAS Rio Tavares, muitos não conhecem o que é discutido e qual a o seu papel enquanto controle social.

Os entrevistados disseram que o envolvimento direto é pequeno, como menciona o trabalhador 1 *“Ainda que se considere um espaço importante e significativo, o envolvimento direto é baixo.”* Como menciona o trabalhador 2 *“Poderia ser mais atuante, no entanto, o número pequeno de RH somado ao*

*aumento constante dos atendimentos, torna a capacidade de participação pela equipe no CLAS, limitado”.*

Conforme Druck (2007), uma nova dinâmica da precarização do trabalho reflete-se a um processo social composto pela ampliação e institucionalização da instabilidade e da insegurança, expressa nas atuais formas de organização do trabalho. O trabalhador 3 refere que é preciso “(...) *parar a correria das demandas periféricas do processo de trabalho e realizar a escolha crítica do trabalho.*” Como o acesso por benefícios assistenciais e aos assuntos administrativos é quase impossível, os trabalhadores que não são diretamente ligados ao grupo têm dificuldade no entendimento de demandas levantadas. Entretanto, isto é um problema que já foi levantado, a falta de recursos humanos atrapalha a efetividade do trabalho de todos. Tal qual, é observado tanto pelos profissionais que se sentem sobrecarregados pelas demandas. Conforme Mendes *et al.* (2010), “Isso interfere diretamente na dinâmica do trabalho do assistente social, pois reformula demandas, redimensiona os espaços sócio-ocupacionais e impõe novas competências a esse profissional”.

Portanto, isso reflete as dificuldades de se fazer controle social por parte dos trabalhadores e como é complexo ter o senso crítico de problematizar as escolhas de demandas.

#### 4. Considerações Finais

Esta pesquisa teve por objetivo abordar a temática do controle social tendo por interpretação dos participantes de um conselho local de assistência social. O controle social é a participação no âmbito da fiscalização da administração pública, das ações do governo para a área da Assistência Social em conselhos gestores por representações civis. O controle social é um aparelho de cidadania, através do qual é possível acompanhar ações de intervenção de interesse para as famílias em vulnerabilidade social

A retomada de governos neoliberais no Brasil nos últimos anos tem sido responsável por perda de direitos social por parte da população. Estes espaços de discussão passam a sofrer desmontes, atingindo a população mais vulnerável. O que deveria ser de responsabilidade do Estado, é transferido para a sociedade civil, enfraquecendo a perspectiva dos direitos sociais. Este processo vem se agravando nos últimos anos, principalmente em 2016 com a Emenda Constitucional do Teto dos Gastos, que limita em 20 anos a ampliação de gastos de áreas sociais.

No governo Bolsonaro este retrocesso fica mais escancarado. As políticas sociais vêm sofrendo corte significativos, atingindo o conjunto dos serviços públicos. Os serviços que chegam a população acabam sendo de péssima qualidade, sem atender as principais demandas da população vulnerável, ainda mais em uma crise sanitária como a que estamos vivendo no último ano. É uma política que evidencia as desigualdades sociais e econômica no país ainda mais.

Todo esse processo de negação de direitos sociais vai contra a Constituição Federal de 1988, que preza pelo Estado Democrático de Direito, produto de conquistas históricas dos trabalhadores pós-ditadura militar. Frente a isto, os conselhos de direitos não são respeitados e seu espaço de diálogo entre a esfera pública e civil vai perdendo sentido. Já que esses espaços vão sendo encerrados pelos governos ou deslegitimados quando não têm as suas decisões respeitadas. Com o avanço do neoliberalismo a democracia vai sendo atacada com os questionamentos de direitos sociais e o Estado de Bem-Estar Social. Esses espaços de dialogo no Brasil tem que ser fomentados para que haja a ampliação de direitos constitucionais.

A pesquisa com grupo do CLAS vem no sentido de analisar a sua visão sobre a Política de Assistência Social. Desta forma, as entrevistas e questionários foram aplicados em usuários e trabalhadores. As entrevistas ocorreram presencialmente com usuários e os questionários foram aplicados aos trabalhadores pela plataforma Google Docs, devido a ocorrência da Covid-19. O que se pode observar é que o CLAS é um ambiente de debate importante para aquela comunidade e para a cidade de Florianópolis. É frequentado por pessoas politizadas e estão dispostas a aprender sobre o contexto político e a administração das políticas públicas. Este estímulo de aprender e participar se deve à inserção neste espaço de controle social, que luta por mais direitos. É um grupo de resistência, que busca a ampliação dos direitos já existentes. A atuação dos profissionais da assistência social é fundamental no CLAS para mediar estratégias de planejamento visando mudanças locais e regionais. As intervenções dos profissionais neste espaço propiciam uma maior capacitação dos participantes no que tange os caminhos para estas mudanças almejadas. Uma das dificuldades para a participação dos trabalhadores, sem nenhuma dúvida, é a precarização do seu trabalho, tendo em vista o excesso de demanda.

Em tempo de desmonte de políticas públicas, os conselhos locais de assistência social podem ser espaços de ampliação de direitos e diálogo entre as esferas. E promover o debate político nas reivindicações de direitos.

Portanto, é importante que se incentive a participação social e interventiva para os mais vulneráveis nestes conselhos locais. Só assim, na defesa dos direitos e a representação dos usuários irá se colocar a frente das lutas contra o desmonte das políticas públicas que estamos vivenciando.

## Referências

ABREU, Marina Maciel. Serviço social e a organização da cultura: perfis pedagógicos da prática profissional. São Paulo: Cortez, 2002.

ALVES, Vinícius Pinheiro. Participação alternativa: conselhos locais de assistência social como perspectiva de luta por direitos. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

BADIN, Laurence. Análise de conteúdo. Lisboa: 1977.

BIDARRA, Zelimar Soares. Conselhos gestores de políticas públicas: uma reflexão para a consolidação dos espaços públicos. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n. 88, 2006.

BRASIL. Decreto 8.243, que institui a Política Nacional de Participação Social Paulo. Revista Pensamento & Realidade, v. 29, n. 3. 2013. (PNPS). Brasília. DOU, 2014.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social – PCOELHO, R. P. de S. A participação social na formulação da política de assistência social brasileira. São NAS. Brasília. DOU, 2004.

BRASIL. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Brasília. DOU. 2009.

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

BRASIL. Decreto 8.243, que institui a Política Nacional de Participação Social (PNPS). Brasília. DOU, 2014.

BRASIL. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS-NOB RH-SUAS. Brasília. 2004.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993: Dispõe sobre a Lei Orgânica da Assistência Social. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/leis/L8742.htm>.

BRAVO, Maria Inês Souza. Gestão Democrática na Saúde: o potencial dos conselhos. In: BRAVO, Maria Inês Souza & PEREIRA, Potyara A. P. (Orgs.). Política Social e Democracia. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2001.

BEHRING, Elaine Rossetti, BOSCHETTI Ivanete. Política Social: fundamentos e história. 6 ed. Porto Alegre, 2013.

BURIOLLA, Marta Alice Feiten. O estágio supervisionado. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2001.

CAMPOS, Edval Bernardino. Assistência social: do descontrole ao controle social. Serviço Social e Sociedade, São Paulo, ano 24, n. 88, p. 75-99, nov. 2006.

CAPUTI, Lesliane. Supervisão de estágio em serviço social: tempos de mundialização do capital-desafios cotidianos e (re) significados. (tese de doutorado) Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita"/ UNESP, campus de Franca/SP, 2014.

CARNEIRO, Carla Bronzo Ladeira. Conselhos de políticas públicas: desafios para sua institucionalização. In: Políticas Públicas. ENAP, Brasília v. 2, 2006.

CHIZZOTTI, Antônio. Pesquisa em ciências humanas e sociais. São Paulo: Cortez, 1998, p.77-87.

CORREIA, Maria Valéria Costa. Sociedade civil e controle social: desafios para o Serviço Social. In: BRAVO, M.I.; MENEZES, J.B. (Orgs.). Saúde, Serviço Social, movimentos sociais e conselhos: desafios atuais. 2. ed., São Paulo: Cortez, 2013.

CRAS SUL III. Projeto de Conselho Local de Assistência Social (CLAS). Florianópolis, 2017.

DIEGUES, Geraldo César. O controle social e participação nas políticas públicas: o caso dos conselhos gestores municipais. Revista NAU social, v.4,n.6, 2013.

DRUCK, G. A Perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização. In: FRANCO, T. (Org); BORGES, A. et al.. São Paulo: Boitempo, 2007.

GOHN, Maria da Glória. Conselhos gestores na política social urbana e participação popular. São Paulo. Revista Cadernos Metrópole, n. 7. p. 9-31, 200  
Disponível  
em: <<http://portaldosconselhos.curitiba.pr.gov.br/wpcontent/uploads/2015/08/Participação-Social-M-G-Gonh.pdf>>

GOHN, Maria da Glória. Conselhos gestores e participação sociopolítica. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

GOHN, Maria da Glória. O protagonismo da sociedade civil: movimentos sociais, ONGs e redes solidárias. São Paulo: Cortez, 2005.

GURGEL, Claudio; JUSTEN, Agatha. Controle social e políticas públicas: a experiência dos Conselhos Gestores. Rio de Janeiro. Revista Adm. Pública, v.47, n. 2, p. 357-378, Abril. 2013.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 6.ed. São Paulo: Cortez/Celats, 1988.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. In: CFESS. Atribuições privativas do (a) assistente social em questão. Brasília: CFESS, 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1985.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec, 2004.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu (orgs.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 22 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2009. 109 p.

MARTHA BECK. Câmara aprova PEC do teto dos gastos públicos: Proposta teve apoio de 366 deputados e 111 votos contrários. 2016. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/camara-aprova-pec-do-teto-dos-gastos-publicos-20269211>>.

MENDES, Josiane Soares Santos *et al.* Fiscalização do exercício profissional e projeto ético-político. 2010. 31 f. Tese (Doutorado) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Sergipe, São Paulo, 2010.

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. Mutações do Direito Administrativo. Riode Janeiro: Renovar, 2000

MOURA, Jackeline da Silva. A precarização do trabalho do assistente social no SUAS: condições de trabalho e saúde do profissional. 2016. 121 f. Tese (Doutorado) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016.

NETTO, José. Paulo. Crise do capital e consequências societárias. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, n. 111, p. 413-429, jul./set. 2012.

NETTO, José Paulo. Introdução ao estudo do método de Marx.1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

NETTO, José Paulo. Introdução ao método da teoria social. In:CEFESS/ABEPSS. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CEFESS/ABEPSS, 2009.

NEVES, Angela Vieira; SANTOS, Marlene de Jesus Silva. Conselhos e SUAS: avanços no fortalecimento da cultura de direitos. Revista Temporális, Brasília (DF), ano 12, n. 24, p. 407-431, jul./dez. 2012.

RAICHELIS, Rachel. A trajetória e o significado do controle social na política de assistência social: a diretriz constitucional em debate. In: Caderno de Textos: Participação e Controle Social no SUAS, Conselho Nacional de Assistência Social, MDS: Brasília, 2009. Pp. 13 – 19.

SILVA, Mariane Conceição da. Projeto de Intervenção: Qualificação para os usuários que participam no Conselho Local de Assistência Social - CRAS Sul III. Florianópolis, UFSC, 2018.

SILVA, Marta Borba. Entre a Rebeldia e o conformismo: o debate com os sujeitos demandatários da política de assistência social. 2012. Programa de

Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). p. 95-116.

TRAJANO, Alline Giselle das Neves; RAMALHO, Rosângela Palhano. O controle social nas ações do conselho municipal de assistência social de Gurinhém-PB. Disponível em <http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual/publicacoes/view/239>.

VALLE, Almadiva Gomes do. A MATERIALIZAÇÃO DO CONTROLE SOCIAL NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. 2018. 137 f. Tese (Doutorado) - Curso de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.

OLIVEIRA, Heloisa Maria José de. Controle Social e Assistência Social: o desafio (im)possível. 1999. 12 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Serviço Social, Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.

OLIVEIRA, Leandro de. Participação dos conselheiros representantes de usuários do SUAS no CMAS de Florianópolis: limites e potencialidades. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

YAZBEK, Maria Carmelita. Estado e políticas sociais. Praia Vermelha, Rio de Janeiro, UFRJ, v. 18, n. 1, 2008. Disponível em: <<http://www.ess.ufrj.br/ejornal/index.php/praiavermalha/article/view/39/24>>.

YAZBEK, Maria Carmelita. Classes Subalternas e assistência social. 2. ed. – São Paulo: Cortez, 1999.

ZANFRA, Mary Kazue et al. PROJETO CONSELHO LOCAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CLAS). Florianópolis: Centro de Referência de Assistência Social Rio Tavares, 2017. 9 p.

## Apêndices

### Apêndice A- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da pesquisa: O Controle Social no SUAS na perspectiva dos participantes de um conselho local de assistência social.

Vimos por meio deste convidá-lo(a) a participar da pesquisa acima referida. O objetivo principal desta é conhecer a visão dos usuários do Conselho Local de Assistência Social (CLAS) e dos trabalhadores do serviço sobre sua visão sobre o controle social. A coleta de dados ocorrerá através de entrevista individual, com usuários e trabalhadores. Esclarecemos que as pessoas que responderem a entrevistas não serão colocadas a riscos, pois não serão colocados as falas e os nomes dos sujeitos que participarão da pesquisa. Garantimos aos sujeitos a possibilidade de esclarecimentos de todas as dúvidas que surgirem, bem como o direito de abandonar a pesquisa em qualquer momento do processo sem prejuízo para si. Os dados serão utilizados apenas para esta pesquisa, serão armazenados por um período de cinco anos e depois destruídos.

Eu,..... , declaro que fui informado dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara e detalhada, que recebi informações a respeito da metodologia e me proponho a participar desta primeira etapa através da entrevista e que sei que poderei, em qualquer momento, solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar do estudo assim que eu desejar. Declaro também estar ciente que a entrevista será gravada, sendo o uso do seu conteúdo ser destinado exclusivamente para o fins desta pesquisa. A pesquisadora responsável por este projeto de pesquisa é a estudante Mariane Conceição da Silva, (48-999250668), e-mail: mariane\_conceicao@hotmail.com, tendo como orientadora a Prof.<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Inez Rocha Zacarias, e-mail: [inez.zacarias@ufsc.br](mailto:inez.zacarias@ufsc.br).

Declaro que recebi cópia do presente Termo de Consentimento.

Florianópolis, \_/ / \_\_\_\_\_

Nome do pesquisado

Assinatura do pesquisador

Nome do Pesquisador

Assinatura do Pesquisador

**Apêndice B- Roteiro de entrevista: usuários do SUAS participantes do CLAS/CRAS Rio Tavares**

1. Como você percebe a importância do CLAS? 2. Qual o seu entendimento quanto à política de Assistência Social?
3. Qual a sua percepção quanto aos serviços oferecidos pelo CRAS Rio Tavares?
4. O que você entende por Conselhos de Direitos?
5. Conforme a sua experiência de participação no CLAS - CRAS Rio Tavares, como você percebe a efetividade deste espaço para a melhoria dos serviços oferecidos pela política de assistência social?
6. Qual a sua avaliação quanto a sua participação neste espaço de controle social?
7. Conforme a sua avaliação, o que você considera que pode melhorar para o fortalecimento do CLAS CRAS Rio Tavares?
8. Como você avalia a participação da população no CLAS?
9. Como o CLAS poderia incentivar uma maior participação da população neste espaço e em outros conselhos de direitos?

**Apêndice C- Roteiro de questionário: trabalhador do CRAS Rio Tavares, e trabalhador não participante do CLAS.**

1. Como você entende a importância CLAS - CRAS Rio Tavares
2. Qual a importância da Política de Assistência Social
3. Na sua visão qual objetivo dos serviços oferecidos pelo CRAS Rio Tavares
4. O que você entende por Conselhos de Direitos
5. Como você percebe a efetividade do CLAS - CRAS Rio Tavares para a melhoria dos serviços oferecidos pela política de assistência social
6. Conforme a sua avaliação, o que você considera que pode melhorar para o fortalecimento do CLAS - CRAS Rio Tavares
7. Como você avalia a participação da população no CLAS CRAS Rio Tavares
8. Como o CLAS poderia incentivar uma maior participação da população neste espaço e em outros conselhos de direitos
9. Como você avalia o envolvimento da equipe de trabalhadores do CRAS no CLAS?