



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

**PAULO HENRIQUE VANZELLA BENEVIDES**

**UMA ANÁLISE A PARTIR DA ABORDAGEM DOS USUÁRIOS  
NAS PRODUÇÕES DA ÁREA DO SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS**

**Florianópolis  
2021.1**

**PAULO HENRIQUE VANZELLA BENEVIDES**

**UMA ANÁLISE A PARTIR DA ABORDAGEM DOS USUÁRIOS  
NAS PRODUÇÕES DA ÁREA DO SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora do Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Inez Rocha Zacarias

**Florianópolis  
2021.1**

Paulo Henrique Vanzella Benevides

**UMA ANÁLISE A PARTIR DA ABORDAGEM DOS USUÁRIOS  
NAS PRODUÇÕES DA ÁREA DO SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina elaborado como requisito para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social

Florianópolis, 21 de maio de 2021.

---

Profa. Dra. Rúbia dos Santos Ronzoni  
Coordenadora do Curso  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

---

Profa. Dra. Inez Rocha Zacarias  
Orientadora  
Universidade Federal de Santa Catarina (CSE/UFSC)

**Banca examinadora:**

---

Profa. Dra. Eliete Cibele Vaz  
Examinadora  
Universidade Federal de Santa Catarina (CSE/UFSC)

---

Profa. Dra. Dilceane Carraro  
Examinadora  
Universidade Federal de Santa Catarina (CSE/UFSC)

---

Profa. Dra. Fabiana Negri  
Suplente  
Universidade Federal de Santa Catarina (CSE/UFSC)

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, Silvia Regina Vanzella e Valter Pereira da Silva, por permitirem a realização dos meus sonhos.

À minha namorada, Danielly Larice que foi companheira durante os finais de semana sem sair de casa e sempre me incentivou em relação ao término deste trabalho. Te amo!

À minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Inez Rocha Zacarias. Obrigado pela oportunidade, por garantir que este trabalho acontecesse e pelo apoio durante todo o processo de alteração de tema, metodologia e desenvolvimento deste trabalho.

À Universidade Federal de Santa Catarina por ter sido minha casa nesses quatro anos e meio e às diversas experiências que pude vivenciar nesta jornada.

À todas as pessoas que participaram da minha vida durante o curso...

*“O conhecimento adquirido não ocupa espaço, ninguém pode te roubar e o levarás sempre contigo”.*

**Córdula Heerd**

BENEVIDES, Paulo Henrique Vanzella. **UMA ANÁLISE A PARTIR DA ABORDAGEM DOS USUÁRIOS NAS PRODUÇÕES DA ÁREA DO SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS**. 2021. 111 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.

## RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como objetivo analisar como o usuário da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) é abordado nos trabalhos publicados nos eventos e congressos na área do Serviço Social e das Políticas Públicas. Na elaboração do referencial teórico para a fundamentação deste TCC, são abordados conceitos essenciais para o entendimento do assunto, assim como, é realizado um retrospecto histórico da Política Social, em específico a de Assistência Social, e por fim uma breve contextualização frente ao cenário brasileiro atual. Por meio de uma pesquisa bibliográfica, de abordagem quanti-qualitativa de caráter exploratório e descritivo, o instrumento de coleta de dados se baseou na busca por trabalhos referentes ao tema nos seguintes eventos: Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), Jornada Internacional de Políticas Públicas (JOINPP), Encontro Nacional de Política Social (ENPS), Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS) e Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social. Desta forma os descritores utilizados para esta pesquisa, foram: usuário (a, os, as) e assistência social. Porém, devido a escassez de trabalhos encontrados, foram utilizados também descritores combinados, como: CRAS; PNAS; PAEFI; PAIF; SUAS; e Política de Assistência Social. A partir disso, a seleção dos trabalhos deu-se, primeiramente, através dos títulos e palavras-chaves que tivessem relação com a temática do trabalho. No JOINPP de 2015, 2017 e 2019, através dos descritores adotados, foram encontrados oito trabalhos. No CBAS de 2016 a 2019 foi possível localizar 10 trabalhos com os descritores selecionados. No ENPS 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019 foram selecionados quatro trabalhos. No evento XVI ENPESS 2018, foram selecionados dois trabalhos. Já no I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Políticas Públicas, foram localizados apenas dois trabalhos com base nos descritores. Em seguida, são apresentados os dados obtidos a partir da análise quantitativa de 26 trabalhos selecionados, sendo realizada uma comparação entre a quantidade de trabalhos publicados com o total de trabalhos selecionados que atendiam aos parâmetros da pesquisa, como pôde ser exposto neste trabalho de conclusão de curso. Após a etapa de análise desses trabalhos, os mesmos foram agrupados em 5 eixos: Questões de Gênero e Etnia; Concepção dos Usuários; Acompanhamento e abordagem às famílias; Participação dos usuários na Assistência Social e Pesquisa e análise reflexiva sobre os usuários. Ao final da análise, concluiu-se que há ainda uma necessidade de se avançar nos estudos direcionados a este tema por parte dos pesquisadores em abordar os usuários nas produções teóricas sobre a Política de Assistência Social e nas Políticas Públicas.

**Palavras chave:** Assistência Social. Política Social. Usuário. Serviço Social. Políticas Públicas.

## ABSTRACT

The objective of this Course Conclusion Paper (TCC) is to analyze how the user of the National Social Assistance Policy (PNAS) is approached in the works published in events and congresses in the area of Social Service and Public Policies. In the elaboration of the theoretical reference for the foundation of this TCC, concepts that are essential for the understanding of the subject are addressed, as well as a historical retrospective of Social Policy, specifically Social Assistance, and, finally, a brief contextualization of the current Brazilian scenario. By means of a bibliographical research, of a quanti-qualitative approach of an exploratory and descriptive nature, the data collection instrument was based on the search for works referring to the theme in the following events: Brazilian Congress of Social Workers (CBAS), International Journey of Public Policy (JOINPP), National Meeting of Social Policy (ENPS), National Meeting of Social Service Researchers (ENPESS) and National Seminar on Social Service, Work and Social Policy. Thus, the descriptors used for this research were: user and social assistance. However, due to the scarcity of studies found, we also used combined descriptors, such as: CRAS; PNAS; PAEFI; PAIF; SUAS; and Social Assistance Policy. From this, the selection of papers was made, first, through the titles and keywords that were related to the theme of the work. In the JOINPP of 2015, 2017 and 2019, through the descriptors adopted, eight papers were found. In CBAS from 2016 to 2019 it was possible to locate 10 papers with the selected descriptors. In the ENPS 2015, 2016, 2017, 2018 and 2019 four papers were selected. In the event XVI ENPESS 2018, two papers were selected. As for the I, II and III National Seminar on Social Service, Work and Public Policy, only two papers were located based on the descriptors. Next, the data obtained from the quantitative analysis of 26 selected papers is presented, with a comparison being made between the quantity of papers published and the total number of papers selected that met the research parameters, as could be exposed in this course completion work. After the analysis of these papers, they were grouped in 5 axis: Gender and Ethnicity Issues; Conception of Users; Follow up and approach to families; Participation of users in Social Assistance and Research and reflexive analysis about users. At the end of the analysis, it was concluded that there is still a need to advance in the studies directed to this theme by researchers in approaching users in theoretical productions on Social Assistance Policy and Public Policies.

**Keywords:** Social assistance. Social Policy. User. Social service. Public policy.

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Pesquisa JOINPP de 2015 a 2019.

Quadro 2 - Pesquisa CBAS de 2016 a 2019.

Quadro 3 - Pesquisa I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social.

Quadro 4 - Pesquisa Encontro Internacional e Nacional de Política Social (EINPS) 2015 e 2019.

Quadro 5 - Pesquisa 3º Encontro Internacional de Política Social e 10º Encontro Nacional de Política Social (ENPS) 2015.

Quadro 6 - Pesquisa XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social 2018.

Quadro 7 - Comparativo entre trabalhos publicados e selecionados do JOINPP 2015, 2017 e 2019.

Quadro 8 - Comparativo entre artigos publicados e selecionados do CBAS 2016 e 2019.

Quadro 9 - Comparativo entre trabalhos publicados e selecionados do I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social.

Quadro 10 - Comparativo entre trabalhos publicados e selecionados do ENPS.

Quadro 11 - Comparativo entre trabalhos publicados e selecionados do XVI ENPESS 2018.

Quadro 12 - Comparativo geral entre trabalhos publicados, selecionados e utilizados dos eventos da pesquisa.

Quadro 13 - Trabalhos do eixo temático “Questões de Gênero e Etnia”.

Quadro 14 - Trabalhos do eixo temático “Concepção dos Usuários”.

Quadro 15 - Trabalhos do eixo temático “Acompanhamento e abordagem às famílias”

Quadro 16 - Trabalhos do eixo temático "Reflexão a partir da Participação dos usuários na Assistência Social.

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1- Lista de Eventos e Artigos.

## LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
ABESS	Associação Brasileira de Ensino de Serviço Social
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBAS	Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
CF/1988	Constituição Federal de 1988
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CNSS	Conselho Nacional de Serviço Social
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CSE	Centro Socioeconômico
ENPESS	Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social
ENPS	Encontro Nacional de Política Social
FEB	Força Expedicionária Brasileira
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
JOINPP	Jornada Internacional de Políticas Públicas
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social

MPAS	Ministério da Previdência e Assistência Social
NOB	Norma Operacional Básica
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família
PBF	Programa Bolsa Família
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PND	Plano Nacional de Desenvolvimento
PRONATEC	Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego
PSR	População em Situação de Rua
PUC-SP	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNB	Universidade de Brasília

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2 POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: O PROCESSO HISTÓRICO</b> .....	16
2.1 A TRAJETÓRIA DA POLÍTICA SOCIAL ATÉ SUA FORMA ATUAL: Uma análise ao longo da história sob o contexto do desenvolvimento capitalista e ideologia liberal.....	16
2.2 PARTICULARIDADES E CONTEXTO HISTÓRICO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL NO SÉCULO XX E XXI.....	23
2.3 A PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E NAS PRODUÇÕES TEÓRICAS.....	31
<b>3 ANÁLISE DAS ABORDAGENS SOBRE O USUÁRIO NOS CONGRESSOS E EVENTOS NA ÁREA DO SERVIÇO SOCIAL E DAS POLÍTICAS PÚBLICAS</b> .....	37
3.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA .....	49
3.2 ANÁLISE QUALITATIVA DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA.....	53
3.2.1 Eixo temático: Questões de Gênero e Etnia.....	56
3.2.2 Eixo temático: Concepção dos Usuários:.....	60
3.2.3 Eixo temático: Acompanhamento e abordagem às famílias:.....	70
3.2.4 Eixo temático: Reflexão a partir da Participação dos usuários na Assistência Social:.....	75
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	88
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	93
<b>APÊNDICES</b> .....	99

## 1. INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como objetivo analisar como o usuário da Política de Assistência Social é abordado nos trabalhos publicados nos eventos e congressos na área do Serviço Social e das políticas públicas. Para tanto, foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica junto aos anais de eventos promovidos por estas duas áreas, atentando-se para trabalhos publicados pertinentes ao tema em questão. Desta forma, conforme definido no projeto de pesquisa para o TCC, foi analisado o tema *Como o usuário da política de assistência social é abordado, a frequência dos trabalhos com este tema e quais os elementos que permeiam esta discussão na produção teórica do Serviço Social e das Políticas Sociais*. Este TCC tem 3 objetivos específicos, sendo: 1) Aprender como a temática “usuário da política de assistência social” é abordada nos principais eventos e congressos da área do Serviço social e das políticas sociais; 2) identificar qual é o espaço ocupado pela temática “usuário da política de assistência social” na produção teórica no âmbito do Serviço Social e das Políticas Sociais e 3) analisar o conteúdo da abordagem das publicações sobre a temática “usuário da política de assistência social”.

A motivação para o estudo e aprofundamento sobre a temática escolhida, é fruto da experiência do autor deste TCC no estágio obrigatório curricular na Ação Social Paroquial na Paróquia da Coloninha, no município de Florianópolis/SC. Nas atividades desenvolvidas pelo estagiário nos projetos ofertados neste campo de estágio, foi possível ter contato direto com as famílias que frequentavam a entidade, assim como, com crianças e adolescentes que participavam de um projeto que oferecia iniciação musical, com aulas de violão e percussão. Este TCC seria desenvolvido juntamente com os usuários participantes do projeto “Pão de Cada Dia”, onde são realizadas palestras informativas sobre assuntos de interesse social e também distribuída uma cesta básica mensal para cada família participante do projeto. Portanto, com o tempo o estagiário pôde compreender um pouco da intrínseca relação entre os usuários e a instituição, suas correlações de forças e poderes, interesses de uma classe social em extrema situação de vulnerabilidade, como isso se apresentava em um ambiente vinculado com a fé e espiritualidade da igreja católica e, como isso refletia nas ações desenvolvidas pela instituição.

Desta forma, a fim de tentar buscar mais elementos que pudessem demonstrar as particularidades da relação usuário e instituição, o objetivo da proposta original era “[...] apreender como as famílias atendidas pela Ação Social Paroquial Santa Maria Goretti compreendem a relação entre instituição e usuários”. Para atender aos objetivos, seria necessário utilizar alguns instrumentos de coleta de dados, onde inicialmente pensou-se em aplicar um questionário, porém, após uma execução prévia que serviu como teste, foi possível constatar que os dados necessários a serem obtidos por meio do questionário seriam incapazes de trazer elementos para analisar no TCC e, conseqüentemente, satisfazer aos objetivos propostos. Além disso, este processo foi atravessado pela pandemia da Covid-19, o que dificultou a aplicação deste instrumento de coleta, por conta do distanciamento social.

Após uma nova orientação entre estagiário e orientadora, foi discutido todos os problemas encontrados e dificuldades em realizar as atividades para coletar os dados necessários para atender as exigências do TCC. Desta forma, o estagiário propôs para sua orientadora uma significativa mudança na estrutura desse documento. Analisando o cenário atual, em virtude da pandemia do Covid-19 e da relação entre estagiário e instituição, foi proposta a utilização de outro instrumento para coleta de dados que não dependia da aprovação da instituição e nem mesmo a participação direta e ativa dos usuários dessa. Portanto, durante o período de quarenta, juntamente com a orientadora, foi definida uma alteração no problema de pesquisa, tendo em vista o pouco mais de um semestre disponível para orientação e a condição de dependência de outros elementos para viabilizar a conclusão deste presente TCC.

Com essa mudança do tema e enfoque, apesar do estagiário conhecer todo o ambiente e ter um significativo domínio sobre tal, diante da impossibilidade de se desenvolver qualquer processo investigativo que exigisse uma coleta de dados *in locu*, a pesquisa redirecionou o seu enfoque, deixando de ser uma pesquisa direta com os usuários e na sua dinâmica entre usuários e instituição, mas agora sendo sobre os usuários e a Política Pública de Assistência Social. Com isso, o objetivo atual, através da pesquisa bibliográfica, foi analisar como o usuário da Política Pública de Assistência Social é abordado nos trabalhos publicados nos eventos e congressos na área do Serviço Social das políticas públicas. Além disso, o estudo buscou averiguar a frequência deste tema e a importância dada à presença e discussão sobre os usuários nos trabalhos publicados nos eventos e congressos pesquisados, como também sobre os elementos presentes nas abordagens sobre o objeto investigado.

Outro elemento importante a ser destacado, o tema de pesquisa justifica-se na importância de fomentar ainda mais a discussão sobre a participação e presença dos usuários nas Políticas Públicas de modo geral, onde no cenário atual ainda carece de produções teóricas que expressam essa relação de visibilidade e importância para a condição do usuário no âmbito da Política Pública de Assistência Social. Neste trabalho, está dedicado a analisar quais eventos e congressos têm como foco principal o debate sobre o usuário, bem como a identificação do número de artigos que discutem sobre esse tema.

Portanto, ao conhecer, analisar e caracterizar como o usuário é abordado e a relevância que esse ocupa na produção teórica do Serviço Social e nas Políticas Públicas, este trabalho visa contribuir com a produção de novos conhecimentos e promover a importância de se dedicar maior espaço para este tema. Portanto, devido à dificuldade que se teve para localizar produções teóricas sobre este tema, pode-se constatar que a partir da pesquisa bibliográfica realizada, que há uma necessidade de se avançar nos estudos sobre este tema.

Por considerar este debate relevante para uma contribuição acerca do tema, assim como é importante promover a discussão sobre a participação dos usuários nos órgãos de controle social, uma vez que quanto maior a presença dos usuários nestas instâncias, maior será a importância da participação da temática sobre os usuários nas produções teóricas e consequentemente a conquista de avanços na política de assistência social.

Em quase toda a trajetória da Política de Assistência Social, os usuários são colocados enquanto sujeitos “subalternos” e sem qualquer conhecimento sobre direitos sociais (YAZBEK, 2014 apud ALMEIDA, 1990).

A subalternidade é uma categoria política e faz parte do mundo dos dominados, dos submetidos à exploração social, econômica e política. Supõe, como complementar, o exercício do domínio ou da direção por meio de relações político-sociais em que predominam os interesses dos que detêm o poder econômico e de decisão política. Nesse sentido, não podemos abordar indivíduos e grupos subalternos isolando-os do conjunto da sociedade. A subalternidade diz respeito à ausência “de poder de mando, de poder de decisão, de poder de criação e de direção” (Almeida, 1990, p. 35).

Com isso, busca-se apreender as dificuldades enfrentadas pelos usuários da Assistência Social, almejando ultrapassar a caracterização ou perfil apresentado pelas Políticas Sociais e contribuir para o debate acerca da participação destes usuários.

É exposto neste trabalho a importância de conhecer sobre os usuários da política de assistência social. Duriguetto (2011) nos demonstra que esses usuários contribuem para a identificação das demandas e o reconhecimento das situações de vida da população brasileira, oferecendo subsídios para a formulação dos planos de assistência social.

Um mecanismo que permitiu aos usuários serem ativos nas políticas públicas e participarem da sua gestão foi a partir da criação dos conselhos de políticas públicas, a partir da década de 1990 com o Controle Social. O Controle Social tem uma centralidade dentro da política, constituindo-se um dos eixos estruturantes do SUAS, sem ele a política não se consolida. Assim, foi a partir do SUAS que o usuário adquire o direito a ser protagonista da política. Para trabalhar nessa perspectiva, é preciso construir novos parâmetros, devolvendo a esses sujeitos as condições políticas e sociais para pensarem a sociedade e o lugar que nela ocupam, disputando a reversão do modelo hegemônico construído (COUTO et al, 2010).

Para finalizar esta introdução, este TCC está estruturado em 4 eixos, os quais definem os elementos principais sobre o tema de pesquisa, referente a abordagem do usuário nos trabalhos encontrados nos eventos e congressos na área do Serviço Social e das políticas públicas. O primeiro capítulo engloba questões introdutórias sobre o trabalho, com breves apontamentos que vão desde questões introdutórias, como a justificativa e contextualização de toda a mudança de tema, até a metodologia utilizada nesta pesquisa. O segundo capítulo traz de forma mais detalhada a contextualização e a forma como vem sendo construída a Política de Assistência Social no Brasil até a atual conjuntura. O terceiro capítulo aborda a metodologia do trabalho, bem como a apresentação e análise dos trabalhos selecionados para fomentar a pesquisa. Por fim, o quarto e último capítulo possui o objetivo de trazer as considerações finais, onde é realizada algumas reflexões e apontamentos com base nas bibliografias propostas e nos dados obtidos através da pesquisa realizada.

## **2. POLÍTICA PÚBLICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: O PROCESSO HISTÓRICO**

### **2.1 A TRAJETÓRIA DA POLÍTICA SOCIAL ATÉ SUA FORMA ATUAL: Uma análise ao longo da história sob o contexto do desenvolvimento capitalista e ideologia liberal**

Com as problemáticas que estão diretamente associadas ao surgimento do capitalismo e da sociedade de mercado, foi neste momento que começaram a aparecer, de maneira significativa, a pobreza; se constituindo por indivíduos que vagavam nas cidades e entre elas, em busca de meios de sobrevivência (SANTOS, 2014).

Durante a Idade Média, este fenômeno era pouco sensível. Esta problemática só passa a ganhar importância a partir do momento em que o mercado desenvolve seus primeiros modelos de organização, denominada de “acumulação primitiva do capital”. No livro *O Capital* (1867), Karl Marx define o conceito de acumulação primitiva (ou originária) do capital, sendo

A chamada acumulação originária nada mais é do que o processo histórico de dissociação entre o produtor e os meios de produção. É apresentado como ‘Original’ porque constitui a pré-história do capital e seu modo de produção correspondente (MARX, 2000, p. 199).

Neste período, houve um grande aumento da população rumo às cidades, que deixavam os campos de cultivo e plantio, para buscar oportunidades nas grandes indústrias que se instalavam nos centros urbanos. Este processo foi responsável por grandes modificações na vida da população e pelo novo formato nas relações de trabalho. Foi na Inglaterra que tudo começou, pois era o país que apresentava as maiores condições de iniciar o processo de industrialização. Segundo Grimberg (1940, p. 32), “a Inglaterra era o país possuidor do maior comércio ultramarino, o país onde se acumulava o maior número de capitais e onde as técnicas de créditos estavam mais avançadas”.

Devido a este grande aumento populacional que circulavam por toda Europa atrás de emprego e melhores condições de vida, a pauperização da população cresceu de forma exponencial. Com a vinda desta população para trabalhar nas fábricas que estavam se instalando, assim como a quantidade de pessoas crescendo, junto vieram os problemas sociais, condicionados à uma péssima condição de vida e exploração (ENGELS, 2008).

Outro fator que colaborou para a estratificação social e início dos problemas sociais foi devido a um pequeno grupo de donos de fábricas possuírem terras e poder, enquanto surgiram diversos trabalhadores sem dinheiro, sem moradia e qualquer tipo de resistência ou

contraposição à exploração. Hobsbawm explica um pouco sobre esse fenômeno, afirmando que “[...] o fato concreto é que o fenômeno dos cercamentos teria levado ao empobrecimento uma população estável, e foi catastrófica para a população que crescia rapidamente” (HOBSBAWM, 1978, p. 95-96). Com isso, estes trabalhadores tiveram que aceitar as condições impostas pelos donos das fábricas, recebendo salários baixos em troca de uma carga horária extensa, exploração da mão de obra barata e nenhum direito a mais. Sendo assim, este era o modelo pioneiro londrino dos primórdios do capitalismo.

Desta forma, como apresenta Marx (1985), com o desenvolvimento deste modelo capitalista, em função da maior exploração da força de trabalho e da expropriação do homem, o capital enriquece ainda mais; tensionando a relação dos trabalhadores em função de um exército industrial de reserva que a qualquer momento pode ser substituído. Devido a essa condição, os trabalhadores e sua família ficam submetidos à pobreza, à fome, muito sem casa, assim, objetificando as consequências deste modelo capitalista.

Em resposta a toda essa problemática e para reduzir os impactos gerados, o governo britânico foi forçado a criar ferramentas de regulação destes problemas, criando uma das primeiras formas de proteção, a “Lei dos Pobres”. A “Lei dos Pobres” tinha como objetivo o controle dos pobres e não da pobreza. Possuía um caráter autoritário e policialesco, com o único objetivo de controlar os pobres para que estes não atrapalhassem o desenvolvimento da capital. Além disto, tinham uma concepção higienista, atribuindo a desocupação à vagabundagem, incompetência, responsabilizando e justificado por crimes, doenças e atitudes fora dos bons costumes da época, conforme Hobsbawm “Se por uma razão ou outra não pudessem trabalhar ou ganhar o seu sustento, aí então deveriam ser sustentados, educados, ter atendimento médico e ser enterrados por sua comunidade, isto é, por sua paróquia” (HOBSBAWM; RUDÉ, 1982, p. 51).

A primeira Lei dos Pobres foi regida durante o reinado da Rainha Elizabeth I e durou até os reinados seguintes, sendo da mesma forma por outros governos europeus. Segundo Santos (2014), essas leis obrigavam que todos os indivíduos devessem ter um trabalho, pelo menos todos que tivessem condições para tanto; era uma resposta com intuito de reduzir a situação de miséria. Dentre as atividades realizadas estavam, a distribuição de alimentos, o acolhimento dos pobres em asilos e as conhecidas “work house’s” ou “casas de trabalho”. Essas são as primeiras medidas protetivas elaboradas, reconhecidas como o início da proteção social

em função da entrada na era do Estado Moderno, um marco na sociedade que começa a conhecer essas medidas como entendemos hoje por 'Políticas Públicas'.

O Estado passa a representar uma autoridade sobre a sociedade, que teve seu crescimento entre o século XVII ao XVIII, e tendo como objetivo ordenar o surgimento das políticas de proteção social, como dito antes, são responsáveis por consagrar o que conhecemos hoje por políticas sociais. Com o processo de industrialização cada vez maior, por consequência os efeitos também foram crescentes, criando uma população em massa e a intensificação da pobreza. Como pode ilustrar Karl Polanyi (1980),

No coração da Revolução Industrial do século dezoito ocorreu um progresso miraculoso nos instrumentos de produção, o qual se fez acompanhar de uma catastrófica desarticulação nas vidas das pessoas comuns. [...] Que “moinho satânico” foi esse que triturou os homens transformando-os em massa? [...] Qual foi o mecanismo por cujo intermédio foi destruído o antigo tecido social e tentada, sem sucesso, uma nova integração homem-natureza? (POLANYI, 1980, p. 51)

A vida na cidade era hostil. A família dependia agora de uma nova condição, antes não existente no campo, para receber um salário para sua sobrevivência. Com este valor as famílias precisavam ter comida, moradia, roupas e tudo que fosse o mais básico e essencial, até porque naquela época o trabalhador e sua família não tinham sequer a possibilidade de um prazer. Com isso, este valor só poderá ser ganho a partir da venda da força de trabalho do assalariado, e quem não tinha um emprego era considerado um sujeito excluído da sociedade (SANTOS, 2002).

Com esta condição existente na cidade, a vida humana encontrou dificuldade para sua manutenção. A pobreza, a presença de doenças, a velhice ou a desocupação do patriarca da família poderiam representar o fim. O desemprego era o maior medo destas famílias. De acordo com Quintaneiro (2003, p.10)

A situação socioeconômica teve um agravamento considerado em relação à fome e ao desemprego, decorrentes de alguns outros problemas como a prostituição e o alcoolismo. Além dos baixos salários que eram pagos para os homens adultos, os aprendizes recebiam de modo geral a metade, o das mulheres a quarta parte, e os das crianças já se podem imaginar o que recebiam como salário.

Por fim, entre o final do século XIX ao XX a instituição dos sistemas de proteção foi ocorrendo e as conhecidas leis dos pobres aos poucos foram abolidas a partir do desenvolvimento do capital sob os ideais liberais de Adam Smith e David Ricardo. A partir

desse pensamento, de acordo com Santos (2012, p. 29) “entendiam inclusive que a pobreza e a miséria decorriam da incapacidade, incompetência ou indolência dos indivíduos”, tinha-se a concepção de que as ações tutelares do estado induziram a preguiça e desinteresse por parte do trabalhador; e acreditava-se que o sucesso ou a ascensão do indivíduo tinha ligação com aspirações divinas.

Do ponto de vista econômico, essa manutenção de ações tuteladoras por parte do Estado tem um custo alto, do ponto de vista do pensamento liberal. Segundo os liberais, os indivíduos devem ser livres para tomarem suas escolhas e decidirem o que é melhor para si, ao mesmo tempo que devem arcar com suas consequências. Segundo Alves,

Enquanto doutrina, o liberalismo deve ser visto como a expressão mais desenvolvida da visão de mundo burguesa. Mas ela não surge do nada. Sua gênese deu-se no interior das lutas que a burguesia vinha travando contra a igreja católica e a nobreza no sentido de superar os —entraves feudais| postos ao desenvolvimento de seus negócios. No âmbito do discurso, essa classe alicerçava suas reivindicações nas liberdades individuais: liberdade de comerciar, liberdade de produzir, liberdade de crença, liberdade de trabalho, etc. Logo, o liberalismo tendo sua doutrina formulada no século XVIII, tinha suas raízes fincadas na existência da burguesia desde as suas origens (ALVES, 2007, p.79/80).

Ainda que para Cunha descreve este pensamento como,

[...] um momento histórico em que princípios como igualdade de direitos e de oportunidades, destruição de privilégios hereditários, respeito às capacidades e iniciativas individuais e educação universal para todos constituíram-se nas diretrizes fundamentais de uma doutrina: o liberalismo (CUNHA, 1998, p. 27).

Desta forma, atribui-se a responsabilidade do sujeito pelo seu fracasso ou sucesso. Este pensamento predominou grande parte do século XIX e tem ganhado força nos últimos anos através do pensamento ideológico neoliberal. Entretanto, com estudo de todo o processo histórico entre a doutrina liberal e suas críticas a qualquer sistema de proteção social, o liberalismo sempre se pautou a fim de manter o capitalismo dominante, evidenciamos, por meio das leituras realizadas, que esses princípios pouco ou nada mudaram (SANTOS, 2002).

Com o grande desenvolvimento do capitalismo e da sociedade de mercado, trouxe a preocupação com os problemas que com ela vieram junto, a pobreza, desigualdade e exclusão social (SANTOS, 2002).

Com o surgimento desses problemas, e a partir de movimentos das classes operárias, que reivindicavam melhorias do trabalho, como jornada de trabalho reduzida, no final do século

XIX, surgem os primeiros modelos do sistema de proteção social, voltado diretamente aos trabalhadores. A partir destes primeiros momentos de revolta, a luta da classe trabalhadora se apresentava através de greves e reivindicações, como aumento salarial, mesmo que ainda sendo marcadas como conquistas parciais, este foi o primeiro momento de classe proletária frente a classe burguesa. (MARX, 1985 [1864]). Essas exigências por parte dos trabalhadores, permitiram um considerável avanço no sistema capitalista, que ainda naquela época era um sistema genericamente industrial, dessa forma, os capitalistas viram uma oportunidade de conter as revoltas e melhorar a estruturação e organização do mercado de trabalho (SANTOS, 2014).

No final do século XIX, a partir de reivindicações por parte dos trabalhadores e das lutas operárias que pediam, como por exemplo, pela redução da jornada de trabalho, surgem mais uma vez os sistemas de proteção social. Este ressurgimento possui duas motivações, uma é a necessidade de amadurecimento do capitalismo industrial e organização do mercado, e a segunda é uma resposta dos capitalistas para frear um crescimento do movimento operário. Segundo Netto,

Os operários se organizaram e encamparam lutas demonstrando o confronto entre as classes e a necessidade de enfrentamento da “questão social”, ou seja, “[do] conjunto de problemas econômicos, sociais, políticos, culturais e ideológicos que cerca a [sua] emergência [...] como sujeito sócio político no marco da sociedade burguesa” (NETTO, 1989, p. 90).

O primeiro destes sistemas de proteção foi criado na Alemanha, de acordo com o historiador inglês Richard J. Evans “a Alemanha era uma das nações mais bem-sucedidas [...] progressista e dinâmica era o único país com crescimento econômico capaz de rivalizar com os Estados Unidos [...]” (n.p), onde a partir de seu poder e desenvolvimento econômico foi criado um ambiente propício para a criação deste sistema. Ainda segundo o autor, “[...] Instituições prosperavam e a disputa entre partidos políticos nas eleições era parte importante da vida dos cidadãos.” (n.p) foi a partir deste fato que permitiu a criação de um partido operário, o partido social-democrata alemão. O sistema ficou conhecido como sistema Bismarck, pois foi elaborado pelo chanceler do Reich Otto Von Bismarck, em 1883. O sistema era inspirado em seguro social, no seu primeiro formato atendia apenas aos trabalhadores, sendo financiado pelas três partes, trabalhador, empresa e Estado. Desta forma, o seguro se apresentava como um

caráter contributivo, pois quando precisasse, o trabalhador recebia um valor proporcional ao que poderia contribuir (EVANS, 2010).

Embora o sistema de seguro social tenha sido bem propagado por toda Europa no início do século XX, estes sistemas criados não foram capazes de controlar a crescente nos problemas sociais. Após a primeira guerra mundial, grande parte dos sistemas de seguro social foram suspensos, em função dos países terem direcionado praticamente todos seus esforços na guerra. Devido a este fato, somente após a segunda guerra mundial que foram surgindo novos sistemas e que em sequência tiveram uma grande expansão (SANTOS, 2014).

Na Inglaterra, em 1941 e em plena guerra, foi realizado um estudo para uma reforma no sistema de seguro social, através de um documento chamado de Relatório Beveridge; conhecido também por Plano Beveridge, porém só foi posto em prática em 1946, com o fim da Segunda Guerra Mundial.

O Relatório Beveridge surge como uma nova referência nas questões de política social, superando as antigas formas de se organizar e aplicar tais políticas. Os eventos da primeira metade do século XX proporcionaram uma atmosfera fértil para o desenvolvimento de idéias transformadoras e inovadoras, mas também permeada por perspectivas bastante nebulosas; pelo fato da Inglaterra ser um dos países centrais nas disputas bélicas do período, o surgimento do Relatório Beveridge inaugurou uma nova percepção sobre direito, cidadania e política estatal (CARDOSO, 2010, p. 8).

O Plano de Beveridge surgiu como uma ruptura em relação ao modelo de política social anterior, entre os anos 1940 a 1950, com isso, ele trouxe uma base de fundamentação para as políticas sociais de proteção posteriores em todo o mundo, conhecido agora como Estado de Bem-Estar Social, ou como se encontra em literaturas em inglês por Welfare State. Segundo Cardoso (2010), o Plano Beveridge através de sua herança, trouxe os significados, influência e lições para as próximas políticas sociais de proteção, vindas desta experiência anterior.

Por definição, o Estado de Bem-Estar Social pode ser definido, segundo Santos (2014) como

[...] aquele que assume a proteção social de todos os cidadãos, patrocinando ou regulando fortemente sistemas nacionais de Saúde, Educação, Habitação, Previdência e Assistência Social; normatizando relações de trabalho e salários; e garantindo a renda, em caso de desemprego (p. 33).

Entrando no debate em respeito à trajetória das Políticas Sociais no Brasil, o Estado é colocado como o responsável pela garantia do Estado de Bem-Estar Social. A questão em debate a partir do cenário Brasileiro, é identificar a forma com que o Estado deve atuar para garantir os direitos e que atenda às necessidades da população, a fim de garantir os direitos fundamentais e sociais, sendo materializado a partir das políticas públicas como instrumentos de garantia de bem-estar coletivo (SANTOS, 2014).

Segundo Medeiros (2001), o padrão e o nível de industrialização de cada país que determina a configuração do Estado de Bem-Estar Social, assim como, “capacidade de mobilização dos trabalhadores, a cultura política de uma nação, a estrutura de coalizões políticas e a autonomia da máquina burocrática em relação ao governo” (BENEVIDES, 2011, p. 61 apud MEDEIROS. 2001). Desta forma, a configuração do Brasil apresenta seu padrão próprio dentre outros existentes em diferentes países, de intervenção e regulação social do Estado (DRAIBE, 1993).

De volta ao cenário Internacional e principalmente do berço das políticas sociais, o continente Europeu, a intervenção do Estado com o sistema de proteção social, iniciou uma nova configuração no mundo capitalista ocidental. Essa transformação pode ser constatada a partir do grande desenvolvimento econômico conquistado por toda sociedade europeia naquele período, a partir do século XX (SANTOS, 2014).

Esta afirmação vai de encontro com o que CEPÊDA (2012) apresenta abaixo

A contribuição de Cardoso & Falleto (1969) demonstra que cada experiência dependente é nacional e possui uma arquitetura própria, fruto de sua historicidade, arranjos econômicos e pactos políticos estabelecidos (para fora e para dentro). No entanto, malgrado as experiências particulares, o modelo nacional-desenvolvimentista expandiu-se por inúmeros países em sua fase áurea, com momento de maior importância compreendido entre as décadas de 1950 e 1970, perfazendo o projeto de modernização de grande recorte da periferia capitalista (p. 81).

Contudo, ao final dos anos 1970 e passados menos de meio século desse momento próspero chamado de fase áurea, marcado pelo Estado de Bem-Estar Social e grande crescimento econômico, o sistema de proteção social passou a ser alvo de críticas. No início, este modelo era muito viável, pois a população contribuinte com o sistema de proteção não seria beneficiada no momento, porém com o envelhecimento dos trabalhadores beneficiados, e principalmente com o aumento da idade máxima de vida dos indivíduos, aumentaram os gastos

com aposentadorias, gastos médicos, a rotatividade dos postos de trabalho, principalmente pelo avanço e o papel que o maquinário ocupou vagas de trabalho junto a queda na arrecadação tributária, culminou para as crescentes críticas e sobre o questionamento do modelo vigente (SANTOS, 2014).

E ainda que,

(...) o Estado capitalista tem de tentar desempenhar duas funções básicas e muitas vezes contraditórias: acumulação e legitimação (...). Isto quer dizer que o Estado deve tentar manter, ou criar, as condições em que se faça possível uma lucrativa acumulação de capital. Entretanto, o Estado também deve manter ou criar condições de harmonia social. Um Estado capitalista que empregue abertamente sua força de coação para ajudar uma classe a acumular capital à custa de outras classes perde sua legitimidade e, portanto, abala a base de suas lealdades e apoios. Porém, um Estado que ignore a necessidade de assistir o processo de acumulação de capital arrisca-se a 21 secar a fonte de seu próprio poder, a capacidade de produção de excedentes econômicos e os impostos arrecadados deste excedente (e de outras formas de capital). (O'Connor, 1977, p. 19)

Portanto, os reflexos dos governos nos últimos anos desde o século XX, tem sido a favor da reestruturação do Estado de Bem-Estar Social. Desta forma o modelo proposto por Beveridge chega ao século XXI com muitas críticas, mesmo após ser responsável por estabelecer condições sociais satisfatórias e com isso propiciar o grande desenvolvimento e reestruturação do capital nas décadas anteriores (SANTOS, 2014). Porém, é necessário reconhecer também as limitações e problemas provenientes do mesmo, vigente a demanda do cenário econômico inflacionário, altos índices de desemprego e endividamento público e privado. Em contribuição a este fator, a crise econômica mundial dos anos 1980, fez com que o Estado deixasse de atuar no sistema de proteção social. “A performance de baixo crescimento com aceleração inflacionária e desequilíbrios financeiros dos Estados parece ter gerado um conflito entre política econômica e política social” (DRAIBE, 1993, p. 2), com isso, o sistema do welfare state acabou derrotado.

No item a seguir, é analisado como se apresentaram as políticas sociais no Brasil e o seu sistema de seguro social.

## 2.2 PARTICULARIDADES E A TRAJETÓRIA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL NO SÉCULO XX E XXI

Já sobre o contexto Brasileiro, em 1938 o Brasil propôs o seu primeiro regulamento para as ações de práticas sociais, mas não eram ainda tidas e identificadas pela assistência social, mas como serviço social pelo conselho nacional de serviço social - CNSS. A autora Mestriner (2005, p. 57), expõe sobre esse momento

O Conselho é criado como um dos órgãos de cooperação do Ministério da Educação e Saúde, passando a funcionar em uma de suas dependências, sendo formado por figuras ilustres da sociedade cultural e filantrópica e substituindo o governante na decisão quanto a quais organizações auxiliar. Transita, pois, nessa decisão, o gesto benemérito do governante por uma racionalidade nova, que não chega a ser tipicamente estatal, visto que atribui ao Conselho certa autonomia.

A partir deste momento, as relações entre o Estado e os interesses da elite ficam cada vez mais estreitos, onde cada vez mais precisam estabelecer novos padrões para as políticas sociais, assim como determinar para a política de assistência social um caráter laico, deixando de existir ações enviesadas como a prática religiosa. Tão somente agora, esta nova relação confirma a relação de sujeito passivo do indivíduo pobre ao burguês elitista e a distinção e desigualdade dos direitos, afirmando e positivando as ações tuteladoras do Estado na oferta de auxílios e a organização da sociedade civil em conjunto. (BOSCARI et al., 2015)

O CNSS, criado em 1938, tinha como seu objetivo “centralizar e organizar as obras assistenciais públicas e privadas sendo utilizado como mecanismo de clientelismo político e de manipulação de verbas e subvenções públicas.” (BRASIL, s.d). Desta forma, o conselho foi a primeira forma de uma entidade Estatal ligado ao campo de assistência social no Brasil, mesmo que ainda com um caráter de subvenção às entidades sociais.

Ainda sob a era Vargas, em 1942, foi criada a LBA - Legião Brasileira de Assistência, que tinha como função assistir as famílias dos pracinhas brasileiros, que segundo João Barone,

Eram os soldados veteranos do Exército Brasileiro que foram enviados para integrar as forças aliadas contra as forças do Eixo na Segunda Guerra Mundial. O termo pracinha surgiu da expressão “sentar praça”, que significa se alistar nas Forças Armadas. O apelido era atribuído aos soldados rasos, detentores da patente mais baixa da hierarquia militar (BARONE, 2013, p. 45).

Após o término da guerra, a LBA volta suas ações com foco na assistência à maternidade e à infância, com ações de cunho paternalista, emergencialista e com fins paliativos em relação à pobreza. A partir de então, fica marcado na história do Brasil e das políticas

públicas, o surgimento da primeira instituição de assistência social, com presença dominante feminina e de ações patriotas.

Reafirmando essa posição, afirma Sposati (2007, p. 19)

A relação da assistência social com o sentimento patriótico foi exponenciada quando Darcy Vargas, a esposa do presidente, reúne as senhoras da sociedade para acarinhar pracinhas brasileiros da FEB – Força Expedicionária Brasileira – combatentes da II Guerra Mundial, com cigarros e chocolates e instala a Legião Brasileira de Assistência – LBA. A ideia de legião era a de um corpo de luta em campo, ação.

Depois desse entendimento sobre a Legião, é possível compreender seu significado como uma verdadeira legião de batalha em campo. Com isso, a LBA tem como função na posição de um órgão federal de assistência social, desenvolver ações sociais, porém com uma ação do ato de vontade e não de direitos de cidadania, como afirma Sposati (2004).

Próximo à metade do século XX, a LBA passa por uma fase de reorganização de suas ações, adicionando novas medidas em suas ações e objetivos, porém ainda apresentando um caráter assistencialista, emergencial e paliativo, frente à crescente pobreza. Essas ações continuavam afirmando uma prática religiosa e ligada ao primeiro damismo. “Esse modelo predominou até o golpe de 1964, apesar da democratização vivida pelo País desde 1946” (FALEIROS, 2000, p. 46).

Com a tomada por esse modelo de assistencialismo, as ações tomadas pela LBA assumem a perspectiva do primeiro damismo, onde a esposa do governante assume a posição de gestão da assistência social. A partir deste momento, fica marcado a forte presença na política nacional das damas de caridade, rebuscando aquela velha caricatura de ação social das igrejas e tornando o papel de direito do Estado como se tudo fosse a mesma coisa. Neste período é focalizado a atenção das ações em direção às famílias da classe proletária que não estão cobertos pelo seguro social, que naquela época era contributiva, atendendo situações de desamparo com ações pontuais, emergenciais e fragmentadas (BOSCARI et al., 2015).

Para a afirmação acima, a autora Sposati (2004) agrega dizendo que, essas ações da LBA provocam um processo de identificação para a assistência social de uma visão emergencial e assistencial, uma característica predominante na trajetória da política de assistência social na sua história. Foi nesse período que a LBA teve uma aproximação do Serviço Social, buscando uma proximidade para que tivesse uma adequação das técnicas utilizadas, e o serviço social aproveitou para ganhar seu espaço e legitimar sua profissão no mercado de trabalho. Em 1969,

no governo do presidente Ernesto Geisel, foi elaborado o II Plano Nacional de Desenvolvimento (PND), com o objetivo de “tocar os focos de pobreza absoluta existentes sobretudo no Nordeste e na periferia dos maiores centros urbanos” (NEVES, 1994, p. 25). Em consequência, a LBA sofreu algumas mudanças e passou a desenvolver suas atividades vinculadas ao Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS), atuando paralelamente com a Secretaria de Assistência Social (BOSCARI et al., 2015).

Durante todo este período, estas ações voltadas para amenizar as problemáticas sociais não tinham um caráter técnico, onde só acabou adquirindo esse respaldo com a Constituição Federal de 1988 (CF/1988) e passaram a apresentar um “processo de institucionalização, de profissionalização e de alcance de racionalidade técnica e política.” (SANTOS, 2014, p. 37). Esse processo foi fundamental porque atribuiu a assistência social o reconhecimento de uma política social, onde estabelece um tripé em conjunto da política de saúde e de previdência social, constituindo o sistema de seguridade social Brasileiro. Portanto, a partir de assumir esse papel no campo de ações públicas como política social, no começo seu início “foi sem dúvida pouco entendido e absorvido pela sociedade.” (SANTOS, 2014, p. 38)

Art.194. A seguridade social compreende 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 (BRASIL, 2001, p.113).

A CF/1988, nos seus artigos 203 e 204, dispõe

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos: I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; II - o amparo às crianças e adolescentes carentes; III - a promoção da integração ao mercado de trabalho; IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. Art. 204. As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes: I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social; II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis (BRASIL, 2001, p. 118-119).

É também contestado por Sposati (2004, P. 42), que a assistência social enquanto política social garantida pela CF/1988 que

[...] população beneficiária como marginal ou carente, o que seria vitimá-la, pois suas necessidades advêm da estrutura social e não do caráter pessoal' tendo, portanto, como público alvo os segmentos em situação de risco social e vulnerabilidade, não sendo destinada somente à população pobre.

Foi a partir da Constituição que o Serviço Social e mais especificamente a política pública de assistência social pôde encontrar normativas e direcionamentos para reafirmar uma nova prática para a profissão.

Para evidenciar esse aspecto, Yazbek (2004, p. 26) reforça que

Com a Constituição de 1988, tem início a construção de uma nova concepção para a Assistência Social brasileira. Incluída no âmbito da Seguridade Social e regulamentada pela Loas em dezembro de 1993, como política social pública, a assistência social inicia seu trânsito para um campo novo: o campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal.

Claramente todo este processo de institucionalização da política de assistência social e sua nova reconfiguração no cenário foram marcados por “processo de luta, negociações e confrontos entre a sociedade civil organizada, agentes sociais, parlamentares, governo federal e profissionais, a política foi regulamentada.” (SANTOS, 2014, p. 41). Após alguns anos de disputas, em 1993 finalmente o Brasil tem a criação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) - Lei nº 8.742 de 07 de dezembro de 1993, que define:

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 (BRASIL, 1993).

Ainda como pode ser reafirmado por Faleiros (2000) que

A assistência social é um dever do Estado e um direito do cidadão. A política de mínimos sociais, nela prevista, foi implementada através de benefícios continuados de um salário mínimo para idosos e portadores de deficiência física (renda familiar de ¼ do salário mínimo per capita) (FALEIROS, 2000, p. 51).

A LOAS nesse processo de reformulação também manteve os princípios doutrinários e organizacionais, como a democratização, descentralização, equidade e complementação do Estado e sociedade civil. Desta forma, a LOAS a partir do CNAS, sendo um “órgão de composição paritária entre sociedade e governo, de caráter deliberativo e

controlador da política de assistência social” (BOSCARI et al., 2015, p. 113) introduziu na assistência social um sistema de gestão descentralizado e participativo com o controle social, fruto da criação do CNAS (MESTRINER, 2005, p. 206).

Esses avanços conquistados com o tempo não podem ser considerados como mérito pela promulgação da CF/88 ou pela criação da LOAS em 1993, mas que é responsável por uma prática social já existente, e que a partir dessa nova legislação com respaldo político, possibilitou sua intervenção no campo dos direitos sociais, entretanto, as mudanças só aconteceram na teoria, como discorre BERCOVICI (2004):

A política se manifesta não apenas na instauração da Constituição (o poder constituinte originário), mas também nos momentos seguintes, de efetivação da ordem constitucional por meio de uma política constitucional (p. 18).

Para garantir a efetivação desta política, Sposati (2004, p. 42) acrescenta que

A necessidade da criação de um sistema de assistência social descentralizado, participativo e com garantias de alocação de recursos financeiros, superação da fragmentação, da descoordenação, da superposição de programas sociais, introdução do controle do setor público sobre os recursos repassados às entidades privadas com mecanismos de avaliação e controle social.

Com a LOAS são direcionadas ações que determinam sua prática, entretanto, anteriormente à reformulação, essas eram também de responsabilidade da União, dos Estados e municípios para a efetivação da política de assistência social, mas acabavam sendo desenvolvidas por agentes sociais sem capacitação e em um viés assistencialista, paternalista, emergencial e pontual. Com a nova política em vigor, a CF/1988 traz uma nova regulamentação, sendo muito mais detalhada e focalizada do que as práticas anteriores. Com isso, foi a partir da Constituição que se permitiu a criação da LOAS e de todo um novo cenário no Brasil, principalmente político (BOSCARI et al., 2015).

Poucos anos depois, já em 1996, outro marco importante para a política de assistência social foi a partir da criação da Norma Operacional Básica (NOB), criada pela Secretaria de Estado de Assistência Social. Essa norma deu continuidade na prática ao que já era determinado pelas diretrizes da LOAS, organizando e descentralizando a política para os municípios, para que cada gestão desenvolvesse seus projetos (BOSCARI et al., 2015).

[...] conceituou o sistema descentralizado e participativo, estabelecendo condições para garantir sua eficácia e eficiência explicitando uma concepção norteadora da descentralização da assistência social. Ampliou o âmbito das

competências dos níveis de governo com a gestão da política, sem, entretanto, delimitá-las. Propôs a criação de uma Comissão Tripartite, de caráter consultivo, com representantes dos três níveis de governo, para discutir e pactuar acerca dos aspectos relativos à gestão da política (NOB/SUAS/05, p. 9).

Em dezembro de 2003, ocorreu a IV Conferência Nacional de Assistência Social, onde a partir desta foi aprovada a criação da Política de Assistência Social, onde "representou um significativo passo na direção da sedimentação dos novos termos da Política de Assistência Social no Brasil." (BRASIL, 2003, p. 8)

Com isso, a partir da criação da LOAS e NOB, a partir da a conferência realizada,

[...] aprovou uma nova agenda política para o reordenamento da gestão das ações descentralizadas e participativas de assistência social no Brasil. Deliberou pela implantação do SUAS, modelo de gestão para todo o território nacional, que integra os três entes federativos e objetiva consolidar um sistema descentralizado e participativo, instituído pela Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, Lei Federal nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993 (NOB/SUAS, p. 8).

A autora Yazbek (2006, p. 129) também acrescenta que

Em setembro de 2004, atendendo ao cumprimento das deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência, realizada em Brasília em dezembro de 2003, o CNAS - Conselho Nacional de Assistência Social aprovou, após amplo debate no país, a política Nacional de Assistência Social em vigor, na qual ocupa um lugar de destaque o (re)desenho desta política, na perspectiva de implementação do SUAS – Sistema Único de Assistência Social. A construção e implementação do SUAS, requisito essencial da Loas para dar efetividade à assistência social com a política pública, vem se caracterizando como uma das prioridades da Secretaria Nacional de Assistência Social do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Essas mudanças trouxeram alguns benefícios em questões de controle e organização dos federados em função da descentralização da política de assistência social e vai adicionar algumas novas orientações no campo da política de proteção social. Com isso os gestores federais, estaduais e municipais tiveram que adotar planos, diretrizes, normatização, criação de um conselho e fundo municipal para que pudessem receber as verbas federais e estaduais (BOSCARI et al., 2015).

Já em 2005, com a criação da NOB/RH teve que passar por um processo de reordenamento devido à criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Devido a isso, houve a necessidade de normatizar as ações e qualificar a execução da política a fim de

garantir sua efetividade. Após a criação da NOB/RH, focalizada nos recursos humanos, teve como objetivo tratar especificamente questões como, gestão do trabalho, formação, planos de cargos, carreiras, salários e aposentadoria. Junto a isso, teve também a função de garantir que a política de assistência tenha como trabalhadores profissionais especializados e capacitados, como assistentes sociais, psicólogos e advogados, com isso, ganhando maior respaldo técnico e jurídico e dando maior visibilidade para a assistência social (BOSCARI et al., 2015; TIAGO GIUSTI, 2021).

De modo geral, foram mais de uma década na busca pela estruturação e implementação do SUAS. Estes marcos permitiram em nível nacional a estruturação da gestão da política de assistência social em seus três níveis: Federal, Estadual e Municipal, consolidando o sistema descentralizado e participativo, como é disposto pela LOAS (BRASIL, 2004).

O SUAS, cujo modelo de gestão é descentralizado e participativo, constitui-se na regulação e organização em todo o território nacional das ações sócio-assistenciais. Os serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias, seus membros e indivíduos e o território como base de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e pela sua complexidade. Pressupõe, ainda, gestão compartilhada, co-financiamento da política pelas três esferas de Governo e definição clara das competências técnico-políticas da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com a participação e mobilização da sociedade civil, e estes têm o papel efetivo na sua implantação e implementação (BRASIL, 2004, p. 41).

Sob a ótica dos direitos, é fundamental possuir uma estrutura que garanta que os cidadãos tenham o seu acesso e garantia, conforme é pressuposto pela lei como dever do Estado, embora saiba-se das dificuldades encontradas para a afirmação do sujeito de direitos. Embora esses direitos estejam garantidos pela lei maior, CF/88, assim como em qualquer outra área ou política pública, por vezes o direito tem sido negado ou o sujeito tem encontrado dificuldades de acessar seus direitos (SIMÕES, 2011).

Levando em consideração a adoção de medidas e técnicas determinadas em conjunto pela CF/1988, pela LOAS, pelo PNAS, pela NOB e de acordo com a gestão da política em cada esfera descentralizada, as condições impostas são determinantes para o direcionamento correto na afirmação dos direitos socioassistenciais. Com este todo aparato, existe uma orientação quanto à um padrão legal que normatiza a política social, pautado na universalidade,

justiça e equidade, não focalizada e tem como contribuir para o desenvolvimento da “[...] dignidade, a autonomia e a liberdade às pessoas que se encontram em situações de risco, fragilidade e vulnerabilidades sociais, abrindo possibilidades para que estas existam como cidadãos de direito” (BRASIL, 2004, p. 31).

De modo geral, a assistência social é reconhecida por todos como uma política de direitos, embasada em documentos legais, elaborada a partir de princípios dignos da vida humana e executada por profissionais e seus demais instrumentos, entretanto, não é o que representa na relação sujeito e política. Somente a partir da criação da LOAS é apresentada uma possibilidade de alinhar a organização e oferta dos direitos da política, com um sistema descentralizado e participativo. “O SUAS, cujo modelo de gestão é descentralizado e participativo, constitui-se na regulação e organização em todo o território nacional das ações sócio assistenciais” (BRASIL, 2004, P. 32).

Resumidamente, na história da política de assistência social no Brasil, a concepção de direitos esteve sempre relacionada ao favor, troca de interesses, clientelismo e filantropia, o que distanciou a sua legitimação no seu início. Em conjunto a isso, é possível identificar que a assistência social sempre foi entendida como a prática de ações sociais que promovam a satisfação das necessidades mínimas, e não como uma política social por si só. (BOSCARI et al., 2015). Fica evidente que por muitas décadas a assistência social caminhou vagarosamente. Houve uma grande expansão com a CF/1988, com a aprovação da LOAS em 1993, na PNAS e com a NOB/SUAS.

### 2.3 A PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E NAS PRODUÇÕES TEÓRICAS

Neste tópico o assunto será referente ao processo em que a população usuária da política social, especificamente a de assistência social, passou a ter voz na participação e decisões nos demais conselhos deliberativos da política em discussão. Por fim, com o apoio de Sposati, serão expostos alguns pontos reflexivos a partir da presença dos usuários como objeto de pesquisa e discussão nas pesquisas, trabalhos e artigos da área em debate.

Segundo Vieira (2013), a participação da sociedade está na relação das políticas públicas e o Controle Social. Para isso, há uma grande necessidade de mobilização e

organização dos usuários para formar um coletivo que faça a representação pelas escolhas e luta pelos direitos na gestão, elaboração e execução das políticas do Estado.

Entretanto, não faz muito tempo que existe a possibilidade de a população ter voz ativa a partir do controle social nas políticas públicas no Brasil. Historicamente, analisando estes aspectos, a democracia nunca foi permissiva entre Estado e Sociedade Civil, principalmente durante o regime militar de 1964 até 1985. Somente houve uma mudança neste cenário a partir da promulgação da Constituição em 1988, onde a partir do artigo 204 inciso II, dispõe que a “participação popular, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis” (BRASIL, 1988).

Outro grande importante feito para a efetivação e afirmação da participação popular na assistência social foi a partir da elaboração da PNAS em 2004, instituindo também a sociedade civil como um aliado aos serviços e projetos auxiliares também como um campo de controle social (BRASIL, 2004). Para complementar, um ano depois, em 2005 o CNAS aprovou a NOB/SUAS, que também corrobora para que a assistência social seja uma política participativa e descentralizada, instituindo como exigência desta, que os municípios criassem conselhos para tal finalidade. Nesta participação popular pretendida pela NOB/SUAS é a de garantir que se tenha uma gestão democrática destes sistemas de controle social, e que para isso seja feito de uma forma organizada. Visto que, é primordial ter a compreensão que a participação popular tem na construção e elaboração de políticas públicas a partir da gestão nos conselhos de assistência social (Sposati, 2007, p.373).

Segundo a autora Yazbek (2001), os usuários que necessitam da política de assistência social são determinados pela condição de pobreza, inseridos em uma situação de vulnerabilidade social que os condicionam como sujeitos subalternizados. Esta condição está diretamente relacionada na maneira em que estas pessoas possam se determinar como sujeitos ativos e conscientes em busca pelos seus direitos nos espaços de direito. Com esta afirmação, Pinheiro (2008) acrescenta que no dia a dia do trabalho profissional nos conselhos de Assistência Social é possível identificar algumas dificuldades encontradas por eles e que são frequentemente colocadas em pauta nas reuniões realizadas pelos conselhos. Portanto, é recorrente nestas reuniões abordar o tema da participação popular, especificamente dos usuários da política de assistência social, compreendendo suas dificuldades, mas que enquanto sujeitos

ativos, entendam que aquele ambiente é um espaço de luta e conquista por uma política de assistência social de qualidade a partir de uma representatividade popular.

Compreendendo esta relação apresentada da condição dos usuários frente ao cenário da política de assistência social, cada vez mais tem sido reforçado a necessidade do usuário em ocupar estes espaços, reafirmando que são dignos de sua presença para que sejam protagonistas dessa luta constante, buscando por melhorias no sistema e conquistas para toda a população dependente dos serviços ofertados pela assistência social. Portanto, conforme Sposati (2007) apresenta abaixo, essa luta exige uma postura ativa do sujeito e não que seja passivo e permissivo com todos os problemas que esta política possui.

O que se quer marcar é a presença de um sujeito que se contrapõe, que tem força e presença para pressionar e ter protagonismo, isto é, ser sujeito, e não sujeitoado. Não se trata de simplesmente mais um, mas da presença de um pólo de representação que tem capacidade, pela sua posição histórica e social, de se contrapor àqueles que detêm o poder institucional. E, mais do que um adjetivo, como representante 'popular' ou uma 'nova' representação, ter uma inserção substantiva na construção coletiva (p. 372)

No campo profissional e também nas linhas de pesquisa é fundamental que se tenha compreensão da condição dos usuários e questionem a forma ao qual estes estão inseridos na participação na Política de Assistência Social. Mesmo que seja possível compreender sobre as condições em que se apresentam estes indivíduos, é necessário intensificar a crítica sobre a deficiência de participação dos usuários, tanto do ponto de vista do número quanto da falta de expressividade ou condição de se legitimar nos ambientes destinado ao seu papel, como por exemplo no controle social. (VIEIRA; SILVEIRA, 2013). Um dos motivos levantados pela autora é que esta dificuldade apresentada ocorre devido aos usuários e membros da sociedade civil não conseguirem se reunir em coletivos organizados para apresentarem uma resistência contra medidas e decisões arbitrárias ou que vão contra os benefícios da população usuária da política.

Estes problemas são reflexos de um contexto histórico que reflete na maioria das políticas públicas. Não foi de uma forma diferente na assistência, historicamente a população nunca teve voz ou representação na política, onde apenas membros do governo ou pessoas com poderes econômicos e influência poderiam participar na tomada de decisões. Essa condição se

pendurou por muitas décadas e apenas recentemente a partir das conquistas e legislações criadas que permitiu aos usuários serem participativos neste sistema, conforme expõe Teixeira

As políticas sociais sejam desenvolvidas de modo democrático, em que a sociedade, via órgãos representativos, participe dos espaços de deliberações das diretrizes das políticas, do planejamento, da execução, do controle e da supervisão dos planos, programas e projetos (TEIXEIRA, 2007, p. 01).

Portanto, foi a partir da SUAS que o usuário adquire protagonismo na política, seja como participante ou como conselheiro, onde este último tem um papel fundamental na contribuição de uma política pública de assistência social democrática, universal e igualitária. Assim, o controle social assume a sua centralidade por objetivo e consolida a política de assistência em função de sua estrutura organizacional. (BRASIL, 2004)

Por fim, Vieira e Silveira (2013) afirmam que embora tenham encontrado diversos problemas a partir da participação popular no controle social da política de assistência social, é possível observar um avanço considerável na mobilização e conscientização da população nestes espaços.

Com base na leitura dos textos dos autores e com uma reflexão até aqui, é que a partir da afirmação do usuário como protagonista neste meio de controle social da política, passa a ser uma representação da sua importância e presença nos debates profissionais, se apresentando como sujeito passivo nas produções teóricas, onde deixa de ser o objetivo final e passa a ser observado como um meio para a efetivação de uma política que não compreende sua finalidade.

Durante os anos de 1980 à 1990, ao analisar quais foram os objetos de pesquisa neste período, a maior parte deles são referentes às políticas públicas e sua estrutura em relação ao Estado. Grande parte da discussão esteve pautada na temática da Seguridade Social, devido à nova constituinte estabelecida em 1988 e aos demais feitos relacionados às legislações protecionistas da época. Somente a partir da última década houve um avanço nas pesquisas desenvolvidas a respeito da participação da sociedade civil, sistemas de gestão e controle das políticas públicas e a função exercida pelos conselhos de direito. (BOURGUIGNON, 2007)

Como um dos elementos de pesquisa analisados neste TCC, foi a partir de 1990 o momento em que passou a haver um crescimento na preocupação em relação aos usuários do

Serviço Social. No campo das pesquisas e produções teóricas, existe uma deficiência nas publicações desta área, como aponta Bourguignon (2007),

Há uma lacuna nas produções sobre a pesquisa em Serviço Social, que é justamente “a questão da centralidade do sujeito e sua preservação no processo metodológico de investigação do real e consequente produção de conhecimento profissional.” (p. 34).

Visto que, o objeto da prática profissional do Serviço Social são os usuários da política de assistência social, o mesmo deve ser considerado e respeitado toda sua totalidade enquanto como sujeito de direitos, sendo analisado toda sua trajetória, como Lacerda (2014) diz que, apesar dos limites da profissão é fundamental que o assistente social “apreenda o usuário dentro de suas condições materiais e perceba as refrações da “questão social” é a única forma de superar preconceitos e a psicologização da “questão social” (p. 27). No pior dos casos, o profissional acaba por apenas produzir dados ou utilizar os usuários como um meio para atingir as demandas institucionais, desperdiçando toda a capacidade e possibilidade que a profissão tem para enfrentar as demandas dos usuários.

A autora Lacerda (2014) agrega ao assunto, afirmando que

O pensamento limitado pela pressão do dia a dia se restringe a dar respostas automáticas e superficiais a diversas situações singulares que são homogeneizadas a partir de sua superficialidade por meio de instrumentos de gestão de políticas sociais pautados em um arcabouço jurídico-burocrático e dessa forma organizam a rotina dos serviços que possuem impacto no cotidiano da família trabalhadora. A diversidade de atividades da vida cotidiana leva a visão limitada apenas aos fenômenos do real: enxerga-se a pobreza, mas não o movimento histórico-econômico que a engendra; conhece-se o adolescente infrator, mas não a dinâmica que o leva a se constituir enquanto tal etc. (p. 23)

Portanto, assumir a responsabilidade de respeitar o indivíduo pressupõe considerar todo seu contexto sócio-histórico ao qual ele viveu, vive e viverá, assim como é necessário compreender a relação estabelecida entre o profissional e o usuário. Diante desta realidade, segundo Bourguignon (2007) estes fundamentos precisam ser exigidos de todo o sistema da política pública, desde a prática profissional, dos conselhos de assistência social e especificamente dos autores que pesquisam, produzem conhecimentos ou “como no desenvolvimento de pesquisas científicas.” (p. 51)

A partir de todo material e conhecimento que se tem disponível, é necessário compreender e apreender toda complexidade de existência e de que forma os usuários vivem; assim como, é preciso questionar como a profissão de Serviço Social tem desenvolvido ações

para atuar juntos às organizações para poder mediar e produzir conteúdo a respeito dos sujeitos. Segundo Bourguignon (2007), existe uma preocupação na centralidade da profissão que é a ação de investigar as histórias de vida dos usuários e as motivações que os trazem até as instituições, assim como

As histórias de vida que trazem às organizações sociais, nas relações que movimentam no seio da família, do trabalho e da sociedade, nas raízes e expressões culturais que demonstram, nas carências socioeconômicas e políticas que exigem posicionamento do assistente social. (p. 52)

De todo modo, o Serviço Social e seus pesquisadores da área têm total capacidade técnica e acadêmica neste processo de análise, pesquisa e descrição sobre conseguir se aproximar da realidade dos sujeitos e produzir conteúdo que contribua com toda a sociedade. A problemática destacada aqui garante que os pesquisadores tenham o cuidado de trazer junto à pesquisa a centralidade do sujeito, que traga com esta todos os elementos descritivos do perfil destes usuários, de forma que futuramente e até de modo imediato, contribua para a continuidade e produção de novos conhecimentos que potencializam a intervenção profissional e conseqüentemente a garantia dos direitos destes. (BOURGUIGNON, 2007)

### **3 ANÁLISE DAS ABORDAGENS SOBRE O USUÁRIO NOS CONGRESSOS E EVENTOS NA ÁREA DO SERVIÇO SOCIAL E DAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

Para a construção deste TCC, foi desenvolvida uma pesquisa quanti-qualitativa, fazendo uso de uma amostragem do tipo não-probabilística intencional. A pesquisa realizada classifica-se como exploratória e descritiva, a qual fez uso de procedimentos que perpassam por uma pesquisa bibliográfica, através de documentação indireta (exclusivamente e apenas bibliográfica). Quanto ao tratamento dos dados qualitativos da pesquisa bibliográfica, a análise está concentrada nos trabalhos publicados no Jornada Internacional de Políticas Públicas (JOINPP) de 2015 a 2019 e no 15° e 16° Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), 2016 e 2019. Desta forma, tendo em vista o tempo disponível para análise, foi possível realizar um estudo mais aprofundado a partir de uma amostra menor. Quanto aos dados quantitativos, foram analisados os trabalhos do JOINPP 2015 e 2019, CBAS 2016 e 2019, I, II e III Seminário

Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social, Encontro Internacional e Nacional de Política Social (ENPS) 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019 e XVI Encontros Nacionais de Pesquisadores de Serviço Social (ENPESS) 2018.

Desta forma, apesar de optar pela pesquisa quanti-qualitativa pensando na viabilidade deste TCC, há um grande ganho em termos de qualidade com a pesquisa considerada mista, por abordar aspectos qualitativos e quantitativos. Richardson (1999 apud BEUREN e RAUPP, 2004, p.92) menciona que “os estudos que empregam metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais”. Ainda para Silva e Menezes (2000, p.20), “a pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. [...] É descritiva”. No sentido quantitativo, a pesquisa apresenta, com base nos dados numéricos e comparativos, entre descritores, números totais de artigos publicados e números de artigos publicados sobre o tema pesquisado. Sobre este aspecto, Richardson (1999, p.70 apud BEUREN e RAUPP, 2004, p.92) afirma que a abordagem quantitativa caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, etc. Assim, a abordagem quantitativa é frequentemente aplicada nos estudos descritivos, que procuram descobrir e classificar a relação entre variáveis e a relação de causalidade entre fenômenos.

Esta pesquisa foi realizada utilizando como fonte de dados materiais bibliográficos, ou seja, os trabalhos levantados foram obtidos por meio dos anais de eventos na área do Serviço Social e das Políticas Públicas. Este trabalho buscou também fomentar a evidencialização dos números obtidos sobre o tema em relação ao número total de trabalhos publicados em cada evento. Conforme explica Santos (2004, p.28), “procedimentos de coleta de dados são os métodos práticos utilizados para juntar informações necessárias à construção dos raciocínios em torno de um fato/fenômeno/ processo”.

A primeira etapa do desenvolvimento deste processo de análise se apoiou em uma revisão de literatura como um mecanismo exploratório, a fim de subsidiar a fundamentação teórica e o problema desta pesquisa. Como aponta Gil (1999, p. 168)

A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos.

Em relação ao tema de pesquisa, com a utilização da revisão de literatura foi possível delimitar o número de trabalhos e o seu enfoque, deste modo o pesquisador conseguiu definir uma determinada quantidade de material para analisar e posteriormente obter dados que contribuíssem para o tema de pesquisa. Na revisão de literatura, visando aprofundar o conhecimento sobre o assunto, essa ferramenta orienta o pesquisador a buscar fontes adequadas e propicia um novo olhar sobre o tema. Isto posto, esse TCC também apresenta uma representatividade numérica ao comparar o número de trabalhos sobre a abordagem dos usuários nos trabalhos publicados com o número total de trabalhos selecionados referente à pesquisa. A partir da revisão de literatura e a pesquisa bibliográfica foi possível identificar o que já foi pesquisado por outros autores, o que ainda necessitava ser e contribuir com novas discussões sobre o tema.

Com este primeiro contato com a pesquisa e a partir da aproximação sobre os trabalhos selecionados, apreendeu-se a relação entre indivíduo e sociedade, partindo das categorias do método crítico dialético de que os indivíduos são atores sociais ligados a uma totalidade historicamente constituída. Assim sendo, a partir da teoria marxista, é possível ter uma abordagem a partir da análise concreta da realidade social neste processo de pesquisa, visto que “considerada a historicidade dos processos sociais e dos conceitos, às condições socioeconômicas de produção dos fenômenos e as contradições” (MINAYO, 2009, p. 24).

Deste modo, o método crítico dialético através da análise e reflexão, permite ao pesquisador articular a teoria com os dados da pesquisa, sendo assim, um método de investigação, possibilitando captar “as contradições intrínsecas às ações e realizações humanas, e com o movimento perene entre parte e todo e interioridade e exterioridade dos fenômenos” (MINAYO, 2009, p.24).

O próximo passo deste processo de pesquisa é a coleta de dados, sendo assim, a definição dos trabalhos obtidos que abordam o tema os Usuários na Política Pública de Assistência Social. A escolha dos eventos se deu pela indicação da orientadora e também pela

relevância dos mesmos, sendo considerados como referência na discussão na área do Serviço Social e das Políticas Sociais. Deste modo, ao optar pelos principais eventos e congressos destas áreas, pretende-se aproximar a pesquisa e o pesquisador do tema a ser aprofundado.

O critério de seleção dos trabalhos foi determinado por meio de descritores que são semelhantes ou próximos ao tema de pesquisa. Inicialmente, foi adotado o descritor usuário (a, os, as) para filtrar todo e qualquer trabalho que contenha no título tal palavra. Após esta primeira etapa de filtragem, foi necessário realizar outro filtro, delimitando ainda mais os trabalhos encontrados para delinear as fontes de acordo com o tema do TCC. Essa necessidade é devido ao tema sobre o usuário estar delimitado no âmbito da Política de Assistência Social, desta forma, sendo necessário restringir os trabalhos encontrados que apresentavam o usuário como foco, porém fora desta delimitação.

Partindo do estudo sobre um referencial teórico pertinente ao tema, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, como um instrumento de coleta de dados a fim de localizar nos trabalhos os descritores utilizados, conforme o quadro 1.

A partir dos descritores definidos, a seleção dos documentos se deu, primeiramente, através dos títulos e palavras-chave que tivessem relação com a temática do trabalho.

Devido à falta de trabalhos encontrados com os descritores simples e também pela vasta extensão de artigos encontrados em outras áreas, foram utilizados descritores compostos, como pode ser apresentado abaixo no Quadro 1:

Quadro 1: Quadro de descritores utilizados.

DESCRITORES		
Usuário(a), (os) e (as)	PAEFI	direitos socioassistenciais
Assistência Social	concepção dos usuários	programa de transferência de renda

PNAS	vigilância socioassistencial	CRAS
Política Social	Centro Pop	PAIF
Proteção Social Básica	Bolsa Família	SUAS

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Para selecionar os trabalhos, os descritores foram pesquisados desde o título, resumo e palavras-chaves. Como primeiro filtro, foram utilizados os descritores Usuário (a, os e as) e Assistencial Social, e como segundo filtro, os demais descritores que seguem os parâmetros do tema da pesquisa, conforme o Quadro 1. No total foram encontrados 26 trabalhos publicados em formato digital disponíveis nos anais dos 14 eventos pesquisados.

Com a definição dos descritores e a partir da pesquisa realizada nos eventos, foi possível selecionar os trabalhos para a análise quanti-qualitativa desta pesquisa. O JOINPP e o CBAS foram os eventos que mais tiveram trabalhos aptos para a pesquisa, isso se deve a grande relevância destes eventos, tanto como na área do Serviço Social quanto das Políticas Públicas, e por este motivo ao qual foram escolhidos para este TCC. Na somatória dos eventos do ENPS a quantidade de trabalhos selecionados não foi como o esperado, sendo que em 5 eventos apenas 4 trabalhos puderam ser selecionados. Enquanto isso, no XVI ENPESS 2018 tiveram 11 trabalhos relacionados aos usuários, porém apenas 2 destes estavam dentro da Política de Assistência Social.

Para facilitar a visualização dos trabalhos selecionados, estes serão representados conforme a tabela 1 abaixo:

Tabela 1: Lista de eventos e trabalhos.

Evento	Trabalhos Publicados	1º Filtro	2º Filtro	Total
JOINPP 2019	1.281	5	1	1

JOINPP 2017	1.304	5	3	3
JOINPP 2015	1.543	10	4	4
I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social (2015, 2017 e 2019)/(UFSC)	472	5	2	2
15° CBAS (2016)	1.426	27	5	5
16° CBAS (2019)	1.736	28	4	4
ENPS 2015	136	2	1	1
ENPS 2016	153	1	0	0
ENPS 2017	207	1	0	0
ENPS 2018	2.019	1	0	0
ENPS 2019	204	3	3	3
XVI ENPESS 2018	1.061	11	2	2
<b>Somatória</b>	<b>11.542</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>26</b>

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

A JOINPP, iniciada em 2003, faz parte do cronograma de eventos do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas da Universidade Federal do Maranhão. A primeira edição da JOINPP aconteceu em setembro de 2003 e a nona e última edição ocorreu em agosto de 2019.

Para esta pesquisa da edição de 2015, o tema foi "Para além da crise global: experiências e antecipações concretas", foi possível localizar quatro (4) trabalhos; na edição de 2017, o tema foi "1917 – 2017 Um Século de Reforma e Revolução", e na edição de 2019, o tema foi "Civilização ou barbárie: o futuro da humanidade". Os trabalhos selecionados são demonstrados no Quadro 1. Nesta tabela podemos observar o título do trabalho, o autor(a), os descritores utilizados para sua definição, o ano de publicação e seu respectivo evento.

Quadro 2: Pesquisa JOINPP de 2015 a 2019.

BUSCA JOINPP DE 2015 A 2019
-----------------------------

TÍTULO	AUTOR	PALAVRA-CHAVE	ANO	FONTE
Pobreza: uma compreensão a partir dos usuários da Política de Assistência Social do município de Maracanaú – Ceará	Lívia Maria Soares Monteiro	Usuário, Assistência Social. Pobreza. Política Social.	2017	JOINPP 2017
Participação e Controle Social: refletindo sobre a atuação dos usuários na implementação do SUAS na gestão municipal.	Janaína Lucélia Oliveira de Carvalho	Assistência Social; Controle Social; Participação.	2017	JOINPP 2017
Drogas e proteção social: compreensões políticas, éticas e técnicas na atenção aos usuários	Cynthia Studart Albuquerque e	Questão Social, Proteção Social, Assistência Social.	2017	JOINPP 2017
Programa Bolsa Família: análise das mudanças nos padrões de consumo e melhorias nas condições de vida das famílias usuárias em São Luís-MA	Camila Raquel Amaral França	Pobreza. Programa de Transferência de Renda. Bolsa Família.	2015	JOINPP 2015
Participação das Famílias no Acompanhamento Familiar do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à	Karla Rayane Alves da	Assistência Social. PAIF. Família.	2015	JOINPP 2015

Família - PAIF: a visão dos usuários	Silva			
Assistência Social em Tempos de Crise do Capital: uma análise sobre a concepção dos usuários do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) de Sousa-PB	Carla Janaina dos Santos	Política de Assistência Social. Proteção Social Básica. Concepção dos usuários. (CRAS).	2015	JOINPP 2015
A Chefia Familiar Feminina Entre as Usuárias da Política De Assistência Social: limites e desafios ao Serviço de Atendimento Integral à família - PAIF	Rafaella Cristina de Medeiros Candeia	Política de Assistência Social	2015	JOINPP 2015
Usuários (As) Da Política De Assistência Social: qual o “lugar” desses sujeitos?	Cleonice Correia Araújo	Política de Assistência Social, percepção dos sujeitos sociais, usuários (as).	2019	JOINPP 2019

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no JOINPP de 2015 a 2019.

### **Total de trabalhos selecionados: 8**

Em relação ao CBAS, teve seu primeiro congresso ocorrido em 1947. Em 1979 ocorreu o 3º CBAS, sendo considerado um marco para a profissão do Serviço Social. Esta edição foi chamada de “congresso da Virada”, pois representou um processo mais amplo, com diversas expressões e debates que mudaram a configuração do Serviço Social brasileiro (Brasília, 2019). Atualmente, o congresso ocorre de três em três anos.

Neste evento, optou-se por selecionar os trabalhos para pesquisa entre o período de 2016 a 2019, por serem os eventos mais recentes, na tentativa de obter os dados para análise mais recentes sobre o tema. O CBAS 2016 ocorreu em Olinda, com o tema “80 anos de Serviço Social no Brasil: a certeza na frente, a história na mão”. Dentre os descritores adotados de busca foi possível encontrar nesta edição um total de cinco (5) trabalhos. Na edição de 2019, ocorrida em Brasília, com o tema “40 Anos da Virada”, foram selecionados cinco (5) trabalhos de acordo com os descritores de busca, conforme pode-se visualizar no quadro a seguir:

#### **Quadro 2 - Pesquisa CBAS de 2016 a 2019.**

BUSCA CBAS 2016 E 2019
------------------------

TÍTULO	AUTOR	PALAVRA-CHAVE	ANO	FONTE
A Centralidade Da Vigilância Socioassistencial Para A Cidadania Dos Usuários Do SUAS	Isteice Nogueira de Lima	Questão Social; ; Assistência Social; Vigilância Socioassistencial.	2019	16° CBAS 2019
Os Quilombolas Enquanto Possíveis Usuários Da Política De Assistência Social	Sidimara Cristina de Souza	Usuário; Assistência Social.	2019	16° CBAS 2019
As Possíveis Mudanças Na Vida Dos Usuários Após Sua Inserção Nos Centros De Referência De Assistência Social (CRAS)	Karlla Stricker Mendes	Política Social; Proteção Social Básica; Sistema Único de Assistência Social;	2019	16° CBAS 2019
Significações E Experiências De Usuárias Sobre O Serviço De Proteção E Atendimento Integral À Família (PAIF), No Centro De Referência De Assistência Social (CRAS) Canindezinho, Em Fortaleza (CE)	Benedita Beatriz Elias Dias	Política de Assistência Social; CRAS; PAIF.	2019	16° CBAS 2019
Política de assistência social e o impulso ao protagonismo de seus usuários: alguns apontamentos	Luana Alexandre Duarte	PNAS; Usuários.	2016	15° CBAS
O processo de participação dos usuários no Sistema Único De Assistência Social: reflexões a partir da realidade de Barra do Bugres/MT	Rafaella Pereira França De Paula	Política Social; Participação; Usuários do SUAS; Assistência Social.	2016	15° CBAS 2016
Avaliação com Usuários em Campinas: trilhando os primeiros passos -	Cristiane Gonçalves de Oliveira	Usuários; PAEFI.	2016	15° CBAS 2016

relatando a experiência				
O PRONATEC Brasil sem miséria em Fortaleza-CE: estratégia de inserção no mercado de trabalho e de superação da condição de pobreza / extrema pobreza dos usuários da política de assistência social	Aline de Araújo Martins	PNAS	2016	15° CBAS 2016
O Centro Pop de Londrina (PR) na perspectiva dos usuários atendidos	Mariana Sato dos Reis	Política Pública.	2016	15° CBAS 2016

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no CBAS de 2016 e 2019.

### **Total de trabalhos selecionados: 10**

Além do JOINPP e do CBAS conforme demonstrado acima, evidencia-se o Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social. Este é um evento que discute políticas sociais e é realizado pela Universidade Federal de Santa Catarina que já promoveu três edições deste seminário. Para esta pesquisa, partiu-se do I Seminário de Serviço Social, Trabalho e Política Social (2015), onde foi possível encontrar apenas um (1) trabalho. Dando continuidade na pesquisa, na II edição do seminário (2017), ao aplicar os descritores de busca não foi encontrado nenhum trabalho. Com o III seminário (2019), foi encontrado apenas um (1) trabalho com os descritores de busca, como detalha a tabela a seguir:

#### **Quadro 3 - Pesquisa I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social.**

BUSCA I, II E III SEMINÁRIO NACIONAL DE SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL
--

TÍTULO	AUTOR	PALAVRA-CHAVE	ANO	FONTE
A Assistência Social E Seus Usuários: Uma Análise Dos Beneficiários Do Cartão-	Peterson Alexandre Marino	Usuário; Assistencia Social.	2015	Repositório UFSC: Anais

alimentação Em Maringá/PR				
O Fomento À Participação, Mobilização E Organização Dos/As Usuários/As E A Dimensão Pedagógica Dos Centros Pop.	FREITAS, Renata Martins de	Usuários(as); Centro Pop.	2017	Repositório UFSC: Anais

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social.

### Total de trabalhos selecionados: 2

Outro evento que foi utilizado para encontrar artigos foi o Encontro Internacional e Nacional de Política Social (ENPS) 2019. Este evento foi realizado em junho de 2019, na Universidade Federal do Espírito Santo UFES (Vitória/ES) e o tema do mesmo foi "CONTRA REFORMAS OU REVOLUÇÃO: RESPOSTAS AO CAPITALISMO EM CRISE". Com o ENPS (2019), foram encontrados apenas três (3) trabalho com os descritores de busca, como detalha a tabela a seguir:

#### Quadro 4 - Pesquisa Encontro Internacional e Nacional de Política Social (ENPS) 2019.

#### BUSCA ENCONTRO INTERNACIONAL E NACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL (ENPS) 2019.

TÍTULO	AUTOR	PALAVRA-CHAVE	ANO	FONTE
Os Impactos Do Programa Vida Nova Na Vida Dos Usuários	Thais de Albuquerque Maranhão Lôbo	Usuário; Questão Social.	2019	Encontro Internacional e Nacional de Política Social
Percepções Dos(As) Sujeitos(As) Da Pesquisa Sobre A Política De Assistência Social: Os Olhares De Gestores(As), Trabalhadores(As),	Alba Maria Pinho de Carvalho	Política de Assistência Social; SUAS; Direitos socioassistenciais; Discurso dos sujeitos	2019	Encontro Internacional e Nacional de Política Social

Conselheiros(As) E Usuários(As).		Usuário.		
Participação Dos Usuários Na Implementação Do Suas E Controle Social Nas Regiões Norte E Nordeste	Maria Antonia Cardoso Nascimento	Participação; Controle social; Assistência social; Usuário	2019	Encontro Internacional e Nacional de Política Social

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no Encontro Internacional e Nacional de Política Social (ENPS) 2019.

### Total de trabalhos selecionados: 3

Mais um evento que foi utilizado para encontrar artigos foi o 3º Encontro Internacional e 10º Encontro Nacional de Política Social ENPS (2015). Este evento foi realizado em junho de 2015, na Universidade Federal do Espírito Santo UFES (Vitória/ES) e o tema do mesmo foi “Capitalismo contemporâneo - tendências e desafios da Política Social”. Com o ENPS (2015), foi encontrado apenas um (1) trabalho com os descritores de busca, como detalha a tabela a seguir:

#### Quadro 5 - Pesquisa 3º Encontro Internacional de Política Social e 10º Encontro Nacional de Política Social (ENPS) 2015.

BUSCA 3º ENCONTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E 10º ENCONTRO NACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL (ENPS) 2015.

TÍTULO	AUTOR	PALAVRA-CHAVE	ANO	FONTE
O controle social e a gestão de políticas públicas: a perspectiva dos usuários	Edval Bernardino Campos	Usuário; Políticas Públicas; Controle Social.	2015	ENPS 2015

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no 3º Encontro Internacional de Política Social e 10º Encontro Nacional de Política Social (ENPS) 2015.

### Total de trabalhos selecionados: 1

O último evento desta lista que foi utilizado para encontrar trabalhos foi o XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS) 2018, sendo um evento

realizado pela ABEPSS. A ABEPSS, então denominada Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social era inicialmente chamada de ABESS, foi criada em 1946, uma década após a instalação do primeiro curso de Serviço Social no Brasil, a Escola de Serviço Social da PUC-SP. Esta importante entidade acadêmico-científica completa 75 anos em 2021.

Este evento foi realizado em dezembro de 2018, na cidade de Vitória, no Espírito Santo (ES) e o tema do mesmo foi “Em tempos de radicalização do capital, lutas, resistências e Serviço Social”. Com o ENPESS (2018), foram encontrados dois (2) trabalhos com os descritores de busca, como detalha a tabela a seguir:

Quadro 6 - Pesquisa XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social 2018.

BUSCA XVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL 2018.

TÍTULO	AUTOR	PALAVRA-CHAVE	ANO	FONTE
Política De Assistência Social E O Suas Em Fortaleza: Narrativas De Mulheres Negras Usuárias De Centros De Referência De Assistência Social Em Fortaleza (CE)	LEILA MARIA PASSOS DE SOUZA BEZERRA	Usuário; Assistência social.	2018	XVI ENPESS
Serviços, Programas, Projetos E Benefícios Desenvolvidos Nos Cras, Creas E Centros Pop: Capacidade De Atendimento, Conhecimento, Acesso Pelos Usuários E Qualidade	ANNOVA MÍRIAM FERREIRA CARNEIRO	Usuários; Sistema Único de Assistência Social;	2018	XVI ENPESS

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social 2018.

**Total de trabalhos selecionados: 2**

### 3.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

Após a caracterização dos trabalhos e seus respectivos eventos na seção anterior, este item apresenta a análise quantitativa dos trabalhos selecionados, a fim de analisar como o usuário é abordado nas produções literárias dos eventos selecionados, conforme a tabela 1.

Para a análise quantitativa dos trabalhos selecionados, serão abordados ao todo os vinte e seis (26). Desta forma, ao realizar a pesquisa e seleção dos trabalhos publicados que abordam a relação do usuário sobre política pública de assistência social, é possível identificar uma disparidade significativa entre o número de trabalhos da temática da pesquisa em relação à totalidade.

Nos eventos do JOINPP de 2015, 2017 e 2019, ao todo foram publicados 4128 trabalhos. Dentre este número total, apenas 20 destes foram encontrados que possuem o termo “usuário(a), (os), (as) no título ou palavra-chave, e somente 8 trabalhos foram utilizados nesta pesquisa que atendem aos parâmetros dos descritores definidos.

Quadro 7: Comparativo entre trabalhos publicados e selecionados do JOINPP 2015, 2017 e 2019.

EVENTO	PUBLICADOS	SELECIONADOS	UTILIZADOS
JOINPP 2015	1543	5	1
JOINPP 2017	1304	5	3
JOINPP 2019	1281	10	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no JOINPP 2015, 2017 e 2019.

No evento CBAS de 2016 e 2019, ao todo foram publicados 3162 trabalhos. Dentre este número total, apenas 55 destes foram encontrados que possuem o termo “usuário(a), (os), (as) no título ou palavra-chave, e somente 9 foram utilizados nesta pesquisa que atendem aos parâmetros dos descritores definidos.

Quadro 8: Comparativo entre artigos publicados e selecionados do CBAS 2016 e 2019.

EVENTO	PUBLICADOS	SELECIONADOS	UTILIZADOS
CBAS 2016	1426	27	5
CBAS 2019	1736	28	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base CBAS 2016 e 2019.

No evento I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social, ao todo foram publicados 472 trabalhos. Dentre este número total, apenas 2 destes foram encontrados que possuem o termo “usuário(a), (os), (as) no título ou palavra-chave, e somente 2 foram utilizados nesta pesquisa que atendem aos parâmetros dos descritores definidos.

Quadro 9: Comparativo entre trabalhos publicados e selecionados do I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social.

EVENTO	PUBLICADOS	SELECIONADOS	UTILIZADOS
I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social	472	5	2

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no I, II e III Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Política Social.

No evento ENPS, ao todo foram publicados 2719 trabalhos. Dentre este número total, apenas 11 destes foram encontrados que possuem o termo “usuário(a), (os), (as) no título ou palavra-chave, e somente 5 foram utilizados nesta pesquisa que atendem aos parâmetros dos descritores definidos.

Quadro 10: Comparativo entre trabalhos publicados e selecionados do ENPS.

EVENTO	PUBLICADOS	SELECIONADOS	UTILIZADOS
ENPS 2015	136	5	2
ENPS 2016	153	1	0
ENPS 2017	207	1	0
ENPS 2018	2019	1	0
ENPS 2019	204	3	3

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no ENPS.

No evento XVI ENPESS 2018, ao todo foram publicados 1061 trabalhos. Dentre este número total, apenas 11 destes foram encontrados que possuem o termo “usuário(a), (os),

(as) no título ou palavra-chave, e somente 2 foram utilizados nesta pesquisa que atendem aos parâmetros dos descritores definidos.

Quadro 11: Comparativo entre trabalhos publicados e selecionados do XVI ENPESS 2018.

EVENTO	PUBLICADOS	SELECIONADOS	UTILIZADOS
XVI ENPESS 2018	1061	11	2

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base no XVI ENPESS 2018.

No total desse levantamento de trabalhos, foram ao todo 14 eventos pesquisados, na somatória de trabalhos publicados totalizam-se 11542 trabalhos, sendo destes, 100 têm em seu título ou palavra-chave o descritor “usuário(a), (os), (as), mas que abordam outras políticas públicas, onde apenas 26 destes atendem aos parâmetros estabelecidos e à Política de Assistência Social e que puderam ser utilizados para esta pesquisa. Portanto, de um total de 11542 trabalhos publicados nestes eventos citados, apenas 26 abordam de alguma forma, sobre usuários na Política de Assistência Social. Isto é, menos de 1% do total destes trabalhos aborda sobre o tema pesquisado.

Quadro 12: Comparativo geral entre trabalhos publicados, selecionados e utilizados dos eventos da pesquisa.

EVENTOS	PUBLICADOS	SELECIONADOS	UTILIZADOS
14	11542	100	25

Este dado indica sua relevância e vai de encontro com um dos objetivos estabelecidos para esta pesquisa, “Objetivo específico 2: Identificar qual é o espaço ocupado pela temática usuário da política de assistência social na produção teórica no âmbito do Serviço Social e das Políticas Sociais.”.

Esclarece Fonseca (2002, p. 20),

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade.

Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

A partir destes dados numéricos obtidos através da pesquisa e análise quantitativa entre os eventos selecionados, conforme os dados demonstrados acima e no quadro 12, foi possível constatar que em função do número de trabalhos que abordam o tema em comparação ao número total de publicados, que há uma falta de importância por parte dos pesquisadores sobre o tema de usuários na Política de Assistência Social e que há, também, a necessidade de inserir esse tema na pauta para que se tenha uma centralidade na questão do sujeito enquanto usuário da Política citada.

A primeira causa desse distanciamento do usuário enquanto objeto dos pesquisadores da área, é devido a sua trajetória na política de assistência. Conforme é explicado na trajetória do SUAS, os usuários nunca ocuparam um espaço de direito e também encontram dificuldades para se afirmarem enquanto protagonistas da mesma. A segunda causa está relacionada com o que Sposati (2007) discorre em seu texto, dizendo que a pesquisa somente em 1982 tornou-se obrigatória na formação profissional e após o processo de reconceituação do Serviço Social, é questionado o modelo de base científica europeu-americana e assume a preocupação com o conhecimento nacional. No seu texto, Sposati (2007) se apoia na fala de Yamamoto (2004) que apresenta uma reflexão e constata a ausência de uma "política de pesquisa para a área" e propõe

Propõe que os representantes da CAPES, CNPq, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP) e membros do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e da ABEPSS identifiquem temas prioritários a serem impulsionados no processo de investigação. (SPOSATI apud IYAMAMOTO, 2007, p. 19)

De forma geral, essa problemática não é exclusiva do Serviço Social, mas a constituição de direitos e o espaço do usuário enquanto sujeito de direitos é determinado a partir do comprometimento dos pesquisadores com o tema e dos impactos que a produção científica produz.

### 3.2 ANÁLISE QUALITATIVA DA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

Após a caracterização dos trabalhos, seus respectivos eventos e da análise quantitativa na seção anterior, este item apresenta a análise qualitativa dos trabalhos selecionados, a fim de analisar como o usuário é abordado nos artigos selecionados. Neste tópico será analisado com qual frequência e importância é dada à presença e discussão sobre os usuários nos trabalhos publicados, assim como também os elementos que são abordados nestes.

Para a análise qualitativa dos artigos selecionados, foram abordados os trabalhos dos eventos do JOINPP 2015, 2017 e 2019 e do CBAS 2016 e 2019 por serem considerados os maiores e mais importantes eventos da área do Serviço Social e das Políticas Públicas.

Segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa do mundo, que com a análise destes trabalhos serão considerados os fenômenos e percepções a partir dos elementos que cada um desses trabalhos apresenta. Seguindo essa linha de raciocínio, Vieira e Zouain (2005) afirmam que a pesquisa qualitativa confere uma fidelidade maior à realidade e por isso esse tipo de pesquisa preza pela descrição detalhada dos fenômenos e dos elementos que o envolvem.

Destaca-se que, após a primeira etapa de análise do conteúdo de cada um dos trabalhos, os mesmos foram agrupados considerando 5 categorias chaves (aqui identificados de eixos temáticos) a partir do tema de pesquisa sobre o usuário. Estas 4 categorias foram identificadas através da leitura e da análise de cada um destes trabalhos, permitindo um agrupamento dos mesmos através das abordagens dedicadas ao tema da pesquisa. Desta forma, a análise que segue está dividida a partir dos seguintes eixos temáticos identificados: Questões de Gênero e Etnia; Concepção dos Usuários; Acompanhamento e abordagem às famílias e Reflexão a partir da Participação dos usuários na Assistência Social.

Para melhor visualizar este agrupamento, foi desenvolvido um quadro para cada eixo temático com seus respectivos trabalhos.

Quadro 13 - Trabalhos do eixo temático “Questões de Gênero e Etnia”.

EIXO “Questões de Gênero e Etnia”
-----------------------------------

TÍTULO DO TRABALHO
1. “A chefia familiar feminina entre as usuárias da política de assistência social: limites e desafios ao Serviço de Atendimento Integral à família - PAIF”
2. “Os quilombolas enquanto possíveis usuários da política de assistência social.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos trabalhos dos eventos.

**Total de trabalhos selecionados: 2**

Quadro 14 - Trabalhos do eixo temático “Concepção dos Usuários”.

EIXO “Concepção dos Usuários”
-------------------------------

TÍTULO DO TRABALHO
1. “Assistência Social Em Tempos de crise do capital: uma análise sobre a concepção dos usuários do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) de Sousa-PB”
2. “Pobreza: uma compreensão a partir dos usuários da Política de Assistência Social do município de Maracanaú – Ceará”
3. “Usuários (as) da Política de Assistência Social: Qual o “Lugar” desses sujeitos?”
4. “O Centro Pop de Londrina (PR) na perspectiva dos usuários atendidos.”
5. “Avaliação com Usuários em Campinas: trilhando os primeiros passos - relatando a experiência”

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos trabalhos dos eventos.

**Total de trabalhos selecionados: 5**

Quadro 15 - Trabalhos do eixo temático “Acompanhamento e abordagem às famílias”.

EIXO “Acompanhamento e abordagem às famílias“
---

TÍTULO DO TRABALHO
1. “Significações e Experiências de Usuárias Sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), no Centro De Referência De Assistência Social (CRAS) Canindezinho, em Fortaleza (CE)“
2. “Participação das Famílias no Acompanhamento Familiar do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: a visão dos usuários”
3. “Programa Bolsa Família: análise das mudanças nos padrões de consumo e melhorias nas condições de vida das famílias usuárias em São Luís-MA”

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos trabalhos dos eventos.

**Total de trabalhos selecionados: 3**

Quadro 16 - Trabalhos do eixo temático "Reflexão a partir da Participação dos usuários na Assistência Social“.

EIXO “Pesquisa e análise reflexiva a partir dos usuários“
---

TÍTULO DO TRABALHO
1. “Drogas e Proteção Social: Compreensões Políticas, Éticas e Técnicas na atenção aos Usuários”
2. “Participação e Controle Social: Refletindo sobre a atuação dos Usuários na Implementação do SUAS na Gestão Municipal.”
3. “O processo de participação dos usuários no Sistema Único de Assistência Social: reflexões a partir da realidade de Barra do Bugres/MT”

4. “O PRONATEC Brasil sem miséria em Fortaleza-CE: estratégia de inserção no mercado de trabalho e de superação da condição de pobreza / extrema pobreza dos usuários da política de assistência social.”
5. “Política de assistência social e o impulso ao protagonismo de seus usuários: alguns apontamentos.”
6. “As Possíveis Mudanças na Vida dos Usuários após sua inserção nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS)”
7. “A Centralidade da Vigilância Socioassistencial para a cidadania dos Usuários do SUAS.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2021) com base nos trabalhos dos eventos.

**Total de trabalhos selecionados: 7**

Após a realização da caracterização dos trabalhos, será apresentado nos próximos subcapítulos uma análise dos mesmos, a fim de analisar como o usuário da Política de Assistência Social é abordado nos eventos selecionados.

### 3.2.1 Eixo temático: Questões de Gênero e Etnia

A partir dos 2 trabalhos selecionados, aqui cabe destacar a importância de olhar para a questão de gênero e etnia no Serviço Social, assim como, há a necessidade de ter maior proximidade sobre os temas tanto para o exercício profissional como para fomentar debates em eventos e pesquisas. Com esse entendimento, Almeida e Lole (2014) sinalizam que,

A primeira lição que aprendemos nos estudos de gênero é que este é um campo de intensos debates, calorosas discussões e com perspectivas teóricas e filosóficas bastante variadas. Então, aquilo que para um público ‘externo’ parece unitário é, de fato, extremamente diversificado. (p. 80)

Ao encontro com a afirmação acima, o trabalho selecionado **“A CHEFIA FAMILIAR FEMININA ENTRE AS USUÁRIAS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: limites e desafios ao Serviço de Atendimento Integral à família - PAIF”** (CANDEIA, 2015) publicado nos anais do JOINPP 2015, tem o objetivo de analisar a condição

da chefia familiar feminina entre as usuárias referenciadas na Política de Assistência Social cadastradas em um CRAS em João Pessoa/PB. Metodologicamente, caracteriza-se enquanto uma pesquisa social aplicada, de cunho analítico e crítico, de caráter quali-quantitativo.

A relevância de trazer para o debate a questão de gênero, segundo Cisne (2004), é fundamental, devido à trajetória que a profissão traz, sendo caracterizada como predominantemente feminina e até mesmo pelo trabalho que o Serviço Social sempre atuou, em meios às relações sociais e sob as questões de gênero. Do mesmo modo, a autora diz que é preciso observar essa “feminização” da profissão. Contudo, é preciso combater as expressões da questão de gênero e a subalternidade atribuída às profissões majoritariamente femininas, uma vez que outras profissões, por exemplo, homens que exercem a medicina não sofrem o mesmo preconceito e depreciação de suas atividades profissionais.

Portanto, sob esta perspectiva, para tratar da relação de gênero é preciso discutir para evidenciar alguns elementos. Como é apontado no texto de Candeia (2015), a relação da chefia familiar feminina e a problemática do trabalho.

Através de um estudo investigativo, por meio de um levantamento bibliográfico e dos dados obtidos na pesquisa, a autora observou que a chefia familiar feminina não é o fator determinante que explica a condição de pobreza e de vulnerabilidade. As usuárias que negaram possuir dificuldades por serem chefes familiares, a autora verificou que um discurso dessas usuárias pautado em uma suposta “igualdade” entre os homens e as mulheres, principalmente, no que tange ao ingresso das mulheres no mercado de trabalho. Portanto, é possível verificar que famílias monoparentais chefiadas por mulheres, apresentam uma maior necessidade de que essas mulheres estejam desenvolvendo algum tipo de atividade econômica, ou seja, inseridas no mercado de trabalho. (p. 86)

Candeia (2015) também evidencia que o atendimento às famílias no CRAS e pelo PAIF é realizado de forma fragmentada, pontual, residual e esporádica. A partir dos resultados da pesquisa, a autora aponta para uma fragilidade dos programas e serviços socioassistenciais oferecidos através do PAIF e nos CRAS que dificultam o desenvolvimento de um trabalho social, integral e continuado junto às famílias e atender às especificidades das questões de gênero. A autora conclui que é necessário que o serviço prestado pelo PAIF incorpore a dimensão da equidade de gênero e que considere os determinantes de gênero e de classe existentes nas relações familiares. (CANDEIA, 2015)

A autora Lisboa (2010) também contribui para o entendimento da questão de gênero, afirmando que 95% dos assistentes sociais são representados por mulheres, da mesma forma que o sujeito da ação destes profissionais também são majoritariamente mulheres. Com base nestes dados, é necessário realizar questionamentos sobre a direção das ações tomadas como orientação técnica pelo Serviço Social e intensificar o debate sobre a questão de gênero, seja pela caracterização deste corpo predominante feminino ou do aprofundamento dos problemas por elas vivenciadas cotidianamente, a fim de direcionar políticas e serviços da Assistência Social que atenda suas demandas de maneira integral.

Para que esta análise não perca sua finalidade, não obstante apenas à compreensão das evidências acerca da questão de gênero, é preciso que se tenha direcionamentos, a fim de que seja possível passar pelas limitações dadas e nos aproximarmos da realidade e sua dinamicidade, contribuindo para conhecer e apreender a realidade posta. Portanto, da mesma forma que a questão de gênero é fruto de bases materiais construídas historicamente pelos homens, a questão racial/etnia se torna fundamental para adotar um direcionamento político do projeto profissional que diz respeito às práticas adotadas pelos assistentes sociais.

Da mesma forma que a questão de gênero, a questão étnica racial está diretamente relacionada à questão social, como dito anteriormente, fruto de uma construção social histórica brasileira baseada no colonialismo e modelo escravocrata. Como resultado deste processo, a desigualdade social é um dos elementos que expressam e caracterizam como os grupos étnicos raciais sofrem as consequências econômicas e sociais diariamente. Com base nesta fundamentação, é possível agregar na análise deste TCC o trabalho **“OS QUILOMBOLAS ENQUANTO POSSÍVEIS USUÁRIOS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.”** (SOUZA, 2019) publicado nos anais do CBAS 2019, tem como objetivo propiciar uma reflexão teórica sobre os usuários da política de assistência social no Brasil sendo como referência de análise os remanescentes de quilombo enquanto possíveis usuários da política.

Com a promulgação da Constituição Federal em 1988, após um longo período de ditadura e uma curta experiência de democracia, finalmente a política do país passou a experimentar alguns avanços. No que diz respeito aos grupos étnicos raciais, a questão dos quilombos passou a ser assegurada pela carta magna e suas políticas afirmativas. “Coincidência ou não (é mais provável que não), a nova Constituição Federal nasceu exatamente um século depois do fim da escravidão” (CALHEIROS apud BRASIL, 2010; 1988, p. 136).

Segundo a autora deste trabalho em evidência, a partir da constituição federal, inaugura um marco sobre o sistema de proteção social, atribuindo ao Estado a garantia de direitos humanos e sociais aos indivíduos. Porém, a autora salienta ser fundamental apreender quem são esses usuários. Portanto, este trabalho tem essa função, refletir criticamente sobre os usuários da Política de assistência social. Como recorte, a autora decidiu analisar as comunidades quilombolas enquanto um grupo com identidade estigmatizada enquanto usuários potenciais da assistência social.

Segundo Yazbek (1993), que contribui sobre a importância da identidade e caracterização deste grupo, refere que,

Tratamos aqui de uma espécie de “cultura política” que nega a identidade social dos subalternos e seu pertencimento a uma classe; tratamos de uma forma de ocultar o conflito e a resistência e de legitimar a dominação. (p. 41)

A partir deste entendimento, é preciso destacar que para uma efetivação dos direitos de uma determinada população, é fundamental que esta seja compreendida em toda sua totalidade. Portanto, é necessário que as estruturas do governo e demais serviços direcionados para a população usuária da Política de Assistência Social desenvolvam ferramentas de identificação de grupos específicos, como neste caso onde é abordado sobre os quilombolas, uma vez que a não consideração dos aspectos particulares deste grupo específico é a assunção do preconceito com a mesma.

A autora faz uma crítica ao modelo de identificação dos usuários pela política e atribui a ela uma exclusão a estes usuários. Ela afirma que identificar quem são os usuários, consiste em considerar a trajetória de vida dos indivíduos e que são raros os trabalhos que destacam a identidade dos usuários dentro de uma análise histórico-cultural, fato que reforça uma política social de “pobres para pobres”, desqualificando os usuários enquanto protagonistas e diferentes. Essa generalização do termo usuário sem considerar a historicidade de cada indivíduo, vem sendo instrumento de exclusão e até mesmo negação de direitos (SOUZA, 2019).

No caso de comunidades étnicas, a afirmação da identidade e da diferença é em geral necessário para que seus membros individualmente e como grupo, possam ser reconhecidos e dialogar em pé de igualdade com outros grupos e setores da sociedade (LEROY, 1997, p. 253).

Concluindo, a autora reafirma que as comunidades quilombolas são usuários potenciais da assistência social e que precisam ter no processo de implementação da política as suas especificidades consideradas. (SOUZA, 2019). Desta forma, é de suma importância compreender as questões que permeiam o tema étnico racial e como isso pode influenciar na produção de conhecimento sobre o assunto.

### 3.2.2 Eixo temático: Concepção dos Usuários

A partir dos 5 trabalhos selecionados para compor o eixo temático “Concepção dos Usuários”, a proposta deste é englobar os assuntos abordados a partir de seus resumos e realizar uma análise sobre os elementos trazidos por cada um dos autores em contraste com a assistência social e o usuário como sujeito da política.

É dada à concepção dos usuários acerca do tema, pois este processo é fundamental para compreender o modo de vida que estes possuem, permite entender a condição socioeconômica em que vivem (sobrevivem), as condições em que foram criados e qual o contexto estão inseridos. Com uma parcela do recorte de vida apresentada por cada usuário é possível identificar elementos que caracterizam uma causa em comum, uma sociedade contaminada e dominada pelo sistema capitalista, este que aliena, transforma e utiliza os trabalhadores como mão de obra (para não dizer objeto) em detrimento da manutenção deste sistema. A partir desta problemática, o resultado é uma população desorganizada, que não reconhece que sua maior potencialidade para vencer sua condição de subalternidade neste sistema, é se unir enquanto um coletivo para lutar por melhorias de vida e conseqüentemente a emancipação humana.

Para iniciar propriamente esta análise, temos o trabalho “**ASSISTÊNCIA SOCIAL EM TEMPOS DE CRISE DO CAPITAL: uma análise sobre a concepção dos usuários do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) de Sousa-PB**” (SANTOS, NUNES, 2015) publicado nos anais do JOINPP 2015, tem como principal objetivo analisar a concepção dos usuários da referida instituição sobre a Assistência Social à luz do método crítico dialético. As autoras constataram que a política de assistência social, que é um direito do cidadão e dever do Estado, ainda é visualizada como benesse, caridade e favor. Essa análise foi

realizada através de uma pesquisa bibliográfica, documental e de campo, a partir da concepção dos usuários do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) de Sousa-PB. Elas afirmam que a predominância da concepção conservadora da Assistência Social dos usuários do CRAS encontra-se relacionada ao atual contexto de crise do capital, sendo materializada via programas de distribuição de renda e retrocesso de direitos políticos, em uma sociedade patrimonialista que favorece os benefícios como benesse, na forma do “damismo”. Essa concepção enviesada tende a reforçar a naturalização das condições de vida e de trabalho dos trabalhadores.

Com base no trecho acima, é possível identificar que os usuários da pesquisa apresentam uma concepção conservadora a respeito do serviço realizado pelo CRAS de Sousa-PB. Esta concepção enviesada é pautada a partir da trajetória e constituição dos sistemas de proteção implantados no Brasil. Historicamente os direitos representavam muitas limitações, enquanto seu alcance e universalidade eram poucos que poderiam ter seu acesso. Quando eram concedidos, tinham um pacto de clientelismo, em troca de favores, meritismo, o que caracterizou por muito tempo a forma em que os ganhos mínimos eram obtidos nos primeiros moldes da proteção social. Estes traços estão presentes até os dias atuais, por exemplo o clientelismo, contribuem para a manutenção deste conservadorismo na concepção dos usuários da Assistência Social.

(...)demarcou ações assistencialistas e pontuais, gerando, na população, o sentimento de ter que ser “merecedora” dessas práticas para ter acesso às “benesses”. A questão do acesso a direitos, portanto, ficou restrita à parcela da população que correspondia ao perfil dos “clientes” das políticas sociais e que se enquadravam, dessa forma, em seus critérios (SILVA, 2012, p. 125).

As autoras concluem que tal quadro impõe desafios profissionais nesta instituição para a realização de trabalhos socioeducativos voltados à conscientização e informação do papel do CRAS na garantia dos direitos. (SANTOS, NUNES, 2015)

Tão importante quanto romper com o conservadorismo na assistência social, é dar continuidade ao processo de estudo sobre a condição de pobreza apresentada pelos usuários desta política. Com isso, com base no trabalho **“POBREZA: uma compreensão a partir dos usuários da Política de Assistência Social do município de Maracanaú – Ceará”** (MONTEIRO, 2017) publicado nos anais do JOINPP 2017, tem como objetivo conhecer e

analisar a compreensão de pobreza a partir dos usuários da política de assistência social, identificando como eles a percebem, como esta se apresenta em seus cotidianos e quais as suas estratégias de enfrentamento à mesma.

Identificado o tema, a autora Monteiro (2017) vai contribuir para o entendimento ao identificar e propor

identificar como estes caracterizam a pobreza, analisar como ela se apresenta em seus cotidianos e conhecer suas estratégias de enfrentamento. A partir de uma pesquisa bibliográfica e de campo, de caráter quantitativo-qualitativo, e em relação aos instrumentos metodológicos utilizados foi a observação participante, o registro em diário de campo das informações e a entrevista semiestruturada.

A identificação desta condição de vulnerabilidade apresentada pelos usuários é acompanhada de uma carga histórica enraizada pela pobreza no Brasil, são condições mantidas até os dias atuais por conta dos fortes traços da herança do colonialismo, autoritarismo, da escravatura e da exploração da condição de subalternidade dos mais vulneráveis frente a esse modelo capitalista.

A autora afirma que este estudo possibilitará um conhecimento mais aprofundado acerca da realidade em que está inserido o segmento mais vulnerabilizado atendido pela política de assistência social do município, compreendendo essa vulnerabilidade para além dos elementos meramente econômicos. Adicionalmente, a autora afirma que esse estudo poderá contribuir no debate e na construção de ações, políticas e programas que atendam estes usuários. (MONTEIRO, 2017)

Frente a isto, é com base nessa demanda apresentada pela população em situação de pobreza que a assistência social vai direcionar seus instrumentos, equipamentos e serviços ofertados pelo SUAS para objetivar a emancipação humana e o protagonismo dos usuários, conforme mostra a PNAS (2004) como

[...] cidadãos e grupos que se encontram em situação de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e/ou no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal... (BRASIL, 2004).

Concluí que esse aprofundamento do tema sobre pobreza, política social e assistência social, tende a fortalecer a luta em defesa desta política pública, a fim de garantir a equidade, justiça social e melhores condições de vida da população (MONTEIRO, 2017).

O trabalho **“USUÁRIOS (AS) DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: qual o “lugar” desses sujeitos?”** (ARAÚJO, 2019) publicado nos anais do JOINPP 2019, tem como objetivo avaliar o processo de Implementação da Política de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas regiões Norte e Nordeste, a partir de uma amostra intencional, em municípios dos estados do Maranhão, Ceará e Pará, com o objetivo de analisar o processo de implementação do SUAS no âmbito dos CRAS, dos CREAS e dos Centros POP, nos municípios selecionados. O trabalho é fruto de uma pesquisa avaliativa e crítica da política de assistência social a partir de uma pesquisa de campo realizada em 06 municípios de cada Estado, incluindo as capitais, totalizando 18 municípios nos 03 Estados.

O trabalho de Araújo (2019) tem como perspectiva analisar o processo de implementação da política de assistência social, a partir disto é possível refletir o que esta política representa para esta população. Neste processo está contido uma série de desafios, desde seu planejamento, onde é necessário identificar e caracterizar o perfil dos usuários que daquele serviço utilizaram, assim como, sua implementação, onde está sujeita a influência de diferentes concepções, considerando que estarão presentes neste processo sujeitos com história de vida particulares. Inserir estes sujeitos neste novo serviço em fase de implementação, consiste em compreender a particularidade de cada um deles e que sua manifestação expressa a posição que este ocupa na Política, assim como, é reflexo de uma série de fatores que determinam sua condição social, política, e econômica e cultura, resultados estes que expressam o contexto em que usuário e política se encontram.

Essa relação intrínseca entre usuário e política pode ser expressado conforme Muniz (2011) apresenta

A noção do usuário como sujeito de direito e sujeito de todo o processo socioassistencial é o ponto-chave para que o trabalhador se decida com base nos valores éticos e políticos estabelecidos nos documentos normativos da assistência social, de forma consciente e crítica (MUNIZ, p. 104).

Ela considera que a inserção desses sujeitos, expressa o “lugar” que ocupam no processo da Política, bem como as determinações sociais, políticas, econômicas e culturais e as contradições que fundamentam o contexto em que essa Política é construída. A autora salienta que a construção do protagonismo dos usuários exige enfrentamentos, devido a uma cultura conservadora, não somente presente na atuação profissional, mas também presente nas relações sociais, o que acaba dificultando a ruptura com práticas autoritárias, tuteladoras e clientelistas que demarcam posições, “lugares” e posturas diferenciadas a partir das hierarquias instituídas nas relações sociais. Segundo a autora, a pesquisa desenvolvida junto aos sujeitos inseridos no contexto de implementação do SUAS, sendo os gestores, técnicos, conselheiros e usuários, mostrou a urgência de debates e enfrentamentos às formas como historicamente usuários e usuários da assistência social têm sido percebidos e também como se percebem.

A partir da afirmação da autora conforme o trecho acima, é fomentado a importância acerca do sujeito ocupar seu lugar de direito na política, contudo, este processo é cercado de desafios que dificultam a sua efetivação. A assunção dos usuários enquanto protagonistas da política de assistência social é um dos maiores desafios, por conta do seu reconhecimento como cidadão de direito, inseridos em um contexto de relações de poder e uma sociedade pautada no autoritarismo verticalizado (Chauí, 1994), impossibilitando que os usuários assumam “posições” diferenciadas daquelas que lhe foram designadas, caracterizando um discurso conservador pautado nas bases coloniais e escravocratas da sociedade brasileira.

A pesquisadora Araújo (2019) entende que seja fundamental a participação dos usuários, entendendo a importância do seu reconhecimento e avaliação no processo de construção da Política que a estes se direciona na perspectiva de ruptura com sua condição histórica inscrita na subalternidade. Os dados obtidos foram coletados e analisados mediante grupos focais com usuários, além de observações registradas em diário de campo. Destaca que a ampliação e o fortalecimento de mecanismos de participação podem ser um instrumento de enfrentamento das desigualdades e na superação de equívocos e preconceitos na concepção de direito por parte dos serviços prestados.

A pesquisa realizada demonstrou que os usuários têm um conhecimento restrito da assistência social, com predominância da compreensão como ajuda, reiterando a histórica lógica do favor e do assistencialismo, têm conhecimento parcial dos serviços em que estão inseridos e suas expectativas giram em torno das questões mais imediatas como a melhoria da

alimentação, a urgência no repasse do aluguel social, o recebimento da cesta básica, a obtenção da passagem para retorno ao local de origem dentre outras ações de caráter emergencial, trazendo a ausência de clareza das competências da assistência social.

Uma das causas que possam explicar a situação relatada pela autora acima, é o fato da assistência social que desde o seu princípio esteve interligada às práticas de favores ou benesses, enraizando o que conhecemos por assistencialismo e clientelismo, duas grandes marcas que figuram o modo como os usuários observam a política.

A identificação da Assistência Social com assistencialismo e filantropia ainda é parte dos desafios a serem enfrentados nesta área. Décadas de clientelismo consolidaram uma cultura tuteladora que não tem favorecido o protagonismo nem a emancipação dos usuários da Assistência Social na nossa sociedade. (Yazbek, 2004, p. 19)

Como medida para romper com essa realidade posta, é necessário ter em mãos o projeto político pedagógico da profissão e agregar a este conhecimento ações que promovam a reflexão e debate com a classe trabalhadora acerca de seus direitos frente aos problemas e desafios para efetivação de seus direitos. Esta medida se torna necessária para que se rompa com a perspectiva conservadora e o enviesamento da política em questão.

Pois, como nos alerta Yazbek (2008, p. 102),

É necessário romper com a ideia do direito como favor ou ajuda emergencial prestada sem regularidade e através de um processo de centralismo decisório; romper também com a lógica de que a assistência social sobrevive apenas com os recursos residuais do investimento público (serviços pobres para pobres!) e ainda: romper com o uso dos recursos sociais de maneira clientelista e patrimonialista.

A autora conclui destacando avanços e desafios a partir dos elementos centrais presentes nas concepções dos sujeitos sociais e sua articulação no processo de implementação da Política de Assistência Social no contexto do SUAS. (ARAÚJO, 2019)

O trabalho **“O Centro Pop de Londrina (PR) na perspectiva dos usuários atendidos.”** (REIS, 2016) publicado nos anais do CBAS 2016, tem como objetivo apresentar os resultados da Dissertação de Mestrado referente ao Centro Pop de Londrina (PR), na perspectiva dos usuários atendidos. A pesquisa foi realizada com 11 usuários do Centro Pop (homens e mulheres maiores de 18 anos) e também duas assistentes sociais que trabalhavam há

muitos anos com a população em situação, trazendo suas histórias de vida, reflexões e sugestões sobre a referida instituição. No capítulo 2, a autora apresenta os instrumentos de pesquisa empregados, sendo estes a observação participante; entrevista semiestruturada e oficina de fotografia com os sujeitos da pesquisa.

O trabalho proposto por Reis (206), que visa apresentar os dados a partir de sua dissertação, nos mostra no trecho acima a importância do profissional ter o domínio dos instrumentos na articulação da prática profissional com determinado grupo social. Para isto, a autora opta pela utilização de uma entrevista semiestruturada e uma oficina de fotografia para interagir e conseguir realizar seu objetivo junto com este público. Devido as características desta população em situação de rua, a adoção de prática como uma entrevista com perguntas abertas e fechadas permite uma maior dinâmica entre o profissional e o usuário, uma vez que estes usuários que segundo a autora são dependentes químicos, possuem dificuldades comportamentais e de comunicação. Na etapa seguinte, a autora decide realizar uma oficina de fotos em que estes usuários podem se observar como pertencentes àquele espaço, fazendo com que os usuários se sintam acolhidos e à vontade para se comunicar.

Com este domínio demonstrado pela autora, evidencia a importância da dimensão técnico-operativa e um meio para efetivar o saber teórico e ético. Segundo Santos (2003), entre as três dimensões, esta tem grande relevância pois,

A dimensão técnico-operativa da prática profissional, porém, é a que mais se destaca na historiografia do Serviço Social, no sentido de que fez parte do debate, de uma forma ou de outra, de todos os projetos profissionais. Em alguns projetos, teve posição hegemônica, isto é, houve uma hipertrofia da concepção instrumental em detrimento de uma concepção de relação com as demais dimensões. Nestes a dimensão ético-política é 'camuflada', e a dimensão teórico metodológica substituída por doutrina (SANTOS, 2003, p. 25).

A partir da realização das atividades adotadas e com os objetivos propostos a autora constata,

Um dos primeiros resultados desta pesquisa, a autora diz que foi perceber a importância que o serviço do Centro Pop possui na vida dos usuários entrevistados. O serviço tem a possibilidade de dialogar sob uma nova perspectiva de vínculos, que não necessariamente são (re)construídos com a família, assim como mencionam a cumplicidade que encontram no Centro Pop, mesmo que seja para conversar, pedir uma orientação, ou mesmo ir para passar o dia. (REIS, 2016)

E como segundo resultado,

Um segundo resultado identificado pela autora é que a partir do aprofundamento da discussão, que as escolhas dos sujeitos ao fazerem uso de drogas, na expressiva maioria das vezes, não podem ser consideradas escolhas livres, mas condicionadas por fatores estruturantes relacionados aos aspectos econômicos, políticos, culturais e sociais que estes sujeitos vivenciam ao longo de suas vidas. Por exemplo, dos onze usuários entrevistados, oito relataram terem feito uso de drogas após a condição de rua. (REIS, 2016)

A autora visa analisar o fenômeno da População em Situação de Rua (PSR) como expressão da “Questão Social”, enquanto processo histórico e contraditório, a partir do desemprego (estrutural), da fragilidade e/ou rompimentos dos vínculos sociais e familiares, do uso de drogas e da dependência química, dentre outros fatores que compõem a realidade dinâmica e complexa que cerca a população em situação de rua. A autora objetiva trazer a essência da temática para que a partir desta possa se pensar de forma coletiva, e que o direito seja visto como uma possibilidade e não apenas um fim.

O fenômeno da PSR enquanto expressão da Questão Social, é um dos mais preocupantes e complexos, pois geralmente estas pessoas já perderam todos seus bens materiais, vínculos familiares já foram rompidos e vivem com poucas perspectivas. Também fazem parte de um público que veem seus direitos cessados, embora estejam aptos para voltar ao trabalho e recomeçarem suas vidas, não conseguem novamente ingressar no mercado de trabalho, seja por conta do preconceito ou pelos problemas adquiridos sob tais condições. (IAMAMOTO, NETTO, PASTORINI, 2001, 2001, 2004).

Apresentado a essas dificuldades, é possível identificar que a partir de uma experiência de convívio com este público, muitos sendo usuários de crack, cocaína e álcool, este público encontram limitações de trabalho, trazendo dificuldades para que estes consigam por vontade própria se emanciparem. Enquanto não são encontradas respostas para estes problemas, as ações desenvolvidas se limitam em ações filantrópicas, prestadas ao teor autoritário de ajuda, moralizados, repressivos e higienistas. (IANNI, SILVA, SPOSATI, 1992, 2006, 1995).

A autora não atribui ao Centro Pop que se responsabilize pela solução de todos os problemas, mas se tem a possibilidade de uma intervenção mais complexa, que se pense em estratégias para que essa intervenção não seja apenas para sanar as necessidades materiais

imediatas. Por fim, conclui que diante a complexidade, proporcionar que os usuários participem deste processo é um grande desafio. (REIS, 2016)

O trabalho **“Avaliação com Usuários em Campinas: trilhando os primeiros passos - relatando a experiência”** (OLIVEIRA, 2016) publicado nos anais do CBAS 2016, tem como objetivo relatar a experiência de avaliação com usuários do serviço PAEFI, no município de Campinas, enquanto iniciativa integrante do processo de gestão técnica e de monitoramento e avaliação. Este trabalho, a partir da experiência de uma aplicação de questionários, procura se aproximar dos usuários e possibilitar uma avaliação dos serviços executados.

Este trabalho realizado por Oliveira (2016) se assemelha a proposta inicial deste TCC, onde seria realizado uma análise da visão dos usuários da instituição sobre os serviços prestados por esta. É possível notar semelhança até mesmo nas dificuldades encontradas por ela, devido ao fato do instrumento, que é o questionário, ser um dos instrumentos mais difíceis de se trabalhar com este público, que apresenta baixo grau de alfabetização e compreensão das questões. Percebe-se o interesse da autora em desenvolver um mecanismo para obter um retorno dos usuários, onde a partir de elogios ou críticas, ela possa readequar o serviço pensando na qualidade do mesmo e na garantia plena dos direitos dos usuários do PAEFI de Campinas.

A autora informa que o processo de coleta de dados foi dificultoso, sendo o formulário o pior dos problemas. Em decorrência da diferença de escolaridade e habilidade de cada indivíduo que participou desta avaliação, assim como a precariedade do ambiente escolhido, acabaram por inviabilizar o preenchimento do questionário, onde até mesmo por parte da escrita ruim de alguns participantes acabaram prejudicando as informações. A autora informa que, dentre as informações coletadas, algumas destas avaliações foram direcionadas em forma de críticas pelo trabalho desenvolvido pela instituição, onde a mesma justifica alegando se tratar de um ambiente precarizado provocado pelo impacto neoliberal na execução das políticas.

Na data de publicação deste trabalho até os dias atuais, ainda mais tem sido intensificado no contexto da política de assistência social as consequências da precarização do trabalho do assistente social. Este desmonte provocado tem tido dois motivos maiores, o primeiro é uma crise política que tem provocado impactos econômicos nas políticas públicas,

como um todo. O segundo motivo é a vertente do neoliberalismo, conforme explica Antunes (2001),

A desmontagem dos direitos sociais dos trabalhadores, o combate cerrado ao sindicalismo classista, a propagação de um subjetivismo e de um individualismo exacerbados da qual a cultura “pós-moderna”, bem como uma clara animosidade contra qualquer proposta socialista contrária aos valores e interesses do capital, são traços marcantes deste período recente (Harvey, 1992; McIlroy, 1997; Beynon, 1995).

A partir deste movimento de desconstrução das políticas públicas, é possível compreender as críticas recebidas através do questionário preenchido pelo usuário, criticando os serviços e a forma como ele era desenvolvido. Diante disso, a profissional ciente deste processo justifica-se apontando que tudo isso é decorrência do impacto do neoliberalismo.

O processo foi lançado como facultativo para as equipes do PAEFI e a não concordância de algumas equipes que optaram por não participar, excluiu do processo 450 famílias. O questionário era composto por três questões abertas e dezoito fechadas com graduação de ótimo a péssimo e solicitação de justificativa cada vez que fosse assinalado uma opção de regular a péssimo. Ao todo foram 14 encontros que contaram com a participação de quantidades diferentes de famílias em cada um deles, e no décimo quinto encontro não compareceu nenhum usuário. O autor menciona estar na fase de tabulação das informações e se propôs a divulgá-las e compartilhar com a equipe e usuários quando finalizado. A partir de percepção crítica e apesar dos problemas encontrados na realização destes encontros, o autor afirma que esses usuários são merecedores de uma ação de qualidade, não admitindo relevar qualquer serviço como satisfatório. (OLIVEIRA, 2016)

### 3.2.3 Eixo temático: Acompanhamento e abordagem às famílias

Neste eixo em relação ao acompanhamento e abordagem às famílias, serão analisados três trabalhos que possuem como foco da análise o grupo familiar, evidenciando que até mesmo em alguns casos onde a usuária se apresenta como a representante familiar e também assume a função de chefia familiar.

O trabalho **“SIGNIFICAÇÕES E EXPERIÊNCIAS DE USUÁRIAS SOBRE O SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA (PAIF), NO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) CANINDEZINHO, EM FORTALEZA (CE)”** (DIAS, 2019) publicado nos anais do CBAS 2019, tem como objetivo explicar acerca das experiências das usuárias do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, localizado no bairro Canindezinho, no território reconhecido como Grande Bom Jardim, no município de Fortaleza (CE). O trabalho é fruto de um Trabalho de conclusão de curso e visa analisar as usuárias que são integrantes assíduas do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) executado no CRAS supracitado. Em relação à metodologia de trabalho, foi realizada uma abordagem qualitativa, com pesquisas bibliográfica, documental e de campo, utilizando de técnicas de observação direta e entrevista semiestruturada.

Para que seja possível analisar a assiduidade das usuárias que frequentam o CRAS citado acima, foi necessário contextualizar e trazer algumas considerações que envolvem a problemática, como: as condições de vida destas famílias, as relações de poder sob estas, as concepções que estas famílias têm sobre o serviço prestado pela instituição, dentre outros. Muitas famílias observam os serviços socioassistenciais como ações emergenciais, como entrega de cestas básicas, orientações sobre benefícios e afins, deixando de usufruir de muitos serviços e orientações que os profissionais (assistente social, psicólogos, encaminhamentos para a rede) nesta instituição poderiam lhe auxiliar e que poderiam condicionar oportunidades para trazer melhorias. De toda forma, é possível compreender que devido às condições em que estas famílias estão submetidas, devido ao desemprego, condição de vulnerabilidade e diversos problemas provocados pelo sistema capitalista e as expressões da questão social, não conseguem enxergar nada além do imediato. Isto traz algumas dificuldades para a efetivação dos objetivos propostos pela política de assistência social.

A autora DIAS (2019) aponta algum de seus resultados a partir das usuárias participantes do serviço,

Segundo as usuárias, visualizam o serviço do PAIF de forma positiva, reconhecendo o CRAS como um espaço de acolhimento e orientação, mas que necessita de investimentos para aprimorar sua função junto à comunidade. Entretanto, mesmo que ainda sejam observados grandes avanços a partir dos serviços prestados, é possível identificar a recorrente responsabilização transmitida à família, que quando passa a ser acompanhada, recebe pressões

sobre a responsabilização familiar, desconsiderando as determinações históricas, sociais e econômicas vigentes. Ademais, apreende-se uma concepção que ainda romantiza o meio familiar, determinando este como o ideal em todas as hipóteses, inclusive de conflitualidade. O CRAS é tido como a porta de entrada da Assistência Social, por ser o equipamento de referência da Proteção Social Básica, localizado em áreas de maior vulnerabilidade social – como é o caso do bairro Canindezinho. A partir das falas e experiências das usuárias, a autora identifica que é possível observar que o PAIF Canindezinho vem expressando seus objetivos de forma positiva, a partir de suas ações, constatando, com isto, uma mudança de cenário que não mais trata a família em um viés estritamente fiscalizatório, mas sim em uma perspectiva de emancipação. (TEIXEIRA, 2017).

Por fim, a autora considera que mesmo que o serviço do PAIF tenha trazido avanços, exclusivamente, não será capaz de sanar todas as demandas das usuárias, mas que em conjunto com a rede socioassistencial, poderá garantir a emancipação dessas mulheres. (DIAS, 2019)

O trabalho **“PARTICIPAÇÃO DAS FAMÍLIAS NO ACOMPANHAMENTO FAMILIAR DO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA – PAIF: a visão dos usuários”** (SILVA, 2015) publicado nos anais do do JOINPP 2015, tem como objetivo apresentar os resultados de uma pesquisa qualitativa sobre a participação das famílias no acompanhamento familiar do PAIF. Este resgate foi realizado a partir da visão dos profissionais que integram as equipes de referência dos CRAS e são diretamente responsáveis pela execução do PAIF, dentre assistentes sociais e psicólogos, bem como por meio da visão dos usuários, em especial aqueles que haviam deixado de participar de pelo menos duas atividades do acompanhamento familiar.

No entanto, a autora ao constatar limitações de espaço neste trabalho, optou por apresentar um recorte do ponto de vista dos usuários. A autora realizou uma abordagem metodológica de natureza qualitativa, a partir de entrevista semiestruturada realizada com quatro famílias acompanhadas pelo PAIF no CRAS de Teresina-PI, devido à falta de adesão das famílias nas atividades desenvolvidas pelo mesmo.

Esses momentos coletivos ou individuais são de grande utilidade no desenvolvimento da comunicação e inserção das famílias na participação da Instituição. A partir destes espaços, é possível dar voz aos usuários para que estes apresentem suas demandas e tenham a possibilidade de participar na decisão de escolhas que são para seu próprio benefício.

Especificamente nesta pesquisa, a autora opta por utilizar uma entrevista com os usuários, a fim de compreender as causas que levam estas famílias a participarem do serviço PAIF prestado pelo CRAS.

É fundamental que nestes momentos os profissionais que ali atuam tenham a sensibilidade de ouvir os usuários e suas demandas. Após a troca de informações, cabe ao profissional saber interpretar a realidade apresentada pela usuária e como essa demanda trazida impacta diretamente a qualidade de vida de sua família. Sob um contexto de forte impacto econômico provocado pela tendência neoliberal, é preciso que o profissional tenha compreensão que o PAIF tem responsabilidade sob o poder público a garantia de direitos para com a famílias, constituindo-se de forma universal e descentralizada, promovendo o embate à desigualdade social e aos riscos e vulnerabilidades em que as famílias estão inseridas. (CADERNO DE ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO PAIF – VOL. 1, MDS, 2012).

A autora conclui que é um desafio a participação das famílias no acompanhamento devido à baixa frequência regular das famílias, tanto em atendimentos individuais como em grupo. Os fatores que dificultam a participação das famílias são múltiplos e de diversas ordens, tanto como na visão dos profissionais como das próprias famílias. A autora traz outra conclusão ao constatar que é necessário avançar na construção da cultura dos direitos para que os usuários da Assistência Social se percebam como sujeitos de direitos que devem ser protegidos pela política pública do Estado.

A partir da constatação, fica mais evidente a necessidade do assistente social estimular a participação das famílias para que a partir do acompanhamento o profissional possa desenvolver atividades com as famílias abordando diversos temas, debates críticos, educação permanente, formação de coletivo organizado, capacitação para seu protagonismo e autonomia. Desta forma é possível que estes usuários assumam a potencialidade de assegurar seus direitos.

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 emergentes no 13 cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo (...). Requer, pois, ir além das rotinas institucionais e buscar aprender o movimento da realidade para detectar tendências e possibilidades nela presentes, passíveis de serem impulsionadas pelo profissional. (IAMAMOTO, 2007)

Nesse sentido, a autora considera ser de fundamental importância fomentar a capacitação dos profissionais que atuam diretamente com famílias enquanto uma importante estratégia para reverter o problema da baixa participação das famílias nas atividades do acompanhamento familiar do PAIF nos CRAS de Teresina-PI. (SILVA, 2015)

O trabalho abaixo em destaque, aponta uma das maiores dificuldades do cenário atual, visto que, devido à uma queda no padrão de vida do brasileiro nos últimos anos, resultante de um processo de contra reforma da esfera pública e das políticas sociais, afetando diretamente os programas e serviços, dentre estes os serviços de redistribuição de renda. Se tratando do Programa Bolsa Família, é apresentado a importância deste benefício por ocupar o lugar do salário dos indivíduos que se encontram à procura de emprego e que em condição de vulnerabilidade veem este benefício de baixo valor uma oportunidade de manter as condições mínimas de vida.

O trabalho **“PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA: análise das mudanças nos padrões de consumo e melhorias nas condições de vida das famílias usuárias em São Luís-MA”** (FRANÇA, 2015) publicado no JOINPP 2015, o trabalho tem como objetivo analisar a percepção das famílias usuárias quanto às mudanças nos padrões de consumo e melhorias do Programa Bolsa Família (PBF) em suas condições de vida. A autora através de entrevistas semiestruturadas com 15 (quinze) mulheres titulares do PBF, constata que ao transferir um valor monetário para os beneficiários, o programa acaba desempenhando a função do trabalho, direito que é constantemente negado no contexto atual.

Tem se tornado recorrente o discurso que os benefícios de tempo indeterminado têm provocado uma dependência por parte dos beneficiários. Este discurso apresenta inúmeras formas de preconceito contra os pobres e assume a ignorância de nossa sociedade ao não compreender os fatores determinantes que levam estas famílias a tal condição. O desemprego estrutural, reformas trabalhistas, ideologia neoliberal, políticas autoritárias e exterminadoras de minorias. Segundo Kawauchi (2019), esta visão por parte da população que desconhece as condicionalidades e as regras para concessão dos benefícios, afirmando que mulheres engravidam para ganhar maior valor do benefício, que homens utilizam desse valor para consumir bebidas alcoólicas, que a concessão deste benefício causa uma preguiça nas pessoas

em buscar melhorias e não serem dependentes do auxílio, e por fim, que estes benefícios estão atrelados à favores políticos.

Cabe aqui também destacar que esse preconceito produzido por grupos privilegiados, representa um conjunto de estigmas e insensibilidade ao próximo, como afirma Goffman,

[...] fazemos vários tipos de discriminações, por meio das quais efetivamente, e muitas vezes sem pensar, reduzimos suas chances de vida: construímos uma teoria do estigma; uma ideologia para explicar a sua inferioridade e dar conta do perigo que ela representa, racionalizando algumas vezes uma animosidade baseada em outras diferenças, tais como as de classe social. (GOFFMAN, 2004, p. 8)

É identificado também, que, a maioria das entrevistadas afirmou que o PBF trouxe melhorias nas suas existências, posto que permitiu o aumento do poder de consumo, suprindo as necessidades fundamentais e possibilitando melhorias nas condições de habitabilidade. Ou seja, a baixa condição de vida das entrevistadas está relacionada com o que o valor monetário lhe proporciona, mas não superando a condição de pobreza. Outro dado constatado é que a partir das falas das entrevistadas, entende-se que elas compreendem este benefício como uma ajuda do governo e não como direito.

Colaborando com a afirmação da autora, essa melhora aparente do padrão de vida em função de um benefício traz alguns pressupostos, como pode acrescentar Yazbek (2012)

dois pressupostos: um de que a transferência monetária para famílias pobres possibilita a essas famílias tirarem seus filhos da rua e de trabalhos precoces e penosos, enviando-lhes à escola, o que permitirá interromper o ciclo vicioso de reprodução da pobreza; o outro é de que a articulação de uma transferência monetária com políticas e programas estruturantes, no campo da educação, da saúde e do trabalho, direcionados a famílias pobres, poderá representar uma política de enfrentamento à pobreza e às desigualdades sociais e econômicas no país. (Silva; Yazbek; Giovanni, 2011)

Outro fator constatado diz respeito à prevalência nas falas das beneficiárias a ideia do benefício como ajuda do governo, revelando um entendimento de que o Bolsa Família constitui-se a favor e não como direito. Este tipo de mentalidade revela a dependência desse auxílio, representando um obstáculo para a emancipação social dessas famílias assistidas. O que a autora compreende como uma dificuldade para a emancipação social destas famílias. A

autora conclui que um programa que deveria ter caráter transitório vem se transformando em algo permanente, conformando os pobres numa situação de necessitado. (FRANÇA, 2015)

### 3.2.4 Eixo temático: Reflexão a partir da Participação dos usuários na Assistência Social

Neste último eixo temático, tem-se como foco da análise a relação do usuário da política de assistência social e a sua participação a partir do trabalho de cada autor em destaque. Cabe destacar que nem sempre o usuário teve a possibilidade de fazer parte da tomada de decisões que irão lhe afetar diretamente. Essa condição só passou a ser existente a partir da promulgação da CF/1988, onde foi disposto aos municípios a competência de desenvolverem uma política autônoma, descentralizada e participativa. Como visto anteriormente, anos depois temos a aprovação do SUAS, em 2005, a partir deste que o controle social e a participação social passam a representar solidamente a função de trazer os usuários e a sociedade civil para os conselhos de direito.

Segundo Faria e Ribeiro (2010):

O retorno à democracia no Brasil, no fim do século passado, foi marcado pelo esforço singular de vinculá-la, não só ao aperfeiçoamento das instâncias tradicionais de participação, mas também à ampliação e a institucionalização de novos espaços participativos. A Constituição Federal de 1988 revelou-se, neste sentido, o ponto de partida deste esforço. Como se sabe, a partir daí uma nova legislação participativa foi implementada, viabilizando a abertura e a posterior institucionalização de um conjunto de novos canais de participação. (p. 57)

Desta forma, é possível atribuir à sociedade, suas representações e suas variadas formas de organização, em atuarem rumo à consolidação dos direitos e de uma política democrática, que afirme sua condição de equidade, universal e integral. Entretanto, este debate torna-se incansável, visto que, apenas se compreende que a garantia em termos legais e institucionais desses espaços participativos não garantem, exclusivamente, a concretização dos objetivos propostos por estes.

O primeiro trabalho deste eixo **“DROGAS E PROTEÇÃO SOCIAL: compreensões políticas, éticas e técnicas na atenção aos usuários”** (STUDART, 2017) publicado nos anais do JOINPP 2017, tem como objetivo compreender como esse fenômeno se

apresenta no cotidiano dos serviços de proteção social e quais os desafios postos à ação intersetorial. O trabalho é resultado de uma pesquisa sobre drogas e as respostas institucionais oferecidas pelo poder público municipal chamado “A Proteção Socioassistencial para Usuários de Crack e Outras Drogas e suas Famílias: os desafios da intersetorialidade”, e busca problematizar as respostas do poder público municipal na cidade de Iguatu (CE) às demandas apresentadas pelos usuários de drogas e seus familiares.

A autora tem como proposta fazer uma reflexão a partir das respostas do poder público municipal da cidade de Iguatu (CE) em relação às demandas dos usuários de droga e de seus familiares. Posto isso, cabe fomentar a importância destes profissionais da política de assistência social de exporem as informações a respeito das dificuldades encontradas na sua prática profissional e os limites que a instituição oferece para o atendimento deste público em específico. Não somente na atitude de reproduzir estes dados, conforme é exposto pela autora, é dada a relevância para que estes usuários apresentem suas demandas, as dificuldades que estes encontram para acessar o serviço, como se dá a participação destes usuários, dentre outras formas produzir uma reflexão acerca do trabalho desenvolvido. Atendendo uma das finalidades da política de assistência social, defendendo a participação popular enquanto posição de conquista política para os usuários, permite que estes exerçam a sua representação e de toda a sua comunidade. Assim, assume como dimensão da autonomia.

A autora conclui que, a atenção aos usuários de drogas na rede de proteção social em Iguatu é marcada por avanços, fragilidades e desafios. Ela afirma que é necessário a superação da visão conservadora sobre o uso de drogas, que é visto como uma doença ou “desvio”. A autora conclui também que, este trabalho é uma aposta na luta pela garantia de direitos, de cunho individual ou coletivo, social ou humano, como mediação necessária para construção de uma nova sociabilidade mais justa, livre e humana. (STUDART, 2017)

A partir da conclusão acima, é possível identificar o discurso conservador que a sociedade tem a respeito dos usuários de drogas. A sociedade e o debate sobre as drogas é orientado a partir de discursos moralistas e normativos, sendo resultado de uma concepção social equivocada sobre drogas, pautada no proibicionismo e criminalização dos usuários de drogas. É recorrente neste contexto, falas de responsabilização destes problemas a partir de problemas familiares ou por situações de pobreza, sendo que muitos casos de pessoas bem

sucedidas ou de diversas classes sociais também se deparam com a problemática das drogas. Entretanto, além do discurso da sociedade, que representa um desconhecimento das causas que levam as pessoas ao mundo das drogas, é necessário que instituições e profissionais também realizem mudanças em relação à abordagem aos usuários atendidos por eles.

O trabalho **“PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL: refletindo sobre a atuação dos usuários na implementação do SUAS na gestão municipal.”** (CARVALHO, 2017) também publicado nos anais do JOINPP 2017, tem o objetivo de estudar o controle social na Política de Assistência Social, fazendo um recorte acerca da participação do usuário no Conselho Municipal de Assistência Social de Teresina, como membro representante da sociedade civil. A partir da análise e reflexão de normativas, dispositivos legais da Assistência Social e de reflexões críticas de estudiosos do controle social, a autora constata que é o controle social na política de assistência social, com ênfase na participação do usuário, é um elemento promissor no processo de implementação do SUAS no Brasil. Os espaços destinados para tal, permitem o protagonismo de atores sociais, sendo os conselhos o mecanismo a impulsionar esse espaço público de direito de participação social. Mas a autora identifica alguns limites postos.

A partir do trabalho destacado, a autora se propõe a analisar a participação dos usuários dentro do CMAS, contextualizando o tema buscando como base a trajetória da política e do controle social. Esta análise a respeito da participação nestes espaços se torna fundamental para que se possa refletir o processo da gestão como um todo, visto que os protagonistas da política, os usuários, precisam estar presente para dialogar, interagir e impulsionar a gestão, visando a implementação e efetivação de seus direitos. É preciso que cada vez mais se promova a consciência da importância da presença da sociedade civil nestes espaços de tomada de decisões. Ainda há a compreensão equivocada de participar de uma política apenas utilizando seus serviços, entretanto, tão importante como se torna a participação dos usuários nos conselhos de direitos a partir do controle social da política de assistência social, na tomada de decisões sobre o planejamento, orçamentos, planos de ações, eleições, dentre outras questões.

O entendimento dos processos de participação da sociedade civil e sua presença nas políticas públicas nos conduzem ao entendimento do processo de democratização da sociedade brasileira; o resgate dos processos de participação

leva-nos, portanto, às lutas da sociedade por acesso aos direitos sociais e à cidadania. Nesse sentido, a participação é, também, luta por melhores condições de vida e pelos benefícios de civilização (GOHN, 2011, p. 16).

Como conclusão, a autora faz alguns encaminhamentos possíveis como: romper com uma participação meramente burocrática, no limite do consenso, condicionada somente às reuniões e conferências e, a partir disso, promover dentro do planejamento da Assistência Social, no âmbito municipal, espaços amplos de discussão dos direitos socioassistenciais, de forma territorializada, privilegiando as vivências comunitárias, com vistas ao debate continuado e sistemático, a ser oportunizado pelas Unidades públicas estatais, na perspectiva do protagonismo do usuário, viabilizando, neste sentido, o reconhecimento dos direitos sociais. (CARVALHO, 2017)

Nas considerações trazidas pela autora, está presente o discurso de que há necessidade de romper com a condição de subalternidade imposta aos usuários. Cabe acrescentar que, essa condição não é posta por parte dos usuários, mas sim os usuários que são condicionados a tal condição. É recorrente a fala de conselheiros e usuários que frequentam as reuniões que estas têm um caráter muito mais informativo e burocrático, deixando de atingir toda a potencialidade, como um encontro deliberativo, com consulta à todos os participantes quanto às questões discutidas na reunião, pontualidade com a publicação da ata para consulta popular, etc. Devido aos elementos trazidos, é possível compreender algumas das causas que provocam dificuldades na participação dos usuários na luta por seus direitos. Portanto, faz necessário que o debate e discussão acerca do controle social e sua função, assim como ampliar o entendimento e reconhecimento destes espaços por parte dos usuários da política de assistência social.

O trabalho **“O processo de participação dos usuários no Sistema Único De Assistência Social: reflexões a partir da realidade de Barra do Bugres/MT”** (PAULA, 2016) publicado no CBAS 2016, tem como objetivo refletir a questão da participação dos usuários do SUAS em Barra do Bugres a partir dos resultados obtidos com a pesquisa empírica desenvolvida em 2014 para a dissertação intitulada O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL EM BARRA DO BUGRES/MT E A PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS. A análise será realizada a partir das condições objetivas e subjetivas de implementação do SUAS e a

participação dos usuários nesse processo apoiado em documentos institucionais e depoimentos dos usuários sobre serviços oferecidos pela proteção social básica no município de Barra do Bugres no estado de Mato Grosso. O trabalho trata de uma abordagem qualitativa a partir dos depoimentos que permitiram apontar algumas tendências quanto aos limites e potencialidades da participação dos usuários da Política de Assistência Social para além do controle social pela via dos conselhos, mas pensando nos programas e serviços dos CRAS.

Em relação ao trabalho destacado acima, é apresentado novamente uma análise reflexiva acerca da participação dos usuários na assistência social. Devido a recorrência na preocupação dos autores ao buscar ouvir e entender as dificuldades vivenciadas pelos usuários que utilizam dos serviços prestados pelas instituições, é possível apontar algumas tendências que colaboram e vão ao encontro para o entendimento desta análise. Com base na preocupação a partir da participação dos usuários na PNAS,

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).

Esta participação permite aos usuários definirem critérios e parâmetros a fim de orientar a ação pública, assim se consagrando o controle social e político. A autora discorre que é importante entender que a democracia é um meio de participação do cidadão na tomada de decisões e que quanto maior a participação, maior a democracia. Afirmar também que o conhecimento popular é fundamental para a efetivação da política, são os usuários que vivenciam cotidianamente os efeitos com que a política vem sendo planejada e executada. A autora elenca duas condições para a participação, sendo a primeira a existência de administrações democráticas que estejam dispostas a compartilhar o poder com a sociedade civil e a segunda condição é que a sociedade esteja devidamente mobilizada, consciente e politicamente ativa (CAMPOS, 2006).

Cabe destacar aqui que as duas condições evidenciadas pela autora são correspondentes a uma luta em comum. Tanto como propiciar condição de participação quanto garantir que a sociedade esteja devidamente mobilizada, requer uma análise profunda das determinações que impedem para que estas condições se efetivem. A participação popular ao

longo da história teve grande influência a partir do poder econômico e influência política, contudo, após o período militar e com a CF/1988, a classe trabalhadora ressurgiu com respostas a anos de cessamento aos direitos e participação da sociedade na política.

Bronzo (2009, p.179) quando observa que

De forma geral, os pobres são vistos pelos setores não pobres (e principalmente pelos agentes públicos encarregados da execução de programas sociais) como aqueles “que não sabem”, “que não têm”, o que acaba por fortalecer atitudes de passividade, baixa autoestima, resignação e dependência. Quando o resultado pretendido com a intervenção pressupõe mudanças e alterações substanciais no público alvo, a interação estratégica entre técnicos e usuários das políticas torna-se mais relevante (Nogueira, 1997). Mudanças no plano das subjetividades, de forma geral, requerem intervenções intensas, complexas e duradouras para gerar a confiança e as condições necessárias para se processarem as alterações. A construção de relações de confiança entre técnicos e usuários, relações sustentadas pela capacidade de resposta efetiva do Estado às necessidades identificadas, constitui o suporte fundamental para os processos de expansão de capacidades e de fortalecimento da autonomia da família e de seus membros.

Por fim, conclui que o maior desafio é transformar os serviços em espaços de politização vinculados aos movimentos populares. Menciona a urgência da criação e expansão de estratégias de participação popular, o envolvimento da população no planejamento e avaliação dos usuários sobre o alcance e qualidade dos serviços prestados. (PAULA, 2016)

O trabalho **“O PRONATEC Brasil sem miséria em Fortaleza-CE: estratégia de inserção no mercado de trabalho e de superação da condição de pobreza / extrema pobreza dos usuários da política de assistência social.”** (MARTINS, 2016) publicado nos anais do CBAS 2016, tem como objetivo analisar o “PRONATEC Brasil Sem Miséria” como estratégia de superação da situação de pobreza/extrema pobreza dos usuários da política de assistência social, através da inserção no mercado de trabalho via qualificação profissional.

No trabalho acima, Martins (2016) expõe a necessidade de superar a situação de pobreza, assim como, trazer a importância da qualificação profissional como um meio para a realização desta superação. Entretanto, é preciso compreender alguns elementos que acompanham e dão sustentação à pobreza, para que seja possível atuar diretamente nos problemas. Podemos observar nesse caso, considerando o mercado de trabalho e os altos índices de desemprego, a concorrência por vagas de trabalho tem se tornado um grande desafio. Essa

concorrência está presente em todas as áreas, porém, o setor mais afetado tem sido os trabalhos informais e sem qualquer tipo de garantia de direitos, assim como, trabalhos que não exijam conhecimentos específicos. Dada a situação problemática, a autora vai apontar que um meio para garantir a inserção dos usuários no mercado de trabalho é a partir da qualificação profissional, neste caso, com o PRONATEC. O usuário ao possuir uma especificação ou diferencial de conhecimento, se torna uma vantagem ao realizar uma entrevista frente a outras pessoas que não possuem tal condição de estudo.

Ao longo do trabalho, vai ser trazido o debate da origem da assistência social com base no assistencialismo, benevolência, caridade, dentre outras formas enviesadas de compreender a finalidade das políticas públicas. De encontro ao tema da qualificação profissional e a relação ao mercado de trabalho, é possível observar que o assistente social reproduz ações imediatistas, pautadas no reajuste do cidadão ao sistema capitalista. Mas faz-se necessário, conforme aponta Fávero (2009), que as ações realizadas e acompanhadas pelo profissional detenham de todo o conhecimento das particularidades apresentadas por cada um dos usuários, compreendendo a totalidade da situação e conseqüentemente que seja feito os encaminhamentos além daqueles citados acima.

O trabalho é fruto de uma análise reflexiva da autora a respeito do PRONATEC, de cunho teórico-crítico social e que vai trazer considerações sobre o assunto. A partir da análise, a autora identifica que o Programa apresenta contradições, como por exemplo, o fato de um programa de qualificação profissional para pessoas em extrema pobreza exigir do cursista certo nível de escolarização, sem, contudo, criar ações que garantam uma Formação Inicial e Continuada, como o Programa propõe. A autora afirma que as ações para esse enfrentamento esbarram em si mesmas, em suas condicionalidades. Ela faz outra afirmação ainda mais problemática, ao dizer que o próprio Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada IPEA (2012) informa que entidades que promovem cursos de qualificação profissional, não atuam junto ao público de baixa escolaridade ou inserção no mercado de trabalho, se constituindo em outro problema.

Portanto, é possível identificar algumas contradições em relação às condicionalidades do PRONATEC com a perspectiva da sua proposta, sendo promover a inserção no mercado de trabalho a partir da capacitação técnica, com ou sem bolsa. Visto que se trata de uma iniciativa do ministério da educação, o programa tem como demanda usuários

de baixa renda e nível de escolaridade. Dada as circunstâncias, percebe-se uma contradição no programa ao cobrar exigências em relação à escolaridade na inscrição dos participantes, possibilitando a oportunidade de estudo e capacitação de muitos usuários. Embora compreenda-se a existência de haver uma distinção por nível de escolaridade, não é possível aceitar que essas limitações impedem o ingresso da população ao programa ofertado e transfira-se a responsabilidade devido a condição em que estes indivíduos vivem.

Por fim, conclui que embora o PRONATEC seja importante para os usuários, ele não dará conta de suprir as necessidades educacionais da população que possui uma escolaridade baixa. (MARTINS, 2016)

O trabalho **“Política de assistência social e o impulso ao protagonismo de seus usuários: alguns apontamentos.”** (DUARTE, 2016) publicado nos anais do CBAS 2016, tem como objetivo propor a reflexão sobre uma problemática identificada na execução da Política de Assistência Social, no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) Amizade e Lealdade. Este trabalho é fruto de uma reflexão a partir da dificuldade no processo de emancipação de algumas famílias que permanecem por um longo período vinculadas aos serviços de proteção social.

A autora traz para o debate a discussão sobre a condição de longa permanência das famílias na utilização dos serviços prestados no CRAS. O debate sobre a dependência dos benefícios socioassistenciais não é algo novo, muito se discute sobre os efeitos que estes provocam nos beneficiários e se de alguma forma causam uma conformidade com sua situação de vulnerabilidade. Da mesma forma, é importante também analisar se esta dificuldade de emancipação e dependência dos serviços estão relacionados a outras causas, como, desemprego ou dificuldade de um trabalho estável, problemas crônicos de saúde ou dependência de familiares, dentre outras motivações. Sem uma análise específica sobre a realidade de cada família é impossível determinar as causas desta problemática, contudo, não é coerente culpabilizar as famílias sem e nem mesmo questionar os critérios de permanência das mesmas na concessão dos benefícios. Para direcionar a análise e conseguir responder este problema, a autora vai trazer algumas perguntas para nortear a pesquisa,

Estas dificuldades ocasionaram algumas perguntas ao autor, a fim de entender as motivações dessa permanência e com isso, vai tentar avaliar o impacto da

Política de Assistência Social na vida de seus usuários, por meio da análise das ações desenvolvidas. A autora levanta alguns questionamentos para tentar entender as causas, como: Os objetivos da Política de Assistência Social têm se efetivado para essas famílias? As ações propostas pela Política de Assistência Social estão promovendo a autonomia e o empoderamento dessas famílias? Essas famílias estão tendo acesso aos seus direitos de cidadania, tendo em vista os critérios de focalização e de seletividade que ainda existem nesta política? Essas famílias estão incluídas no mercado de trabalho? Qual o alcance das ações desenvolvidas pela Política Assistência Social na promoção e integração dos seus usuários ao mercado de trabalho? Como se explica uma família necessitar por tantos anos da Política de Assistência Social, sendo que esta é uma política voltada ao atendimento das necessidades básicas? (DUARTE, 2016)

O contato inicial das famílias com os serviços do CRAS ocorre por meio do acolhimento, por meio da escuta das necessidades e demandas trazidas pelas famílias. A autora destaca que a partir deste acolhimento permite verificar o impacto das ações desenvolvidas na superação das vulnerabilidades sociais vivenciadas pelas famílias. Outra importante análise da autora, na verdade, uma das suas conclusões, é que apesar de ser possível observar o reconhecimento por parte de alguns usuários da política, de mudanças no campo da consolidação de direitos sociais, para outros, ela se configura como expressão e reiteração da subalternidade. “O espaço que a política pública ocupa neste país ainda serve muito para a conformação de demandas e pouco para a expressão legítima de reivindicações e lutas por direitos das classes subalternas” (SILVA M. B., 2014, p.165).

A partir dos apontamentos e considerações a respeito dos questionamentos feitos pela autora podemos destacar que são múltiplas as determinações que mantêm as famílias por longo período no sistema de proteção social, depende da sua condição de moradia, acesso à cidade, educação, saúde e principalmente condição socioeconômica. É necessário também, repensar muitas práticas precarizadas que são realizadas pela instituição e que caracterizam essa dependência mútua entre os serviços e seus usuários.

Um marco no Serviço Social foi a partir da elaboração do Projeto ético-político profissional, a partir do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, realizado em 1998, que atua diretamente na questão da emancipação humana dos indivíduos sociais. Segundo Netto,

Tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade como valor ético central – a liberdade concebida historicamente, como possibilidade de escolher entre alternativas concretas; daí um compromisso com a autonomia, a emancipação

e a plena expansão dos indivíduos sociais. Conseqüentemente, o projeto profissional vincula-se a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, sem dominação e/ou exploração de classe, etnia e gênero (Netto, 1999, p.104-5 ap. REIS, 2005, p.3).

Desta forma, este trabalho mostra que a Política de Assistência Social caminha, a passos lentos, para a emancipação política de seus usuários, o que fica ainda mais evidente quando verificamos que os próprios usuários desta política, não se reconhecem como sujeitos de direitos, e a caracterizam como expressão e reiteração da subalternidade, sendo assim, o processo de emancipação fica comprometido. (DUARTE, 2016)

O trabalho **“AS POSSÍVEIS MUDANÇAS NA VIDA DOS USUÁRIOS APÓS SUA INSERÇÃO NOS CENTROS DE REFERÊNCIA DE ASSISTENTE SOCIAL (CRAS)”** (STRICKER, 2019) publicado nos anais do CBAS 2019, tem como objetivo refletir acerca da efetividade dos direitos no modelo da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social. Este trabalho foi realizado a partir de relatos de experiências que foram vivenciadas no CRAS, e complementado com reflexões acerca das falas dos usuários em relação à temática.

O penúltimo trabalho analisado vai retratar os relatos adquiridos durante as atividades realizadas no CRAS, apresentando uma concepção dos usuários sobre questões, como por exemplo, os benefícios recebidos, como estes observam a política de assistência social e sua compreensão de direito. Nestes relatos estão presentes discursos que comprovam a estrutura em que as políticas sociais foram criadas no Brasil, através de raízes sob o assistencialismo, clientelismo, marcado por ações que eram concedidas em troca de favores. Portanto, é compreensivo ainda observar estes traços na visão dos usuários atendidos pelo CRAS, fruto de uma cultura conservadora que possui uma visão equivocada sobre o caráter da política de assistência social e os direitos que estes usuários possuem. Essa concepção equivocada traz uma série de dificuldades para os serviços, tanto como para os próprios usuários, quanto profissionais e até mesmo o pleno desempenho organizacional do CRAS. A autora apresenta alguns elementos que comprovam essa situação, com discursos como: “aquele técnico resolve meu problema, esse não”, ou, “se ele não estiver, não participo mais”. (STRICKER, 2019). Este tipo de situação causa prejuízos, pensando do ponto de vista da efetivação dos direitos da

população. Contudo, é preciso atentar-se criticamente em relação aos direcionamentos dados por parte dos profissionais, cuja responsabilidade torna-se maior no direcionamento de corrigir e atuar contra esse tipo de atuação personificada, individualista e criteriosa.

A partir das análises, a autora afirma que os benefícios eventuais têm presença marcante nas unidades de proteção social básica e que a partir deles é utilizado para obter contato com as famílias, de sustentar o assistencialismo, o primeiro-damismo, a escolha do “mais pobres dos pobres” e a utilização destes para fins eleitorais. Também afirma a partir dos resultados que há uma grande dificuldade de conduzi-los a uma reflexão sobre a conjuntura, onde estes apenas esperam respostas técnicas como soluções para seus problemas.

A partir da exposição realizada, Raichelis (2010) vai acrescentar que

Se este é um desafio para toda a administração pública brasileira, em função das questões que atingem o mundo do trabalho, o Estado e as políticas públicas na contemporaneidade, inegavelmente assume características específicas na assistência social, pelo seu histórico de desprofissionalização e de atuação com base em estruturas improvisadas e descontínuas, do qual são expressões emblemáticas a cultura autoritária, patrimonialista e clientelista e o primeiro damismo persistente e (re)atualizado nesta área, indicando possivelmente a adoção de novas estratégias de (re)legitimação desse instituto.<sup>9</sup> Acrescente-se a isso a realidade da maioria dos municípios brasileiros que, sendo de pequeno porte, contam com frágeis estruturas institucionais de gestão, rotinas técnicas e administrativas incipientes e recursos humanos reduzidos e pouco qualificados. (p. 760)

Apresentado os desafios que o CRAS tem para ressignificar a concepção dos usuários e mudar a forma de conceder benefícios para atender interesses individuais, é necessário que tanto equipe quanto usuários atuem juntamente, portanto, cabe aos profissionais a realização de capacitações com sua equipe profissional e posteriormente realizar oficinas com os usuários. É com pequenas mudanças e a longo prazo para reduzir e mudar a concepção enviesada a respeito da política de assistência social.

Portanto, a autora conclui que a compreensão dos usuários é equivocada sobre o caráter de direito, que há mudanças positivas na vida dos usuários com a inserção nos serviços prestados, porém perde-se a coletividade para a conquista dos direitos sociais. (STRICKER, 2019)

O último trabalho deste eixo, vai apresentar sobre a centralidade da vigilância socioassistencial na PNAS, onde a partir de suas atribuições vai auxiliar na superação de uma

concepção enviesada da assistência social como uma política secundarizada, com ações emergenciais, imediatistas de cunho filantropo. Por fim, vai apontar que a vigilância enquanto um processo de uma política pública que visa a promoção da cidadania, tem como proposta amenizar as demandas a partir de três categorias: vulnerabilidade social, risco social e território.

O trabalho **“A CENTRALIDADE DA VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL PARA A CIDADANIA DOS USUÁRIOS DO SUAS.”** (NOGUEIRA, 2019) publicado nos anais do CBAS 2019, tem por objetivo discutir a centralidade da vigilância socioassistencial como função estratégica na gestão da Política de Assistência Social. O trabalho teve como fonte de dados a partir de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema. A partir da pesquisa a autora afirma a importância do reconhecimento dos direitos de cidadania pelo Estado não existirem apenas nos marcos legais, mas de serem efetivados na sociedade.

Foi a partir da CF/1988 e seu Art. 203 que a PNAS teve como atribuição responsabilizar o Estado a garantir os cuidados de quem dela necessitar. Como um elemento deste processo, teve o reconhecimento da Vigilância Socioassistencial como função da PNAS, “de Proteção Social e a Defesa de Direito, a partir da publicação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) em 2004 e da Norma Operacional Básica do SUAS – NOB/SUAS de 2005.” (BRASIL, 2004). Com isso, é possível identificar que a vigilância socioassistencial tem enorme importância da leitura e identificação das demandas territoriais, assim como, apontar as potencialidades e necessidades de cada uma. Portanto, o SUAS a partir da funcionalidade atribuída a PNAS conseguirá atingir seus objetivos com a ajuda da Vigilância Socioassistencial.

Mendes, Prates e Aginsky (2004) acrescentam que,

O SUAS deve estruturar-se a partir das necessidades básicas da população e responder de forma concreta a essas demandas, onde a federação brasileira é pensada nas suas particularidades, definindo-se em municípios de pequeno, médio e grande porte e metrópoles”. (p. 39)

O Estado precisa assumir o estatuto de regulador e responsável por garantir proteção social como política de cidadania, isto é, nem caritativa, nem assistencialista, mas sim como política pública de direitos sociais básicos. Com isso, a autora diz que uma das formas de fortalecer a legitimidade da Política de Assistência Social é por meio da efetivação da

Vigilância Socioassistencial e de seu processo de planejamento, monitoramento e de gestão da informação. Nesse sentido, a autora diz que a vigilância socioassistencial também desempenha um papel importante na ampliação da participação social dos usuários, pois uma das suas atribuições é a elaboração ou atualização de Planos de Assistência Social pela construção de Diagnósticos Socioterritoriais. Os dados que constam nos diagnósticos precisam se aproximar ao máximo da realidade dos usuários, sendo aconselhado que os Planos de Assistência Social sejam construídos em uma perspectiva participativa, isto é, fazendo uso de metodologias que envolvam a população.

Nesta perspectiva, a vigilância não pode se limitar apenas ao quadro técnico institucional, mas devem estar presentes os agentes públicos, técnicos, gestores, conselheiros, usuários e toda sociedade civil interessada. Desta forma é possível garantir democraticamente o direcionamento dos serviços e conseqüentemente sua qualidade. (ARREGUI, KOGA, 2013, p. 44). A participação de diversos personagens de diversos segmentos e com perspectivas diferentes, garante um maior controle das informações coletadas pela vigilância e com isso, a equipe gestora do SUAS recebe esses dados para poder dar continuidade ao planejamento dos serviços e posteriormente a readequação dos planos de Assistência Social de acordo com os Diagnósticos Socio territoriais.

Ademais, os dados levantados e analisados pela vigilância precisam ser dados públicos, que sejam colocados à disposição da consulta pelos usuários do SUAS, o que representa uma forma de controle social. Na Assistência Social, para promover a cidadania é preciso eliminar relações clientelistas, que não se pautam por direitos. Afirmando que para a compreensão de que o acesso aos direitos e bens não são favores ou benesses, mas sim um direito conquistado e garantido pela constituição. (NOGUEIRA, 2019)

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com as motivações que fomentaram o desenvolvimento deste TCC sobre a temática em questão, sendo a escassez de produção teórica sobre o tema “como o usuário da política de assistência social é abordado, a frequência dos trabalhos com este tema e quais os elementos que permeiam esta discussão na produção teórica do Serviço Social e das Políticas Sociais”. Como já foi apresentado na introdução, este TCC iria ser desenvolvido na ASPSMG com a aplicação de um questionário para os usuários dos serviços. Entretanto, devido às condições presentes pela pandemia da Covid-19 a maior parte deste TCC teve que ser reestruturado, alterando significativamente a metodologia. Alterando-se da aplicação de um questionário para uma análise bibliográfica, o maior desafio foi a dificuldade de encontrar trabalhos ou artigos para subsidiar a análise. Contudo, após uma longa etapa de pesquisa bibliográfica, foi possível obter dados para subsidiar a pesquisa, onde destaca-se os eventos e congressos selecionados, CBAS (2016 e 2019), JOINPP (2015, 2017 e 2019), ENPS (2015, 2016, 2017 e 2018), ENPESS (2018), Anais do Seminário Nacional de Serviço Social (UFSC). Conforme apresentado no Quadro 12, é preciso destacar que ao todo foram 14 eventos pesquisados e na somatória de trabalhos publicados totalizam-se 11.542 trabalhos. Portanto, de um total de 11542 trabalhos publicados nestes eventos citados, apenas 26 abordam de alguma forma, sobre usuários na Política de Assistência Social. Isto é, menos de 1% do total destes trabalhos aborda sobre o tema pesquisado.

Nesta Perspectiva, o objetivo desta pesquisa foi analisar como o usuário da Política de Assistência Social é abordado nos trabalhos publicados nos eventos e congressos na área do Serviço Social e das políticas públicas. Além disso, o critério para a seleção dos trabalhos foi a partir da utilização de descritores simples, como: Usuário (a), (os) e (as), e também a partir de descritores combinados para refinar a pesquisa, como: PNAS, Política Social, Proteção Social Básica, concepção dos usuários, vigilância socioassistencial, centro pop, CRAS, PAIF, PAEFI, SUAS, direitos socioassistenciais e programa de transferência de renda.

Para subsidiar a análise, inicialmente no primeiro capítulo, foi realizado um resgate histórico das primeiras formas do que agora conhecemos por Política de Assistência Social. Com isso, foi possível constatar que esta primeira forma da atuação era realizada em forma de

caridade, filantropia e benesse, cabendo a estes a responsabilidade de reajustar os sujeitos que mais necessitavam de ajuda. Esse modelo que a assistência social tinha, subsistiu até o final do século 20, onde uma crescente na insatisfação popular que clamava por melhoria de vida, direitos e trabalho em contribuição com uma crise econômica mundial, motivou o surgimento de levantes e movimentos sociais. Como resultado de todo esse processo, culminou para a promulgação da CF/1988, que além de tratar sobre outras políticas e demais particularidades, instituiu a assistência social enquanto um direito. Embora tenha-se estabelecido a carta magna, foi apenas em 1993 a criação da LOAS. Ainda cabe destacar, que, a assistência vai ganhar mais força a partir da implementação da PNAS em 2004 e posteriormente com o SUAS, em 2005. Desta forma, o Estado passa a ter a responsabilidade pela oferta e prevenção de condição da proteção e do direito social, conforme estabelecido em lei pela CF/1988.

A partir deste TCC, é possível concluir que a PNAS é uma política que carrega diversos desafios, conforme alguns que foram apontados neste trabalho, e que precisam ser superados. Essa necessidade de superar os desafios é dada pela importância desta política que atua diretamente para a efetivação dos direitos e proteção social dos usuários. Este último atua enquanto um espaço de direito inalienável por meio de uma política social planejada e organizada, que tem como objetivo prevenir situações de risco ou vulnerabilidade social. No entanto, é sabido que a plena efetivação dos direitos previstos na PNAS estão longe de serem alcançados. Esse distanciamento sobre sua efetivação é atribuído a um cenário de precarização e desmonte das políticas sociais, assim como as formas conservadoras de atuação ainda presentes nas instituições contribuem para a manutenção deste cenário. Como apresentado anteriormente, o Estado tem sofrido ininterruptas tentativas de congelamento de investimento nas áreas sociais, com isso mostra-se um total desinteresse por parte dos gestores no desenvolvimento e manutenção dos aparelhos e serviços de proteção social. Desta forma, as políticas públicas se tornam limitadas e fragilizadas frente à situação apresentada, como tem sido possível verificar na assistência social a partir de seu financiamento.

Do ponto de vista da prática profissional dos assistentes sociais, é necessário promover o debate diante deste contexto em que as políticas sociais se encontram em retração, uma vez que estes atuam diretamente na relação entre instituição e usuários nas políticas que deveriam ser universais, mas que na prática são seletivas, excludentes e que selecionam os mais pobres entre os pobres. Essa necessidade também fica evidente a partir da apreensão por parte

dos usuários sobre a política de assistência social, onde a partir de suas vivências neste cenário acabam reproduzindo a ideia de uma política de cunho caritativa, tuteladora, na base da ajuda e doação. Conforme foi apresentado anteriormente, conforme Yazbek (2008), essa visão apenas reforça a condição de subalternidade dos usuários, estabelecendo limitações que em conjunto com o desmonte da política de assistência, os usuários deixam de ser o objetivo principal, assim como traz mais dificuldade para que estes assumam a condição de protagonistas. Por conta da falta de recursos, a política de assistência social tem atuado na focalização entre os mais pobres ou grupos específicos, deixando de assumir seu caráter universal. Essa constatação foi possível ser observada a partir da análise dos trabalhos. Logo, o assistente social não pode assumir a interpretação do cenário a partir de uma visão fatalista, mas que desenvolva métodos e estratégias que desenvolvam formas para solucionar estas dificuldades e conclua seu trabalho.

Trazendo a discussão para um problema mais emergente, é fundamental nessa consideração final trazer algum apontamento a respeito da situação em que a sociedade está passando. Há pouco mais de 2 anos atrás, surgiu na China o vírus da Sars-Covid-19, tendo apresentado um alto grau de contágio, o que promoveu um alastramento acelerado no número de contaminações e acometeu diversas vidas. Em dados oficiais e atualizados, no Brasil tem-se um total de 15,4 milhões de infectados e 428 mil mortes. Desde o primeiro caso de covid em território nacional, foi questão de alguns meses para se tornar um problema de saúde a nível nacional, mostrando a gravidade do covid-19. Com isso, Estados e Municípios tiveram que adotar medidas que freasse os efeitos da pandemia, sendo o trabalho remoto, isolamento social e funcionamento apenas de estabelecimentos essenciais. A grosso modo, é possível destacar que a pandemia afetou a todos, inclusive as formas de comunicação, o que não foi diferente na elaboração e desenvolvimento deste TCC, uma vez que as aulas de orientação e demais recursos disponibilizados pela UFSC encontram-se fechados.

Apesar de toda dificuldade encontrada até a conclusão deste trabalho, é possível destacar a relevância de pesquisar sobre a temática da presença dos usuários enquanto objeto das produções teóricas nos eventos e congressos da área das políticas públicas e sociais. É possível afirmar essa relevância a partir da constatação de uma escassez de produções teóricas na temática citada, uma vez que, de acordo com o tamanho do Brasil e a enorme quantidade de instituições de assistência social que atuam diretamente ou indiretamente com os usuários, do mesmo modo que enquanto o usuário deveria ser compreendido como protagonista da política.

Nesse sentido, observa-se que este trabalho de conclusão de curso conseguiu alcançar os objetivos propostos.

A partir da seleção dos trabalhos dos eventos e congressos selecionados que tratam do tema em questão, foi possível agrupá-los em eixos temáticos: Questões de Gênero e Etnia; Concepção dos Usuários; Acompanhamento e abordagem às famílias e Reflexão a partir da Participação dos usuários na Assistência Social. Em vista disso, conclui-se que os trabalhos apresentam uma certa preocupação em relação à abordagem aos usuários, no direcionamento que estes serviços têm, como é a organização da instituição, se há de fato uma melhoria na vida dos usuários. Por outro lado, ficam presentes alguns apontamentos, como, a afirmação da necessidade da construção de coletivos por parte dos usuários, de maior participação na assistência social não somente como usuário dos serviços, mas também nas reuniões de conselhos e espaços de controle social.

Outro aspecto evidenciado na análise é sobre o impacto que os serviços, programas e benefícios têm na vida dos usuários, levando em consideração a concepção destes sujeitos a partir das entrevistas e outras formas de comunicação desenvolvidas pelas equipes profissionais das instituições abordadas. Desta forma, foi possível concluir que de alguma forma estes serviços promovem uma contribuição positiva na mudança de vida dos usuários. Entretanto, é possível identificar a abrangência de alguns temas nestes trabalhos, onde essa limitação está presente apenas na relação usuários e questões imediatas. Acredito que ainda há a necessidade de aprofundamento sobre esta pesquisa, visto que são poucos os trabalhos encontrados, assim como, senti a necessidade destes tratarem assuntos considerados importantes no que tange aos direitos e aos usuários da assistência social. Pode-se utilizar como exemplo o eixo da Questão de Gênero e Etnia, ela pode envolver questões muito relevantes sobre a identificação destes grupos, sua territorialidade, demandas, se os serviços chegam até eles; em relação ao debate sobre Gênero, sempre se teve a necessidade de produzir mais trabalhos e discutir sobre a condição das mulheres na sociedade, da violência, seus direitos, dentre outros. Portanto, são informações que acabam se perdendo e que poderiam estar nos centros de discussões da política de assistência social e seus produtores de conhecimentos.

Em suma, este TCC está tratando sobre a abordagem dos usuários nas produções teóricas da política de assistência social, que tem o objetivo de garantir a proteção a indivíduos, famílias e à comunidade no enfrentamento de suas dificuldades, por meio de serviços,

benefícios, programas e projetos; há a necessidade em que haja mais produções de conhecimentos, problematizações e destaque a respeito dos usuários na assistência social. Em uma sociedade em constante transformação, novos desafios e demandas estão sempre mais presentes, exigindo cada vez mais dos profissionais o conhecimento e aprofundamento de determinados temas.

## REFERÊNCIAS

AGUINSKY, B. G.; FERNANDES, I.; TEJADAS, S. S. Entre a garantia de direitos e o reforço à subalternização: concepções e práticas ainda em disputa sobre o público-alvo da Política de Assistência Social. In: MENDES, J. R.; PRATES, J. C.; AGUINSKY, B. G. (org.). O Sistema Único de Assistência Social: as contribuições à fundamentação e os desafios à implantação. p.63-82. Porto Alegre: Edipucrs, 2009.

ALMEIDA, Bernadete de Lourdes Figueiredo. As práticas do Serviço Social: afirmação ou superação da subalternidade. Tese (Doutorado) — Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1990

ALMEIDA, C. L.; LOLE, A. Gênero, identidade e política: e agora, aonde vamos? Revista Temporalis, Brasília, n. 28, p. 79-94, jul.-dez. 2014.

ALVES, G. L. O Liberalismo e a Produção da Escola Pública. In LOMBARDI, J. C. & SANFELICE, J. L. (orgs). Liberalismo e Educação. Campinas, SP - HISTEDBR, 2007 – (Col. Educação Contemporânea).

BARONE, João. 1942 - O Brasil e sua Guerra Quase Desconhecida. S.L: Nova Fronteira, 2013.

BENEVIDES, Claudia do Valle. UM ESTADO DE BEM-ESTAR SOCIAL NO BRASIL?. 2011. 97 p. Dissertação de Pós-Graduação (Economia) - Universidade Federal Fluminense, 2011.

BERCOVICI, Gilberto. Constituição e política: uma relação difícil. Lua Nova, São Paulo , n. 61, p. 5-24, 2004.

BEUREN, Ilse Maria; RAUPP, Fabiano Maury. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. In: BEUREN, Ilse Maria (org). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

BOSCARI, Marilene et al. A TRAJETÓRIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL ATÉ SE EFETIVAR COMO POLÍTICA SOCIAL PÚBLICA. [S. L.]: Revista Interdisciplinar de Estudos em Saúde, 2015.

BOURGUIGNON, Jussara Ayres. A particularidade histórica da pesquisa no Serviço Social. Rev. katálysis, Florianópolis , v. 10, n. spe, p. 46-54, 2007

BRASIL, Lei nº 8.742. Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Brasília: DF, 7 de dezembro de 1993.

BRASIL. Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS. Aula 2 - Capacitação: Trabalho socioeducativo para pessoas com deficiência. Brasília, s.d.

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

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência social. Brasília-DF. 2004.

BRASIL. RELATÓRIO DA IV CONFERÊNCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. 2003.

CALHEIROS, Felipe Peres; STADTLER, Hulda Helena Coraciara. Identidade étnica e poder: os quilombos nas políticas públicas brasileiras. Rev. katálysis, Florianópolis , v. 13, n. 1, p. 133-139, June 2010 .

CARDOSO, Fábio Luiz Lopes. A influência do Relatório Beveridge nas origens do Welfare State Britânico (1942 – 1950). 2010. 132 p. Trabalho de conclusão de curso (bacharelado - Ciências Sociais) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Letras de Araraquara, 2010.

CEPEDA, Vera Alves. Inclusão, democracia e novo-desenvolvimentismo : um balanço histórico. Estud. av., São Paulo , v. 26, n. 75, p. 77-90, Aug. 2012.

CISNE, Mirla. Serviço Social: uma profissão de mulheres para mulheres?: uma análise crítica da categoria gênero na histórica “feminização” da profissão. 2004. 202p. Dissertação (Mestrado) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Mestrado em Serviço Social, Universidade Federal de Pernambuco, Recife (PE), 2004.

COUTO, B. R.; YAZBECK, M. C.; SILVA, M. O. S.; RAICHELIS, R. (orgs.). O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. São Paulo: Cortez, 2010.

CUNHA, L. A. Educação e Desenvolvimento Social no Brasil. Rio de Janeiro - Editora Francisco Alves, 10ª ed. 1998.

DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

DRAIBE, S. O Welfare State No Brasil. Núcleo de Estudos de Políticas Públicas, 1993.

DURIGUETTO; Maria Lucia; MONTAÑO, Carlos. Estado, Classe e Movimento Social. 2ª ed., São Paulo: Cortez, 2011, Biblioteca Básica de Serviço Social, vol. 5

ENGELS, Friedrich. A situação da classe trabalhadora na Inglaterra. São Paulo: Bomtempo, 2008.

EVANS, Richard J. A chegada do Terceiro Reich. São Paulo: Planeta do Brasil, 2010.

FALEIROS, Vicente de Paula. Natureza e desenvolvimento das políticas sociais no Brasil. In: Capacitação em serviço social e política social, módulo 3. Brasília: UnB, Centro de Educação aberta, Continuada a Distância, 2000.

FALEIROS, Vicente de Paula. Natureza e desenvolvimento das políticas sociais no Brasil. In: Capacitação em serviço social e política social, módulo 3. Brasília: UnB, Centro de Educação aberta, Continuada a Distância, 2000.

FARIA, Cláudia Feres e RIBEIRO, Uriella Coello. Artigo: Entre o legal e o real: o que dizem as variáveis institucionais sobre os conselhos municipais de políticas públicas, pg. 57. Obra: A dinâmica da participação local no Brasil. AVRITZER, Leonardo (organizador). Cortez Editora, 2010.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, A .C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRIMBERG, Carl. História Universal. Lisboa: Publicações Europa-América,1940.

HOBSBAWM, E.J.; RUDÉ, George. Capitão Swing: A expansão capitalista e as revoltas rurais na Inglaterra do início do século XIX. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1982.

HOBSBAWM, Eric J. Da revolução industrial inglesa ao imperialismo. Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 1978.

IAMAMOTO, M. V. Os caminhos da pesquisa em Serviço Social. In: XI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, ABEPSS, Fortaleza. Anais... Fortaleza: ABEPSS, 2004.

KAWAUCHI, Mary. O Programa Bolsa Família e percepções de não beneficiários: um estudo sobre o efeito preconceito. 2019. 205 f., il. Tese (Doutorado em Desenvolvimento, Sociedade e Cooperação Internacional)—Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

Karl Polanyi, A grande transformação: as origens de nossa época / tradução de Fanny Wrabel. - 2. ed.- Rio de Janeiro: Compus, 2000.

LACERDA, Lélia Elis P. de. Exercício profissional do assistente social: da imediaticidade às possibilidades históricas. Serv. Soc. Soc. 2014.

LEROY, J-P. Da comunidade local às dinâmicas microrregionais na busca do desenvolvimento sustentável. In: BECKER, B. K.; MIRANDA, M. (Org.). A geografia do desenvolvimento sustentável. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 1997. p. 248-256.

LISBOA, Teresa Kleba. Gênero, feminismo e Serviço Social: encontros e desencontros ao longo da história da profissão. Rev. katálysis, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 66-75, June 2010.

MARX, Karl (1985) [1850]. As lutas de classe na França entre 1848 e 1850. In: Obras Escolhidas de Marx e Engels, volume 1. São Paulo: Alfa-ômega.

MARX, Karl. El Capital. Libro 1, tomo 3. Madrid: Ediciones Akal, 2000.

MEDEIROS, M. A Trajetória do Welfare State no Brasil: Papel Redistributivo das Políticas Sociais dos anos 1930 aos anos 1990. Brasília: IPEA, 2001.

MESTRINER, Maria Luiza. O estado entre a filantropia e a assistência social. São Paulo: Cortez, 2005.

MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 25. ed. rev. atual. Petrópolis: Vozes, 2007. 108p.

MUNIZ, Egli. Equipes de Referência no SUAS e as responsabilidades dos trabalhadores. In: Gestão do Trabalho no âmbito do SUAS: uma contribuição necessária. Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

NETTO, José Paulo. O Serviço Social e a tradição marxista. In: Serviço Social e Sociedade, nº 30, Ano X- abril de 1989, Editora Cortez. 1989.

NEVES, Angela Vieira. A Assistência Social: do discurso à prática profissional – as representações dos Assistentes Sociais da Legião Brasileira da Assistência. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1994.

O'CONNOR, James. EUA: A Crise Fiscal do Estado. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1977.

PINHEIRO, R. Cuidado em saúde. In: PEREIRA, I. B.; LIMA, J. C. F. (org.). Dicionário da educação profissional em saúde. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz/Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio. 2008.

POLANYI, Karl. A grande Transformação: as origens de nossa época. Rio de Janeiro, Campus, 1980. 360 p

QUINTANEIRO, Tania. Um toque de clássicos – Marx | Durkheim | Weber. Editora UFMG, 2003.

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no Suas. Serv. Soc. Soc., São Paulo , n. 104, p. 750-772, Dec. 2010 .

SANTOS, A. R. Metodologia científica: a construção do conhecimento. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

SANTOS, Maria Paula Gomes dos O Estado e os problemas contemporâneos / Maria Paula Gomes dos Santos. – 3. ed. rev. atual. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2014.

SILVA, Marta Borba. Entre a rebeldia e o conformismo: o debate com os sujeitos demandatários da política de assistência social, Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social, da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre, 2012.

SIMÕES, Carlos. Curso de direito do serviço social. São Paulo: Cortez, 2011. Parte IV (itens selecionados), p. 299-305; p. 310-370.

SPOSATI, A. O. A menina Loas: um processo de construção da assistência social. São Paulo: Cortez, 2004.

SPOSATI, Aldaíza. Pesquisa e produção de conhecimento no campo do Serviço Social. Rev. Katálisis, Florianópolis , v. 10, n. spe, 2007.

SUAS: Uma contribuição Necessária. Brasília, DF: MDS, 2011. p. 89-123.

TEIXEIRA, S. M. Descentralização e participação social: o novo desenho das políticas sociais. Revista Katálisis, v. 10, p. 154–163, dez. 2007.

TIAGO GIUSTI. NOB-RH: O que é, quais seus avanços e principais desafios. Tiago Giusti. Disponível em: <https://blog.portabilis.com.br/nob-rh-o-que-e-quais-seus-avancos-e-principais-desafios/>. Acesso em: 06 abr. 2021.

VIEIRA, Irinéia Raquel; SILVEIRA, Irma Martins Moroni da. PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL DOS USUÁRIOS DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. 2013. Disponível em: <<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2013/JornadaEixo2013/anais-eixo16->

impasse e desafios das políticas de seguridade social/participação e controle social dos usuários da política de assistência social.pdf>. Acesso em: 02 fev. 2021.

VIEIRA, M. M. F. e ZOUAIN, D. M. Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

YASBEK, Maria Carmelita. As ambigüidades da assistência social brasileira após 10 anos de LOAS. In: Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, ano 25, n. 77, 2004, p.11-29.

YASBEK, Maria Carmelita. Maria Ozanira da Silva e Silva, Raquel Raichelis e Berenice Rojas Couto. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil. 2006.

YAZBEK, M. C. Pobreza e exclusão social: expressões da questão social no Brasil. Revista Temporalis. ABEPSS, ano II, nº 3, págs. 33 - 40, janeiro-junho/2001.

YAZBEK, Maria Carmelita. A dimensão política do trabalho do assistente social. Serv. Soc. Soc., São Paulo , n. 120, p. 677-693, dez. 2014 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-66282014000400005&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282014000400005&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 10 mar. 2021.

YAZBEK, Maria Carmelita. Pobreza no Brasil contemporâneo e formas de seu enfrentamento. Serv. Soc. Soc., São Paulo , n. 110, p. 288-322, June 2012 .

**APÊNDICE 1****Universidade Federal de Santa Catarina****Centro Socioeconômico****Departamento de Serviço Social**Instrumento de coleta de dados – descrição de trabalhos apresentados em eventos**Título da pesquisa:** Usuários na Política Pública de Assistência Social:**Pesquisadora:** Paulo Henrique Vanzella Benevides**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Inez Rocha Zacarias**Nome do trabalho:****Nº do documento analisado:****Ano da publicação:****Autor (a):****Evento no qual o trabalho está publicado:****Referência completa para citação do documento:****Qual o tipo do trabalho:****Palavras Chaves:****Descritor (es):****Localização do(s) descritor(es):** ( ) título ( ) Resumo ( ) Palavras-chave Objetivo do trabalho:**Estrutura do texto:****Considerações finais do autor (a):****Principais bibliografias utilizadas:**

Paulo Henrique Vanzella Benevides

**UMA ANÁLISE A PARTIR DA ABORDAGEM DOS USUÁRIOS  
NAS PRODUÇÕES DA ÁREA DO SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICAS PÚBLICAS**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina elaborado como requisito para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social

Florianópolis, 21 de maio de 2021.



Documento assinado digitalmente  
Rubia dos Santos  
Data: 25/06/2021 09:54:03-0300  
CPF: 001.252.199-03  
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

\_\_\_\_\_  
**Profa. Dra. Rúbia dos Santos Ronzoni**  
Coordenadora do Curso

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)



Documento assinado digitalmente  
Inez Rocha Zacarias  
Data: 25/06/2021 09:21:57-0300  
CPF: 003.470.300-41  
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

\_\_\_\_\_  
**Profa. Dra. Inez Rocha Zacarias**  
Orientadora

Universidade Federal de Santa Catarina (CSE/UFSC)

**Banca examinadora:**



Documento assinado digitalmente  
Eliete Cibele Cipriano Vaz  
Data: 25/06/2021 11:48:50-0300  
CPF: 122.253.438-02  
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

\_\_\_\_\_  
**Profa. Dra. Eliete Cibele Vaz**  
Examinadora

Universidade Federal de Santa Catarina (CSE/UFSC)



Documento assinado digitalmente  
Dilceane Carraro  
Data: 25/06/2021 09:24:18-0300  
CPF: 035.526.749-77  
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

\_\_\_\_\_  
**Profa. Dra. Dilceane Carraro**  
Examinadora

Universidade Federal de Santa Catarina (CSE/UFSC)

\_\_\_\_\_  
**Profa. Dra. Fabiana Negri**  
Suplente

Universidade Federal de Santa Catarina (CSE/UFSC)