

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

Maria Eduarda Souza da Silva

**O ACESSO DOS USUÁRIOS AOS BENEFÍCIOS EVENTUAIS DA POLÍTICA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ/SC**

Florianópolis
2023

Maria Eduarda Souza da Silva

**O ACESSO DOS USUÁRIOS AOS BENEFÍCIOS EVENTUAIS DA POLÍTICA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ/SC**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso 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.a Dr.a Helenara Silveira Fagundes

Florianópolis

2023

Silva, Maria Eduarda Souza da

O acesso dos usuários aos benefícios eventuais da política de assistência social do município de São José/SC / Maria Eduarda Souza da Silva ; orientadora, Helenara Silveira Fagundes, 2023. 61 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico, Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

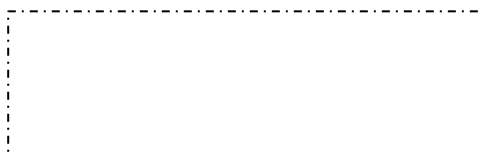
1. Serviço Social. 2. benefícios eventuais. 3. assistência social. 4. política de assistência social. I. Fagundes, Helenara Silveira. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Serviço Social. III. Título.

Maria Eduarda Souza da Silva

**O ACESSO DOS USUÁRIOS AOS BENEFÍCIOS EVENTUAIS DA POLÍTICA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ/SC**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso de Serviço Social.

Florianópolis, 23 de junho de 2023.



Coordenação do Curso

Banca examinadora

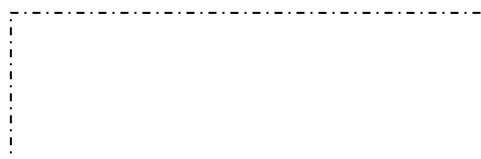


Prof.a Dr.a Helenara Silveira Fagundes

Orientador(a)



Prof.a Dr.a Fabiana Luiza Negri
Universidade Federal de Santa Catarina



Fernanda Reis Augusto da Silva Tesser
Centro de Referência de Assistência Social - CRAS

Florianópolis, 2023.

*Dedico esse trabalho a todos aqueles que sofrem os mais difíceis impactos
do modo de produção capitalista.*

AGRADECIMENTOS

Desejo expressar meus mais sinceros agradecimentos a todos que contribuíram para a conclusão do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), assim como a minha formação. Este momento não seria possível sem o apoio e a orientação de pessoas notáveis ao longo dessa jornada acadêmica.

Antes de tudo, gostaria de manifestar minha gratidão à minha estimada orientadora, Helenara Fagundes, cuja experiência e dedicação foram fundamentais para a realização deste trabalho. Seus conselhos, sugestões e ensinamentos foram essenciais para me guiar e auxiliar no desenvolvimento de uma pesquisa de qualidade. Agradeço profundamente por depositar confiança em mim e por me encorajar ao longo de todo o processo.

Desejo estender meus agradecimentos aos ilustres professores e profissionais que compuseram a banca avaliadora, pela disponibilidade de estarem presentes nesse momento importante e por contribuírem com seus conhecimentos.

Não posso deixar de mencionar e agradecer à minha família pelo apoio e amor incondicionais que me foram prestados. Seus encorajamentos, palavras de incentivo e compreensão fortaleceram-me nos momentos mais desafiadores dessa jornada acadêmica. Agradeço, sinceramente, por acreditarem em minha capacidade e por me incentivarem a perseguir meus objetivos. Gostaria de expressar especial gratidão à minha mãe, que não mediu esforços para me ver chegar até aqui, enfrentando todas as renúncias que a maternidade propõe. Além disso, estendo minha gratidão ao meu companheiro de vida, que também é parte da minha família, cujo apoio constante e atento, ao longo de todo o processo, foi inestimável. Obrigada!

Da mesma forma, agradeço aos meus amigos e colegas de classe, que foram essenciais para tornar o processo de formação mais leve e divertido. Agradeço por toda a construção de apoio e incentivo até aqui.

Também desejo externar minha sincera gratidão a todos os profissionais, instituições e organizações que gentilmente concederam acesso a recursos, materiais e dados imprescindíveis para a minha pesquisa. Suas colaborações foram de suma importância para enriquecer o conteúdo do meu trabalho. Um agradecimento especial é reservado à equipe profissional que compõe o Centro de Referência de Assistência Social localizado no bairro de Areias, em São José/SC, onde tive a oportunidade de aprender e crescer como pessoa e futura profissional. Em especial, expresso minha

gratidão à minha supervisora de campo, Fernanda, cuja compreensão e auxílio foram fundamentais para a minha conquista.

Este trabalho é o resultado de um esforço coletivo, e cada um de vocês desempenhou um papel importante nessa conquista. Seja por meio de apoio emocional, intelectual ou prático, todos vocês contribuíram para a minha jornada acadêmica e para a conclusão bem-sucedida do meu TCC.

Mais uma vez, expresso meu sincero agradecimento a todos. Vocês fizeram a diferença em minha vida, e serei eternamente grata por todo o apoio e ajuda que recebi. Obrigada por compartilharem essa conquista comigo.

“A injustiça em qualquer lugar é uma ameaça à justiça em todo lugar.”

(Martin Luther King)

RESUMO

O objetivo deste Trabalho de Conclusão de Curso é investigar a concessão dos benefícios eventuais como parte da proteção básica da política de assistência social no município de São José/SC. Especificamente, o estudo se concentra na análise da implementação desses benefícios e dos critérios que determinam o acesso dos usuários a eles. Os benefícios em questão incluem o Auxílio Alimentação, Auxílio Funeral, Auxílio Natalidade e Auxílio Locomoção (Municipal e Estadual). Ao analisar a implementação e os critérios de acesso aos benefícios socioassistenciais por meio de pesquisa de campo, foi possível identificar desafios, lacunas e melhorias necessárias no sistema de concessão. Por meio da pesquisa feita, foi possível detectar que o funcionamento dos atendimentos do setor de benefícios socioassistenciais é realizado de forma rápida, entretanto, desigual perante a centralização da instituição e mediante a falta de rede de apoio que constitui a vida da maioria dos usuários.

Palavras-chave: benefícios eventuais; assistência social; proteção social.

ABSTRACT

The aim of this Final Course Project is to investigate the provision of occasional benefits as part of the basic protection within the social assistance policy in the municipality of São José. Specifically, the study focuses on analyzing the implementation of these benefits and the criteria that determine users' access to them. The benefits in question include Food Assistance, Funeral Assistance, Natal Assistance, and Mobility Assistance (Municipal and State). By examining the implementation and criteria for accessing social assistance benefits through field research, it was possible to identify challenges, gaps, and necessary improvements in the concession system. The research revealed that the functioning of social assistance benefits services is prompt but unequal due to the centralization of the institution and the lack of support network that characterizes the lives of most users.

Keywords: occasional benefits; social assistance; social protection

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Números de atendimentos feitos no departamento de benefício socioassistenciais em 2022

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distância dos Centros de Referência de Assistência Social ao Departamento de Benefícios Socioassistenciais

Tabela 2 – Distância em minutos realizando o trajeto a pé ou em veículos particulares

Tabela 3 – Distância em minutos realizando o trajeto em transporte público e valores pagos de passagem

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
SC	Santa Catarina

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	15
2. QUESTÃO SOCIAL E OS DESAFIOS PROFISSIONAIS CONTEMPORÂNEOS	17
2.1 A QUESTÃO SOCIAL COMO CONSEQUÊNCIA DO CAPITALISMO	17
2.2 A ATUAÇÃO E OS DESAFIOS PROFISSIONAIS DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA CONTEMPORANEIDADE	20
3. PROTEÇÃO SOCIAL NO BRASIL	23
3.1 O PAPEL DA PROTEÇÃO SOCIAL EM UM ESTADO CAPITALISTA	23
3.2 O MODELO DE PROTEÇÃO SOCIAL PÓS CONSTITUIÇÃO FEDERAL E OS IMPACTOS DO NEOLIBERALISMO	26
3.3 A PROTEÇÃO SOCIAL NO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	32
4. A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E OS BENEFÍCIOS EVENTUAIS COMO PREVENÇÃO DE RISCOS SOCIAIS	36
4.1 A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA	36
4.2 OS BENEFÍCIOS EVENTUAIS A PARTIR DA LEI ORGÂNICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	40
4.3 OS BENEFÍCIOS EVENTUAIS NO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ	43
5. EXPERIÊNCIA EM CAMPO	46
5.1 SOBRE A INSTITUIÇÃO	46
5.2 IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DOS USUÁRIOS	48
6. CONCLUSÃO	53
REFERÊNCIAS	57

1. INTRODUÇÃO

O capitalismo, como sistema econômico predominante, apresenta características intrínsecas que contribuem para a produção e perpetuação das desigualdades sociais. A lógica do lucro e da acumulação de capital acaba por privilegiar determinados grupos, enquanto marginaliza e exclui outros. No contexto do município de São José (SC), essa realidade não é diferente, e os efeitos da desigualdade se refletem no acesso dos usuários aos benefícios eventuais da política de assistência social.

A política de assistência social, como um dos pilares do sistema de proteção social, tem como objetivo central a garantia dos direitos sociais e a promoção do bem-estar dos cidadãos em situação de vulnerabilidade. Os benefícios eventuais, em particular, são destinados a atender necessidades emergenciais e temporárias, como auxílio alimentação, cestas básicas, auxílio funeral, entre outros. No entanto, a realidade mostra que nem todos aqueles que precisam desses recursos conseguem acessá-los de forma efetiva.

Nesse sentido, torna-se imprescindível compreender quais são as principais barreiras e desafios enfrentados pelos usuários no acesso aos benefícios eventuais da política de assistência social no município de São José. Questões como a falta de informação sobre os direitos e programas disponíveis, a burocracia excessiva, a falta de recursos e a falta de capacidade de atendimento são apenas algumas das questões que dificultam o acesso e perpetuam a desigualdade.

O objetivo deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) foi analisar a efetividade desse acesso, identificando tanto os pontos positivos quanto as fragilidades existentes. A pesquisa foi desenvolvida no contexto do Estágio Curricular Obrigatório em Serviço Social, realizado em três semestres no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), o que proporcionou uma vivência prática e teórica enriquecedora.

Durante o estágio, vivenciei a participação dos atendimentos individuais e acompanhamentos familiares, coordenava junto com duas estagiárias de psicologia o Grupo de Mulheres da instituição, participava de ações coletivas, visitas domiciliares e institucionais, e, mediante a essas atividades, entrava em contato com o Departamento de Benefícios para fazer articulações, agendar atendimentos ou a retirada de benefícios no local para famílias em acompanhamento. Durante esse

período, também pude escutar relatos dos usuários sobre o acesso aos benefícios quando realizava a primeira acolhida na recepção, onde havia muita demanda trazida em relação à dúvida sobre os agendamentos, horários e disponibilidade de funcionamento do departamento.

Diante dessas experiências, foi possível perceber que o acesso se desencontrou com a população em algum sentido, seja na informação, na acessibilidade ou na interlocução dos serviços. Com o levantamento de questionamentos, surgiu o interesse de realizar o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) sobre o acesso dos usuários, abordando suas facilidades e dificuldades, aos benefícios eventuais da assistência social disponibilizados no município, principalmente tratando-se do auxílio-alimentação, onde se concentra a maior demanda da população vulnerabilizada.

Vale ressaltar que, quando cheguei ao Departamento de Benefícios Eventuais, fui muito bem acolhida e escutada pela profissional que coordena o local, onde tive a disponibilidade de apresentar minha proposta e ficar observando o trabalho realizado na instituição pelo período de sete dias com foco nos atendimentos individualizados, além de conversar com os profissionais dividindo experiências e aprendizados.

Diante desse contexto, este trabalho tem como objetivo compreender e analisar a realidade do acesso aos benefícios eventuais da política de assistência social em São José (SC), considerando as disparidades sociais intrínsecas ao sistema capitalista de produção e da rede de apoio como facilitador de acesso. Para tanto, foi realizada uma revisão bibliográfica aprofundada sobre o tema, levantando teorias e estudos que abordam a relação entre desigualdade e acesso aos benefícios sociais. Além disso, foi realizada uma pesquisa de campo no Departamento de benefícios socioassistenciais do município de São José, buscando ouvir os usuários e os profissionais envolvidos, a fim de identificar as principais dificuldades enfrentadas e as possíveis soluções para aprimorar o acesso.

Portanto, este Trabalho de Conclusão de Curso abordará as seguintes temáticas: a questão social e os desafios profissionais contemporâneos; a proteção social no Brasil; a proteção social básica e os benefícios eventuais como prevenção de riscos sociais; e a experiência em campo. Nesse sentido, será realizada uma análise da desigualdade social a partir do modo de produção capitalista, explorando as expressões da questão social. Além disso, examinaremos como as políticas sociais e a proteção social são utilizadas para mitigar os impactos causados pelo capitalismo.

Por fim, o objetivo central deste trabalho é questionar e compreender o acesso dos usuários aos benefícios eventuais da política de assistência social no município de São José.

Espera-se que este estudo possa contribuir para uma reflexão crítica sobre o acesso aos benefícios eventuais da política de assistência social em um contexto marcado pela desigualdade inerente ao sistema capitalista de produção. A partir das análises realizadas, será possível propor alternativas e ações que visem promover uma maior equidade no acesso, assegurando que os benefícios eventuais atinjam de forma efetiva aqueles que deles necessitam, superando as barreiras impostas pela desigualdade socioeconômica.

2. QUESTÃO SOCIAL E OS DESAFIOS PROFISSIONAIS CONTEMPORÂNEOS

2.1 A QUESTÃO SOCIAL COMO CONSEQUÊNCIA DO CAPITALISMO

Caracterizando-se como um dos principais objetos de estudo e intervenção dessa área profissional, a questão social é um conceito de extrema relevância na bibliografia do Serviço Social. Sua emergência remonta à terceira década do século XIX e está associada ao fenômeno do pauperismo¹, resultante das contradições inerentes ao modo de produção capitalista (SANTANA, 2016). A expressão "questão social" surge como uma forma de abordar as múltiplas manifestações das desigualdades e injustiças sociais engendradas pelo sistema capitalista.

O surgimento do capitalismo que conhecemos hoje é resultado de um processo histórico complexo, marcado por transformações sociais, econômicas e políticas. Podemos situar suas origens na transição do feudalismo para uma nova forma de organização social e econômica, que ganhou força a partir do final da Idade Média e se consolidou ao longo dos séculos seguintes, principalmente com a Revolução Industrial.

Uma das principais características do sistema capitalista é a predominância das relações de produção baseadas na propriedade privada dos meios de produção. Nesse sistema, os meios de produção, como terras, fábricas e recursos naturais, são

¹ Refere-se à condição de pobreza extrema e desamparo vivenciada por parcelas significativas da população em decorrência das dinâmicas econômicas e sociais desfavoráveis.

controlados por uma classe dominante, a burguesia, que busca acumular capital por meio da exploração do trabalho assalariado.

A burguesia não pode existir sem revolucionar incessantemente os instrumentos de produção, por conseguinte, as relações de produção, e, com isso, todas as relações sociais. A conservação inalterada do antigo modo de produção era, pelo contrário, a primeira condição de existência de todas as classes industriais anteriores. A conservação inalterada do antigo modo de produção era, pelo contrário, a primeira condição de existência de todas as classes industriais anteriores. Essa subversão contínua da produção, esse abalo constante de todo o sistema social, essa agitação permanente e essa falta de segurança distinguem a época burguesa de todas as precedentes (MARX & ENGELS, [1848] 2005, p. 43).

Com esse processo, a desigualdade é uma marca intrínseca ao capitalismo, uma vez que a lógica de acumulação de capital gera uma divisão social entre aqueles que detêm os meios de produção e aqueles que vendem sua força de trabalho para sobreviver (MARX & ENGELS, 2005). A desigualdade se manifesta tanto na distribuição desigual da riqueza e do poder, como na disparidade de acesso a recursos, oportunidades e serviços básicos, ou seja, “o desenvolvimento no capitalismo não promove maior distribuição de riqueza, mas maior concentração de capital, portanto, maior empobrecimento (absoluto e relativo), isto é, maior desigualdade” (MONTAÑO, 2010).

A sociedade burguesa moderna, que brotou das ruínas da sociedade feudal, não aboliu os antagonismos de classe. Não fez mais do que estabelecer novas classes, novas condições de opressão, novas formas de luta em lugar das que existiram no passado. Entretanto, a nossa época, a época da burguesia, caracteriza-se por ter simplificado os antagonismos de classe. A sociedade se divide cada vez mais em dois campos opostos, em duas grandes classes em confronto direto: a burguesia e o proletariado (MARX & ENGELS, 2005, p. 40-41).

Ao longo de seu desenvolvimento, o processo de acumulação de capital acarretou a concentração de riqueza, enquanto uma parcela significativa da população vivencia condições precárias, como a pobreza, a falta de acesso aos serviços essenciais, o desemprego e a exclusão social. Essa desigualdade estrutural gera um ciclo vicioso, em que os mais privilegiados acumulam mais riqueza e poder, enquanto os mais vulneráveis enfrentam dificuldades para superar a sua condição.

Com o desenvolvimento da burguesia, isto é, do capital, desenvolve-se também o proletariado, a classe dos operários modernos, os quais só vivem enquanto tem trabalho e só tem trabalho enquanto seu trabalho aumenta o capital. Esses operários, constrangidos a vender-se a retalho, são mercadoria, artigo de comércio como qualquer outro; em consequência, estão sujeitos a todas as vicissitudes da concorrência, a todas as flutuações do mercado (MARX & ENGELS, 2005, p. 46).

O sistema capitalista, em sua essência, é responsável por gerar a questão social devido às suas dinâmicas de exploração e desigualdade. A incessante busca pelo lucro e acumulação de capital resulta em uma distribuição desigual de recursos e de oportunidades, perpetuando um cenário de exclusão e de injustiça social. Esse contexto se manifesta de diversas maneiras, tais como a redução de salários, a falta de proteção trabalhista e a intensificação das jornadas de trabalho, contribuindo para as condições de vida desfavoráveis, a pobreza e a insegurança socioeconômica para muitas pessoas.

Além disso, o sistema capitalista promove a lógica do mercado, em que serviços e bens essenciais, como saúde, educação, moradia e alimentação, são tratados como mercadorias, estando mais acessíveis àqueles que possuem recursos financeiros. Isso resulta na exclusão social de uma parcela significativa da população que não tem condições de adquirir tais serviços e bens básicos, resultando em privações, marginalização e restrições de oportunidades.

Adicionalmente, o capitalismo também contribui para a geração da questão social ao promover a mercantilização das relações sociais. Nas sociedades capitalistas, as relações interpessoais são permeadas pela lógica de mercado, em que os indivíduos são vistos como agentes econômicos e suas interações são moldadas por interesses financeiros. Isso resulta em uma valorização excessiva do individualismo, em detrimento do bem-estar coletivo e da solidariedade social.

Portanto, a questão social é uma categoria que expressa a contradição fundamental do modo capitalista de produção (MACHADO, 1999). Segundo Yamamoto (2006), essas expressões da questão social² se manifestam de diversas formas, tais

² A "questão social" em si, a partir dessa acepção, não existe na realidade, e, assim sendo, deve ser entendida como um conceito – cuja natureza é reflexiva, intelectual – e não como categoria. As categorias, para serem consideradas como tais, devem antes existir na realidade para que seja possível a sua abstração no âmbito do pensamento. Isto significa dizer que o que tem existência real não é a "questão social" e sim suas expressões, determinadas pela desigualdade fundamental do modo de produção capitalista (SANTOS, 2008, p. 27).

como o desemprego estrutural, a precarização do trabalho, a informalidade, os baixos salários, a falta de acesso a serviços essenciais como saúde e educação, a moradia precária e a violência urbana. Além disso, as desigualdades de gênero, de raça/etnia e de idade agravam ainda mais a situação, perpetuando ciclos de exclusão e de marginalização. Esses fenômenos não são isolados, mas interligados e resultantes de estruturas econômicas, políticas e culturais.

Neste terreno contraditório entre a lógica do capital e a lógica do trabalho, a questão social representa não só as desigualdades, mas, também, o processo de resistência e luta dos trabalhadores. Por isto ela é uma categoria que reflete a luta dos trabalhadores, da população excluída e subalternizada, na luta pelos seus direitos econômicos, sociais, políticos e culturais (MACHADO, 1999, p. 43).

O estudo da questão social no campo do Serviço Social busca compreender as raízes estruturais dessas expressões, analisar suas diferentes manifestações e propor intervenções que visem à promoção da justiça social e à garantia dos direitos humanos. Nesse sentido, a compreensão da questão social vai além da análise das situações de carência e desigualdade, abrangendo também as lutas e resistências dos sujeitos em busca de melhores condições de vida e da ampliação de seus direitos.

2.2 A ATUAÇÃO E OS DESAFIOS PROFISSIONAIS DOS ASSISTENTES SOCIAIS NA CONTEMPORANEIDADE

Quando nos referimos à esfera do modo de produção capitalista ao qual estamos inseridos, é imprescindível ressaltar que ao longo da história, as/os assistentes sociais foram inseridas/os em um contexto permeado pela lógica do mercado, na qual o capital se configura como o principal motor das relações sociais e econômicas. Nesse âmbito, o exercício do trabalho social assume uma dimensão intrinsecamente desafiadora, uma vez que as desigualdades e injustiças sociais se revelam inerentes.

Nesses oitenta anos de profissão, a intervenção profissional se consolidou predominantemente no campo das políticas sociais, balizada pela perspectiva de materialização de direitos sociais, como saúde, educação, previdência social, assistência social, moradia, lazer, trabalho. São diferentes e variadas competências e atribuições profissionais realizadas no dia a dia, em sua maioria na relação direta com os (as) trabalhadores (as) em condições de violação de direitos,

que buscam no Serviço Social uma possibilidade para aceder à informação e à orientação para acesso aos bens e serviços públicos.es ao próprio sistema (BOSCHETTI, 2017, p. 63).

A atuação profissional nessa esfera é orientada por um compromisso ético-político que visa à defesa dos direitos sociais, da justiça social e da equidade, em consonância com o Código de Ética³ da profissão. O propósito é promover a transformação das condições sociais injustas e desiguais, mediante ações voltadas para a promoção da autonomia, da participação social e da garantia de direitos.

No contexto atual, segundo Yazbek (2009), o Serviço Social no Brasil enfrenta desafios decorrentes da globalização, da predominância do capital financeiro, da presença de corporações transnacionais e da influência dos mercados e das mídias. Essa conjuntura global tem causado impactos significativos no tecido social, resultando em novas expressões da questão social. Entre os principais destaques estão a precarização, a insegurança e a vulnerabilidade no trabalho e nas condições de vida dos trabalhadores.

A lógica do mercado impõe limitações e restrições ao trabalho social, como a escassez de recursos, a pressão por resultados imediatos e a mercantilização dos serviços sociais. Tais condições frequentemente dificultam o desenvolvimento de práticas comprometidas com a transformação social, demandando dos profissionais a busca por estratégias e a construção de parcerias com outros atores sociais.

Outro desafio a ser mencionado é a compreensão das dinâmicas e contradições intrínsecas ao sistema capitalista. É importante que a atuação profissional esteja preparada para uma análise crítica das relações sociais e econômicas que estruturam a sociedade, compreendendo os processos de

³O Código de Ética dos assistentes sociais, dispõe em seu Art. 5º que são deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as: a) contribuir para a viabilização da participação efetiva da população usuária nas decisões institucionais; b) garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais; c) democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as; d) devolver as informações colhidas nos estudos e pesquisas aos/às usuários/as, no sentido de que estes possam usá-los para o fortalecimento dos seus interesses; e) informar à população usuária sobre a utilização de materiais de registro audiovisual e pesquisas a elas referentes e a forma de sistematização dos dados obtidos; f) fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional; g) contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados; h) esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional (CFESS, 2011, p. 29).

exploração, de desigualdade e de exclusão presentes no âmbito do sistema capitalista. Essa análise crítica é fundamental para identificar as contradições existentes e propor alternativas transformadoras que possam contribuir para a superação dos desafios contemporâneos.

Colocar-se eticamente em defesa dos direitos da classe trabalhadora é uma postura ético-política e teórica essencial para assegurar a emancipação política, mas não assegura a igualdade substantiva e nem garante a satisfação das necessidades da classe trabalhadora. Essa tensão estrutural se agudiza em tempos de crise, de avanço do conservadorismo, de criminalização das lutas sociais, de destruição e retenção de direitos sociais, e impõe novos e também antigos desafios aos profissionais (BOSCHETTI, 2017, p. 64).

Maciel (2020) aponta que as requisições conservadoras estão presentes em diversas dimensões do trabalho dos assistentes sociais, desde a formação acadêmica até a atuação profissional, passando pela relação com os usuários dos serviços e a organização do mercado de trabalho. Ela destaca, por exemplo, a tentativa de despolitização da formação profissional, a pressão por uma atuação técnica e apolítica, a subordinação do trabalho social às demandas do mercado e a precarização das condições de trabalho.

Romper hegemonicamente com o conservadorismo e situar-se na mediação entre as necessidades sociais e a realização de direitos na sociabilidade capitalista obriga o Serviço Social a conviver de forma constante com tensões próprias das relações sociais capitalistas, inscritas no imperativo de permanente produção e reprodução do capital [...] A contradição perene entre as demandas e lutas por direitos da classe trabalhadora e os ditames da acumulação do capital, que requer a mercantilização de bens e serviços, coloca a profissão no “fio da navalha” dos antagonismos de classe e lhe atribui imenso desafio cotidiano (BOSCHETTI, 2017, p. 64).

Com isso, Maciel (2020) também ressalta que a relação entre os assistentes sociais e os usuários não pode ser pautada apenas por uma dimensão técnica, mas deve ser mediada por uma postura ética e política, que busque garantir a defesa dos direitos sociais e a ampliação do acesso aos serviços públicos. Para isso, é necessário superar as requisições conservadoras que tentam limitar a atuação crítica dos assistentes sociais e buscar formas de resistência e de construção de uma atuação comprometida com a garantia dos direitos sociais, com enfoque na classe trabalhadora.

Em contrapartida, é possível afirmar que a política de assistência social e a conjuntura profissional experimentaram avanços significativos ao longo das últimas duas décadas, especialmente com a implementação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e com os debates e progressos acadêmicos realizados pela categoria. Esses avanços têm impulsionado a continuação do movimento de ruptura⁴ com o conservadorismo, buscando transformações profissionais e ampliação dos direitos sociais. No entanto, é importante ressaltar que esses avanços ainda não conseguiram se desvencilhar completamente das características neoliberais que se consolidaram a partir dos anos 1990, em resposta às demandas sociais da população (YAZBEK 2009).

Em 62 anos, de 1937 a 1999, o Serviço Social realizou uma transformação no interior da profissão. Começou creditando aos homens a “culpa” pelas situações que vivenciavam, e acreditando que uma prática doutrinária, fundamentada nos princípios cristãos, era a chave para a “recuperação da sociedade”. Chega, em 1999, assumindo uma postura marxiana, analisando que a forma de produção social é a causa prioritária das desigualdades – os homens, individualmente, não são desiguais, a forma de produção e apropriação do produto social é que produz as desigualdades, modo de produção este que deve ser reproduzido, para manter a dominação de classe. É um salto elogiável para uma profissão que começou querendo moldar os homens de acordo com os princípios cristãos de respeito à autoridade, e, hoje, tem, nos homens, a autoridade máxima a ser respeitada; uma profissão que tinha nos homens o objeto do seu trabalho, e, hoje, entende que os homens são sujeitos da história (MACHADO, 1999, p. 40).

Apesar dos esforços em promover uma agenda mais progressista e inclusiva, a presença de traços neoliberais persiste na política de assistência social e na atuação profissional dos assistentes sociais. A lógica da mercantilização dos serviços, a redução do papel do Estado na garantia dos direitos sociais e a imposição de uma visão focalizada e assistencialista são alguns dos desafios enfrentados. Portanto, é fundamental que profissionais continuem empenhados em aprofundar o debate e a prática crítica, buscando superar as contradições e avançar na construção de um sistema de proteção social que esteja alinhado com os princípios da justiça social, da igualdade e da emancipação dos sujeitos.

⁴O Movimento de Reconceituação é o marco do Serviço Social que vem propor a ruptura das práticas tradicionais; é através deste movimento que surge um perfil profissional mais crítico, capaz de atuar nos desafios postos à profissão (VIANA, CARNEIRO, GONÇALVES, 2015).

3. PROTEÇÃO SOCIAL NO BRASIL

3.1 O PAPEL DA PROTEÇÃO SOCIAL EM UM ESTADO CAPITALISTA

Ao discorrermos acerca da proteção social, é imprescindível ressaltar que esta engloba, em sua abrangência, a salvaguarda dos indivíduos que compõem uma sociedade, por meio dos direitos sociais⁵ consagrados legalmente.

A proteção social emerge como um mecanismo essencial para a promoção do bem-estar e da igualdade em uma sociedade que promove desigualdades, buscando amparar e assegurar os cidadãos frente às adversidades e vulnerabilidades inerentes à condição humana.

No contexto de um Estado capitalista, as expressões da questão social são evidenciadas por meio das desigualdades socioeconômicas e das contradições inerentes ao sistema econômico vigente. O modelo capitalista de produção, baseado na busca pelo lucro e na acumulação de capital, gera um cenário marcado pela concentração de riqueza, ao passo que uma parcela significativa da população vive em condições de vulnerabilidade e exclusão social.

A partir dessas determinações colocadas pelo capital, o Estado é chamado a intervir para lidar com as consequências trazidas pela perversidade desse modo de produção, que, contraditoriamente, explora e degrada o trabalhador, ao mesmo tempo que necessita dele para sua produção e reprodução. As respostas do Estado à “questão social emergente” serão diversas, de acordo com o momento histórico em análise. Dessa maneira, podemos identificar claramente a função do surgimento e do desenvolvimento do Serviço Social na conjuntura brasileira (TINTI, 2015, p. 35).

A lógica capitalista, ao privilegiar a acumulação de capital em detrimento do bem-estar social, cria uma estrutura social desigual, em que o acesso aos direitos sociais básicos não é garantido a todos os cidadãos de forma equânime. Isso resulta em um quadro de injustiça social, em que alguns grupos têm suas necessidades e

⁵Conforme previsto na Constituição Federal de 1988 em seu Art. 6º, os direitos sociais se constituem em garantir a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância e a assistência aos desamparados. Nessa perspectiva, a consecução dos direitos sociais configura-se como um pilar fundamental na edificação de uma sociedade.

direitos negados, enquanto outros desfrutam de privilégios e benefícios desproporcionais.

Em contexto de crise, as políticas sociais são os principais alvos da mercantilização, da focalização, da privatização, da transformação de bens e serviços em mercadorias destinadas a manter aquecido o consumo e a competitividade, e sofrem diretamente a ofensiva capitalista em sua permanente busca por superlucros (BOSCHETTI, 2017, p. 65).

Com isso, “a proteção social exige a capacidade de maior aproximação possível do cotidiano da vida das pessoas, pois é nele que riscos, vulnerabilidades se constituem” (PNAS, 2004, p. 15).

À ampliação do conceito de pobreza corresponde a ampliação do conceito de proteção social, cujo foco torna-se tanto a provisão de renda, quanto a de serviços de educação e saúde para a formação de capital humano e redução da pobreza entre as gerações (VAITSMAN; ANDRADE; FARIAS, 2009).

No âmbito da proteção social, as políticas sociais desempenham um papel primordial ao estruturar e viabilizar a efetivação dos direitos sociais (YAZBEK, 2008). Por meio dessas políticas, o Estado fica com a responsabilidade de prover serviços, além de implementar programas de transferência de renda e proteção destinados aos grupos mais vulneráveis da sociedade.

De modo geral, o Estado de Bem Estar Social pode ser caracterizado pela responsabilidade do Estado pelo bem estar de seus membros. Trata-se de manter um padrão mínimo de vida para todos os cidadãos, como questão de direito social, através de um conjunto de serviços provisionados pelo Estado, em dinheiro ou em espécie (YAZBEK, 2008, p. 8).

De acordo com Martins (2013), a concretização da proteção social ocorre mediante a implementação de políticas sociais públicas, as quais viabilizam aos indivíduos a obtenção dos recursos, bens e serviços sociais essenciais, abarcando diversas esferas e facetas da existência humana, tais como âmbito social, econômico, cultural, político, ambiental, entre outros.

No sentido mais geral, a proteção social (*protectione*, do latim) supõe, antes de tudo, tomar a defesa de algo, impedir sua destruição, sua

alteração. A ideia de proteção contém um caráter preservacionista – não da precariedade, mas da vida –, supõe apoio, guarda, socorro e amparo. Esse sentido preservacionista é que exige tanto a noção de segurança social como a de direitos sociais (MARTINS, 2013).

Sendo assim, as políticas sociais desempenham um papel fundamental na tentativa de superação das desigualdades, uma vez que a sua finalidade é assegurar o acesso universal aos direitos sociais, promovendo a equidade e a inclusão social. Ao abordar as múltiplas dimensões da exclusão social, tais políticas enfrentam questões conjunturais que impactam diretamente a vida das pessoas.

Desse modo, as políticas sociais públicas só podem ser pensadas politicamente, sempre referidas a relações sociais concretas e como parte das respostas que o Estado oferece às expressões da “questão social”, situando-se no confronto de interesses de grupos e classes sociais (YAZBEK, 2008, p. 04).

Nesse sentido, a proteção social assume a tentativa de equilibrar as contradições inerentes ao sistema capitalista. Através de políticas e programas voltados para a garantia de direitos sociais, como saúde, educação, moradia e assistência social, busca-se mitigar as desigualdades e proporcionar condições dignas de vida para todos os cidadãos. Ao reconhecer que o mercado não é capaz de suprir todas as necessidades da sociedade de forma igualitária, a proteção social se apresenta como uma ferramenta essencial na promoção da justiça social.

3.2 O MODELO DE PROTEÇÃO SOCIAL PÓS CONSTITUIÇÃO FEDERAL E OS IMPACTOS DO NEOLIBERALISMO

Anterior a promulgação da Constituição Federal de 1988, o panorama da proteção social no Brasil refletia um contexto marcado por profundas desigualdades e carências estruturais. O sistema de proteção social, limitado em sua abrangência e alcance, não era capaz de atender de forma adequada às demandas e necessidades da população mais vulnerável. Nesse período, a assistência social, embora reconhecida como uma política pública, carecia de diretrizes e regulamentações específicas, o que resultava em ações fragmentadas e desarticuladas. A ênfase recaía principalmente em ações de caráter assistencialista e filantrópico, sem uma abordagem mais sistemática e integrada.

No que tange à saúde, a cobertura e o acesso aos serviços eram limitados, restringindo-se majoritariamente àqueles que possuíam recursos financeiros para arcar com as despesas. A assistência médica, predominantemente privada, excluía grande parte da população mais carente, que se via desprovida de atendimento adequado e enfrentava dificuldades para obter cuidados básicos.

Já no campo da previdência social, o modelo vigente estava centrado em uma visão seletiva e restritiva, beneficiando apenas determinados grupos sociais, como os trabalhadores formais e aqueles que contribuíram com o sistema previdenciário. A maioria da população, especialmente os trabalhadores informais e rurais, não possuía proteção social adequada e se via desamparada diante dos riscos e incertezas decorrentes da vida laboral e da idade avançada.

Até meados da década de 1980, o panorama dos direitos sociais e do modelo de proteção social no Brasil se fundamentava primordialmente na previdência, ou seja, na garantia de direitos para aqueles inseridos no mercado formal de trabalho (MARTINS, 2011).

Foi somente após a promulgação da Constituição Federal em 1988 que a Seguridade Social passou a ser concebida como dever e responsabilidade do Estado, e, igualmente, como direitos garantidos para a população brasileira. Essa proteção foi concebida em três pilares fundamentais: saúde, previdência e assistência social. A partir desse marco, a proteção social passou a receber uma atenção mais significativa no país, tendo o Estado como agente primordial na sua efetivação, podendo ser vista como:

Trata-se de mudança qualitativa na concepção de proteção que vigorou no país até então, pois inseriu no marco jurídico da cidadania os princípios da seguridade social e da garantia de direitos mínimos e vitais à convivência social (MARTINS, 2013).

Dessa forma, pela Lei Orgânica da Seguridade Social, consolidada em 24 de julho de 1991, dispõe em seu Art. 1º as diretrizes e os princípios que devem ser obedecidos, sendo eles: a) universalidade da cobertura e do atendimento; b) uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais; c) seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços; d) irredutibilidade do valor dos benefícios; e) equidade na forma de participação no custeio; f) diversidade da base de financiamento; g) caráter democrático e

descentralizado da gestão administrativa com a participação da comunidade, em especial de trabalhadores, empresários e aposentados.

Destaca-se, que a elaboração da Constituição Federal e a consolidação dos direitos garantidos por meio dela têm como fundamento a participação popular, assumindo um papel de extrema relevância na construção de uma ampla estrutura de garantia de direitos. A incorporação ativa da sociedade civil, por meio de mecanismos democráticos, no processo constitucional assegurou a representatividade dos diversos segmentos da população, permitindo que suas demandas e necessidades fossem consideradas e refletidas nas disposições constitucionais. A participação popular foi, portanto, segundo Martins (2011) um "processo importante para a redemocratização das políticas públicas no país".

O primeiro pilar que constitui a Seguridade Social é a saúde. O Sistema Único de Saúde (SUS), implementado pela Constituição de 1988, tem como princípios a universalidade, a integralidade e a equidade. Ele visa garantir o acesso universal, gratuito e de qualidade aos serviços de saúde para toda a população brasileira. O SUS é composto por uma rede hierarquizada de unidades de saúde, que incluem postos de saúde, hospitais, centros de especialidades e demais serviços de saúde. Além disso, também é responsável por promover ações de prevenção, controle e promoção da saúde, visando a melhoria das condições de vida da população. Ressalta-se que a política da saúde, assim como a assistência social, independe de contribuições prévias, caracterizando-se pela gratuidade de serviços e medicamentos a qualquer pessoa que necessite (REIS, 2021, p. 18)

Entretanto, mesmo com a política mantendo os princípios de universalidade e gratuidade, os recursos alocados nem sempre asseguram a efetiva qualidade dos serviços prestados, como evidenciado pelas extensas filas de espera por atendimentos gratuitos e pela escassez de medicamentos.

O crescimento do mercado privado é resultante de estímulos dos governos de corte neoliberal, que em termos do financiamento e da gestão do sistema de saúde, sempre buscaram favorecer a expansão do setor privado, seja na produção de serviços ou na inserção deste setor na gestão pública (CELUPPI; et al, 2019).

A tentativa de implementação de políticas de cunho neoliberal tem contribuído para a desestruturação progressiva do sistema de saúde, resultando em constantes desmantelamentos que afetam negativamente a garantia desse direito social

universal. A saúde, assim, tem se convertido em uma mercadoria subjugada aos interesses do capital, em detrimento de seu caráter essencial enquanto direito social coletivo.

A previdência social, como segundo pilar da seguridade social, desempenha um papel fundamental na garantia de proteção aos trabalhadores e seus dependentes. Por meio de benefícios como aposentadoria, pensão por morte, auxílio-doença e salário-maternidade, busca-se proporcionar amparo econômico e segurança às famílias em situações de invalidez, avanço da idade, óbito ou eventos que impossibilitem a continuidade laboral. Enquanto o Regime Geral de Previdência Social (RGPS) engloba a maioria dos trabalhadores do setor privado, os servidores públicos são abarcados por regimes próprios de previdência.

No entanto, a previdência social no país nem sempre disponibiliza recursos de maneira universal, uma vez que, na maioria das vezes, apenas aqueles que contribuem de forma formal ou autônoma são contemplados com os auxílios previdenciários. Nesse sentido, a precarização do trabalho, caracterizada por condições instáveis, baixos salários e ausência de proteção social, impacta diretamente na capacidade dos trabalhadores de contribuir para o sistema previdenciário e de usufruírem dos benefícios a ele atribuídos. A falta de empregos formais e a prevalência da informalidade no mercado de trabalho constituem obstáculos para a ampliação da cobertura previdenciária e a garantia da segurança aos trabalhadores, evidenciando a necessidade de políticas que promovam a inclusão previdenciária, valorização do trabalho e ampliação da proteção social para os trabalhadores informais e autônomos.

Nesta lógica, só tem acesso aos direitos da seguridade social os chamados “segurados” e seus dependentes, pois esses direitos são considerados como decorrentes do direito do trabalho. Assim, se destinam a quem está inserido em relações formais e estáveis de trabalho e possuem duas características centrais. Primeiro são condicionados a uma contribuição prévia, ou seja, só têm acesso aqueles que contribuem mensalmente. Segundo, o valor dos benefícios é proporcional à contribuição efetuada. Essa é a característica básica da previdência social no Brasil, que assegura aposentadorias, pensões, salário-família, auxílio doença e outros benefícios somente aos contribuintes e seus familiares (BOSCHETTI, 2009, p. 04).

Por fim, como terceiro pilar, temos a assistência social. Existe com o objetivo de fornecer proteção às pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social,

como aquelas em condição de pobreza, desemprego, violência, abandono, entre outras expressões da questão social já abordadas. É regida pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) e busca garantir o acesso aos direitos sociais básicos por meio de benefícios, serviços, programas e projetos socioassistenciais. Exemplos de benefícios socioassistenciais incluem o Benefício de Prestação Continuada (BPC), que é destinado a idosos e pessoas com deficiência sem condições de manter a própria subsistência, e o Programa Bolsa Família⁶, que visa combater a pobreza e a desigualdade por meio da transferência direta de renda.

Assim como pode ser observado no âmbito da saúde, o pilar da assistência social também é afetado pelo desmonte resultante das implementações de políticas neoliberais no país. Tal desmonte se materializa por meio de cortes orçamentários, redução de programas e serviços, precarização das condições de trabalho dos profissionais do setor e enfraquecimento dos espaços de participação social. Essas medidas têm como resultado direto a diminuição da capacidade de atendimento e assistência às populações em situação de vulnerabilidade e risco social.

[...] a resultante desse processo é a transformação em "cidadãos consumidores" daqueles que serão forçados a "comprar" no mercado os serviços mercantilizados e em "cidadãos pobres" aqueles que, pela sua condição, não têm como pagar os serviços logo, são "merecedores" da política de assistência social. (CASTILHO; LEMOS; GOMES, 2017).

Ademais, a perspectiva reducionista e mercadológica que permeia esse processo de desmonte coloca em risco os princípios e diretrizes que orientam a assistência social, tais como universalidade, integralidade e participação social. A excessiva focalização em programas pontuais e a busca incessante por eficiência a qualquer custo acabam por negligenciar a necessidade de uma proteção social ampla e abrangente, capaz de enfrentar as múltiplas dimensões da vulnerabilidade e garantir a dignidade e a cidadania das pessoas.

A integração desses três pilares busca promover a proteção e a promoção do bem-estar da população brasileira como um todo. A previdência social prevê a segurança financeira em momentos de vulnerabilidade laboral, a saúde assegura o direito à vida e à saúde de qualidade, e a assistência social visa a garantir a inclusão

⁶É um programa de transferência de renda que atua em três eixos: complemento de renda, acesso a direitos – como educação, saúde e assistência social – e articulação com outras ações para garantir o desenvolvimento das famílias beneficiárias.

e a redução das desigualdades sociais. Esses pilares são interdependentes e complementares, trabalhando em conjunto para assegurar a dignidade e o desenvolvimento humano.

Não tem como negar que a CF/1988 foi uma conquista aos direitos sociais da população, entretanto, como cita Boschetti:

Apesar de ter um caráter inovador e intencionar compor um sistema amplo de proteção social, a seguridade social acabou se caracterizando como um sistema híbrido, que conjuga direitos derivados e dependentes do trabalho (previdência) com direitos de caráter universal (saúde) e direitos seletivos (assistência) (BOSCHETTI, 2009, p. 08).

Apesar dos avanços promovidos, a seguridade social enfrenta obstáculos significativos para sua plena execução. Como por exemplo, a escassez de recursos destinados às políticas sociais limita a capacidade de atendimento e assistência às demandas da população, especialmente daqueles em situação de maior vulnerabilidade.

Dessa forma, percebe-se a contrarreforma como produto altamente elaborado do discurso neoliberal para o desmonte dos direitos de proteção social inaugurados na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, especialmente no que tange às responsabilidades do Estado, na prestação e garantia dos direitos universais, com a descentralização e o controle social das políticas públicas (MARTINS, 2011, p. 151).

Além disso, a concentração de renda no país contribui para a reprodução das desigualdades sociais, dificultando a efetivação do princípio de redistribuição de recursos da seguridade social.

No atual cenário, segundo Silva *et al.* (2019), é possível identificar uma evidente inclinação em direção à contrarreforma das políticas sociais. Essa tendência, por sua vez, tem fomentado a comercialização dos direitos sociais, concedendo privilégios àqueles dotados de recursos financeiros, enquanto os desprovidos enfrentam uma árdua batalha por direitos sociais limitados e seletivos. Após uma prolongada disputa entre a classe trabalhadora e o poder econômico no contexto brasileiro, nos deparamos agora com novas determinações estruturais e nacionais que exigem nossa atenção e reflexão cuidadosa.

No entanto, apesar da obscuridade a que foi relegada a Seguridade Social brasileira, sua concepção fundamenta, legítima e permite ampliar a proteção social no país. Isso porque sabemos que escapa às políticas sociais, às suas capacidades, desenhos e objetivos reverter níveis tão elevados de desigualdade, como os encontrados no Brasil, mas sabemos também que as políticas sociais respondem a necessidades e direitos concretos de seus usuários (YAZBEK, 2008, p. 14).

Portanto, é imprescindível analisar criticamente as implicações dessas transformações no âmbito da proteção social, visando a preservação e ampliação dos direitos fundamentais da população.

3.3 A PROTEÇÃO SOCIAL NO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) representa uma política pública de extrema relevância para a concretização dos direitos sociais no território brasileiro. Sustentado pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), o SUAS tem como objetivo primordial a promoção da proteção social por intermédio da oferta de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais.

Para cumprir tal propósito, o sistema se estrutura em três níveis distintos de proteção social, a saber: a proteção social básica, a proteção social especial que se divide em média e alta complexidade (BOSCHETTI, 2005). Essa estruturação hierárquica possibilita uma abordagem abrangente e efetiva, capaz de atender às demandas específicas das diferentes situações de vulnerabilidade e risco social encontradas, portanto, “é em um contexto de responsabilidade pública ampliada no social que a política de assistência social ganha densidade e, à diferença de outras políticas sociais, o faz simultaneamente nos três campos de intervenção” (JACCOUD; BICHIR; MESQUITA, 2017).

Como primeiro nível de proteção social, a básica constitui o primeiro atendimento e tem como propósito prevenir situações de vulnerabilidade e risco social, fortalecendo os vínculos familiares e comunitários. Nesse sentido, busca-se promover a inclusão social e a autonomia dos indivíduos e famílias por meio de ações como o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e os programas de transferência de renda, como o Bolsa Família. Essas ações visam fortalecer as capacidades e habilidades das pessoas para que possam superar as dificuldades e exercer plenamente sua cidadania.

Já a proteção social de média complexidade é voltada para o atendimento de demandas mais específicas, direcionadas a grupos em situações de vulnerabilidade acentuada ou com maior necessidade de acompanhamento especializado, ou seja, “são considerados serviços de média complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos” (PNAS, 2004, p.38).

Nesse nível, encontramos os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) como instituição responsabilizada por oferecer os serviços consequentes sendo “um equipamento público e estatal de abrangência municipal ou regional, que oferta obrigatoriamente, o serviço de proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos (PAEFI)⁷” (AZEVEDO *et al.*, 2016).

Também se encontra como responsabilidade da proteção especial de média complexidade o Centro Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) cujo objetivo principal é oferecer acolhimento e assistência integral aos indivíduos que se encontram nessa condição de vulnerabilidade extrema (AZEVEDO *et al.*, 2016). Esses centros visam proporcionar um espaço seguro e digno, onde essas pessoas possam encontrar abrigo, alimentação, cuidados básicos de saúde e apoio psicossocial.

Como último dos serviços incluídos na média complexidade existe o Serviço Especializado em Abordagem Social, cujo propósito é desenvolver ações com o intuito de garantir o trabalho social de abordagem e busca ativa, identificando, nos territórios, situações como trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, e situação de rua, entre outras. Para tanto, são considerados espaços como praças, entroncamentos de estradas, fronteiras, áreas públicas onde ocorrem atividades laborais, locais com grande circulação de pessoas e estabelecimentos comerciais, além de terminais de ônibus, trens, metrô e outros pontos relevantes. O Serviço tem como objetivo a resolução de necessidades imediatas e a promoção da inserção dos indivíduos na rede de serviços socioassistenciais e em outras políticas públicas, visando garantir seus direitos (BRASIL, 2014, p. 31).

⁷Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2014, p. 29).

Por fim, a proteção social de alta complexidade é direcionada a indivíduos e famílias que se encontram em situações extremas de vulnerabilidade, como violência doméstica, abandono, dependência química, entre outras. Essa modalidade de atendimento requer maior grau de especialização e recursos, sendo realizado em instituições como os abrigos, casas de passagem, comunidades terapêuticas e serviços de acolhimento institucional. O objetivo é oferecer proteção integral, acolhimento temporário ou permanente, e promover a reintegração social dessas pessoas.

Os serviços de proteção social especial de alta complexidade são aqueles que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e, ou, em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e, ou, comunitários (PNAS, 2004, p. 38).

Nos serviços de alta complexidade destinados ao acolhimento institucional, seja em casas de acolhimento do Estado ou repúblicas, destaca-se uma série de objetivos que visam proteger e amparar jovens e adolescentes. Nesse contexto, a responsabilidade pela proteção integral desses indivíduos recai inteiramente sobre o Estado, que busca alcançar os seguintes propósitos: proporcionar acolhimento e garantir proteção integral; contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos; restabelecer laços familiares e/ou sociais; possibilitar a convivência comunitária; promover o acesso à rede socioassistencial, a outros órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às diversas políticas públicas setoriais; fomentar o desenvolvimento de habilidades, capacidades e oportunidades para que os indivíduos exerçam escolhas com autonomia; e facilitar o acesso a atividades culturais, de lazer, esportivas e ocupacionais tanto internas quanto externas, levando em consideração os interesses, experiências, desejos e possibilidades do público atendido (BRASIL, 2014, p. 46).

É importante ressaltar que a proteção social no SUAS não se limita à mera assistência material ou ao atendimento emergencial. Ela busca, sobretudo, promover a dignidade e a autonomia dos indivíduos, fortalecer os laços sociais e fomentar a participação cidadã. A articulação entre os diferentes níveis de proteção é fundamental para garantir a efetividade dessa política, bem como a integração com

outras políticas setoriais, como a saúde e a educação, visando ao desenvolvimento integral e à inclusão social da população.

Dessa forma, cabe ao SUAS o desafio de explicitar o sentido e a relação entre desigualdade social, pobreza, exclusão e as ações que integram cada uma das políticas da seguridade social, de modo a não atribuir à assistência social o trabalho e o objetivo hercúleo e impossível de responder a todas as situações de exclusão, vulnerabilidade, desigualdade social. Estas são situações que devem ser enfrentadas pelo conjunto das políticas públicas, a começar pela política econômica que deve se comprometer com a geração de emprego e renda (BOSCHETTI, 2005, p. 13).

Portanto, “a disseminação dos programas assistenciais operou com desdobramentos institucionais expressivos, seja em seu campo específico de atuação, seja na própria configuração dos sistemas de proteção social” (JACCOUD; BICHIR; MESQUITA, 2017).

A interconexão entre a política de assistência social e outras políticas públicas, desempenha um papel fundamental na abordagem das múltiplas dimensões das vulnerabilidades enfrentadas pelos indivíduos. Essa articulação estratégica permite uma atuação conjunta e integrada, buscando garantir uma resposta mais abrangente e efetiva às demandas sociais.

Assim, a assistência social não pode se atribuir a tarefa de realizar exclusivamente a proteção social. Esta compete, articuladamente, às políticas de emprego, saúde, previdência, habitação, transporte e assistência nos termos do artigo 6º da Constituição Federal. Se esta articulação não for estabelecida, correm-se dois riscos: o primeiro, de super dimensionar a assistência e atribuir a ela funções e tarefas que competem ao conjunto das políticas públicas; e o segundo, de restringir o conceito de proteção social aos serviços assistenciais; neste caso, o conceito de proteção social passa a ser confundido com assistência social e perde sua potencialidade de possibilidade de se constituir em amplo e ilimitado conjunto de direitos sociais. A segunda razão, intrínseca à política de assistência social, é que o tipo de serviços socioassistenciais (de proteção social básica ou especial) executados pelos municípios e Estados será definidor do montante de recursos que o Governo Federal repassará aos Fundos de Assistência Social, já que os pisos estabelecidos na NOB se diferenciam para cada tipo de proteção social (BOSCHETTI, 2005. p. 14).

Ao estabelecer uma relação sinérgica com a saúde, por exemplo, a política de assistência social viabiliza uma atenção integral, abarcando tanto as necessidades físicas quanto mentais dos indivíduos vulneráveis. De maneira semelhante, a

integração com a política educacional contribui para a inclusão social e o desenvolvimento humano dos indivíduos. Garantir o acesso à educação e promover a permanência escolar possibilita a construção de trajetórias educacionais sólidas, capacitando os indivíduos para uma inserção qualificada no mercado de trabalho e estimulando a emancipação social.

O foco de intervenção das políticas públicas, em especial as sociais, é sempre permeado por diversas demandas e singularidades, que expressam as condições sócio históricas, em uma dada realidade, das famílias e indivíduos com os quais se trabalha. Daí compreende-se que uma disciplina ou profissão não conseguiria abarcar toda a complexidade do social, sendo importante que a equipe, além de multiprofissional seja interdisciplinar, para que, através de diversos olhares, mediante caminhos teóricos-metodológicos específicos, se busquem soluções concretas para suprir as demandas apresentadas (SAUER; NOGUEIRA, 2016. p. 453).

Além disso, a articulação entre as políticas públicas fortalece a capacidade de transformação social. Ao reconhecer que as vulnerabilidades e desigualdades têm origens multifatoriais e estão entrelaçadas nas diferentes esferas da vida dos indivíduos e comunidades, essa abordagem integrada permite uma compreensão mais abrangente das necessidades e potencialidades dos beneficiários, bem como a implementação de ações mais complexas e eficazes.

4. A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E OS BENEFÍCIOS EVENTUAIS COMO PREVENÇÃO DE RISCOS SOCIAIS

4.1 A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

A proteção social básica, como já citado anteriormente, se define como um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios que visam prevenir situações de vulnerabilidade e risco social, bem como promover a inclusão social e o desenvolvimento humano das famílias e indivíduos em situação de pobreza e/ou exclusão social. De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014), tem como objetivos a prevenção de situações de risco por meio do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, o desenvolvimento de potencialidades e aquisições, o acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, dentre outros.

Em âmbito municipal, visando a prevenção e proteção, foram implementados os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), que são responsáveis pela descentralização e organização das políticas sociais em regiões específicas de cada cidade, oferecendo programas e serviços que asseguram os direitos sociais da população. Dentre eles, destaca-se o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), o qual se responsabiliza com os seguintes objetivos:

1. No trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida;
2. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo;
3. O trabalho social do PAIF deve utilizar-se também de ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar o universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço;
4. As ações do PAIF não devem possuir caráter terapêutico (BRASIL, 2014, p. 12).

De acordo com o extinto Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, os Centros de Referência de Assistência Social também são importantes por serem considerados como porta de entrada para o SUAS, possibilitando que muitas famílias tenham acesso à rede socioassistencial abrangente em seu território.

Da mesma maneira, pela legislação vigente, outro serviço que contempla a Proteção Social Básica é o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) que utiliza atividades socioeducativas como o esporte, a cultura e o lazer como estratégias de prevenir os riscos sociais para crianças, adolescentes e idosos. O programa tem um importante papel na prevenção da violência, na promoção da cultura e da arte, no desenvolvimento da autoestima e do bem-estar das pessoas atendidas, além de contribuir para a redução do abandono e da institucionalização (ANDRADE, 2019).

No que se refere à sua regulamentação, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos é estabelecido com a finalidade de:

1. Complementar o trabalho social com família, prevenindo a ocorrência de situações de risco social e fortalecendo a convivência familiar e comunitária;

2. Prevenir a institucionalização e a segregação de crianças, adolescentes, jovens e idosos, em especial, das pessoas com deficiência, assegurando o direito à convivência familiar e comunitária;
3. Promover acessos a benefícios e serviços socioassistenciais, fortalecendo a rede de proteção social de assistência social nos territórios;
4. Promover acessos a serviços setoriais, em especial das políticas de educação, saúde, cultura, esporte e lazer existentes no território, contribuindo para o usufruto dos usuários aos demais direitos;
5. Oportunizar o acesso às informações sobre direitos e sobre participação cidadã, estimulando o desenvolvimento do protagonismo dos usuários;
6. Possibilitar acessos a experiências e manifestações artísticas, culturais, esportivas e de lazer, com vistas ao desenvolvimento de novas sociabilidades;
7. Favorecer o desenvolvimento de atividades intergeracionais, propiciando trocas de experiências e vivências, fortalecendo o respeito, a solidariedade e os vínculos familiares e comunitários (BRASIL, 2014, p. 19).

E por fim, o último serviço que contempla as obrigações redigidas, é o Serviço de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoas com Deficiência e Idosas, que por sua vez

[...] tem por finalidade a prevenção de agravos que possam provocar o rompimento de vínculos familiares e sociais dos usuários. Visa a garantia de direitos, o desenvolvimento de mecanismos para a inclusão social, a equiparação de oportunidades e a participação e o desenvolvimento da autonomia das pessoas com deficiência e pessoas idosas, a partir de suas necessidades e potencialidades individuais e sociais, prevenindo situações de risco, a exclusão e o isolamento. O serviço deve contribuir com a promoção do acesso de pessoas com deficiência e pessoas idosas aos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos e a toda a rede socioassistencial, aos serviços de outras políticas públicas, entre elas educação, trabalho, saúde, transporte especial e programas de desenvolvimento de acessibilidade, serviços setoriais e de defesa de direitos e programas especializados de habilitação e reabilitação. Desenvolve ações extensivas aos familiares, de apoio, informação, orientação e encaminhamento, com foco na qualidade de vida, exercício da cidadania e inclusão na vida social, sempre ressaltando o caráter preventivo do serviço (BRASIL, 2014, p. 25).

Sendo assim, como objetivo fundamental a prevenção de riscos sociais dos indivíduos e a garantia da segurança familiar, a Política Nacional de Assistência Social prevê:

A segurança da vivência familiar ou a segurança do convívio (...) supõe a não aceitação de situações de reclusão, de situações de perda das relações. (...) A dimensão societária da vida desenvolve

potencialidades, subjetividades coletivas, construções culturais, políticas e, sobretudo, os processos civilizatórios. As barreiras relacionais criadas por questões individuais, grupais, sociais por discriminação ou múltiplas inaceitações ou intolerâncias estão no campo do convívio humano. A dimensão multicultural, intergeracional, interterritorial, intersubjetiva, entre outras, devem ser ressaltadas na perspectiva do direito ao convívio (PNAS, 2004, p. 26).

A segurança familiar, nesse contexto, refere-se à proteção dos vínculos familiares, à garantia de condições materiais mínimas para o sustento da família e ao acesso a serviços e recursos que promovam o bem-estar e a qualidade de vida dos membros da família. A proteção social básica atua no fortalecimento das relações familiares, no apoio à parentalidade e no incentivo ao protagonismo das famílias na busca por soluções para seus problemas e necessidades.

Portanto, os serviços da proteção social básica têm como objetivo promover impacto social significativo, visando contribuir para diversos aspectos. Dentre os impactos sociais esperados, destacam-se: a) a redução da ocorrência de situações de vulnerabilidade social no território abrangido pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS); b) a prevenção de riscos sociais, evitando seu agravamento ou reincidência no referido território; c) o aumento do acesso aos serviços socioassistenciais e setoriais disponíveis; d) a melhoria da qualidade de vida das famílias residentes na área de abrangência do CRAS (BRASIL, 2014, p. 15).

Através desses impactos, busca-se alcançar resultados positivos que vão além da simples mitigação das situações de vulnerabilidade, buscando promover a autonomia e o protagonismo das famílias, fortalecendo seus vínculos e ampliando suas possibilidades de acesso aos serviços e recursos necessários.

4.2 OS BENEFÍCIOS EVENTUAIS A PARTIR DA LEI ORGÂNICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Os benefícios eventuais são direitos constitucionalmente garantidos no mesmo âmbito da proteção social básica (BOVOLENTA, 2011). Eles têm como finalidade assegurar, de forma pontual, a assistência emergencial às famílias em situações de vulnerabilidade social.

Normatizados pela Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (LOAS) são disciplinados pelo artigo 22, que estabelece a sua natureza de direitos pessoais e intransferíveis, voltados a suprir necessidades emergenciais decorrentes de situações de vulnerabilidade transitória, por meio da provisão de bens e serviços. Além disso, o referido artigo determina que a concessão dos benefícios eventuais deve ocorrer de forma articulada com as demais políticas públicas, tendo em vista a promoção da autonomia e inclusão social dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade, objetivando a melhoria de suas condições de vida e redução das desigualdades sociais.

Da mesma forma regulamentados pelo decreto nº 6307, de 14 de dezembro de 2007 (SEDES, 2020), que define: as situações de vulnerabilidade temporária que podem dar direito aos benefícios eventuais; as responsabilidades dos órgãos gestores na concessão dos benefícios; a forma de prestação dos benefícios (por meio de bens, serviços ou pecúnia); os valores e quantidades máximas dos benefícios; os procedimentos de acompanhamento e fiscalização; e a prestação de contas das despesas realizadas com os benefícios eventuais.

A regulamentação do decreto que versa sobre os benefícios eventuais da assistência social também estabelece princípios fundamentais que devem ser mantidos em todos os municípios, independentemente de onde forem aplicados. Esses princípios visam a estabelecer as bases em que a política de benefícios eventuais deve ser construída, em consonância com os princípios da Política de Assistência Social estabelecidos no artigo 4º da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).

De acordo com as Orientações Técnicas sobre os Benefícios Eventuais no SUAS (2018), são definidos os seguintes princípios e diretrizes:

- I. **Integração à rede de serviços socioassistenciais com vistas ao atendimento das necessidades humanas básicas:** a integração de serviços socioassistenciais é uma estratégia significativa para ampliar o acesso a outros direitos, sendo imprescindível que a concessão de benefícios eventuais incorpore encaminhamentos sempre que necessários, observando a liberdade de escolha dos beneficiários. Tais encaminhamentos têm por objetivo garantir a proteção social efetiva, mediante processo formal de orientação e direcionamento do público aos serviços, programas, projetos e outros benefícios socioassistenciais, bem como às demais políticas públicas.
- II. **Constituição de provisão certa para enfrentar com agilidade e presteza eventos incertos:** a certeza da provisão

é um princípio que se refere à oferta de benefícios eventuais pelo ente público, em forma de bens, pecúnia ou serviços, de acordo com as diretrizes da Política de Assistência Social e definido na norma regulamentadora local. É fundamental que, mesmo diante de dificuldades orçamentárias e financeiras, a garantia da provisão de benefícios eventuais seja mantida, para atender às necessidades dos indivíduos e famílias demandantes. Nesse sentido, a agilidade e a presteza na oferta dos benefícios eventuais também são importantes, sendo que não deve haver filas de espera ou a necessidade de visitas domiciliares⁸ agendadas previamente para a prestação do serviço. Caso contrário, corre-se o risco de descaracterizar a natureza contingencial do benefício eventual, tornando-o um obstáculo para o acesso do requerente ao seu direito.

- III. **Proibição de subordinação a contribuições prévias e de vinculação a contrapartidas:** a Política de Assistência Social é uma política não contributiva de seguridade social, por essa razão, não é possível exigir nenhuma contribuição para obter acesso ao benefício eventual. Além disso, esse princípio reforça a ideia de que a oferta de assistência social não deve ser vista como uma questão de caridade ou de favor. É fundamental que ela não esteja vinculada a qualquer condição, como, por exemplo, a inscrição prévia no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, a participação em oficinas com famílias, palestras ou quaisquer outras atividades relacionadas aos serviços socioassistenciais.
- IV. **Adoção de critérios de elegibilidade em consonância com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS):** é imperativo que os critérios de elegibilidade sejam formulados com base na preservação da dignidade do indivíduo e no aprimoramento de sua autonomia, em consonância com as três dimensões da PNAS - segurança social de acolhimento, subsistência e convívio. Ademais, é importante destacar que a renda não pode ser mais considerada como critério para a determinação da aptidão para a concessão do benefício eventual, tendo em vista que a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) a aboliu em 2011.
- V. **Garantia de qualidade e prontidão de respostas aos usuários, bem como de espaços para manifestação e defesa de seus direitos:** o objetivo do Benefício Eventual consiste em fornecer uma resposta ágil às necessidades prementes dos requerentes. É incumbência do poder público assegurar que as respostas sejam prestadas com qualidade e prontidão, bem como oferecer oportunidades para que os usuários possam expressar suas opiniões ou pleitear seus direitos não atendidos.
- VI. **Garantia de igualdade de condições no acesso às informações e à fruição do Benefício Eventual:** é de fundamental importância que o poder público assegure o acesso dos requerentes a informações claras e precisas acerca das modalidades de benefício, formas de provisão, critérios, prazos, local de oferta e equipe responsável.

⁸ “A visita domiciliar deve ser utilizada a partir da análise que o profissional efetua, sobre a situação social que está sob sua responsabilidade intervir, e dentre os distintos instrumentos técnicos disponibilizados para sua atuação, qual deles será mais efetivo para obtenção do resultado pretendido” (PERIN, 2008, p. 7).

- VII. **Afirmação dos benefícios eventuais como direito relativo à cidadania:** o benefício eventual é um direito assegurado a todas as famílias e indivíduos que demandam proteção social imediata do Estado, contribuindo para a igualdade de acesso a direitos fundamentais e para garantir a dignidade humana, um valor e um direito referencial para outras garantias. É imprescindível que os benefícios eventuais sejam disponibilizados de forma integrada a outras políticas sociais, como acolhimento, subsistência e convivência, garantindo, assim, a dimensão da cidadania.
- VIII. **Ampla divulgação dos critérios para sua concessão:** o poder público deve assegurar a disseminação ampla dos critérios referentes à concessão dos benefícios eventuais, de modo a tornar conhecido a todos os cidadãos o direito de solicitá-lo. Essa divulgação deve ser efetivada por meio de diversos canais de comunicação, tais como cartazes, rádio, jornais, dentre outros, e pode ser realizada, inclusive, em ações de trabalho social.
- IX. **Desvinculação de comprovações complexas e vexatórias de pobreza, que estigmatizam os beneficiários, os beneficiários e a política de Assistência Social:** este princípio em questão está em consonância com os valores sociais que permeiam a política de Assistência Social, tal como previsto no art. 4º da LOAS. É importante salientar que o objetivo desse benefício, assim como os demais, não é provocar a revitimização das famílias ou indivíduos. Portanto, não se pode obrigar o requerente a apresentar declarações ou atestados de pobreza, sujeitá-lo a entrevistas constrangedoras ou utilizar linguagem complexa e inacessível, realizar visitas domiciliares invasivas e fiscalizatórias, ou fazer pré-julgamentos de qualquer natureza.

Ademais, é crucial compreender que famílias e indivíduos que enfrentaram processos históricos de exclusão social têm maiores dificuldades em lidar com contingências e situações emergenciais. Tais situações, por sua vez, geralmente estão associadas a questões mais amplas do país, tais como ambientais, socioeconômicas ou culturais. Dessa forma, o benefício eventual está fundamentado na lógica de direitos e proteção social e visa a fortalecer a autonomia daqueles que precisam dele.

4.3 OS BENEFÍCIOS EVENTUAIS NO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ

Os benefícios eventuais do município de São José são regulamentados pela Lei municipal 6.085 de 2021, que dispõe sobre a concessão deles no âmbito da política de assistência social. Sendo assim, segundo o Art.2º da legislação municipal, constitui-se que:

Para efeitos desta Lei, benefício eventual é uma modalidade de provisão de Proteção Social de caráter suplementar e temporário, que integra organicamente as garantias do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, com fundamentação nos princípios de cidadania e nos direitos sociais e humanos e prestado aos cidadãos e às famílias em virtude do nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária, de emergência e de calamidade pública (SÃO JOSÉ, 2021).

Da mesma forma, dispõe em seu Art.3º:

O benefício eventual destina-se às famílias e indivíduos que necessitarem, que residam no município de São José, com impossibilidades de arcar por conta própria com o enfrentamento de contingências sociais, que provoquem riscos e fragilizem a manutenção da unidade familiar, a sobrevivência de seus membros ou a manutenção da pessoa (SÃO JOSÉ, 2021).

São subdivididos em quatro categorias, sendo elas: auxílio-natalidade; auxílio por morte; auxílio por situações de desastre e calamidade pública; auxílio em situações de vulnerabilidade temporária (SEDES, 2020).

Quando se trata do auxílio por natalidade, é um benefício destinado às atenções ao nascituro; ao apoio à mãe em caso de natimorto ou morte do recém-nascido; ao apoio à família em caso de morte da mãe em decorrência do parto; e ao suprimento de outras necessidades que demandarem a partir dessa contingência com o objetivo de reduzir os riscos de vulnerabilidade social provocada por nascimento de membro da família (SÃO JOSÉ, 2021).

O auxílio por morte ou auxílio funeral é complementada pela Lei nº 101 de 07 de dezembro de 2020 que estabelece critérios para a concessão dos serviços funerários, o mesmo existe com objetivo de fornecer com gratuidade os serviços funerários às famílias em situação de vulnerabilidade. É fornecido diretamente com as empresas concessionárias, desde que cumpram os critérios de acesso, sendo eles: a família comprovar sua residência e a do falecido no município de São José, possuir renda mensal per capita familiar⁹ de até um salário-mínimo e apresentar os documentos pessoais juntamente com a certidão de óbito (SÃO JOSÉ, 2023).

⁹ § 1º – Considera-se família para efeito da avaliação da renda per capita o núcleo básico, vinculado por laços consanguíneos, de aliança ou afinidade circunscritos a obrigações recíprocas e mútuas organizadas em torno de relações de geração e gênero e que vivem sob o mesmo teto (SÃO JOSÉ, 2023).

Em situações de emergência¹⁰ e estado de calamidade pública¹¹ o Art. 11º da Lei 6.085 de 2021 estabelece que os benefícios eventuais devem garantir a sobrevivência e a reconstrução da autonomia dos cidadãos requerentes. É importante ressaltar que nestas situações esses benefícios são intercalados com as políticas públicas, ou seja, eles não substituem as políticas já existentes, mas sim complementam e reforçam a assistência à população em momentos de crise. Nesse sentido, a oferta de alojamentos provisórios, atenções e provisões materiais conforme as necessidades identificadas, como previsto na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (2009), é uma medida adotada pelo município durante situações emergentes. Além disso, é possível conceder a modalidade do auxílio aluguel aos indivíduos afetados.

Por fim, as situações de vulnerabilidade temporária são caracterizadas pela aparição de riscos sociais que atinjam a integridade do indivíduo ou da família, podendo decorrer da falta de alimentação, documentação ou moradia quando em situações de abandono, violência ou calamidade pública (SÃO JOSÉ, 2021). Sendo assim, os benefícios eventuais dessa modalidade podem ser concedidos por via de bens materiais, pecúnia ou via cartão social quando solicitado transporte.

No município em questão, a legislação regulamentada prevê a oferta de benefícios para as famílias em situação de vulnerabilidade temporária. Conforme disposto no Art. 10, são fornecidos os seguintes auxílios:

- I. **Auxílio-alimentação:** esse benefício é concedido por meio de cestas básicas para as famílias que possuem renda per capita igual ou inferior a um salário mínimo. Esse auxílio tem como objetivo garantir a alimentação adequada dessas famílias em momentos de dificuldade financeira, visando a sua segurança alimentar;
- II. **Auxílio-locomção municipal:** em situações emergenciais e momentâneas, o município disponibiliza passagens municipais para atender as necessidades de locomoção das famílias em situação de vulnerabilidade. O benefício é transferido por meio de cartão social de passagem terrestre;
- III. **Auxílio-locomção intermunicipal e interestadual:** esse auxílio é destinado aos indivíduos que desejam voltar para suas cidades de origem ou para onde estão seus familiares,

¹⁰ § 1º A situação de emergência é caracterizada por alteração intensa e grave das condições em um determinado município, estado ou região, decretada em razão de desastre, comprometendo, parcialmente sua capacidade de resposta (SÃO JOSÉ, 2021).

¹¹ § 2º O estado de calamidade pública é caracterizado pela alteração intensa e grave das condições de um determinado município, estado ou região, decretada em razão de desastre, comprometendo substancialmente sua capacidade de resposta (SÃO JOSÉ, 2021).

- bem como para aqueles que se encontram em alguma situação emergente. Com essa medida, busca-se atender às necessidades de locomoção desses indivíduos, garantindo que possam retornar às suas cidades de origem ou se deslocar para outras localidades em casos de emergência;
- IV. **Auxílio-aluguel:** esse benefício tem como objetivo garantir o pagamento do imóvel alugado da pessoa em risco de despejo, sendo fornecido por um período de seis meses. O benefício é repassado por meio de transferência bancária ou cheque nominal, e visa garantir a moradia adequada para as famílias em situação de vulnerabilidade temporária;
- V. **Qualquer outro bem ou serviço regulamentado pelo Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS):** esse dispositivo legal prevê que outros benefícios ou serviços possam ser oferecidos pelo Conselho Municipal de Assistência Social, conforme as necessidades da população e as demandas emergentes.

Em conjunto, esses auxílios têm como objetivo principal garantir a assistência necessária às famílias em situação de vulnerabilidade temporária, visando a redução da vulnerabilidade social e o aumento da qualidade de vida dessas famílias. Com essas políticas de proteção social, o município busca assegurar o direito à dignidade e ao bem-estar das pessoas, em conformidade com os princípios estabelecidos na Constituição Federal.

No que se refere às condições de acesso aos benefícios socioassistenciais, a maioria deles segue os mesmos critérios, exceto pelo auxílio-natalidade e auxílio-funeral que possuem exigências específicas previstas em legislação própria. Para os demais benefícios, as condições de acesso são determinadas pelos seguintes critérios: ter renda per capita de até um salário mínimo mensal, possuir documentos pessoais e comprovante de residência no município e passar por avaliação de um profissional de Serviço Social que integra o setor de benefícios socioassistenciais local.

No entanto, o critério de renda poderá ser ultrapassado desde que, como especificado no Art.3º:

§ 1º Nos casos das famílias que não se enquadrarem nos critérios, os profissionais de Serviço Social terão autonomia para a concessão de benefício, por meio de avaliação técnica e devidamente justificado, situações que devem ser excepcionais (SÃO JOSÉ, 2021).

Além disso, os beneficiários são encaminhados para realizar o Cadastro Único, que é uma ferramenta utilizada para identificar e caracterizar as famílias de baixa

renda. A realização desse cadastro é um pré-requisito para o acesso a outros programas do governo federal, como o Programa Bolsa Família e a Identidade Jovem (ID Jovem)¹². Dessa forma, o encaminhamento contribui para ampliar o acesso dos beneficiários a outros benefícios sociais, além dos oferecidos pela proteção social básica do município.

5. EXPERIÊNCIA EM CAMPO

5.1 SOBRE A INSTITUIÇÃO

O Departamento de Benefícios Socioassistenciais é uma unidade da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social responsável por conceder benefícios eventuais à população em situação de vulnerabilidade social, a criação dessa instituição se deu a partir da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), promulgada em 1993, que prevê a assistência social como direito do cidadão e dever do Estado (FONSECA, 2016).

Em São José, a instituição está localizada na Rodovia BR 101, Km 202 - Serraria, onde também se encontra em funcionamento o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) Municipal, um espaço individualizado para a realização de Cadastro Único mediante agendamento e o Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), todos financiados pela Prefeitura Municipal do município e regulamentados pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e pela Lei Orgânica da Assistência Social.

Dentro do departamento, no período em que foi possível observar os atendimentos, trabalhavam cerca de nove profissionais, sendo eles divididos em: uma coordenadora, três assistentes sociais, dois telefonistas e três auxiliares administrativos. Em suas funcionalidades, cabe ressaltar que a coordenação não é gerida por uma assistente social, mas sim, por uma funcionária efetiva da prefeitura e que apenas uma das assistentes sociais exerce a jornada de trabalho de 30h semanais como prevê a Lei nº 12.317 as demais cumprem o exercício de 40h.

¹²A Identidade Jovem, ou simplesmente ID Jovem, é o documento que possibilita acesso aos benefícios de meia-entrada em eventos artístico-culturais e esportivos e também a vagas gratuitas ou com desconto no sistema de transporte coletivo interestadual, conforme disposto no Decreto nº 8.537, de 5 de outubro de 2015 (2023).

Ao que se refere ao processo de trabalho, os atendimentos são executados mediante agendamento marcado previamente por telefone pelos usuários, onde a instituição disponibiliza dois profissionais para atender a demanda durante um período restrito, sendo ele: de segunda à quinta-feira, nos horários de 13h às 17h. Em meio a essa funcionalidade, vale ressaltar que a prefeitura coloca por volta de sessenta linhas de espera para chamadas telefônicas, onde os usuários ficam aguardando e por diversas vezes não conseguem atendimento imediato, relatando que é necessário tentar por pelo menos, sete ou oito chamadas. Da mesma maneira, a instituição não disponibiliza agendamento presencial ou atendimento sem agendamento, pelo motivo de que não há profissionais suficientes para atender toda a demanda, caso funcionasse dessa forma.

Durante o processo de agendamento por telefone, é necessário ressaltar que a fila de espera para atendimento presencial é geralmente curta e eficiente. No entanto, é importante observar que, nesse momento, um/a assistente social é designado/a aleatoriamente, de acordo com a disponibilidade de cada profissional, para realizar o atendimento ao usuário. Diferentemente de outras instituições que compõem a proteção social, onde é comum estabelecer acompanhamentos familiares, no caso da solicitação de benefícios eventuais, essa prática não é adotada.

Essa abordagem pode gerar algumas limitações e desafios. A aleatoriedade na designação do/a assistente social para o atendimento pode resultar em variações na qualidade e na abordagem oferecida aos usuários. Cada profissional possui sua própria bagagem de conhecimentos, experiências e habilidades, o que pode influenciar a forma como lidam com as demandas apresentadas. Dessa forma, pode haver diferenças na consistência e na adequação das orientações fornecidas, o que pode afetar a efetividade do acesso aos benefícios.

É de suma importância destacar que, ao chegar no local no horário agendado, o usuário é acolhido na recepção, momento em que se dá encaminhamento acerca do benefício eventual que está sendo solicitado. Nessa fase, o profissional responsável preenche um formulário e insere o usuário na lista de atendimentos da assistente social, o que culmina no início do atendimento propriamente dito. O estabelecimento de uma primeira acolhida de qualidade contribui para que o usuário se sinta compreendido desde o início do atendimento, o que pode ter impactos significativos no decorrer do processo.

A avaliação realizada pelos assistentes sociais é de extrema relevância, pois permite a obtenção de uma escuta qualificada¹³ e orientações sobre o que for necessário. Foi possível observar que os profissionais apresentam informações de forma clara e objetiva, esclarecendo aos usuários seus direitos, além dos benefícios solicitados, tais como noções de direito, acesso à defensoria pública, ID Jovem e cursos profissionalizantes, com o objetivo de promover a independência dos usuários. Após a disponibilização do benefício, os profissionais preenchem um formulário com os pontos importantes discutidos no atendimento, a fim de que, em casos de atendimentos posteriores, possam lembrar e encaminhar corretamente as demandas. É importante salientar que os próximos atendimentos podem ser conduzidos por outros profissionais do Serviço Social.

5.2 IDENTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DOS USUÁRIOS

No departamento de benefícios eventuais, a identificação das demandas e necessidades dos usuários é fundamental para garantir a efetividade dos serviços prestados. Para identificar essas demandas e necessidades, é necessário realizar um atendimento acolhedor e empático, com atenção às particularidades de cada caso.

Ao longo do período de estágio e posteriormente no decorrer da pesquisa de campo, foi possível constatar que a demanda mais significativa da instituição recai sobre a questão alimentar. Essa constatação se sustenta mediante a análise da tabela a seguir, gentilmente cedida pela coordenação do local, a qual expõe os seguintes dados:

ANUAL												
Mês Referência	Entrada Auxílio Natalidade	Pagamento Auxílio Natalidade	Pagamento Locação Social	Visita Locação Social	Vale Transporte	Entrega Vale Transporte	Atendimento Cesta Básica	Entrega Cesta Básica	Passagem Intermunicipal	Atendimento Ben	Telefone	IPU
JANEIRO	49	48	33		68	68	618	746	28	972	1380	
FEVEREIRO	42	44	33	1	48	48	675	828	46	1041	1240	
MARÇO	33	39	33	31	49	49	778	947	41	1142	1658	
ABRIL	49	41	31		60	60	339	473	40	694	1238	
MAIO	57	47	30		46	46	714	899	46	1125	1345	
JUNHO	49	42	30	1	30	30	552	721	51	923	1228	
JULHO	60	69	31		32	32	543	720	38	950	1113	
AGOSTO	53	47	31		66	66	620	811	48	1057	1104	
SETEMBRO	42	43	31		69	69	664	870	41	1086	692	
OUTUBRO	49	49	30		68	68	679	875	29	1100	1470	
NOVEMBRO	33	44	33		86	86	766	1004	33	1233	1070	
DEZEMBRO	52	41	31		35	24 35	527	717	38	1155	1247	
TOTAL	568	554	377	33	657	646	7475	9611	479	12478	14785	

Fonte: Departamento de Benefícios Socioassistenciais do município de São José/SC (2022).

¹³No segundo volume de "Orientações Técnicas sobre o PAIF" (Brasil, 2012b), a escuta é localizada principalmente no processo de "Acolhida", que consiste no primeiro contato qualificado do usuário com a política de Assistência Social. É possível identificar o caráter diagnóstico dessa escuta que deve apreender dados do campo relacional familiar, compreender os múltiplos significados das demandas e vulnerabilidades, identificar recursos e potencialidades e como esses múltiplos atravessamentos relacionam-se com o território em que se encontram (SANCHES & SILVA, 2019, p. 608-609).

A tabela disponibilizada, tem como objetivo mostrar os atendimentos marcados e os benefícios efetuados, demonstra que a maior demanda da instituição é o auxílio-alimentação.

Os atendimentos destinados à concessão do auxílio-alimentação são efetuados com duração média estimada de trinta minutos, haja vista que tais demandas costumam ser mais pontuais e reiteradas. Ademais, é possível constatar que as famílias beneficiadas frequentemente voltam a figurar na lista de espera para obtenção do benefício, uma vez que o prazo estabelecido pela instituição para nova solicitação é de cinquenta dias.

Por outro lado, os demais atendimentos, tais como o auxílio natalidade e o auxílio moradia, ocorrem com menor frequência e demandam uma média de tempo de uma hora para serem concluídos. Tal extensão se justifica pela necessidade de abordagem de outros temas, bem como de estabelecimento de outras articulações que permitam compreender o contexto familiar do usuário de maneira mais aprofundada.

Consoante aos dados constantes na tabela acima, constata-se que o atendimento às demandas é realizado de modo eficiente para aquilo que se propõe. No entanto, uma reflexão mais aprofundada sobre o contexto social em que os usuários se encontram se faz necessária, tendo em vista a discrepância entre as realidades financeiras e familiares deles, e como tais aspectos afetam seu acesso aos benefícios eventuais.

Em conformidade com a legislação vigente, é direito dos usuários com renda per capita familiar de até um salário mínimo receber o auxílio-alimentação, desde que comprovada sua impossibilidade de manter a própria subsistência, mediante análise do profissional de Serviço Social presente na instituição. Entretanto, durante o período de observação, constatou-se que os usuários que mais facilmente conseguiam chegar ao atendimento eram aqueles que possuíam melhores condições financeiras, tendo em vista que podiam arcar com os custos de transporte ou possuíam veículo próprio.

Cumprе salientar, ademais, a relevância da rede de apoio social e familiar na vida dos usuários, e como tal questão pode impactar o acesso da família aos benefícios eventuais, “possuir uma rede disponível para auxiliar na superação de crises que inevitavelmente ocorrerão ao longo da vida é fator de proteção para o desenvolvimento dos membros da família” (SEIBE *et al.*, 2017, p.123). Foi constatado que a presença de um suporte familiar e social, composto por outros membros da

família, vizinhos ou amigos, é de suma importância para o amparo dos usuários em suas necessidades. Por meio de suas conexões sociais e institucionais, ela oferece um ambiente de apoio e solidariedade, onde as pessoas podem buscar auxílio tanto nas esferas emocional e afetiva quanto nas questões práticas e de inserção social. A presença de familiares, amigos e vizinhos proporciona um suporte mais próximo e imediato, enquanto os profissionais de saúde, assistentes sociais, educadores e líderes comunitários trazem conhecimentos especializados e estratégias de intervenção.

No âmbito da proteção social, a rede de apoio desempenha um papel essencial, uma vez que busca atender às demandas e necessidades dos usuários. Ela oferece suporte para a superação de dificuldades e para o acesso a serviços e recursos disponíveis na comunidade. Além disso, pode promover a inclusão social, fortalecendo os vínculos sociais e ampliando as oportunidades de participação e integração dos indivíduos na sociedade.

Com relação à localização do Departamento de Benefícios Socioassistenciais, é possível observar que sua posição em um único ponto pode ser um obstáculo para os usuários que residem em regiões mais vulneráveis e não possuem renda ou rede de apoio necessária para acessá-lo.

Nesse sentido, fazendo uma comparação da distância entre os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) disponibilizados no município, levando em conta que são os pontos de referência¹⁴ das áreas mais vulneráveis, ao local que permanece o Departamento de Benefícios Socioassistenciais, conforme apresentado abaixo, revela que o trajeto a ser percorrido a pé pelos usuários pode ser bastante difícil, especialmente para aqueles que enfrentam dificuldades financeiras e de mobilidade:

Instituições (CRAS)	Endereço dos Centros de Referência de Assistência Social	Distância aprox. (em km) até ao Departamento
----------------------------	---	---

¹⁴A territorialização refere à centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e risco sociais, bem como para seu enfrentamento. A adoção da perspectiva da territorialização se materializa a partir da descentralização da política de assistência social e consequente oferta dos serviços socioassistenciais em locais próximos aos seus usuários. Isso aumenta sua eficácia e efetividade, criando condições favoráveis à ação de prevenção ou enfrentamento das situações de vulnerabilidade e risco social, bem como de identificação e estímulo das potencialidades presentes no território (ANDRADE; ALMEIDA; LIMA, 2009).

Areias	Av. Osvaldo José do Amaral, s/n	2,9 km
Colônia Santana	Engelberto Koerich, s/nº	21 km
Forquilha	Pedro Álvares Cabral, nº 580	11,6 km
Ipiranga	Rua Eduardo Mikulski, 124	4,6 km
Zanelatto	Rua das Gaivotas, s/nº	3,8 km

Fonte: Autor (2023)

Instituições (CRAS)	Tempo aprox. (trajeto a pé)	Tempo aprox. (trajeto carro/moto)	Tempo aprox. em veículo alternativo (bicicleta)
Areias	30min.	6min	10min
Colônia Santana	3h30min	25min	54min
Forquilha	1h51min	14min	38min
Ipiranga	45min	9min	16min
Zanelatto	40min	7min	13min

Fonte: Autor (2023)

Instituições (CRAS)	Tempo aprox. (trajeto de ônibus)	Empresas Disponíveis	Valor (ida e volta)
Areias	8min	Biguaçu Transportes	R\$11,10
Colônia Santana	1h15min	Santa Terezinha e Jotur	R\$27,60
Forquilha	42min	Insular	R\$21,50
Ipiranga	13min	Biguaçu Transportes	R\$11,10
Zanelatto	18min	Biguaçu Transportes	R\$11,30

Fonte: Autor (2023)

Compreende-se que a garantia do acesso aos direitos sociais básicos por meio do departamento de benefícios socioassistenciais desempenha um papel crucial na promoção da justiça social e no combate às desigualdades no município. No entanto, é necessário reconhecer que a centralização desses serviços em um único local pode gerar limitações significativas para uma parcela da população que também necessita desses benefícios. A concentração dos serviços em um único local acarreta em dificuldades de acesso para aqueles que residem em outras regiões do município, resultando em exclusão social indesejada.

Ao analisar as tabelas que apresentam a distribuição dos Centros de Referência de Assistência Social nos bairros Ipiranga e Forquilha, é evidente que os territórios mais vulneráveis enfrentam desafios consideráveis para acessar o Departamento de Benefícios Socioassistenciais, localizado em outra região da cidade. A falta de recursos financeiros para o transporte público ou serviços de transporte privado, combinada com a distância considerável, torna o deslocamento a pé extremamente difícil, especialmente para aqueles que vivem em condições de extrema pobreza e não possuem uma rede de apoio sólida.

Durante a realização da pesquisa de campo, foram identificados diversos obstáculos enfrentados pelos usuários na busca pelo acesso ao departamento. Essas barreiras reforçam as desigualdades sociais, pois apenas uma parcela da população consegue superá-las para obter os benefícios disponíveis. Além disso, a situação é agravada pelo fato de que o agendamento de atendimento ocorre exclusivamente por telefone, o que dificulta ainda mais o acesso daqueles que são menos favorecidos economicamente.

Da mesma forma, é fundamental ressaltar a ausência de uma vigilância socioassistencial aprofundada no município, uma vez que o profissional encarregado desse serviço possui formação em uma área distinta, que não é específica nem condizente com o Serviço Social. Essa falta de especialização compromete a qualidade e efetividade das intervenções sociais. Além disso, é importante destacar a relevância de articular-se como categoria profissional para enfrentar esses desafios e lidar com as recorrências existentes, particularmente em relação à questão alimentar no município. A atuação coletiva e articulada dos assistentes sociais pode promover

a implementação de políticas e programas eficazes para mitigar a problemática alimentar e garantir o acesso adequado à alimentação para toda a população.

Diante desse cenário, é fundamental buscar alternativas que garantam a acessibilidade dos serviços oferecidos, levando em consideração a diversidade de situações e realidades vivenciadas pelos usuários. A falta de visitas domiciliares regulares, exceto em situações de saúde, e a ausência de veículos para auxiliar esses usuários quando necessário também são fatores limitantes no acesso aos serviços socioassistenciais. Assim, é necessário pensar em medidas que possam minimizar esses obstáculos, tornando o acesso aos benefícios socioassistenciais mais justo e equitativo para toda a população atendida. A ampliação dos recursos e a descentralização dos serviços, bem como a implementação de canais de agendamento alternativos e o fortalecimento de programas de transporte para os usuários em situação de vulnerabilidade, são algumas das possíveis estratégias a serem consideradas.

6. CONCLUSÃO

O Departamento de Benefícios Socioassistenciais é uma instituição responsável por prestar assistência à população em situação de vulnerabilidade social. Como toda instituição, possui suas potencialidades e limites que precisam ser identificados e trabalhados de forma a garantir a qualidade dos serviços prestados.

Entre as potencialidades do Departamento, destaca-se a equipe de profissionais qualificados e capacitados, que realizam atendimentos humanizados e acolhedores aos usuários. Além disso, a instituição possui um sistema eficiente de triagem e encaminhamento, que permite um atendimento ágil e eficaz. A transparência nas informações fornecidas aos usuários também é uma das potencialidades do Departamento, visto que os profissionais esclarecem dúvidas e orientam os beneficiários sobre seus direitos.

Entretanto, as desigualdades sociais e as disparidades no acesso aos benefícios eventuais da política de assistência social no município de São José são reflexas do sistema capitalista em que estamos inseridos. O modo de produção capitalista, pautado pela busca incessante de lucro e acumulação de capital, gera profundas disparidades socioeconômicas, perpetuando um cenário de desigualdade e exclusão. Nesse contexto, é fundamental reconhecer a importância de uma atuação

crítica e transformadora do Estado e da sociedade para mitigar os efeitos danosos do sistema capitalista e garantir o acesso de todos os cidadãos a uma vida digna. A efetivação dos direitos sociais constitucionais, incluindo o acesso aos benefícios eventuais, deve ser uma prioridade, por meio da implementação de políticas públicas adequadas e da garantia de recursos e investimentos suficientes.

A partir da análise realizada sobre o acesso dos benefícios eventuais da política de assistência social no município de São José, podemos concluir que existe uma série de desafios a serem enfrentados para garantir a efetividade desse acesso e a proteção social dos usuários. Ficou evidente que o acesso aos benefícios é influenciado por diversos fatores, tais como a proximidade geográfica do local de atendimento, a existência de uma rede de apoio sólida e a condição financeira dos usuários.

Verificou-se que aqueles que moram em regiões mais próximas dos órgãos de assistência social têm maior facilidade em acessar os benefícios, uma vez que enfrentam menos obstáculos logísticos. Além disso, a presença de uma rede de apoio consistente, composta por familiares, amigos e vizinhos, pode contribuir significativamente para auxiliar os usuários a superarem as barreiras burocráticas e comunicacionais.

Outro fator relevante é a condição financeira dos indivíduos. Aquelles que possuem melhores recursos financeiros têm mais facilidade em arcar com despesas extras e, conseqüentemente, podem ter uma vantagem na obtenção dos benefícios eventuais. Essa realidade evidencia a existência de uma desigualdade estrutural, na qual os mais vulneráveis são frequentemente excluídos e têm seu acesso dificultado.

Adicionalmente, é crucial ressaltar a necessidade de contratação de mais profissionais qualificados para atuar no departamento de benefícios eventuais da política de assistência social. A demanda por acesso a esses benefícios tem se intensificado nos últimos anos, especialmente em períodos de crise econômica e social. No entanto, é comum observar que a estrutura de recursos humanos nesse setor muitas vezes não é adequada para lidar com o volume de demandas e garantir um atendimento eficiente e justo aos usuários, principalmente no que tange ao agendamento exclusivo por telefone, onde se concentra o maior número de filas de espera.

Sendo um dos limites institucionais, a falta de profissionais disponíveis para atender a demanda do telefone, visto que é o único meio disponível para

agendamento. Isso pode gerar uma dificuldade significativa na comunicação entre os usuários e a instituição, dificultando a solicitação de benefícios e informações necessárias. Essa falta de recursos humanos pode prejudicar a qualidade do serviço prestado, uma vez que o atendimento telefônico é muitas vezes o primeiro contato do usuário com o departamento. Além disso, é preciso considerar que a limitação do número de profissionais pode gerar sobrecarga de trabalho para aqueles que estão disponíveis, impactando diretamente na eficiência do atendimento prestado.

Conforme evidenciado, observa-se que o horário para agendamento de atendimentos no departamento de benefícios socioassistenciais é restrito, ocorrendo somente das 13h às 17h, de segunda à quinta-feira. Tal fato sugere a necessidade de ampliação do quadro de profissionais para atendimento à demanda, a fim de possibilitar a oferta de mais horários e maior flexibilidade no agendamento dos atendimentos. Dessa forma, garantir-se-ia uma maior efetividade do serviço prestado, proporcionando maior acessibilidade e atendimento às necessidades da população.

Em conclusão, o panorama apresentado ressalta a necessidade urgente de aprimorar a vigilância socioassistencial no município, uma vez que a formação inadequada do profissional encarregado compromete a efetividade das intervenções sociais. Para enfrentar esses desafios, é essencial que os assistentes sociais se articulem enquanto categoria profissional, visando abordar de forma eficaz as recorrências existentes, especialmente no que diz respeito à questão alimentar. A atuação coletiva e articulada dos profissionais pode proporcionar o desenvolvimento e implementação de políticas e programas mais eficazes, com o objetivo de mitigar a problemática alimentar e assegurar o acesso adequado à alimentação para toda a população do município..

Diante disso, é fundamental repensar o acesso dos usuários na política de assistência social, buscando formas de torná-lo mais equitativo e justo aos benefícios eventuais. É necessário promover a descentralização dos serviços, ampliando a oferta de atendimento em outras áreas do município ou democratizar a forma de atendimento e recebimento desses auxílios. Assim como, é importante destacar a importância da participação ativa dos usuários no processo de construção e avaliação das políticas sociais. É fundamental que suas vozes sejam ouvidas e consideradas, permitindo que contribuam com suas experiências e perspectivas na definição das diretrizes e nas tomadas de decisão. A criação de canais de diálogo e espaços de participação cidadã fortalece a democracia e promove a corresponsabilidade, possibilitando uma gestão

mais eficiente e legitimada pelos interesses e necessidades daqueles que são diretamente afetados pelas políticas de assistência social.

No contexto da proteção social, é fundamental reconhecer que a política de assistência social desempenha um papel central na garantia dos direitos sociais e na promoção do bem-estar dos cidadãos. É necessário fortalecer e ampliar essa política, por meio da articulação entre os diversos atores envolvidos, incluindo governo, sociedade civil e usuários. Somente assim poderemos avançar na construção de uma sociedade mais justa, igualitária e solidária, em que o acesso aos benefícios eventuais seja efetivo para todos, independentemente de suas condições socioeconômicas ou localização geográfica.

Em suma, o acesso aos benefícios eventuais da política de assistência social é um tema de extrema importância que demanda uma atenção contínua por parte dos gestores e profissionais envolvidos. É preciso superar os desafios apresentados, avançando no sentido de garantir uma maior equidade no acesso e promover uma proteção social efetiva para todos os indivíduos em situação de vulnerabilidade. Somente dessa forma poderemos construir uma sociedade mais inclusiva e justa, em que todos tenham suas necessidades básicas atendidas e possam desfrutar de uma vida digna.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. S., SILVA, M. J. S., & SILVA, S. S. Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos: uma estratégia para a proteção social de crianças, adolescentes e idosos. **Revista de Serviço Social e Política Social**, 1(1), 34-47, 2019.

ANDRADE, P. M.; ALMEIDA, A. C.; LIMA, H. F.. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

AZEVEDO, A. R. D. de *et al.* Avanços e desafios para a proteção social especial na média complexidade: um olhar sobre o CREAS. In: CONSERVA, Marinalva de Sousa; ALVES, Jolinda de Moraes; SILVA, Emanuel Luiz Pereira da. **A Gestão da Proteção Social em Debate**. Paraíba: Ccta, 2016. p. 136-160.

BOSCHETTI, I. Agudização da barbárie e desafios ao Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**, [S.L.], n. 128, p. 54-71, abr. 2017. FapUNIFESP (SciELO).

BOSCHETTI, I. O SUAS e a Seguridade Social. **Cadernos de Estudos e Desenvolvimento Social em Debate**, Brasília, v. 2, p. 10-16, 2005.

BOSCHETTI, I. Seguridade social no Brasil: conquistas e limites à sua efetivação. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

BOVOLENTA, G. A. Os benefícios eventuais previstos na Loas: o que são e como estão. **Serviço Social & Sociedade**, [S.L.], n. 106, p. 365-387, jun. 2011. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0101-66282011000200009>. Acesso em 09 jun. 2023.

BRASIL. **Governo Federal: Bolsa Família**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/imprensa/Noticias/ministerio-da-cidadania-inicia-pagamento-do-bolsa-familia-de-marco-nesta-quarta-feira-18-03>. Acesso em 03 mai. 2023.

_____. **LEI Nº 8.212, DE 24 DE JULHO DE 1991**. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm. Acesso em 09 jun. 2023.

_____, **Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania: ID Jovem**. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/idjovem>. Acesso em 04 mai. 2023.

_____. **Código de ética do/a assistente social: Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. 10ª. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

_____. **Governo Federal: Benefícios Eventuais**. 2020. Disponível em: <https://www.sedes.df.gov.br/beneficios-eventuais/>. Acesso em: 7 abr. 2023.

_____. **LEI Nº 5.165, DE 04 DE SETEMBRO DE 2013.** Lei nº 5165, de 04 de setembro de 2013. Distrito Federal,

_____. **Lei Orgânica de Assistência Social nº 8.742,** de 7 de dezembro de 1993. Brasília, DF, 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em 10 abr. 2023.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome: Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS).** Brasília: MDS/SNAS, 2004

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome: **Sistema Único de Assistência Social (SUAS).** Brasília, DF, 2005.

_____. **RESOLUÇÃO Nº 109, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009.** Disponível em https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_CNAS_N109_%202009.pdf. Acesso em 09 jun. 2023.

_____. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.** Brasília, DF, 2014.

_____. **Orientações Técnicas sobre benefícios eventuais no SUAS.** Brasília, DF, 2018.

CASTILHO, D.; LEMOS, E. L. S.; GOMES, V. L. B. Crise do capital e desmonte da Seguridade Social: desafios (im)postos ao serviço social. **Serviço Social & Sociedade**, [S.L.], n. 130, p. 447-466, dez. 2017. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.118>.

CELUPPI, I. C.; GEREMIA, D. S.; FERREIRA, J.; PEREIRA, A. M. M.; SOUZA, J. B. 30 anos de SUS: relação público-privada e os impasses para o direito universal à saúde. **Saúde em Debate**, [S.L.], v. 43, n. 121, p. 302-313, abr. 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-1104201912101>.

DALLAGO, C. S. T. Relações de trabalho e modo de produção capitalista. **Proceedings of the 1nd Seminário de Saúde do Trabalhador de Franca**, 2010.

DOMINGUES N. B.; CARVALHO, E.; SILVA R. A. A PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE ALTA COMPLEXIDADE: OS SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES. **ANAIS DO SEMINÁRIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E INTERSECCIONALIDADES**, [S. I.], v. 1, n. 1, p. 235–250, 2022. Disponível em: <https://revistas.ceeinter.com.br/anaisseminariodepoliticaspública/article/view/311>. Acesso em: 27 maio. 2023.

ENGELS, Friedrich; MARX, Karl. **Manifesto Comunista**, [organização e introdução Osvaldo Coggiola e tradução de Álvaro Pina e Ivana Jinkings]. – São Paulo: Boitempo, 2005.

FONSECA, C. A. M. A assistência social no Brasil: concepções e tendências. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 182, p. 69-80, 2016.

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12317.htm#art1. Acesso em 09 jun. 2023.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez Editora, 2006.

JACCOUD, L; BICIR, R.; MESQUITA, A. C.. O SUAS NA PROTEÇÃO SOCIAL BRASILEIRA Transformações recentes e perspectivas. **Novos Estudos - Cebrap**, [S.L.], v. 36, n. 02, p. 36-53, jul. 2017. Novos Estudos - CEBRAP. <http://dx.doi.org/10.25091/s0101-3300201700020003>.

MACHADO, E. M. Questão social: objeto do serviço social. **Serviço Social em Revista**. Londrina, v. 2, n. 2, p. 39-47, 1999.

MACIEL, A. L. S. As requisições conservadoras para o trabalho dos assistentes sociais em debate. **Libertas**, [S.L.], v. 20, n. 2, p. 415-430, 15 dez. 2020. Universidade Federal de Juiz de Fora.

MARTINS, V. O modelo de proteção social brasileiro: notas para a compreensão do desenvolvimento da seguridade social. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, [S.L.], v. 1, n. 1, p. 137-158, 5 abr. 2011. Centro de Ensino Unificado de Brasília. <http://dx.doi.org/10.5102/rbpp.v1i1.1237>

MARTINS, V. Proteção Social no Brasil: entre a proteção e a focalização na pobreza. In: Congresso Catarinense de Assistentes Sociais, 2013, Florianópolis. **Anais do Congresso Catarinense de Assistentes Sociais**. Florianópolis: UFSC, 2013. v. un. p. 1-10.

MONTAÑO, C. Pobreza, "questão social" e seu enfrentamento. **Serviço Social & Sociedade**, [S.L.], n. 110, p. 270-287, jun. 2012. FapUNIFESP (SciELO).

PERIN, S. D. A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade social. **Encontro Nacional do Serviço Social no Ministério Público–ENSSMP**, v. 2, 2008.

REIS, G. A. **A SEGURIDADE SOCIAL COMO PILAR PARA A GARANTIA DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA NO BRASIL ATUAL UMA ANÁLISE SOB O VIÉS ASSISTENCIAL**. Monografia Jurídica. Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUCGOIÁS), 2021. Disponível em <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/3342/2/TRABALHO%20DE%20CONCLUS%c3%83O%20II%20Conclu%c3%addo-%20GABRIEL%20AUGUSTO%20RIBEIRO%20REIS%20%281%29.pdf>. Acesso em 09 jun. 2023.

SANCHES, N.; SILVA, R. A escuta qualificada na assistência social: Da postura diagnóstica às formas (po)éticas de escutar. **Revista Estud. pesqui. psicol.**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 3, p. 604-622, 2019. ISSN 1808-4281. Disponível em <https://www.redalyc.org/journal/4518/451862313004/451862313004.pdf>. Acesso em 09 jun. 2023.

SANTANA, Simone da Cunha Roberto. **OS BENEFÍCIOS EVENTUAIS COMO MODALIDADE DE PROTEÇÃO BÁSICA DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**: analisando o plantão social de mariana - mg. 2016. 65 f. Monografia (Especialização) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Ouro Preto, Mariana, 2016.

SANTOS, J. S. **Particularidades da “questão social” no capitalismo brasileiro**. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

SÃO JOSÉ (Município). **Lei nº 6085, de 01 de dezembro de 2021**. São José/SC, Disponível em <https://leismunicipais.com.br/a/sc/s/sao-jose/lei-complementar/2020/11/101/lei-complementar-n-101-2020-estabelece-criterios-para-concessao-dos-servicos-funerarios-e-da-outras-providencias>. Acesso em 09 jun. 2023.

SÃO JOSÉ. **CONSELHO MUNICIPAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL**. (org.). Departamento de Benefícios Socioassistenciais: auxílio funeral no âmbito municipal. **AUXÍLIO FUNERAL NO ÂMBITO MUNICIPAL**. Disponível em <https://saojose.sc.gov.br/departamento-de-beneficios-socioassistenciais/>. Acesso em 04 mai. 2023.

SAUER, M.; NOGUEIRA, V. M. R. A efetividade da gestão social e a prática do assistente social na Proteção Social Especial de Média Complexidade / The effectiveness of social management and the practice of the social worker in the Special Social Protection of Medium Complexity. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**, [S.L.], v. 15, n. 2, p. 450-458, 19 dez. 2016. EDIPUCRS. <http://dx.doi.org/10.15448/1677-9509.2016.2.22604>.

SEIBE, B. L. et al. Rede de Apoio Social e Funcionamento Familiar: estudo longitudinal sobre famílias em vulnerabilidade social. **Pensando Famílias**, Porto Alegre, v. 21, n. 1, p. 120-136, jul. 2017.

SILVA, L. S. et al. CRISE DO CAPITAL E INFLEXÕES NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: O DESMONTE DOS BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS EM IGUATU (CE). **16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais**, Brasília, v. 16, n. 1, p. 1-12, dez. 2019.

SOARES, L. T.. As atuais políticas de saúde: os riscos do desmonte neoliberal. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 53, n. spe, p. 17–24, dez. 2000.

TINTI, E. Capitalismo, trabalho e serviço social. In: **Capitalismo, trabalho e formação profissional: dilemas do trabalho cotidiano dos assistentes sociais em Ribeirão Preto** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2015, pp. 31-74.

VAITSMAN, Jeni; ANDRADE, Gabriela Rieveres Borges de; FARIAS, Luis Otávio. Proteção social no Brasil: o que mudou na assistência social após a constituição de 1988. **Ciência & Saúde Coletiva**, [S.L.], v. 14, n. 3, p. 731-741, jun. 2009. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1413-81232009000300009>.

VIANA, B. B.; CARNEIRO, K. K. C.; GONÇALVES, C. F. **O Movimento de Reconceituação do Serviço Social e seu reflexo no exercício profissional na contemporaneidade.** 2017.

YAZBEK, M. C. Estado e políticas sociais. **Revista Praia Vermelha**, v. 18, n. 1, p. 1-16, 2008.

YAZBEK, M. C. Os fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social brasileiro na contemporaneidade. CFESS, ABEPSS. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.** Brasília-DF, 2009.