



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOCONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO SERVIÇO SOCIAL

Júlia Monteiro Moraes

**CRAS NORTE II: UMA INCURSÃO SOBRE O PERFIL DAS USUÁRIAS A PARTIR
DO SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DA FAMÍLIA E INDIVÍDUO- SAFI.**

Florianópolis

2023

Júlia Monteiro Moraes

**CRAS NORTE II: UMA INCURSÃO SOBRE O PERFIL DAS USUÁRIAS A PARTIR
DO SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DA FAMÍLIA E INDIVÍDUO- SAFI.**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharela em Serviço Social.

Orientador(a): Dr.(a) Rúbia dos Santos Ronzoni

Florianópolis

2023

Moraes, Júlia Monteiro

CRAS NORTE II: UMA INCURSÃO SOBRE O PERFIL DAS USUÁRIAS A PARTIR DO SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DA FAMÍLIA E INDIVÍDUO-SAB

Júlia Monteiro Moraes ; orientador, Dra. Rúbia Dos Santos Ronzoni, 2023.

67 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. TIC'S. 3. CRAS. 4. Serviço Social. I. Ronzoni, Dra. Rúbia Dos Santos. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Serviço Social. III. Título.

Júlia Monteiro Moraes

**CRAS NORTE II: UMA INCURSÃO SOBRE O PERFIL DAS USUÁRIAS A PARTIR
DO SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DA FAMÍLIA E INDIVÍDUO- SAFI.**

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.

Universidade Federal de Santa Catarina, 28 de novembro de 2023.



Coordenação do Curso

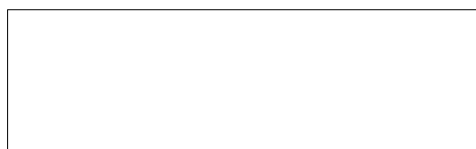
Banca examinadora



Dr.(a) Rúbia dos Santos Ronzoni
Orientador(a)



Dr.(a) Fabiana Negri
Instituição UFSC



Carla Vieira da Silva
Instituição CRAS Norte II

Florianópolis, 2023.

À meu tio, Paulo Emir de Moura Monteiro (in memoriam).

Foi exemplo de união, alegria e acolhimento!

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me iluminar e me permitir vivenciar tantos momentos lindos durante minha graduação, somente ele conhece meu coração.

Agradeço a minha mãe Marilúcia, que sempre me deu asas para voar; encorajou-me por diversas vezes e acreditou em meus sonhos, me dando todo suporte necessário para que eu pudesse ultrapassar cada obstáculo. É um sonho que sonhamos juntas, e hoje se torna realidade. Não poderia deixar de expressar minha gratidão ao meu pai, Celso; tenho muito de você em mim. E tudo que faço é por vocês!

Aos meus irmãos Vítor e Ítalo, que sempre foram meus exemplos de amor e companheirismo. Ter vocês em minha vida é ter a certeza de que nunca estarei só!

Sou grata aos meus sobrinhos Ícaro e Inácio, que por diversas vezes foram minha maior saudade, mas também o motivo para seguir em frente e lutar por uma sociedade mais justa!

Tenho muito a agradecer às minhas tias Nara e Ana Lúcia, que abriram as portas de suas casas para me acolher durante este período, sem vocês não seria possível.

Sou grata aos meus tios Cármen Lúcia e Jaime, que sempre me deram apoio e acreditaram em mim, ambos são luz em minha vida!

Gostaria de agradecer a toda a equipe do CRAS NORTE II, onde realizei meu estágio durante dois anos. Foi neste local que tive a certeza que havia escolhido a profissão correta. Agradeço a minha supervisora Carla Vieira, que me acolheu e me ensinou muito sobre a profissão e para, além disso, mostrou-me que o Serviço Social pode ser muito desafiador, mas também muito gratificante. Que possamos seguir juntas, agora como colegas de profissão, és uma profissional admirável!

Agradeço a minha supervisora acadêmica Heloísa Teles, que foi um dos meus maiores exemplos de acolhimento e profissionalismo durante a graduação. Foi uma pessoa essencial para meu aprendizado, e minha evolução dentro do curso.

Também expresso minha gratidão a Dra. Rúbia Ronzoni, que aceitou ser minha orientadora neste Trabalho de Conclusão de Curso, e realizou esta ação com maestria, auxiliando-me e mostrando quais os caminhos corretos a seguir.

Dedico também esta pesquisa a cada usuário que passou por mim durante esta trajetória, foi através de suas histórias que pude reconhecer as expressões da questão social na prática e de certa maneira me reconhecer como profissional.

Agradeço a minha amiga e irmã Gabriela Machado, que sempre esteve ao meu lado em todos os momentos, mesmo que distante, sua amizade é indispensável em minha vida. E por fim, e não menos importante agradece às minhas colegas Sofia Bello e Marina Rezende, que durante este período dividiram comigo anseios, alegrias e frustrações da vida acadêmica.

*“Pois, no fim das contas, agir sobre a realidade
É mudá-la, mesmo que seja um pouquinho,
É a única maneira de provar
Que ela pode ser transformada.”*

-Eduardo Galeano, São coisas pequeninhas

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) resulta de uma análise de dados do perfil dos usuários do Centro de Referência de Assistência Social, Ingleses do Rio Vermelho, durante o período de 2020 a 2023, utilizando o instrumento tecnológico Sistema de Acompanhamento da Família e Indivíduo (SAFI). A centralidade desta pesquisa é pautada em reconhecer o perfil das usuárias atendidas no CRAS NORTE - II. Para tanto, percorreu-se os seguintes objetivos secundários: dados quanti-qualitativa do SAFI e do Plano Municipal de Florianópolis, vivências da autora do estudo enquanto estagiária-observadora-participante dos atendimentos aos usuários do CRAS Norte II e informações, dados e reflexões oriundos da literatura especializada na área. Para alcançarmos estes objetivos extraímos da plataforma SAFI os seguintes dados: sexo, faixa etária, raça, situação de emprego e estado civil. Para a análise do serviço coletou-se o número e tipo de atendimentos realizados e utilizou-se o Plano Municipal de Florianópolis para contribuir e dialogar com os dados trazidos

Palavras-chave: TIC'S , CRAS, Serviço Social.

ABSTRACT

This Course Conclusion Paper (TCC) is the result of a data analysis of the profile of users of the Social Assistance Reference Center, Ingleses do Rio Vermelho, during the period from 2020 to 2023, using the technological instrument Family and Individual Monitoring System (SAFI). The centrality of this research is based on recognizing the profile of the users served at CRAS NORTE - II. To this end, the following secondary objectives were pursued: quantitative and qualitative data from the SAFI and the Florianópolis Municipal Plan, the experiences of the author of the study as a trainee-observer-participant in the care of users of CRAS Norte II and information, data and reflections from specialized literature in the area. To achieve these objectives, we extracted the following data from the SAFI platform: gender, age group, race, employment status and marital status. To analyze the service, we collected the number and type of services provided and used the Florianópolis Municipal Plan to contribute to and dialogue with the data provided.

Keywords: ICTs, CRAS, Social Work.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CF/88- Constituição Federal de 1988

CNAS- Conselho Nacional de Assistência Social

CNSS- Conselho Nacional de Serviço Social

CRAS- Centro de Referência de Assistência Social

CREAS- Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CREMV- Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência

LOAS- Lei Orgânica de Assistência Social

NOB/RH- Norma Operacional Básica de Recursos Humanos

PAEFI- Serviço de proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PAIF- Serviço de Proteção Integral a Família

PMAS- Plano Municipal de Assistência Social

PNAS- Política Nacional de Assistência Social

PBF- Programa Bolsa Família

PSB- Proteção Social Básica

PSE- Proteção Social Especial

SAFI- Sistema de Acompanhamento a Família e do Indivíduo

SUAS- Sistema Único de Assistência Social

TCC- Trabalho de Conclusão de Curso

UFSC- Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	16
2	A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: BREVE PROCESSO HISTÓRICO.....	19
2.1	CONSTITUIÇÃO FEDERAL E LOAS: AVANÇOS E DESAFIOS.....	23
2.1.1	PROTEÇÃO SOCIAL: CRAS NORTE II.....	26
3	SISTEMA DE ACOPANHAMENTO DA FAMÍLIA E ÍNDIVDUO: POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES.....	33
4	CONCLUSÃO.....	59
	REFERÊNCIAS.....	61

1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios da civilização, o homem tenta se valer de instrumentos e os ou ferramentas que o auxiliem na execução de tarefas, incrementando em complexidade os produtos e, muitas vezes, criando novas tarefas, processos, procedimentos, ferramentas, etc. Na antiguidade, o ábaco, por exemplo, foi utilizado pelos árabes como uma ferramenta para facilitar a realização de operações matemáticas simples, sendo amplamente difundido entre os povos do mediterrâneo daquela época, propiciando desenvolvimento teórico e tecnológico. O que ocorreu com essa simples ferramenta, dadas as proporções, é o que a humanidade vive, com maior intensidade e notoriedade, desde o final do século XX com os computadores e as tecnologias da informação.

No Serviço Social não é diferente. Existem muitos instrumentos que podem ser utilizados para alcançar os objetivos do trabalho, pois é através destes instrumentos que os profissionais são capazes de modificar e reconhecer a realidade vivenciada por seus usuários. O objeto de trabalho do Serviço Social está pautado na questão social e em suas expressões, deste modo, são necessárias ações portadoras de instrumentalidades que transformem a realidade.

Conforme Yolanda Guerra (2000, pg.3),

Os homens utilizam ou transformam os meios e as condições sob as quais o trabalho se realiza modificando-os, adaptando-os e utilizando-os em seu próprio benefício, para o alcance de suas finalidades. Este processo implica, pois, em manipulação, domínio e controle de uma matéria natural que resulte na sua transformação.

Os instrumentos são criados e pensados de forma que auxiliem a execução do trabalho, otimizando resultados dentro das políticas públicas e proporcionando maior organização e apreensão da realidade do público ao qual se destina atender. É inviável pensarmos em políticas públicas, sem analisar o real cotidiano de quem irá acessá-las.

Neste contexto, podemos compreender a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como um desses instrumentos, servindo ao trabalho do Serviço Social. Essa ferramenta tecnológica possui potencialidades e também vulnerabilidades, devendo ser vista pelos profissionais da área como uma maneira de viabilizar os direitos sociais e garantir a execução e o fortalecimento das políticas públicas.

Segundo Gomes (2007, pg.9),

Em outras palavras, é possível afirmar que a gestão da informação, por meio da integração entre ferramentas tecnológicas e operação de direitos sociais, torna-se um componente produtivo para a definição do conteúdo das

políticas sociais, o monitoramento e a avaliação da oferta e da demanda de serviços públicos essenciais como os de assistência social.

A informatização traz consigo muitas possibilidades, pois permite organizar, estruturar e operacionalizar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), materializando-o na realidade dos serviços, dos profissionais e, principalmente, dos usuários. A partir de dados sintetizados torna-se possível interpretar e reconhecer a realidade das famílias e indivíduos que acessam a política de assistência social. Além disso, contribui com o trabalho, pois a boa utilização deste instrumento permite planejar e coordenar as ações que podem e/ou que serão executadas e quais os objetivos que buscam alcançar.

Por outro lado, não podem ser preteridos os possíveis impasses criados pela informatização no trabalho do Assistente Social. A informatização também possui vulnerabilidades, pois a simples inserção dessas ferramentas no cotidiano dos serviços não basta, faz-se necessário dominar e reconhecer suas funcionalidades por completo, compreender como direcionar as potencialidades dessas tecnologias em favor da sociedade.

O Sistema de Acompanhamento da Família e Indivíduo (SAFI) implementado no município de Florianópolis em meados de 2019, é um exemplo dessas tecnologias. Trata-se de um sistema informatizado que permite a integração de diferentes níveis da proteção social, compartilhando informações registradas nos serviços e articulando os serviços e que é utilizado nos CRAS.

Conforme Alves (2022, pg.52),

O SAFI possibilitará uma aproximação dos técnicos, gestores do SUAS referente ao território com as condições das famílias do município, podendo pensar em políticas com ações nas famílias reais e não em famílias ditas como ideal.

Durante o estágio curricular obrigatório desenvolvido pela autora do presente trabalho no CRAS Norte II, situado no bairro Ingleses do Rio Vermelho em Florianópolis, foi possível imergir na política viva do CRAS. Essa oportunidade permitiu a participação em acolhidas coletivas, visitas institucionais, atendimentos aos usuários, busca ativa, mapeamento da rede, dentre outras atividades que são competências e atribuições do Assistente Social. Além disso, foi possível utilizar o SAFI enquanto uma ferramenta que se incorpora ao instrumental do Serviço Social, percebendo como isso se relaciona com as dimensões do trabalho do Assistente Social e do CRAS enquanto política.

A partir das atividades de estágio desenvolvidas, durante os semestres 2022/1, 2022/2 e 2023/1, se observaram na prática a perspectiva dicotômica do SAFI enquanto

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na atuação da Assistente Social, trazendo inquietações que serão exploradas aqui a partir de uma abordagem metodológica plural, contando com componentes quantitativos e qualitativos.

O objetivo geral do presente estudo é refletir sobre o uso e a importância das TICs para conhecer a realidade dos usuários do CRAS Norte II. Da mesma forma, como objetivos específicos, têm-se: Identificar o perfil dos usuários e dos atendimentos do CRAS Norte II; Analisar o perfil encontrado; Analisar as potencialidades e vulnerabilidades das TICs. Para alcançar tais objetivos, o estudo foi realizado entrelaçando dados quanti-qualitativos do SAFI e do Plano Municipal de Florianópolis, vivências da autora do estudo enquanto estagiária-observadora-participante dos atendimentos aos usuários do CRAS Norte II e informações, dados e reflexões oriundos da literatura especializada na área.

A partir das credenciais de serviço, a autora desse trabalho coletou no SAFI dados anonimizados e agrupados sobre o perfil dos usuários e dos atendimentos realizados no CRAS Norte II. As variáveis coletadas foram: Sexo, Faixa Etária, Raça, Situação de Emprego e Estado Civil. Para caracterização dos atendimentos realizados no CRAS Norte II, foram coletados os dados constantes no SAFI relativos ao número e aos tipos de atendimento. Os dados foram extraídos da plataforma SAFI, organizados em planilhas do programa Excel for Windows versão 2007 e serão apresentados na sequência, de forma quantitativo-descritiva, por meio de gráficos e tabelas.

A observação participante se apresenta como uma estratégia de pesquisa e análise onde o pesquisador está inserido na realidade em estudo, vivenciando a problemática estudada enquanto partícipe, interagindo com as pessoas e com o ambiente onde as situações ou fenômenos ocorrem. Aliado a isso, a análise foi amparada também em vasta literatura das temáticas de serviço social, assistência social, TICs, dentre outras. A literatura consultada é originária de artigos científicos disponíveis em bases de dados virtuais, livros-texto, capítulos de livro e textos governamentais e de Estado (Constituição, leis, normas, diretrizes, cartilhas, etc.).

O estudo está organizado em três seções, iniciando por uma breve explanação sobre a historicidade da política de assistência social, seguido de uma reflexão fundamentada sobre o CRAS enquanto unidade de proteção social básica, findando com uma análise da incorporação das TICs na assistência social, enfocando e evidenciando suas potencialidades e vulnerabilidades a partir de dados quantitativos provenientes do SAFI relativos aos usuários e atendimentos realizados no CRAS Norte II.

2 A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: BREVE PROCESSO HISTÓRICO

Pensar a construção da política de assistência social requer analisá-la no contexto da formação sócio-histórica do Brasil, que não pode ser analisada sem que se mencione o período do escravismo e suas conseqüências sociais. A desigualdade social brasileira decorre de um processo histórico enraizado na lógica latifundiária de produção de riqueza, onde grandes proprietários rurais fizeram fortuna à custa da escravidão. (Costa, 2006).

Segundo Carvalho (2002), toda pessoa com algum recurso possuía uma ou mais pessoas negras escravizadas. Neste ínterim os negros em situação de escravizados não recebiam nenhum tipo de assistência, conforme explicitado no seguinte trecho:

A assistência era praticada por eles mesmos, através das irmandades e confrarias negras, que tinham objetivos espirituais e também instituíram “caixas” de socorros para ajudar os irmãos necessitados e a compra de alforria dos irmãos cativos. (Pinto, 2003, p).

Apesar da abolição da escravatura, em 1888 os problemas sociais continuam se aprofundando. A mão de obra passou a ser dos imigrantes e os negros apesar de estarem libertos acabavam sofrendo com exclusão social, falta de emprego e marginalização, sem nenhum amparo do governo imperial. Essa situação deu origem ao fenômeno das favelas e cortiços (Pinto, 2003). Mesmo com a abolição e seus ideais vanguardistas, o racismo e a desigualdade social se mantinham, fazendo com o que escravos libertos se submetessem à exploração em fazendas para sobreviver. Além disso, o racismo se consolidou enquanto uma ideologia hegemônica, pertencente e característica das elites (Carvalho, 2002).

Cabe destacar, que a igreja católica contribuiu com o processo de escravização e também não prestava devido socorro a essa população. Levando em consideração que tanto o Serviço Social, quanto a política de assistência social, nascem dentro da Igreja Católica, pode-se afirmar que ambas, de forma precária e voltando-separa a caridade de algum modo garantiram atendimento às necessidades das pessoas em situação de risco e vulnerabilidade, dado a negligenciado Estado em relação a essa população por décadas.

Na história da humanidade, a assistência aparece inicialmente como prática de atenção aos pobres, aos doentes, aos miseráveis e aos necessitados, exercida, sobretudo, por grupos religiosos ou filantrópicos. Ela é antes de tudo, um dever de ajuda aos incapazes e destituídos, o que supõe uma concepção de pobreza enquanto algo normal e natural ou fatalidade da vida humana. Isto contribuiu para que, historicamente, durante muito tempo, o direito à assistência social fosse substituído por diferentes formas de dominação, marginalização e subalternização da população mais pobre (Oliveira, 2005)

A prática da assistência como “ajuda” aos necessitados, sendo pobres, viajantes, doentes ou incapazes sempre existiu e desde a Idade Média era desenvolvida pela Igreja Católica, pois o Estado não se considerava responsável pela função social. Eram criadas instituições de caridade e de filantropia, as quais consideravam que era necessário prestar assistência, pois os menos favorecidos nunca conseguiriam caminhar sozinhos, pois eram incapazes. Por outro lado, através dessa forma caritativa é que a Igreja mantinha domínio sobre os “necessitados” (Sposati et al., 2010).

Neste período, as ações eram planejadas e executadas através de práticas assistencialistas, trabalhos voluntários e com fortes vínculos filantrópicos; situação essa que acabou dificultando a compreensão do que é competência do Estado e o que se destinava à sociedade. O Estado priorizava o interesse dos grandes proprietários rurais e oligarcas, relegando a responsabilidade sobre as questões sociais da época às instituições filantrópicas e/ou religiosas. Ao incorporar essa ideologia religiosa, os problemas sociais passam a ser entendidos como “falta de fé” ou impasses morais (Iamamoto, 2014).

Até 1930 o Estado não compreendia as expressões da questão social e acabava reconhecendo-as como "caso de polícia", tratando a pobreza como um problema particular. Portanto, a partir de 1930, com o avanço da industrialização e a agudização das expressões da questão social, o Estado passa a ver-se obrigado a intervir nas questões de pobreza e passa a reconhecer a assistência como sua responsabilidade. Neste período,

A “questão social” foi então colocada como legítima como “questão eminente política”, pertinente à esfera do Estado, “fenômeno que requer soluções mais sofisticadas de dominação” do que a intervenção da polícia (Cerqueira Filho, 1982 apud Mestriner, 2011).

Tendo em vista que, o governo Vargas em 1930, desencadeou uma integração do mercado e conseqüentemente o desenvolvimento da industrialização; durante este processo ampliou-se a classe operária e a pauperização do trabalho. Dessa forma, o Estado passa a intervir sobre a Questão Social, que segundo Josiane Santos (2008) destaca como singularidades das expressões da questão social a flexibilização histórica da força de trabalho e a despolitização que permeia toda sociedade brasileira, bem como a precariedade das condições de trabalho, que afetam diretamente as classes mais subalternizadas. Essas características percorrem toda a história nacional, desde a institucionalização da colônia até os dias atuais.

Nessa perspectiva, percebe-se que os cidadãos que se encontravam desempregados ou que possuíam empregos informais mantinham-se distanciados de seus

direitos; pois neste momento o Governo Vargas mantinha seu olhar para os trabalhadores, que se organizavam em sindicatos. Foi para esta parte da sociedade que o Governo então conduziu suas ações e tentativas de controle, enquanto as ações de proteção social ficavam a cargo das primeiras damas e das entidades sociais.

Durante o governo de Vargas o cenário político reconheceu a força do governo federal, que passou a regulamentar ações políticas, econômicas e administrativas. O Governo passa a administrar os recursos públicos destinados às entidades filantrópicas e assistenciais, além de ser criado em 1938 o CNSS (Conselho Nacional de Serviço Social), com atuantes da assistência social indicados pelo Presidente, com a função de avaliar solicitações e encaminhamentos de auxílio financeiro para o Ministério de Saúde e Educação.

Ainda nesse sentido, Mestriner (2001), aponta que

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

Ao analisarmos este cenário podemos perceber que o Estado e a elite constroem um vínculo, onde se criou uma política de incentivo às práticas religiosas e amparo social, fortalecendo a desigualdade entre as classes. Destaca-se que o CNSS utilizava as verbas de maneira indevida e através de suas ações acabava favorecendo a política clientelista, que estabelece trocas entre governo, entidades filantrópicas e sociedade. Mestriner (2001) compreende que o CNSS possibilitou ao Estado capilarizar as ações assistenciais, por meio de organizações sociais. Entretanto, analisando melhor este cenário, percebemos que ao final se criou apenas uma política de incentivo ao amparo social privado e filantrópico, por meio do mecanismo de subvenção.

Dentro deste contexto, CNSS contribuiu para a profissionalização do Serviço Social no Brasil e para o desenvolvimento da assistência social. No entanto, o fato de o CNSS ter subsidiado organizações privadas e filantrópicas pode ser visto como uma forma de desresponsabilização do Estado.

Em 1942, ainda no Governo Vargas, através do decreto-lei nº 4.830 institui-se a criação da LBA (Legião Brasileira de Assistência). Esta entidade estimula o voluntariado feminino e ação das primeiras-damas, sendo fundada por Darcy Vargas, com o objetivo de amparar as famílias dos soldados que eram enviados a 2º Guerra Mundial, e após a guerra, tornou-se um órgão que atendia famílias em geral. Considerava-se o amparo destinado a essas

famílias como uma atitude de benemerência; os indivíduos que recebiam estes atendimentos eram vistos como incapazes. Trata-se de uma relação de viés extremamente assistencialista, onde os indivíduos e famílias atendidos eram submetidos a aceitar qualquer tipo de atendimento e sem a certeza de que este serviço continuaria a ser disponibilizado.

Dessa forma, compreende-se, então, que a intenção nesse momento da instituição LBA era de atuar como uma legião, como um corpo em ação numa luta em campo. Nesse momento, esse órgão no interior do Estado federalizado tem por significado formar a assistência social como ação social. É ato de vontade e não de direito de cidadania como coloca Sposati (2005).

É necessário compreender que ações assistencialistas se diferem da assistência social como direito dos cidadãos, pois não se trata de “caridade aos pobres”, mas sim, de ações que possibilitam a reivindicação sob o serviço ofertado e a certeza de constância aos atendimentos, cumprindo os objetivos da proteção social. Essa grande diferença é marcada pela promulgação das seguintes legislações: Constituição Federal de 1988 e a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) as quais serão apresentadas a seguir.

2.1 CONSTITUIÇÃO FEDERAL E LOAS: AVANÇOS E DESAFIOS

Através da Constituição Federal de 1988 a assistência é reconhecida como política social, tornando-se um marco histórico, pois foi resultado de uma grande mobilização social, que ocorreu em 1980, com objetivo de construir uma constituição que garantisse e defendesse os valores democráticos. Além disso, a assistência social passa a compor o pilar da seguridade social, juntamente com as políticas de saúde e previdência social.

Muitas situações que anteriormente seriam vistas como “coisa de pobres” passa a ser visto como responsabilidade pública. Portanto, os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário têm suas ações voltadas para a proteção dos cidadãos. Foi nesse momento também que se dividem as demandas em duas formas de acesso às políticas públicas: contributivo e não-contributivo

O caminho contributivo destina-se a cidadãos que contribuem com a Previdência Social, neste caminho os beneficiados são trabalhadores de carteira assinada, autônomos e trabalhadores rurais; e seus direitos sociais são: a aposentadoria, pensão por morte e invalidez e o seguro-desemprego. Enquanto o caminho não-contributivo não possui vínculo empregatício ou contribuição à Previdência Social. A estes cidadãos (crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, desempregados ou com dificuldade de acessar o mercado de trabalho) são destinados as verbas produzidas pela sociedade. Seus direitos são saúde e assistência. Na Constituição Federal de 1988 ao definir o conceito de seguridade social, afirma-se que:

Art.194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social (Brasil, 2001).

Ainda, o mesmo texto coloca:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispõe a lei.

Art. 204. As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes:

I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos

respectivos programas às esferas estaduais e municipais, bem como a entidades beneficentes e de assistência social;

II - participação da população, por meio de organizações representativas, na 3ª Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 05 de outubro de 1988 (Brasil, 2001).

Neste momento, juntamente com a regulamentação da Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, nomeada como Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), são constituídos novos modelos de assistência social no Brasil. A maneira como as políticas sociais eram pensadas e estruturadas se modificam, pois a partir destes períodos a seguridade social deixa de ser restrita e passa a garantir os direitos sociais de todos os cidadãos, de maneira gratuita e universal.

É certo que a história da Política de Assistência Social, não termina com a promulgação da LOAS, visto que esta Lei introduziu uma nova realidade institucional, propondo mudanças estruturais e conceituais, um cenário com novos atores revestidos com novas estratégias e práticas, além de novas relações interinstitucionais ou intergovernamentais, confirmando-se enquanto “possibilidade de reconhecimento público da legitimidade das demandas de seus usuários e serviços de ampliação de seu protagonismo”(Yazbek, 2004,p.13).

Além disso, a LOAS também visa garantir a cidadania, os atendimentos básicos à sociedade; sendo um instrumento legal que se utiliza para regulamentar o que consta na Constituição Federal de 1988 nos artigos 203 e 204. Esta lei além de garantir os direitos assistenciais, deseja a garantia de benefícios, serviços, programas e projetos, destinados à população em vulnerabilidade social. A Assistência Social, se solidificou em seu caráter de direito não contributivo para os cidadãos por meio da LOAS, pois esta se apresentou como um desenho institucional (Harantes, H.F, 2017,p.6 apud Fontes Silva, 2007).

Com o avanço da legislação brasileira, a assistência social passou a ser direito do cidadão e dever do Estado, caracterizando-se como uma política pública integrante da seguridade social. Seu objetivo é prover segurança aos usuários através da proteção social, ofertando o básico através de ações, programas e projetos realizados nos serviços.

Através da LOAS construiu-se uma nova realidade, os indivíduos e famílias que acessam a política de assistência social deixam de ser assistidas ou favorecidas, tornando-se usuários beneficiários, com isso garantindo a universalização dos direitos.

A política de assistência social passou a ser pensada de modo descentralizado, com o intuito de dar suporte à sociedade por meio de um comando único em cada uma das três esferas de governo, com uma gestão compartilhada com a sociedade civil pelos conselhos

municipais, estaduais e nacionais, de modo a promover conferências, fóruns, havendo planejamento e controle, como afirmado pela Constituição Federal de 1988, e formando uma rede de segurança por intermédio de programas, projetos, serviços e benefícios direcionados à proteção social e a atenção integral das necessidades dos usuários dessa política ((Harantes, H.F, 2017,p.11 apud Benevides, 2007). A rede deve trabalhar de modo a defender os direitos humanos e a cidadania, arrecadando garantindo acesso aos alimentos entre outras iniciativas que complementam as ações necessárias ao campo da Assistência Social à população como instrumento de efetivação dos direitos ((Harantes, H.F, 2017,p.11 apud Fontes Silva, 2007).

A assistência social deve ser vista como uma política pública, e jamais retroceder a ações conservadoras, clientelistas e de benemerência que a caracterizam em sua origem. Além de garantir os mínimos sociais, esta política busca atender a população e garantir a universalização dos direitos sociais. Mesmo com tais avanços é importante demarcar que o período histórico da Constituição Federal de 1988 e as décadas seguintes, serão marcados pelo advento do neoliberalismo no mundo e no Brasil. Suas consequências afetam diretamente as políticas sociais, gerando contradições históricas para a assistência social que se propõe a ser universal, mas que não possui uma política macroeconômica que forneça sua sustentabilidade .

Neste contexto, compreende-se que o neoliberalismo é uma abordagem econômica e política que defende a minimização da intervenção do Estado na economia e a redução do papel dos governos em áreas como a assistência social e serviços públicos. As consequências do neoliberalismo têm impacto direto nas políticas sociais, incluindo a assistência social, pois esta abordagem compactua com a privatização dos serviços públicos, cortes orçamentários que afetam diretamente a proteção social básica e a responsabilização dos indivíduos com a sua proteção social.

2.1.1 PROTEÇÃO SOCIAL: CRAS NORTE II

Com base na PNAS/2004, salienta-se que a proteção social é constituída por um conjunto de políticas, programas, projetos e ações que são implementados pelo Estado, tendo como objetivo a garantia do bem-estar social dos cidadãos que se encontram em situação de vulnerabilidade. Embora a proposta da pesquisa aqui apresentada, tenha como centralidade a proteção social básica, se faz necessário abordar os níveis de proteção social de média e alta complexidade.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) é quem articula a gestão da assistência social e, com isso, suas políticas de proteção social relacionam-se às demais políticas existentes que visam à garantia de uma vida digna, definindo a política de assistência em dois níveis de proteção, que é a Proteção Básica e a Proteção Especial (Brasil, 2004).

A compreensão das necessidades dos usuários dos serviços depende do reconhecimento dos diferentes níveis de proteção social. Portanto,

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) configura como PSE (Proteção Social Especial), tem como propósito "prover serviços, programas, ações e benefícios de natureza protetiva diante da iminência ou da ocorrência da violação de direitos, visando resgatar a dignidade e melhorar as condições de vida de famílias ou indivíduos (Andrade; Morais, 2017, p.378).

Dessa forma, as demandas são direcionadas ao CREAS quando ocorre a violação de direitos, mas os indivíduos ainda mantêm seus laços familiares preservados. De acordo com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004,

São considerados serviços de média complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. 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 comunitário (Brasil, 2004).

Dentro deste contexto, compreende-se através das orientações da PNAS/2004 que enquanto os serviços de média complexidade destinam-se a famílias e/ou indivíduos que tiveram seus vínculos familiares violados; os da alta complexidade são destinados àqueles que se encontra em situações mais complexas. De acordo com essa política,

A proteção social especial é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras (Brasil, 2004).

Dessa forma, se faz necessário pontuar que os serviços ofertados pela PSE de média complexidade são os seguintes: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviços de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idoso e suas Famílias e o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. Enquanto a alta complexidade atua diante dos seguintes serviços: Acolhimento Institucional; Acolhimento em República; Acolhimento em Família Acolhedora e Serviço de Proteção em Situação de Calamidade Pública e de Emergências (Alves, 2022,p.21).

Portanto, o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS é a principal porta de entrada para o SUAS, tendo como foco a proteção social básica que visa à garantia do direito dos usuários que se encontram em vulnerabilidade social. Conforme o Ministério do Desenvolvimento Social (2009), essa unidade pública do SUAS é referência para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção básica do SUAS, no seu território de abrangência.

A Proteção Social Básica destina-se primordialmente à prevenção a quaisquer situações de risco através do desenvolvimento de potencialidades e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. É destinada a população que vive em situação de vulnerabilidade social em função da pobreza e da fragilização dos vínculos afetivos e sociais. A Proteção Social Básica “prevê o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada” (Brasil, 2004).

Para compreender a PSB, devemos compreender que o CRAS é uma unidade pública estatal de base territorial, justamente porque deve estar localizado onde se apresentam os maiores índices de vulnerabilidade social. A taxa de vulnerabilidade social é definida na Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-SUAS), sendo um importante indicador da necessidade de oferta dos serviços. Assim, cada município é responsável por identificar os territórios de vulnerabilidade e a partir disso implantar um CRAS visando aproximar os serviços das pessoas que dele necessitam (Brasil, 2006).

Através da participação ativa e reconhecimento do território, a Proteção Social Básica (PSB) estabelece uma estreita conexão com a comunidade, identificando e compreendendo as diversas manifestações da questão social presentes no local. Esse contato direto permite às políticas sociais uma análise mais precisa das vulnerabilidades e

potencialidades dos usuários e suas famílias, resultando na elaboração de ações preventivas para reduzir os riscos existentes nessas áreas.

Além disso, é responsabilidade exclusiva e obrigatória do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) executar o PAIF (Serviço de Proteção Integral à Família), cujo propósito, conforme a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, é:

O trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. 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 (Brasil, 2009).

De acordo com o caderno de orientações técnicas sobre o PAIF (Ministério do Desenvolvimento Social, 2012), às atividades promovidas pelo Serviço de Proteção Integral à Família incluem: acolhimento, realização de oficinas com famílias, ações comunitárias, intervenções particularizadas e encaminhamentos. Tais ações podem ocorrer tanto de maneira individual como em grupo, sempre com o objetivo primordial de fortalecer e promover o protagonismo dessas famílias.

Além do PAIF, a proteção social básica (PSB) deve realizar os seguintes serviços em suas unidades (CRAS): Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); Serviços de Proteção Social Básica no Domicílio para Pessoa com Deficiência e Idoso, os dois últimos podem ser executados também por entidades parceiras (Alves, 2022).

Trazendo essas informações para a realidade vivenciada no CRAS Norte II, faz-se necessário pontuar que além do PAIF, nenhum outro destes serviços citados acima é prestado no território. Apesar de ser um território abrangente e com altos índices de vulnerabilidades, não há condições de estrutura física ou equipe suficiente para realização destas atividades, dentro do equipamento CRAS. Ainda destacamos para o fato que, inexiste no território a realização de mais serviços para compor a política de proteção social básica pela rede e ou entidade parceira, situação esta que acaba ocasionando a precarização do trabalho e dessa forma dificultando a garantia de direitos dos usuários e suas famílias.

Conforme a Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004), os públicos-alvo das Proteções Sociais Básicas (PSB) e especiais (PSE) são definidos da seguinte forma:

[...] cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal

resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social (Brasil, 2005 apud Semzezem; Alves, 2013, p. 162).

A implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) representa um marco significativo na organização e na oferta de serviços sociais no Brasil. O SUAS foi instituído pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e tem como objetivo principal unificar as ações e serviços socioassistenciais. Durante a IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em 2003, foi deliberada a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). No entanto, foi somente durante a V Conferência Nacional de Assistência Social, em 2005, que se estabeleceu a meta de construir e implantar o SUAS ao longo de um período de 10 anos.

Conforme Boschetti (2005, p. 10):

A criação e implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), representa um avanço na trajetória de construção das políticas sociais no Brasil, e em especial da política de assistência social. Regulamentada como direito social tardiamente, pela Lei Orgânica da Assistência Social em 1993, e inserida na Seguridade Social, ao lado da saúde e da previdência social, a assistência social expressa os paradoxos e as dificuldades de se garantir e consolidar direitos no Brasil.

A implementação do SUAS configura-se como um avanço, busca-se transcender o assistencialismo, surge com ações inovadoras para organizar e orientar a política de Assistência Social. Organiza-se em todo o território nacional, colaborando com as redes de serviços socioassistenciais e dando ênfase na importância da família e do território.

O SUAS permite especialmente, a articulação de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais, a universalização de acessos territorializados e a hierarquização de serviços por níveis de complexidade e porte de municípios, com repactuação de responsabilidades entre os entes federados (Battini, 2007, p. 61).

Conforme destaca Simões (2009), o paradigma do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), articula a descentralização com a intersectorialidade, uma vez que o objetivo visado é promover a inclusão social e/ou melhorar a qualidade de vida, resolvendo os problemas concretos que incidem uma população de um dado território.

Conforme os princípios da PNAS (2004),

Em consonância com o disposto na LOAS, capítulo II, seção I, artigo 4º, a Política Nacional de Assistência Social rege-se pelos seguintes princípios democráticos:

I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;

II – Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;

III – Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;

IV – Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;

V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão.

A organização da Assistência Social no Brasil segue diretrizes fundamentadas na Constituição Federal de 1988 e na Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Algumas das principais diretrizes são:

I - Descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social, garantindo o comando único das ações em cada esfera de governo, respeitando-se as diferenças e as características socioterritoriais locais;

II – Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis; III – Primazia da responsabilidade do Estado na condução da Política de Assistência Social em cada esfera de governo;

IV – Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos.

Pereira (2007, p. 4) aponta que,

O SUAS é, nos termos da lei, um mecanismo organizador dos preceitos, disposições, ações e procedimentos previstos na LOAS e na PNAS. Seu objetivo é o de garantir, do ponto de vista operacional e em caráter sistêmico (funcionalmente interligados), a implementação e gestão da política.

Ao longo da implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), houve avanços significativos, mas também persistem desafios importantes. O conservadorismo, uma característica histórica das políticas sociais e do serviço social, configura-se como um desses, manifestando-se através de ações assistencialistas, onde a assistência social realiza práticas voltadas à caridade e não ao direito dos cidadãos. Há também uma visão conservadora sobre o conceito de família dentro das políticas sociais, em destaque o SUAS, que tem como um dos seus eixos fundamentais a Matricialidade Sociofamiliar (Xavier et al., 2007).

Conforme a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), “A matricialidade sociofamiliar se refere à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social” (Ministério do Desenvolvimento Social, 2004). Portanto, a Política de Assistência Social (2004) destaca que

a proteção social deve garantir as seguintes seguranças: segurança de sobrevivência (de rendimentos e de autonomia); de acolhida; de convívio ou vivência familiar. Dessa forma, torna-se evidente o papel do Estado em assegurar a proteção social da população.

A proteção social, por meio do SUAS, visa assegurar, através de serviços e ações socioassistenciais, a garantia de rendimentos e autonomia para seus usuários. Além disso, busca oferecer acolhida, fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. O propósito é potencializar os usuários, proporcionando uma participação ativa dentro do sistema e promovendo o reconhecimento de sua condição como cidadãos de direito. Somente através dessa aproximação entre usuários e serviço que se torna capaz a materialização de fato do SUAS.

Fomentar espaços de luta, onde os usuários sejam capazes de reconhecer a política, discuti-la e fiscalizá-la é um grande desafio dentro deste sistema.

Assim, há que se produzir uma metodologia que se constitua ao mesmo tempo em resgate de participação de indivíduos dispersos e desorganizados, e habilitação para que a política de assistência social seja assumida na perspectiva de direitos publicizados e controlados pelos seus usuários (PNAS, 2004).

Nessa ótica a política pública de assistência social devem realizar-se de forma integrada as outras políticas setoriais particularmente com as de Educação, Saúde, Cultura, Emprego, Esporte, Habitação, para que as ações não sejam fragmentadas e se mantenha o acesso e a qualidade dos serviços para todas as famílias e indivíduos (PNAS, 2004).

Desta forma, se faz necessário compreender o real significado desta rede de serviços:

A rede sugere uma teia de vínculos, relações e ações entre indivíduos e organizações. Elas se tecem ou se dissolvem continuamente em todos os campos da vida societária, estão presentes na vida cotidiana (nas relações de parentesco, nas relações de vizinhança, nas relações comunitárias), no mundo dos negócios, na vida pública e entre elas. O que explica a existência de múltiplas redes são as necessidades humano-sociais que colocam em movimento a busca de interação e formação de vínculos afetivos, de apoio mútuo, para empreendimentos etc. Uma rede envolve processos de circulação, articulação, participação, cooperação. (Carvalho, s.d)

Portanto, para que ocorra esta integração entre políticas distintas é fundamental a existência de articulação entre as redes de serviços, essa articulação é essencial para a efetividade das ações socioassistenciais.

Devemos considerar que o trabalho em rede além de essencial para a execução do SUAS, por outro lado, trata-se de um desafio. Pois é necessário destacar que o trabalho em rede não apenas fortalece práticas descentralizadas, mas também facilita a transmissão eficaz de informações e idéias. Além disso, cria condições propícias para a produção de

conhecimento e promove a efetiva participação de todos os envolvidos. Essa abordagem facilita significativamente o monitoramento e a avaliação das ações no campo da assistência social, contribuindo para uma gestão mais eficiente e abrangente. (Xavier et al., 2007).

As novas tecnologias da era informacional é uma valiosa ferramenta nessa conjuntura. Um sistema informatizado de dados, acompanhamento, monitoramento e avaliação das ações da rede de proteção social, permitem que se alcance resultados positivos. A circulação do fluxo de informações contribui para o processo de mudança, e facilita a intercomunicação entre os membros que compõem a rede de serviços, tornando as ações mais eficazes. (Xavier et al., 2007)

Neste contexto, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) emergem como ferramentas cruciais, facilitando a implementação de políticas e serviços articulados. Através da integração de dados e indicadores da rede socioassistencial, as TICs desempenham um papel fundamental no planejamento eficiente das ações no âmbito do SUAS.

3 SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DA FAMÍLIA E ÍNDIVÍDUO: POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES

A autora deste estudo, a partir da experiência vivenciada nos estágios obrigatórios em Serviço Social I, II e III realizados no CRAS Norte II, teve contato com o Sistema de Acompanhamento da Família e Indivíduo (SAFI), e a partir desta aproximação despertou-se o desejo em conhecer as potencialidades e fragilidades existentes na utilização destas tecnologias no Serviço Social, em especial no âmbito do CRAS.

Conforme Alves (2022, p.48),

Em 2019 visando cumprir o que preconiza a gestão da informação prevista na NOB/SUAS 2012, a Secretaria Municipal de Assistência Social (SEMAS) adquiriu um sistema informatizado. O Sistema de acompanhamento da família e indivíduo (SAFI), foi implementado com a proposta de possibilitar o armazenamento de dados e informações dos territórios.

O CRAS Norte II é uma unidade pública de atendimento social localizada no bairro Ingleses do Rio Vermelho, Florianópolis, Santa Catarina. É responsável por atender a população que se encontra em situação de vulnerabilidade ou risco social, oferecendo serviços de Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

A área de abrangência do CRAS Norte II é composta pelos seguintes bairros:

- ✓ Ingleses
- ✓ Rio Vermelho
- ✓ Moçambique
- ✓ Capivari de Cima
- ✓ Capivari de Baixo
- ✓ Sítio de Baixo
- ✓ Vila do Arvoredo (Siri)
- ✓ Santinho

De acordo com os dados coletados no SAFI, desde a inserção desta TIC no serviço, o CRAS NORTE II já atendeu o total de 11.712 famílias e 25.628 indivíduos.

Conforme a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOBRH/ SUAS, a composição da equipe mínima de referência que trabalha no CRAS para a prestação de serviços e execução das ações no âmbito da Proteção Social Básica nos municípios é a seguinte:

- 1) Municípios de Pequeno Porte I – Até 2.500 famílias referenciadas: 2 técnicos de nível superior, sendo 1 assistente social e outro, preferencialmente, psicólogo; 2 técnicos de nível médio.

2) Municípios de Pequeno Porte II – Até 3.500 famílias referenciadas: 3 técnicos de nível superior, sendo 2 assistentes sociais e, preferencialmente, 1 psicólogo; 3 técnicos de nível médio.

3) Municípios de Médio, Grande, Metrópole e Distrito Federal - a cada 5.000 famílias referenciadas: 4 técnicos de nível superior, sendo 2 assistentes sociais, 1 psicólogo e 1 profissional que compõem o SUAS; 4 técnicos de nível médio.

Considerando a NOB/SUAS, o CRAS Norte II, possui uma equipe mínima exigida para municípios de grande porte, tais como: um coordenador (de nível superior), 4 assistentes sociais, 1 psicólogo, 2 educadores sociais, 2 auxiliares administrativos/ nível médio, 1 técnico de nível médio terceirizado e 5 estagiárias de serviço social. Porém, apesar de se tratar de uma equipe que contempla as exigências dos municípios de grande porte, podemos perceber que não é suficiente, tendo em vista o número de famílias referenciadas e atendidas na unidade.

Através de uma análise do que consta na NOB/RH- SUAS, podemos identificar a necessidade de mais um CRAS neste território, para que o serviço seja executado com qualidade e os trabalhadores não necessitem se deparar com uma demanda humanamente impossível de suprir. Iamamoto (2003, p.27) afirma que:

A questão social apreendida como o conjunto das expressões sociais das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

O objeto de trabalho dos assistentes sociais que estão inseridos no CRAS é a questão social e suas inúmeras expressões, como: a pobreza, fome, desemprego, violência, falta de escolaridade, dificuldade ou não acesso às políticas públicas, dentre tantas outras. É necessário refletir sobre estes dados, tendo em vista que, é fundamental reconhecermos a realidade das famílias/usuários atendidas no CRAS Norte II, como compreender que essa reflexão e análise estão sendo fomentada porque há uma TIC inserida na política de assistência social.

Conforme Veloso (2010), as TICs têm um importante papel de potencializar o exercício profissional dos assistentes sociais, pois permitem o acesso a informações que podem ser socializadas com os usuários, a construção de registros, sistematização de dados; contribuem para a construção de perfis dos usuários, que podem ser utilizados em pesquisas, na avaliação das ações profissionais, aperfeiçoamento das políticas, dentre outras possibilidades.

Dentro deste contexto, podemos refletir sobre o trabalho do assistente social, como um profissional que atua diretamente sobre a realidade social de seus usuários, sendo

necessário reconhecer o perfil dessas famílias/indivíduos, analisar suas condições de vida, moradia, acesso a outras políticas públicas, demandas mais latentes no território em que estão inseridos, etc. E é neste sentido que as TIC's se tornam um diferencial, pois a sistematização e o gerenciamento destes dados são realizados de forma mais rápida e eficiente.

Na obra “Por uma outra globalização”, Milton Santos (2000) problematiza o uso das TICs no contexto do mundo globalizado. Compreende-se que os usos de tais tecnologias representam não só o avanço da capacidade de produção do ser humano, mas também como um processo de aprofundamento e aceleração dos processos históricos e sociais dos quais, hoje, todos participam, inclusive o Serviço Social. Em consonância com os pensamentos do autor, compreendemos que a utilização das TICs torna-se algo inevitável dentro do sistema capitalista em que estamos inseridos, pois esse instrumental tecnológico já está sob controle do capital que tem o objetivo de potencializar lucros e não de melhorar as condições da sociedade e da classe trabalhadora.

No exercício profissional, especificamente através da utilização do SAFI, torna-se possível ter uma aproximação da realidade vivenciada pelos usuários/famílias que acessam a política de assistência social no território do CRAS Norte II.

De acordo com a Lei N° 8.662/1993,

Art. 5º Constituem atribuições privativas do Assistente Social:

I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;

II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;

III - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;

IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social;

V - assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular;

VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;

VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação;

VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social;

IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social;

X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social;

XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais;

XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas;

XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.

De acordo com a legislação descrita acima, coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; são atribuições exclusivas do assistente social, com base nisso, compreendemos que com a utilização do Sistema de Acompanhamento da Família e Indivíduo, torna-se possível realizar essas atribuições de maneira mais eficiente.

Portanto, a utilização de ferramentas tecnológicas também facilita o planejamento das intervenções profissionais, organização/gestão do serviço e contribui com o acompanhamento familiar. Pois através do SAFI é possível além de obter o histórico de atendimentos das famílias e indivíduos, possível identificar as famílias que se encontra em acompanhamento familiar no serviço ou que já acessou e/ou acessa outros serviços disponíveis na rede socioassistencial.

Em contrapartida, conforme Dal Rosso (2008), as TICs também contribuem para a intensificação do trabalho, permitindo reduzir todo o tempo de trabalho considerado improdutivo. Através dessas tecnologias é possível ampliar a administração da execução de tarefas, quantificar as atividades realizadas e o tempo gasto e garantir um maior controle do empregador sobre o desempenho do trabalhador.

Não podemos fechar os olhos para os impactos causados pela inserção do SAFI e de outras TIC's no exercício profissional. É fundamental que o assistente social faça parte destes avanços, mas que mantenha sua análise crítica, pois essa ferramenta não é capaz de mensurar a profissão.

Conforme Milton Santos (2001, p.39),

Todavia, nas condições atuais, as técnicas da informação são principalmente utilizadas por um punhado de atores em função de seus objetivos particulares. Essas técnicas da informação (por enquanto) são apropriadas por alguns Estados e por algumas empresas, aprofundando assim os processos de criação de desigualdades. É desse modo que a periferia do sistema capitalista acaba se tornando ainda mais periférica, seja porque não dispõe totalmente dos novos meios de produção, seja porque lhe escapa a possibilidade de controle.

Deste ponto de vista, devemos analisar que as TIC's podem ser uma forma de aprofundar as desigualdades sociais, tendo em vista que o trabalho na política de assistência social destina-se a pessoas em situação de vulnerabilidade social, classe trabalhadora, que em muitos casos não possui condições mínimas de sobrevivência; e não possui acesso a ferramentas tecnológicas como: celulares, televisão, computadores, etc. Fazendo com que a utilização destes instrumentais se torne uma problemática.

Quanto a isso, Milton Santos (2001, p.25) descreve que:

Ao surgir uma nova família de técnicas, as outras não desaparecem. Continuam existindo, mas o novo conjunto de instrumentos passa a ser usado pelos novos atores hegemônicos, enquanto os não hegemônicos continuam utilizando conjuntos menos atuais e menos poderosos. Quando um determinado ator não tem as condições para mobilizar as técnicas consideradas mais avançadas, torna-se, por isso mesmo, um ator de menor importância no período atual.

De acordo com este pensamento, compreendemos que ao utilizarmos a tecnologia podemos acabar excluindo não só as pessoas que não possuem condições de acessar essas ferramentas, mas também os demais serviços. E isso ocorre, pois “o princípio da seletividade se dá também como princípio de hierarquia, porque todos os outros lugares são avaliados e devem se referir aqueles dotados das técnicas hegemônicas”(Santos, 2001, p. 26).

Faz-se necessário refletirmos sobre o trabalho do Serviço Social, que se trata de uma profissão que trabalha com diferentes políticas, e com a vida/cotidiano dos usuários destas políticas, neste estudo especialmente os que utilizam a assistência social. O trabalhador do SUAS vai destinar seu trabalho para as famílias/ indivíduos e na maioria da vezes este trabalho não é quantificável, pois trata-se de uma atuação subjetiva. Quando se fala em “senso crítico” diante da inserção dessas ferramentas no exercício profissional refere-se ao modo de como serão utilizadas.

Pois se deve ter consciência que a utilização de um instrumento como o SAFI, irá caracterizar um novo modo de atendimento, mudando totalmente a sua dinâmica; podendo tornar os atendimentos mais mecanizados e quebrando o vínculo entre usuário e profissional. Cabe ao assistente social compreender que as TIC's se caracterizam como mais um instrumento para a realização do trabalho que deve ser utilizado em conjunto com outras técnicas como: escuta especializada, acolhimento, estudos sociais, visitas, etc. Pois trata-se de uma técnica que deve vir para somar, qualificar os dados e procedimentos de trabalho.

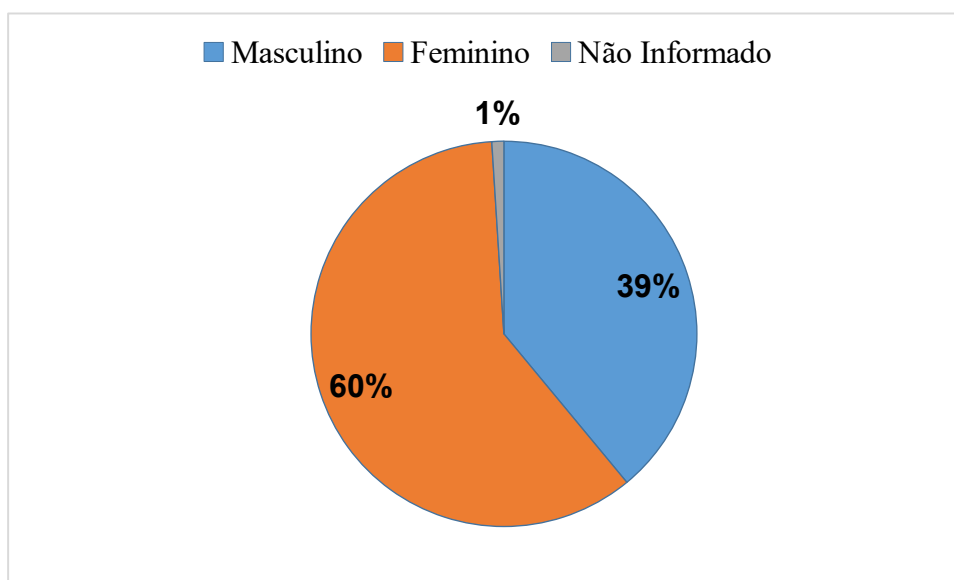
Ainda, Milton Santos (2001, p. 26) coloca que , o sistema técnico dominante no mundo de hoje possui outra característica, isto é, a de ser invasor. Compreende-se que as ferramentas tecnológicas são realmente importantes, porém cabe ao profissional identificar qual o limite de seu uso e qual o objetivo de utilizá-las; para que o trabalho não seja extremamente mecânico e burocratizado.

Neste contexto, a partir das experiências vivenciadas com o SAFI dentro da unidade CRAS Norte II e com os conteúdos teóricos, torna-se possível compreender as potencialidade e desafios/fragilidades que as TIC's trazem para a intervenção profissional dos assistentes sociais que atuam na política de assistência social.

Compreender a realidade das famílias/usuários atendidos no CRAS Norte II, é de extrema importância para planejar, organizar e coordenar o serviço, e neste estudo vamos utilizar os dados coletados do Sistema de Acompanhamento da Família e Indivíduo (SAFI), durante o período de 2020 até Novembro/2023. Os dados analisados são: sexo, faixa etária, raça, estado civil, situação de emprego, número de atendimentos por demanda e número de atendimento por ano.

Gráfico 1.

Perfil dos usuários do CRAS Norte II: Sexo



Fonte: SAFI, 2020/2023.

O gráfico acima revelou que 60% dos usuários são mulheres e 39%, homens. Esse resultado evidencia que as mulheres são as principais usuárias que acessam os serviços socioassistenciais oferecidos pela unidade. Este dado nos leva a refletir sobre o papel das mulheres na política de assistência social.

Para Souza (2013, p.2),

O termo feminização da pobreza é empregado para ilustrar os impactos desiguais da crise capitalista global que tem afetado em demasia a vida de mulheres das camadas mais empobrecidas, “afirmando que pobreza tem sexo e raça, que as mulheres são a maioria entre os pobres do mundo, sua renda não acompanha a dos homens e o desemprego e a precarização do trabalho entre elas aumentou.

Além da desigualdade social sofrida pela sociedade historicamente, as políticas sociais também colaboram com essa situação. Quando a PNAS (2004) e o SUAS colocam a matricialidade sociofamiliar como um dos seus eixos estruturantes.

Esta concepção de que as famílias, independentemente de suas condições objetivas de vida e das próprias vicissitudes da convivência familiar, devem ser capazes de proteger e de cuidar de seus membros, está profundamente arraigada no âmbito da sociedade e tem certamente desdobramentos importantes na operacionalização de uma política de assistência social. Ela alimenta o estabelecimento de uma distinção básica entre famílias capazes e famílias incapazes, mais capazes ou menos incapazes. (Miotto, 2000)

Conforme Carvalho (2003, p. 15),

As expectativas em relação à família estão, no imaginário coletivo, ainda impregnadas de idealizações, das quais a chamada família nuclear é um dos símbolos. A maior expectativa é que ela produza cuidados, proteção, aprendizado dos afetos, construção de identidades e vínculos relacionais de pertencimento, capazes de promover melhor qualidade de vida a seus membros e efetiva inclusão social na comunidade e sociedade em que vivem. No entanto, estas expectativas são possibilidades, e não garantias. A família vive num dado contexto que pode ser fortalecedor ou esfacelador de suas possibilidades e potencialidades.

A partir de uma concepção burguesa podemos caracterizar como famílias capazes aquelas que conseguem suprir suas necessidades básicas sozinhas através do trabalho, sem a interferência do Estado. E as famílias vistas como incapazes são aquelas que por vivenciar uma realidade diferente por conta do desemprego ou trabalho informal, acabam não conseguindo fornecer proteção e bem-estar social aos seus membros familiares.

Conforme Campos e Miotto (2003, p.3),

A tradição "familista" no âmbito da política social tem se construído a partir do pressuposto de que existem dois canais "naturais" para satisfação das necessidades dos cidadãos: o mercado (via trabalho) e a família. Somente quando falham estes canais é que o Estado intervém, e de forma temporária.

Percebemos que o conceito "familismo" acaba por desresponsabilizar o estado pela proteção social das famílias e coloca este peso sob o núcleo familiar, contradizendo totalmente o que está garantido o Art. 226 da CF/88 "A família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado". Ainda sobre esse conceito, De Martino (2001, p.111) destaca que,

A expressão "neo-familiarismo" traduz o subjacente à tendência ideológica atual de transformar a unidade familiar em solução para a racionalidade do modelo global, reprivatizando atividades no passado tornadas públicas e trazendo a unidade doméstica - privada por definição - de volta para a sociedade em geral

Ao tornar a unidade familiar responsável por prover o bem-estar, está responsabilizando e culpabilizando as mulheres e mães, geralmente responsáveis por todos os atendimentos de todas as necessidades básicas de suas famílias. Sunkel (2006) ressalta que a tendência deste modelo de proteção familista, sobrecarrega a mulher, pois insiste no modelo tradicional de família, ou seja, o homem provedor e a mulher cuidadora.

De acordo com Lavalette e Pratt (2007) as feministas têm chamado a atenção para a estrutura patriarcal do Estado de bem-estar e as diferentes maneiras que mulheres e homens têm sido incorporados ao papel de cidadão. Existe um modelo de família ideal que ainda permanece no imaginário da sociedade burguesa, bem como para as políticas sociais.

Assim, a configuração de matricialidade sociofamiliar, pode reforçar as desigualdades e responsabilizar as mulheres/mães, ignorando o fato de que a família nem sempre é um ambiente acolhedor e protetor. Muitas vezes, são dentro do próprio núcleo familiar que se vivenciam situações de violência, abuso e outras violações de direitos.

Detoni, Priscila Pavan, and Henrique Caetano Nardi (2012,p.69) apud Teixeira (2010) afirma que,

As deliberações do SUAS sobre a centralidade da família não são suficientes se não conseguirmos reconhecer sua pluralidade e singularidade, uma vez que o modelo de família a partir do qual se trabalha produz uma normalização dos sujeitos, principalmente quando responsabiliza e culpabiliza a mulher.

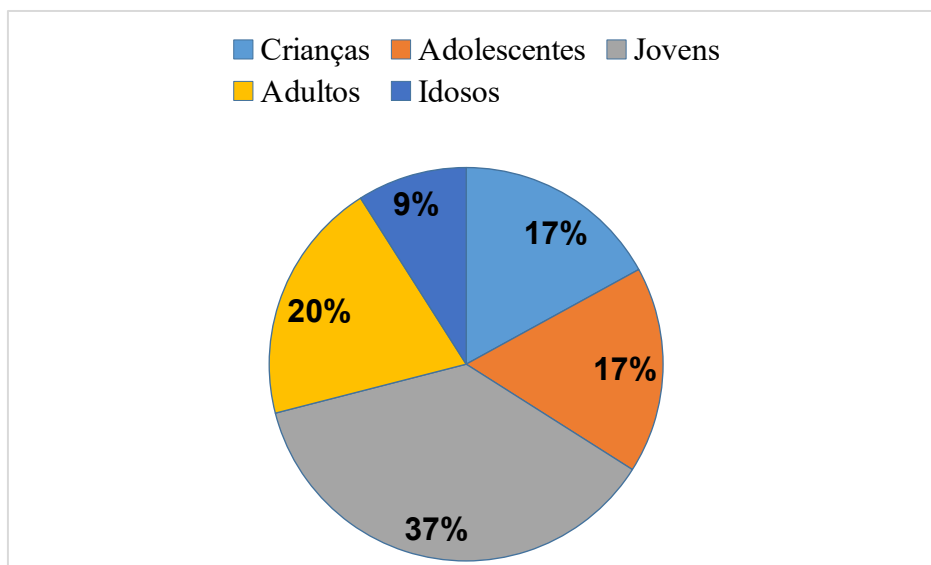
Dessa forma, o papel da família na política de assistência social deve ser repensado. A família deve ser vista como um recurso, não como uma responsabilidade. O Estado deve apoiar as famílias, mas não deve sobrecarregá-las. A pergunta, "Quem cuida de quem cuida?", é fundamental para refletir sobre o papel da família na política de assistência social. As mulheres são as principais responsáveis pelo cuidado e proteção das famílias, mas elas também precisam de cuidados e proteção. É preciso investir em políticas públicas que garantam os direitos das mulheres, incluindo o direito ao cuidado, à proteção e à autonomia.

Neste contexto, compreender as pressões que as famílias sofrem conhecer suas singularidades, necessidades e demandas devem ser ações que balizam a ação profissional, para que encontrem na política acolhimento e apoio e não culpabilização e repressão.

Gráfico 2. Perfil dos usuários do CRAS Norte II:

Faixa etária.

Fonte: SAFI, 2020/2023.



A análise dos dados revelou que a maior parte dos usuários é jovem com 37%. Em seguida, vêm os adultos com 20%. Os adolescentes representam 17%, e os idosos 9%. A maioria dos usuários do CRAS Norte II é jovem, sendo este um desafio a ser enfrentado no território pelos serviços socioassistenciais. Os serviços na rede são escassos, quase nulos para este público. No entanto, o CRAS Norte II não possui estrutura física e equipe para realizar o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e tampouco a rede executa. Sobre esse serviço, afirma-se que,

O Serviço de Convivência Adolescente insere-se no contexto das políticas públicas voltadas à redução da pobreza e ao enfrentamento das desigualdades sociais, metas que concorre para alcançar, ao investir na formação social e humana do jovem e incentivar o aumento de sua escolaridade, gerando mais oportunidades de integração social e de ingresso futuro em melhores condições no mundo do trabalho (MDS, 2009).

Seria fundamental a inserção de um SCFV no território, para incentivar esses jovens a persistirem nos estudos, planejar juntamente com a rede articulações com o mercado de trabalho e cursos profissionalizantes, oferecer oficinas para realização de currículos, e desenvolver suas potencialidades para que futuramente sejam cidadãos com autonomia. O SCFV tem como principal objetivo “promover a sociabilidade, convivência familiar e comunitária, promovendo atividades culturais, esportivas, de lazer, entre outras atividades que busquem valorizar a criatividade (BRASIL, 2009).

Tabela 1. Perfil dos usuários do CRAS Norte II: Raça. Florianópolis, 2023.

Raça	N	%
Não informado	25023	97,64

Branca	382	1,49
Parda	131	0,51
Preta	83	0,32
Indígena	5	0,02
Amarela	4	0,02
Total	25628	100

Fonte: SAFI, 2023.

Os dados relativos à variável raça dos usuários do CRAS Norte II são problemáticos. Apenas 382 usuários se auto identificaram como brancos, 131 como pardos, 83 como pretos, 5 como indígenas e 4 como amarelos. A grande maioria dos usuários, 25.023 não forneceu informações sobre raça. Isso reflete a invisibilidade das pessoas negras e indígenas na sociedade brasileira. A falta de dados sobre essas populações dificulta o planejamento de políticas públicas que atendam às suas necessidades específicas.

Lopes (s/d) explica que a classificação étnico-racial deve ser autodeclarada e qualquer definição arbitrária sobre este aspecto, fere, viola, a autonomia do sujeito em expressar sua identidade étnico-racial. Mesmo a dificuldade de ambas as partes (profissionais e usuários (as) em reconhecer isso, compõe um dado quanto às relações étnico-raciais no país, expressando-se no CRAS, tanto a dificuldade de sua abordagem direta por assistentes sociais e psicólogos (as), quanto seu uso como instrumento para se pensar estratégias para o desenvolvimento de serviços como o próprio CRAS. (Costa,2017,p.236)

O fato de não possuir dados no SAFI sobre raça diz muito sobre a Política de Assistência Social e a forma como o serviço trabalha as relações étnico-raciais. Primeiramente este não é um campo obrigatório ao preenchimento no sistema, além de que dificilmente foi possível observar no estágio questionamento durante a realização de um cadastro como essa pessoa se autodeclara. Este dado é fundamental para que seja possível refletir e analisar quais são as dificuldades enfrentadas para que estes dados sejam registrados satisfatoriamente.

Assim, embora ainda seja pouco abordada na formação profissional, bem como em pesquisas e produções da categoria, a questão étnico-racial sempre esteve presente no interior das relações de produção e reprodução da vida social e, por consequência, no cotidiano profissional da(o) assistente social. Se tratando de produções teóricas sobre a temática, “mais raras ainda são as produções que, em vez de abordarem a temática étnica pela via cultural, a inserem no debate da profissão (Ferreira 2010, p.11).

O Serviço Social, que se dedica ao estudo das expressões das questões sociais, tem ainda um desafio a enfrentar: a questão étnico-racial. Essa temática é pouco discutida na

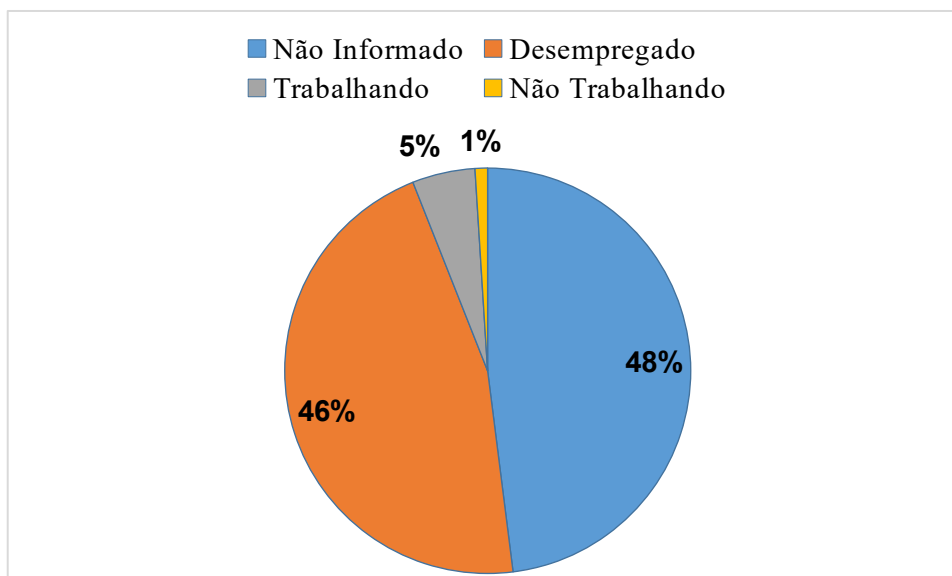
sociedade, inclusive no meio acadêmico, o que prejudica a formação profissional e a atuação dos assistentes sociais. A ausência de uma discussão aprofundada sobre a questão racial no Serviço Social tem consequências significativas para a formação profissional e para a atuação dos assistentes sociais. Os profissionais que não têm acesso a uma formação crítica sobre a questão racial podem reproduzir preconceitos e discriminações.

Para que o Serviço Social possa contribuir para a construção de uma sociedade com justiça social e igualdade, é fundamental que a questão étnico-racial seja uma temática transversal na formação profissional. Os assistentes sociais precisam estar preparados para abordar a questão racial de forma crítica e reflexiva, a fim de identificar e combater as desigualdades sociais existentes na sociedade em que estamos inseridos, para isso acreditamos que tal dado se faça necessário para os futuros planejamentos de ações nos territórios.

A dificuldade de se reconhecer o(a) negro(a) no Brasil, estaria intimamente relacionada ao fato de que reconhecê-lo seria o mesmo que reconhecer as desigualdades que se plasmam assentadas na raça. Daí a negação desta categoria (raça) como elemento que compõe ativamente as identidades dos sujeitos. Ou seja, a valorização de toda uma cosmogonia, epistemologia, do trabalho, banhado em sangue da população negra para a construção do país etc., não emerge no momento em que os indivíduos se referem à raça, mas sim à negação ou justificação do racismo. Mais que uma ferida não cicatrizada, trata-se de uma realidade não aceita, mas não no sentido do combate à sua persistência, mas no sentido de sua rejeição como real (Costa,2017,p.227-246)

Portanto, compreende-se que o racismo não é apenas um problema de atitudes individuais, mas também de uma estrutura social que nega a realidade. O racismo está pautado sobre diversos fatores e dentro da política social se funda na precariedade de informações, e na falta de capacitação para que os profissionais reconheçam a importância destes dados não só para o serviço, mas especialmente para os usuários e para o planejamento e atualização das políticas públicas já existentes.

Gráfico 3. Perfil dos usuários do CRAS Norte II: Situação de Emprego. Florianópolis, 2023.



Fonte: SAFI, 2023.

Os índices de situação de emprego apontam que 48% não foram informados. Enquanto 46% encontram-se desempregados; 5% dos usuários estão trabalhando, 1% não está trabalhando.

Para compreender o alto índice de desemprego no território do CRAS Norte II, é necessário analisar o contexto socioeconômico do município. O município é um importante polo turístico, atraindo pessoas de todo o mundo. Essa atividade econômica, no entanto, gera apenas empregos temporários e informais. Além disso, o custo de vida no município é alto, o que dificulta o acesso à moradia e a outros bens e serviços essenciais.

Esse contexto cria uma falsa expectativa de emprego e qualidade de vida, o que leva muitas pessoas a migrarem para o município. Percebe-se que ao chegarem, essas pessoas se deparam com a realidade de um território com altos índices de vulnerabilidade social, trabalho precário/sazonal, aluguel e custo de vida altos. Assim, o alto índice de desemprego no CRAS Norte II é reflexo da combinação de fatores econômicos, sociais e culturais.

Neste contexto, faz-se necessário sobreviver, e é neste momento que os indivíduos acabam aceitando qualquer função precarizada que lhes é oferecida, sem condições mínimas de trabalho e nem garantia, na maioria das vezes.

A nova condição de trabalho está sempre perdendo mais direitos e garantias sociais. Tudo se converte em precariedade, sem qualquer garantia de continuidade: 'O trabalhador precarizado se encontra, ademais, em uma fronteira incerta entre ocupação e não-ocupação e também em um não menos incerto reconhecimento jurídico diante das garantias sociais. Flexibilização, desregulação da relação de trabalho, ausência de direitos. Aqui a flexibilização não é riqueza. A flexibilização, por parte do contratante mais frágil, a força de trabalho, é um fator de risco e a ausência de garantias

aumenta essa debilidade. Nessa guerra de desgaste, a força de trabalho é deixada completamente descoberta, seja em relação ao próprio trabalho atual, para o qual não possui garantias, seja em relação ao futuro, seja em relação à renda, já que ninguém o assegura nos momentos de não-ocupação” (Antunes, 2009, p.50)

É nestas situações que os indivíduos buscam a assistência social, mais precisamente o CRAS. Pois não possuem emprego, ou encontram-se a mercê do trabalho autônomo/precarizado e sem nenhum tipo de garantia, ou seja, encontram-se em situação de risco e vulnerabilidade social.

O autor Milton Santos (2001, p. 72) conceitua pobreza como:

Uma pobreza estrutural globalizada, resultante de um sistema de ação deliberada. Examinado o processo pelo qual o desemprego é gerado e a remuneração se torna cada vez pior, ao mesmo tempo em que o poder público se retira das tarefas de proteção social, é lícito considerar que a atual divisão “administrativa” do trabalho e a ausência deliberada do Estado de sua missão de regulação estejam contribuindo para uma produção científica, globalizada e voluntária da pobreza.

Neste trecho o autor faz uma análise sobre o conceito de pobreza estrutural e globalizada, refere-se que a pobreza é o resultado de ações deliberadas, ou seja, é causada por ações conscientes e intencionalmente executadas por agentes econômicos e políticos. Aponta alguns fatores que contribuem com a pobreza, dentre elas: desemprego, a baixa remuneração e a ausência do Estado.

O desemprego nesta perspectiva é um dos fatores que leva a pobreza, pois impede os indivíduos de possuírem uma renda para minimamente suprir suas necessidades básicas; o autor problematiza que o desemprego é gerado deliberadamente por meio de políticas econômicas que favorecem a concentração de renda. Outro ponto que contribui com a pobreza é a baixa remuneração; sendo que as pessoas estejam muitas das vezes inseridas no mercado de trabalho, acabam recebendo uma remuneração insuficiente e injusta, e se submetem as estas condições por não possuir outras opções. Por fim, a ausência do Estado que tem um papel importante na proteção social, fornecendo serviços básicos como educação, saúde e assistência social. No entanto, o autor argumenta que o Estado está se retirando dessas tarefas, o que deixa as pessoas mais vulneráveis à margem da extrema pobreza.

Tabela 2. Perfil dos usuários do CRAS Norte II

Estado Civil

Estado civil	N	%
Não informado	23504	91,71
Solteiro	1429	5,58

Casado	291	1,14
União estável	206	0,80
Divorciado	86	0,33
Viúvo	58	0,23
Separado	54	0,21
Total	25628	100

Fonte: SAFI, 2023.

Quanto ao estado civil dos usuários, 23504 não declararam, 1429 se declaram solteiros; posteriormente 291 são casados; 206 estão em uma união estável; 86 são divorciados; 58 viúvos e 54 consideram-se separados. De acordo com os dados coletados, podemos perceber que o conceito de família vem modificando-se ao longo do tempo, refletindo as transformações sociais e culturais. No passado, a família tradicional constituía-se, tendo

[...] sua origem no casamento; 2) consiste no marido, na mulher e nos filhos nascidos de sua união, mesmo se podemos admitir que outros parentes se integrem a esse grupo essencial; 3) os membros da família são ligados entre si por: a) vínculos legais, b) vínculos econômicos, religiosos e outros tipos de deveres e direitos, c) uma precisa rede de direitos e proibições sexuais, e um conjunto variado e diferenciado de sentimentos psicológicos, como o amor, o afeto, o temor, etc.(Canevacci apud Lévi-Strauss, 1984, p.27)

Ao analisarmos estes dados percebemos a redução de casamentos no território, o casamento não é mais visto como a única forma de constituir uma família. Cada vez mais pessoas estão optando por viver em união estável ou por não se casar.

O papel das mulheres na sociedade sofreu algumas mudanças significativas nas últimas décadas. A desigualdade de gênero ainda é um problema presente na sociedade, mas as mulheres conquistaram mais autonomia e independência, o que tem impactado nas configurações de família. Ao longo da história, a mulher foi tradicionalmente associada ao papel de mãe e esposa, responsável pelos cuidados com a casa e os filhos. No entanto, com o aumento da escolaridade e da inserção das mulheres no mercado de trabalho, esse papel vem sendo redefinido. As mulheres hoje têm mais oportunidades de estudar, trabalhar e construir uma carreira profissional. Isso lhes dá mais autonomia financeira e independência, o que lhes permite ter mais controle sobre suas vidas e suas escolhas. Embora, a violência intrafamiliar ainda seja uma expressão da questão social muito presente nas famílias, significando que há muito a ser feito para a efetividade da proteção tanto das mulheres, como das famílias. No contexto atual da sociedade destacam-se importantes mudanças, que têm impactado

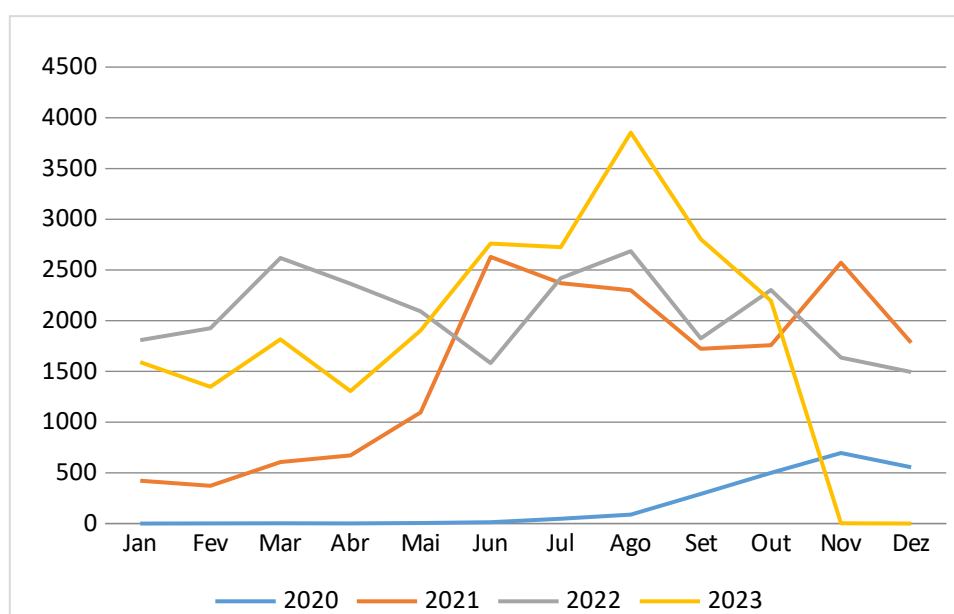
diretamente nas configurações de família, como as famílias homoafetivas, monoparentais e a família composta.

De acordo com a PNAS (2004),

Além de identificar as funções da família, na atualidade, a PNAS traz a tona os novos arranjos familiares, ao dizer que o conceito tradicional de família nuclear foi modificado em conjunto com as transformações da sociedade, que essa relação “está intrínseca e dialeticamente condicionada às transformações societárias contemporâneas.

Neste contexto, é importante ressaltar que o conceito de família é dinâmico e está sempre se transformando. À medida que a sociedade se modifica, o conceito de família também se transforma. A compreensão dos arranjos familiares através do Sistema de Acompanhamento da Família e Indivíduo (SAFI) é de grande relevância para a atuação profissional, isso porque os arranjos familiares influenciam o desenvolvimento das pessoas e a forma como elas interagem com o mundo.

Gráfico 4. Perfil dos atendimentos do CRAS Norte II: Número de atendimentos por mês e ano. Florianópolis, 2023.



Fonte: SAFI, 2023.

O gráfico mostra o desenvolvimento dos atendimentos realizados no CRAS Norte II nos anos de 2020 a 2023. Em 2020, o sistema de acompanhamento a família e indivíduo foi implementado. Nos meses de janeiro, fevereiro, abril e maio, não há dados, pois a equipe ainda estava em processo de adaptação ao sistema. Em junho, o levantamento de atendimentos realizados iniciou efetivamente.

Conforme a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS),

Em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma pandemia. O termo “pandemia” se refere à distribuição geográfica de uma doença e não à sua gravidade. A designação reconhece que, no momento, existem surtos de COVID-19 em vários países e regiões do mundo.

Portanto, O SAFI foi implementado durante a pandemia de COVID-19 para melhorar a gestão da informação do SUAS. Com a gestão das informações e sistematização de dados é possível definir os melhores processos, agilizar procedimentos e fluxos, facilitar a tomada de decisões e o controle público e social da política.

A partir desses sistemas acredita-se que a gestão da informação do SUAS trará “[...] definição dos melhores processos, para a agilização de procedimentos e fluxos e facilitando, por sua vez, a tomada de decisões e o controle público e social de toda a operação que envolve a política” (Tapajós, 2007, p.71).

Após o início da utilização do sistema, há um pico de atendimentos em novembro, seguido de uma queda nos índices em dezembro. Em 2020, os dados mostram um aumento expressivo na utilização dos registros no sistema, com destaque para os meses de maio, agosto, novembro e dezembro.

Os atendimentos psicossociais foram os mais procurados pelos usuários do CRAS Norte II, com 1.574 atendimentos realizados. Os outros atendimentos representaram 623 atendimentos, distribuídos da seguinte forma: cadastramento no CadÚnico (422), articulação com a rede (97), programas de transferência de renda (82), documentação (18), benefícios socioassistenciais (2) e outros atendimentos (2). Ao todo, foram realizados 2.197 atendimentos.

A análise dos dados de atendimentos realizados no CRAS Norte II em 2021 mostra um crescimento significativo no número de atendimentos realizados entre maio e setembro. Esse crescimento pode ser explicado pelo seguinte fator, a melhora da adaptação da equipe ao sistema de informação. As inclusões no CadÚnico foi o tipo de atendimento mais realizado, com 6.106 atendimentos. Isso demonstra a importância desse instrumento para a garantia de acesso aos direitos sociais e econômicos. Os atendimentos psicossociais ocuparam o segundo lugar, com 5.729 atendimentos. Os outros serviços oferecidos pelo CRAS Norte II também tiveram um bom desempenho em 2021. Os benefícios socioassistenciais foram acessados por 3.253 usuários, os programas de transferência de renda atenderam 550 pessoas, e as articulações com a rede alcançaram 354 usuários. Ainda, 1.973 atendimentos foram classificados como "outros".

É importante destacar que o CRAS tem se centrado em atendimentos, que vão bem além de concessão de benefícios. Os atendimentos psicossociais, por exemplo, é um serviço essencial para a população em situação de vulnerabilidade social. É a inserção do SAFI no serviço que intensifica e dá maior visibilidade para os dados do CRAS, ou seja, amplia a percepção que a proteção social básica tem cumprido, mesmo com a precariedade das condições de trabalho, com sua função. O aumento da demanda por serviços socioassistenciais em 2021 pode ser explicado por diversos fatores, como a pandemia de COVID-19, a crise econômica e o aumento da desigualdade social.

A precariedade das condições de trabalho dos profissionais do CRAS é um problema que precisava ser resolvido. Os profissionais precisam ter condições adequadas para desempenhar seu trabalho de forma eficiente. Cabe destacar que nos anos de 2021 e 2022 a equipe do CRAS era reduzida, não havia psicóloga, havia apenas (1) auxiliar administrativa para todo o serviço, três (3) assistentes sociais, duas (2) estagiárias, uma (1) cadastradora, uma (1) coordenadora, um (1) educador social e (1) auxiliar de serviços gerais. Além do espaço físico não ser próprio, tratava-se de um ambiente mal distribuído, com salas insuficientes (sendo necessário rodízio de salas em alguns horários); a linha telefônica e internet sempre com problemas, etc.

Além disso, os servidores do CRAS Norte II, para melhorar suas condições de trabalho tiveram que comprar um aparelho para captar sinal Wi-Fi nos computadores, que eram antigos e insuficientes para a equipe. Isso foi necessário para que eles pudessem utilizar o SAFI, um sistema de informação utilizado para realizar cadastros, processos e relatos na assistência social. Nota-se aqui mais um desafio do uso das TICs, para que possam ser efetivos é necessário que as instituições de fato garantam a sua utilização, fornecendo os equipamentos e acesso a rede neste caso específico, sendo sua responsabilidade para a efetivação da tecnologia como ferramenta de trabalho.

Em 2022, o CRAS Norte II realizou 24.754 atendimentos, distribuídos em diversas modalidades. O serviço mais procurado foi o cadastramento no CadÚnico, com 11.162 atendimentos. Atendimentos psicossociais ocuparam a segunda posição, com 7.201 atendimentos. Os benefícios socioassistenciais foram acessados por 4.190 usuários, os programas de transferência de renda atenderam 400 pessoas, e as articulações com a rede alcançaram 287 usuários e 357 atendimentos foram classificados como "outros".

Por fim, em 2023, o CRAS Norte II realizou 22.305 atendimentos, distribuídos em diversas modalidades. O serviço mais procurado foi nomeado como outros atendimentos, com 8.470 atendimentos. Atendimentos psicossociais ocuparam a segunda posição, com

5.601 atendimentos. Cadastramento no CadÚnico foram realizados por 4.424 usuários. Benefícios socioassistenciais foram acessados por 2.631 usuários, os programas de transferência de renda atenderam 442 pessoas, e as articulações com a rede alcançaram 346 usuários. Ainda, 67 atendimentos foram relacionados à documentação. Análise dos atendimentos realizados no CRAS Norte II em 2023.

Em geral, os dados de 2021 a 2023 mostram que o CRAS Norte II vem realizando um trabalho importante de atendimento às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social. O aumento dos atendimentos e a diversificação dos serviços oferecidos demonstram a relevância do CRAS para a população local.

Os dados de 2023 mostram que o serviço "outros atendimentos" continua sendo o mais procurado, com 8.470 atendimentos. Houve a ampliação da equipe do CRAS Norte II, com a contratação de estágio em Serviço Social não obrigatório com bolsa no local e chamamento de profissionais via concurso público. A equipe passou a contar com 4 assistentes sociais, 5 estagiários, 1 coordenadora, 2 auxiliares administrativos, 1 educador social, 2 cadastradoras de CadÚnico, 1 psicóloga e 1 auxiliar de serviços gerais. A ampliação da equipe do CRAS Norte II permitiu que o serviço oferecesse uma gama mais ampla de serviços, o que pode ter contribuído para o aumento dos atendimentos na categoria "outros".

O aumento significativo dos atendimentos realizados pelo CRAS Norte II em 2023 pode ser explicado por diversos fatores, incluindo:

- O recebimento de 8 notebooks para o serviço, que permitiu a melhoria da comunicação interna e externa, bem como a realização de atividades que exigem o uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs).
- A melhoria da internet e da estrutura física do CRAS, que tornou o espaço mais adequado para o atendimento aos usuários.

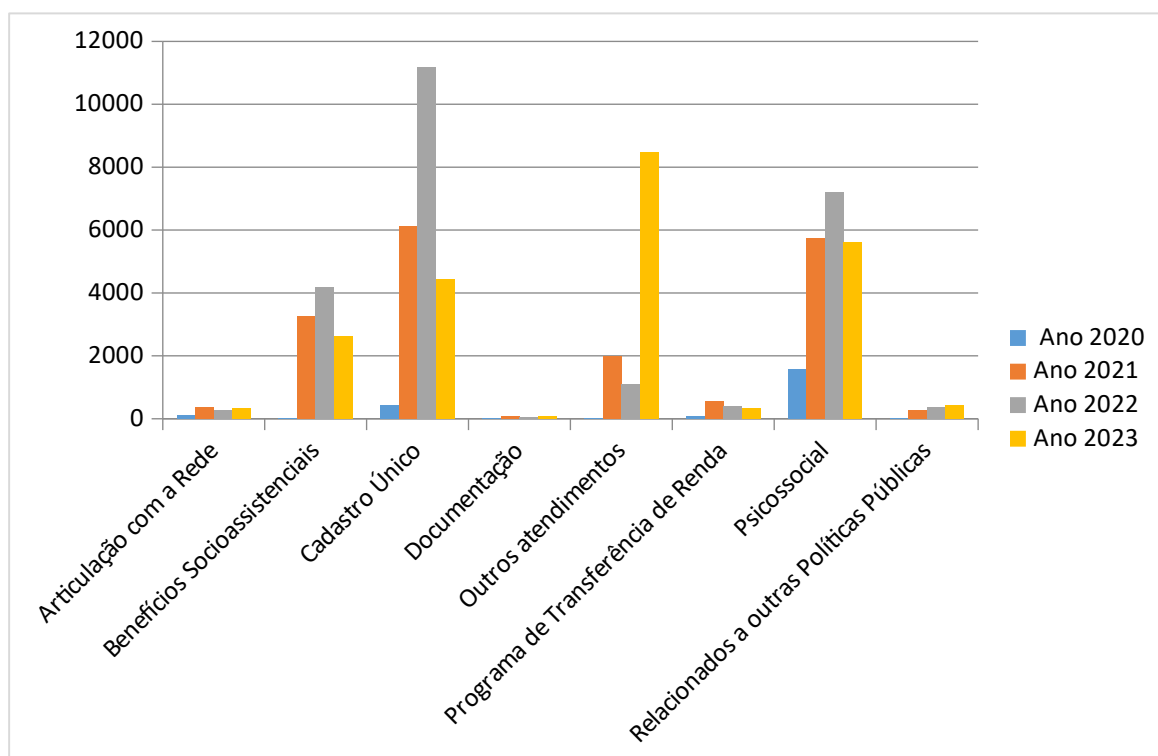
No entanto, é importante ressaltar que o serviço ainda se encontra em situação precária no que se refere a infraestrutura, com salas pequenas e sem janelas, imóvel alugado e ausência de placa de identificação. Esses fatores podem dificultar o acesso dos usuários aos serviços oferecidos pelo CRAS.

Vale destacar que, a análise de dados é uma ferramenta importante para a compreensão da realidade vivenciada no serviço e no território. Por meio da análise de dados, é possível identificar tendências, padrões e oportunidades de melhoria. No entanto, é importante compreender que a inserção das TICs no serviço não é capaz de mensurar a qualidade do trabalho realizado. As ferramentas tecnológicas permitem identificar e

quantificar os atendimentos, mas a competência de sistematizá-los e analisá-los de forma crítica são papéis dos profissionais.

Os atendimentos psicossociais também são um serviço importante, com um aumento de 1.600 atendimentos em relação a 2022. Isso pode ser explicado pelo aumento da demanda por serviços de saúde mental, devido à pandemia de COVID-19 e à crise econômica. Além disso, o fato de o serviço receber uma psicóloga em 2022, depois de passar quatro anos sem psicóloga, também pode estar contribuindo com esse aumento. O número de atendimentos de cadastramento no Cadastro Único também aumentou em relação a 2022.

Gráfico 5. Perfil dos atendimentos do CRAS Norte II: Número de atendimentos por tipo e ano. Florianópolis, 2023.



Fonte: SAFI, 2023.

O gráfico 5 apresenta o número de atendimentos realizados pelo CRAS Norte II desde a inserção do SAFI em 2020 até 2023, por tipo de atendimento. Em 2020, os dados de atendimentos realizados no serviço são escassos, pois o serviço iniciando o processo de adaptação do SAFI, com destaque para os serviços psicossociais. A pandemia de COVID-19 foi um dos principais motivadores para esse resultado, pois aumentou a demanda deste serviço no CRAS.

Conforme Vasconcelos (2008, p.15),

Para conceituar abordagem psicossocial, o que para ele trata-se de um campo: “Campo das abordagens psicossociais que é uma área do

conhecimento cujo objeto é a interseção de fenômenos psicológicos, sociais, biológicos e ambientais, formando um campo aplicado (...). O campo é nominado no plural porque tem uma perspectiva pluralista, multidimensional e interdisciplinar, e marcado inexoravelmente por um engajamento ético e político nas lutas dos vários movimentos sociais populares e seus projetos históricos, bem como na construção de políticas sociais universais e marcadas pelos princípios da integralidade, intersetorialidade e ampla acessibilidade, como direito do cidadão e responsabilidade do Estado.

Assim, a abordagem psicossocial pode ser definida como um campo de conhecimento que estuda a interseção de fenômenos psicológicos e sociais com uma perspectiva pluralista, multidimensional, interdisciplinar e comprometida com a transformação social. Sendo fundamental para o exercício profissional em situações de vulnerabilidade social, pois possibilita compreender as causas dessas situações e a desenvolver intervenções que promovam a proteção e o desenvolvimento das pessoas.

O Cadastro Único, instrumento do Governo Federal que identifica e caracteriza famílias de baixa renda, permitindo o acesso a benefícios e serviços socioassistenciais, foi o atendimento mais acessado no CRAS Norte II em 2021.

O cadastro único surge em 2001, com a intenção de mapear as famílias que vivem em condição de pobreza e de extrema pobreza. Que para o governo federal, são as famílias que sobrevivem com menos de um quarto de salário mínimo per capita/mês (extrema pobreza) e famílias que sobrevivem com até meio salário mínimo por mês (pobreza). Todos os brasileiros que vivem nestas condições devem ser incluídos neste banco de dados que tem servido de bússola para orientar ações e programas sociais estatais. ” (Ramos, 2012, p.2)

O Cadastro Único é uma ferramenta importante para o Governo Federal identificar e atender às famílias em situação de vulnerabilidade social. Ele é utilizado para selecionar beneficiários de programas sociais, como o Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros. Também é utilizado para monitorar o impacto desses programas. Apesar disso, é importante ressaltar que o Cadastro Único foi criado para ser um instrumento de inclusão social e de combate ao clientelismo. Ele tem inúmeras utilidades, que podem ser utilizadas para melhorar a vida das famílias de baixa renda.

No Sistema de Acompanhamento da Família e Indivíduo(SAFI), além de ser possível identificar o número de atendimento para Cadastro Único, também é possível identificar algumas informações que migram de um sistema para outro.

Milton Santos (2001, p.25), ao tratar das técnicas de informação faz a seguinte reflexão:

(...) a chegada da técnica da informação, por meio da cibernética, da informática, da eletrônica. Ela vai permitir duas grandes coisas: a

primeira é as diversas técnicas existentes passam a se comunicar entre elas.

Com a utilização das TIC's nos serviços, principalmente nos de proteção social básica (CRAS) essa possibilidade de migração de dados e também de articulação de rede, faz total diferença. Pois em um território tão abrangente como o CRAS Norte II, é necessária uma ferramenta em que a rede converse entre si, para organizar e planejar suas ações na comunidade.

O número de atendimentos do Cadastro Único no CRAS Norte II saltou em 2022, chegando a 11.162. Especificamente no mês de agosto/2022 ocorre a maior procura de usuários acessando o cadastro único, contabilizando o total de 2.685 atendimentos em um único mês. Este dado é compreendido através de uma análise da conjuntura do momento, pois o país enfrentava a pandemia COVID-19 e sob o governo de Jair Bolsonaro; em agosto de 2022 aprovou o aumento do auxílio emergencial para R\$600 durante três meses. Utilizando

Conforme a lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020,

Art. 2º Durante o período de 3 (três) meses, a contar da publicação desta Lei, será concedido auxílio emergencial no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) mensais ao trabalhador que cumpra cumulativamente os seguintes requisitos:

I - seja maior de 18 (dezoito) anos de idade, salvo no caso de mães adolescentes; (Redação dada pela Lei nº 13.998, de 2020)

II - Não tenha emprego formal ativo;

III - não seja titular de benefício previdenciário ou assistencial ou beneficiário do seguro- desemprego ou de programa de transferência de renda federal, ressalvado, nos termos dos §§ 1º e 2º, o Bolsa Família;

IV - Cujas renda familiar mensal per capita seja de até 1/2 (meio) salário-mínimo ou a renda familiar mensal total seja de até 3 (três) salários mínimos;

V - Que, no ano de 2018, não tenha recebido rendimentos tributáveis acima de R\$ 28.559,70 (vinte e oito mil, quinhentos e cinquenta e nove reais e setenta centavos); e

VI - Que exerça atividade na condição de:

a) microempreendedor individual (MEI);

b) contribuinte individual do Regime Geral de Previdência Social que contribua na forma do caput ou do inciso I do § 2º do art. 21 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991; ou

c) trabalhador informal, seja empregado, autônomo ou desempregado, de qualquer natureza, inclusive o intermitente inativo, inscrito no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) até 20 de março de 2020, ou que, nos termos de auto declaração, cumpra o requisito do inciso IV.

Dentro deste contexto, identifica-se que uma das obrigatoriedades para acessar o auxílio era estar incluído no Cadastro Único. Essa obrigatoriedade pode explicar o alto número de cadastros realizados durante este período do ano. Portanto, o aumento no número

de atendimentos de Proteção Social Básica é significativo. Esse aumento pode ser explicado pela crise econômica, que levou mais famílias/indivíduos a acessarem as políticas sociais.

Em 2023, os atendimentos "Outros" foram os mais acessados no CRAS Norte II. Esses atendimentos incluem orientações, atendimento da recepção, agendamentos e ligações. O aumento no número desses atendimentos pode ser explicado pelo aumento de profissionais na recepção, que possibilitou organizar o serviço e alimentar os dados no SAFI. Isso gerou mais dados sobre a realidade do serviço, usuários e profissionais.

Para contribuir com os dados acima, apresenta-se a seguir alguns dados extraídos do Plano Municipal de Florianópolis, vigente até 2025. Este documento orienta as ações da política de assistência social no município. Ele é elaborado a cada quatro anos, com a participação da sociedade civil, a partir das discussões e indicações realizadas na Conferência de Assistência Social, e tem como objetivo garantir o acesso aos direitos sociais das famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Imagem 01- Relação de CRAS do Município de Florianópolis/SC:

Território	Pessoas	Famílias
CRAS Centro I	5199	2319
CRAS Centro II	12472	5808
CRAS Continente I	8655	3340
CRAS Continente II	6976	2792
CRAS Norte I	11548	4380
CRAS Norte II	15989	6048
CRAS Norte III	7910	3065
CRAS Sul I	8689	4014
CRAS Sul II	6934	2723
CRAS Sul III	7128	3132
Situação de Rua	1256	1196
Total	92756	38817

Fonte: Base CADÚnico – agosto/2021

A imagem mostra que o CRAS Norte II é o equipamento que possui mais pessoas cadastradas no CadÚnico, com 15.989 pessoas e 6.048 famílias.

Imagem 02- Relação da Renda Per Capita por CRAS:

Renda Per Capita				
Território	Até R\$ 89,00	R\$ 89,01 a R\$ 178,00	R\$ 178,01 a 1/2 SM	Acima de 1/2 SM
CRAS Centro I	683	227	651	758
CRAS Centro II	1053	445	1790	2520
CRAS Continente I	882	363	1090	1005
CRAS Continente II	594	292	929	977
CRAS Norte I	975	443	1625	1337
CRAS Norte II	1360	633	2239	1816
CRAS Norte III	821	278	1010	956
CRAS Sul I	737	359	1295	1623
CRAS Sul II	781	265	912	765
CRAS Sul III	561	287	1052	1232
Situação de Rua	1131	1	15	49
Total	9578	3593	12608	13038

Fonte: Base CADÚnico – agosto/2021

Portanto, através destes dados é possível analisar que o território do CRAS Norte II apresenta o maior índice de famílias inseridas no CadÚnico e na linha de pobreza, com renda per capita igual ou inferior a R\$178,00. Portanto, compreende-se que os usuários atendidos no CRAS encontram-se em situação de vulnerabilidade social e, conseqüentemente, são os que mais acessam os benefícios de transferência de renda como o Programa Bolsa Família.

O Programa Bolsa Família (PBF), programa de transferência de renda destinado às famílias em situação de pobreza e extrema pobreza do país. Criado em 2003 e regulamentado em 2004 pelo Decreto n. 5.209 o programa beneficiou, aproximadamente, 14 milhões de famílias em todos os municípios brasileiros (BRASIL, 2013).

Os benefícios de transferência de renda, como o Programa Bolsa Família(PBF), são importantes para garantir a sobrevivência das famílias em situação de vulnerabilidade social. No entanto, eles não são suficientes para garantir o desenvolvimento dessas famílias. Esses dados são importantes para a compreensão da realidade social do território atendido pelo CRAS Norte II. Eles indicam que a população dessa área está em situação de extrema pobreza, com renda insuficiente para suprir as necessidades básicas,diante disso, é necessário que o CRAS Norte II ofereça também serviços de orientação e acompanhamento familiar, que auxiliem as famílias a superar os desafios da pobreza e a construir uma vida mais digna.

Imagem 03- Relação de Beneficiários do PBF por CRAS:

Beneficiários Programa Bolsa Família		
Território	Pessoas	Famílias
CRAS Centro I	1464	552
CRAS Centro II	2442	845
CRAS Continente I	2204	709
CRAS Continente II	1653	554
CRAS Norte I	2574	813
CRAS Norte II	4195	1341
CRAS Norte III	1948	645
CRAS Sul I	1831	625
CRAS Sul II	1708	599
CRAS Sul III	1357	476
Situação de Rua	757	717
Total	22133	7876

Fonte: Base CADÚnico – agosto/2021

Consta no Plano Municipal de Assistência Social que a região norte II, apresenta maior percentual de famílias que acessam o Programa Bolsa Família, com (17,03%) de usuários beneficiados. Um dado interessante é que 9,10% dos beneficiários do Bolsa Família estão ou estavam em situação de rua quando acessaram o Cadastro Único.

Além do Programa Bolsa Família, a região norte II dentre todos os outros CRAS é o que mais possui beneficiários do BPC (Benefício de Prestação Continuada).

O BPC é destinado aos idosos a partir da comprovação de sua idade e renda familiar; como também para as pessoas com deficiência, cuja restrição é ainda maior, pois além da exigência da comprovação de renda, é necessária uma avaliação para ratificar o grau de impedimento. É necessário, para se ter acesso ao benefício, dispor de renda familiar per capita igual ou inferior a $\frac{1}{4}$ do salário mínimo. (BRASIL, 1993)

Imagem 04 – Relação de beneficiários do BPC Idosos por CRAS:

BPC IDOSO					
Território	65 a 69 anos	70 a 79 anos	80 a 89 anos	Acima de 90 anos	Total
CRAS Centro I	31	70	36	3	140
CRAS Centro II	36	110	48	5	199
CRAS Continente I	49	103	34	1	187
CRAS Continente II	35	92	35	6	168
CRAS Norte I	58	117	32	4	211
CRAS Norte II	94	169	45	5	313
CRAS Norte III	34	60	14	5	113
CRAS Sul I	32	63	15	1	111
CRAS Sul II	26	41	20	4	91
CRAS Sul III	50	93	27	3	173
Total	445	918	306	37	1706

Fonte: Ministério da Cidadania, agosto/2021.

Imagem 05 – Relação de beneficiários do BPC PCD por CRAS:

Território	BPC PCD					Total
	0 a 11 anos	12 a 17 anos	18 a 59 anos	60 a 64 anos	Acima de 65 anos	
CRAS Centro I	28	17	144	29	25	243
CRAS Centro II	47	32	163	24	18	284
CRAS Continente I	68	38	169	27	32	334
CRAS Continente II	35	21	149	25	18	248
CRAS Norte I	38	26	127	19	29	239
CRAS Norte II	96	30	179	26	24	355
CRAS Norte III	49	23	116	18	13	219
CRAS Sul I	37	19	104	16	12	188
CRAS Sul II	31	23	105	12	15	186
CRAS Sul III	46	22	121	22	28	239
Total	475	251	1377	218	214	2535

Fonte: Ministério da Cidadania, agosto/2021.

A análise das duas tabelas acima permite concluir que o território do CRAS Norte II é o que apresenta o maior número de usuários do Benefício de Prestação Continuada (BPC) Idoso e Deficiente dentre todos os outros territórios do município.

Além do BPC, os dados apontam que o CRAS Norte II, é a região que mais possui beneficiários do Programa Renda Extra. O Programa Renda Extra do Idoso destina-se a idosos em situação especial de saúde, que residam em Florianópolis há pelo menos cinco anos e tenham renda inferior a três salários mínimos. Para acessar o benefício, o idoso deve possuir alguma doença que gere incapacidade.

A alta vulnerabilidade social da população do CRAS Norte II torna esse território um alvo prioritário para a atuação da assistência social. Essas políticas devem ser desenvolvidas de forma que atenda às necessidades específicas da população dessa região como a, promoção da geração de renda, o fortalecimento vínculos, grupos e afins. É essencial que as políticas públicas de assistência social sejam desenvolvidas de forma a atender às necessidades específicas da população do CRAS Norte II, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dessa população e a redução da vulnerabilidade social desse território.

4 CONCLUSÃO

Este estudo inicialmente analisou o contexto histórico da política de assistência social no Brasil, partindo do prisma de uma sociedade que, desde sua gênese, é desigual. Essa política tem suas raízes no assistencialismo, nas ideologias religiosas, filantrópicas e conservadoras, o que segue a lógica dos atores hegemônicos históricos não só no Brasil, mas que aqui ganham características próprias, advindas de um processo colonial parasitário e destrutivo. A Constituição Federal de 1988 e a Lei Orgânica de Assistência Social, de 1993, foram marcos histórico na consolidação da assistência social como política pública e de direito da população.

Apesar de estar fundada sobre os preceitos democráticos e, à época, vanguardistas, a Constituição Federal de 1988 e a LOAS não fogem totalmente da lógica perversa que funda e mantém as políticas de assistência social brasileiras. Por mais que na festejada Constituição dita Cidadã e em parte dos textos que a regulamentam se apresentem avanços a partir de princípios mais solidários, republicanos e, pode-se dizer de certa forma contra-hegemônicos, não se deveriam permitir análises tranquilizadoras e acomodadas nos princípios ideológicos que fundam esse texto. É, cada vez mais, necessário reconhecer que o campo da política social brasileira é e sempre foi imerso em intensa luta de classes e que as garantias colocadas nos textos legais nada mais são do que migalhas se observadas do ponto vista prático. Isso demanda ação. Luta, essencialmente.

O CRAS, enquanto unidade prestadora mais perto do usuário, é a porta de entrada do SUAS, ao mesmo tempo que, enquanto política, permite capilarizar o SUAS na malha social, materializando esse sistema num país de dimensões continentais como o Brasil, também evidencia os inúmeros desafios que essa política ainda tem para o cumprimento de sua promessa constitucional. Os profissionais que atuam no SUAS, especialmente os Assistentes Sociais, devem perceber o importante papel que desempenham dentro da Proteção Social, sem imaginar a política que normatiza o CRAS como um projeto acabado. Pelo contrário, são estes profissionais que detém a potencial capacidade de aprimorar e transformar esses serviços e essa política, aproximando a prática da teoria, pois ambas andam de mãos dadas no fazer profissional.

Além disso, identificamos que o SUAS é pensado para manter as desigualdades sociais da população, pois ele visa minimizar os impactos das questões sociais e não corrigi-las, possui a capacidade de produção do sistema capitalista. Ou seja, a política social é vista como uma linha tênue entre obrigação do Estado e sobrevivência da classe subalterna.

Através da inserção do Sistema de Acompanhamento da Família e Indivíduo (SAFI) no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) - Norte II, Ingleses do Rio Vermelho, foi possível identificar minimamente o perfil dos usuários que acessaram a Proteção Social Básica neste local, no período de 2020 a 2023. Diante dos dados coletados atingimos o seguinte perfil: mulheres, jovens, desempregadas, solteiras e sem raça informada. Além do perfil dos usuários identificamos também as potencialidades e vulnerabilidades da utilização deste tipo de TIC's no serviço, faz-se necessário pontuar que estes dados são extremamente úteis para o exercício profissional dos assistentes sociais e também para a concretização do trabalho no Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Este estudo possibilitou a descrição dos dados relacionados ao número de atendimentos realizados no CRAS Norte II e de indicadores sociais através do Plano Municipal de Florianópolis. Por intermédio da literatura refletiu-se que este aumento pode ter relação direta com as políticas de distribuição de renda adotadas no governo anterior, construídas e executadas como resposta à crise econômica social, desencadeada pela pandemia de COVID-19.

Conforme o autor Milton Santos (2001, p.174), em suas reflexões sobre a grande mutação contemporânea que se refere à utilização das tecnologias e globalização, pontua-se que:

Agora que estamos descobrindo o sentido da nossa presença no planeta, pode-se dizer que uma história universal verdadeiramente humana está, finalmente, começando. A mesma materialidade, atualmente utilizada para construir um mundo confuso e perverso, pode vir a ser uma condição da construção de um mundo mais humano.

Compreendemos que estamos vivendo a era da informação, mas não a era dos dados. As informações estão disponíveis o tempo todo, para quem quiser acessar, em nossos celulares, computadores, redes sociais e demais sistemas de informação. Porém, dentro dos serviços, cabe aos profissionais através de um processo de análise crítica definir como utilizar as TIC's a seu favor e como não torná-las mais uma forma de burocratizar o trabalho social realizado com famílias e indivíduos do SUAS.

Portanto, os resultados da pesquisa indicam que as TIC's são uma ferramenta importante para conhecer a realidade dos usuários do CRAS e para subsidiar o planejamento e a execução das ações de assistência social. Ao conhecer as necessidades e vulnerabilidades dos usuários, os profissionais da assistência social podem desenvolver ações mais eficazes e direcionadas.

REFERÊNCIAS

ALVES, Patrícia Ivone et al. O Sistema de Acompanhamento da Família e Indivíduo/SAFI: Contribuições para os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Crianças e Adolescentes de Florianópolis. 2022.

ANTUNES, Ricardo. O trabalho, sua nova morfologia e a era da precarização estrutural. **Theomai: estudios sobre sociedad, naturaleza y desarrollo**, n. 19, p. 5, 2009.

BATINNI, Odária. SUAS: Sistema Único de Assistência Social em debate. São Paulo: Veras Editora. 2007

BENEVIDES R. M. A. Questão Social X Estado e classes sociais no desenvolvimento do capitalismo e o Serviço Social. Material de apoio/aula, 2007.

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

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

BRASIL. LOAS (1993). *Lei Orgânica da Assistência Social*. Brasília, MPAS, Secretaria de Estado de Assistência Social, 1999.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome POLITICA NACIONAL DE ASSISTENCIA SOCIAL Resolução nº 145 Conselho Nacional de Assistência Social, Brasília 2004

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. NORMA OPERACIONAL BÁSICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL Conselho Nacional de Assistência Social Resolução nº 130 –, Brasília, 2005

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Brasília: MDS, 2009.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome/Secretaria Nacional de Assistência Social. Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social: orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social. Brasília: MDS, 2006.

BRASIL. Resolução 145, de 15 de outubro de 2004. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/ 2004. Brasília: CNAS, 2004.

CARVALHO, José Murilo de. Cidadania no Brasil. O longo Caminho. 3ª ed. Rio de

CARVALHO, M. do C. B. de, A ação em rede na implementação de políticas e programas sociais públicos. Disponível em: Acesso em: 09 out. 2006

CORDEIRO, Diego Borges. A observação-participante na metodologia de avaliação da política pública de Assistência Social. **PRACS: Revista Eletrônica de Humanidades do Curso de Ciências Sociais da UNIFAP**, v. 14, n. 4, p. 163-182, 2022.

COUTO, Berenice Rojas. **O direito social ea assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?**. Cortez, 2004.

DA SILVA, Prof^o Leonidas Leal. O que é o Diagnóstico Socioterritorial?.

DA SILVA, ROBSON ROBERTO et al. ESTADO NO NEOLIBERALISMO, ASSISTÊNCIA SOCIAL E DESAFIOS PARA O TRABALHO PROFISSIONAL DE ASSISTENTES SOCIAIS. **Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, v. 1, n. 1, 2018.

DAL ROSSO, S. Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008. DIAS, T. F; SANO, H; MEDEIROS, M. F. M. Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública. Brasília: Enap, 2019.

DETONI, Priscila Pavan; NARDI, Henrique Caetano. Proteção social básica e relações de gênero. **Revista Gênero**, v. 13, n. 1, 2012.

FONTES SILVA, A. F. Questão Social, transformações sociais e Serviço Social, 2007.

GROSSI, Patrícia Krieger et al. O trabalho do assistente social no CREAS: Impasses e desafios para a garantia dos direitos. **Anais do Seminário Internacional sobre Políticas Públicas, Intersectorialidade e Família, 2013, Brasil.**, 2013.

GUEIROS, Dalva Azevedo. Família e trabalho social: intervenções no âmbito do Serviço Social. **Revista Katálisis**, v. 13, p. 126-132, 2010.

GUGIK, Gabriel. A história dos computadores e da computação. **TecMundo, Curitiba**, 2009.

IAMAMOTO, Marilda. Trabalho e indivíduo social no processo capitalista de produção.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. Cortez Editora, 2005. Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

MARTINO BERMÚDEZ, Mônica Solange de. Políticas sociales y família . Estado de bienestar y neo-liberalismo familiarista. In: Castelli S. & Martino M. Demandas y oportunidades para el trabajo Social. Montevideo: Peal, 1999.

MESTRINER, Luiza Maria. **O Estado entre a filantropia e a assistência social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MESTRINER, Maria L. O Estado entre a Filantropia e a Assistência Social. São Paulo: Cortez, 2001.

MIOTO, R. C. T. Novas propostas e velhos princípios: subsídios para a discussão da assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sócio-familiar. *Fronteras*, Montevideo, p. 94-102, sep. 2001.

OLIVEIRA, Iris Maria de. *Assistência Social pós-LOAS em Natal: a trajetória de uma política social entre o direito e a cultura do atraso*. 2005.

Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília, 2009.

PEREIRA, Camila Mendonça. *Abolição e catolicismo: a participação da Igreja Católica na extinção da escravidão no Brasil*. 2011.

PEREIRA, P. A. P. **Necessidades humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais**. São Paulo: Cortez, 2007.

PINTO, Elisabete Aparecida. O lugar do Negro nas Instituições de Assistência Social. In.: *O Serviço Social com Prática Social: Breve Retrospectiva Histórica*. São Paulo: Terceira Margem, 2003. p.44-53.

PLANO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: Florianópolis, 2020.2025.

RAMOS, Márcio Roberto Vieira. O uso de tecnologias em sala de aula. **V Seminário de Estágio do Curso de Ciências Sociais do Departamento de Ciências Sociais-UEL. Londrina**, v. 11, p. 2012, 2012.

SANTOS, Josiane Soares. Particularidades da “questão social” no capitalismo brasileiro. **Rio de Janeiro**, 2008.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. . Rio de Janeiro: Record. . Acesso em: 22 nov. 2023. , 2000

SEMZEZEM, Priscila; ALVES, Jolinda de Moraes. Vulnerabilidade social, abordagem territorial e proteção na política de assistência social. *SERV. SOC. REV.*, Londrina, v. 16, n. 1, jul./dez. 2013.

SILVA, A. A. R.; et. al. NEOLIBERALISMO E SEUS IMPACTOS NO MUNDO DO TRABALHO: transformações e frente a informalidade. *R. Pol. Públ.* São Luís, Número Especial, p. 227-235, novembro de 2016.

SIMÕES, C. *Curso de Direito de Serviço Social* São Paulo: Cortez, 2009.

SOUSA, Roberta Menezes. Feminização da pobreza em tempos de crise capitalista e assistencialização da questão social. Seminário Internacional Fazendo Gênero 10 (Anais Eletrônicos), Florianópolis, 2013.

SPOSATI, Aldaiza de Oliveira *et al.* **Assistência na trajetória das políticas brasileiras: uma questão em análise.** 11 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SPOSATI, Aldaiza de Oliveira. **A menina LOAS: um processo de construção da Assistência Social.** 5. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SPOSATI, Aldaiza. A menina LOAS: um processo de construção da assistência social. In: **A menina LOAS: um processo de construção da Assistência Social.** 2005. p. 84-84.

SUNKEL, G. El papel de La familia em La protección social em América Latina. Série CEPAL 120. Santiago de Chile, 2006.

TORRES, Mabel Mascarenhas; DA SILVA SGORLON, Claudiana Tavares; COUTO, Eduardo Luis. O trabalho de assistentes sociais na pandemia e as TICs. **Anais do Encontro Internacional e Nacional de Política Social**, v. 1, n. 1, 2023.

VALENTIM, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katálysis**, v. 25, p. 114-124, 2022.

YAZBEK, M.C. *As ambigüidades da Assistência Social Brasileira após 10 anos de LOAS*. Revista Serviço Social & Sociedade, ano XXV, nº 77, p. 11-29, mar. 2004.

IAMAMOTO O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2003.

