

**UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL**

**CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

Nathália Ellwanger

**O ACESSO A INFORMAÇÃO E A INTERSETORIALIDADE COMO  
POSSIBILIDADES DE INTERVENÇÕES NO CRAS CEARCA DE VERA CRUZ DURANTE A  
PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS**

Santa Cruz do Sul

2021

Nathália Ellwanger

**O ACESSO A INFORMAÇÃO E A INTERSETORIALIDADE COMO  
POSSIBILIDADES DE INTERVENÇÕES NO CRAS CEARCA DE VERA CRUZ DURANTE A  
PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS**

Trabalho de conclusão apresentado ao  
Curso de Serviço Social da Universidade  
de Santa Cruz do Sul como requisito  
parcial para a obtenção do título de  
Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eunice Maria  
Viccari.

Santa Cruz do Sul

2021

“Vi ontem um bicho  
Na imundície de um pátio  
Catando comida entre os detritos  
Quando achava alguma coisa,  
Não examinava nem cheirava:  
Engolia com voracidade  
O bicho não era um cão,  
Não era um gato,  
Não era um rato.  
O bicho, meu Deus, era um homem”.

Manuel Bandeira

## RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso é resultante do estágio curricular obrigatório em Serviço Social realizado no Centro de Referência em Assistência Social-CRAS Cearca no Município de Vera Cruz no período de 01 / 2020 a 02 / 2021. Por se tratar de uma inserção acadêmica no meio de uma crise sanitária com significativos impactos sociais, houve a possibilidade de observar as mudanças as demandas da população, bem como nos fluxos de atendimento do equipamento. No decorrer da dissertação evidencia-se a importância da atuação da política de assistência social para enfrentamento das expressões da questão social durante a pandemia além da problematização sobre as possibilidades de intervenção neste período. Para melhor compreensão do tema, a categoria central de análise aborda os processos de trabalho, especificamente do profissional de Serviço Social. As hipóteses desenvolvidas procuram responder o problema e se traduzem em atividades desenvolvidas durante a prática do estágio, tais como atendimentos individualizados, visitas domiciliares, trabalho de informatização e garantia de direitos sociais. A fundamentação teórica e metodologia qualitativa são provenientes da produção de diários de campo, projeto de intervenção e relatórios de estágio da acadêmica. Ao final, os resultados obtidos possibilitam a aproximação concreta com o trabalho do assistente social, a compreensão da realidade social dos usuários, suas demandas bem como as intervenções realizadas pela equipe.

**Palavras-chave:** Processo de trabalho, Pandemia, Serviço Social.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BPC Benefício de Prestação Continuada

CF/88 Constituição Federal de 1988

CNAS Conselho Nacional de Assistência Social

CRAS Centro de Referência de Assistência Social

CREAS Centro de Referência Especializado de Assistência Social

LOAS Lei Orgânica da Assistência Social NOB Normal Operacional Básica

MDS Ministério do Desenvolvimento Social

PAEFI Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PAIF Serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família

PBF Programa Bolsa Família

PNAS Política Nacional de Assistência Social

PSB Proteção Social Básica

PSE Proteção Social Especial

SCFV Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SUAS Sistema Único de Assistência Social

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho acadêmico foi desenvolvido através da experiência de estágio obrigatório durante os quatro níveis realizados no Centro de Referência de Assistência Social no Município de Vera Cruz – RS - CRAS Cearca. De modo geral, o CRAS é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social que visa prevenir situações de vulnerabilidade e risco social através dos Serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

O trabalho, apesar de situar o equipamento em uma política de âmbito nacional, trata especificamente o CRAS de Vera Cruz ao qual a estagiária teve a oportunidade de realizar observações e intervenções durante o período analisado. Por se tratar de uma inserção durante uma crise sanitária com significativos impactos socioeconômicos, as demandas bem como as abordagens apresentam necessidade de readequação pela equipe.

Em virtude aos decretos Estaduais e Federais no que tange ao distanciamento social e aos protocolos sanitários de prevenção a COVID-19, houve a suspensão de atividades grupais como o caso do SCFV e PAIF, exclusividades do CRAS. Diante disso, a equipe passou a se envolver predominantemente no atendimento a auxílios emergenciais e benefícios eventuais, na democratização de informações sobre direitos sociais e atuação na coordenação do Programa de Aquisição de Alimentos.

O trabalho acadêmico, buscando elucidar cada passo do processo de acompanhamento, está estruturado em duas partes. A primeira terá como intuito principal apresentar a pesquisa, demonstrando como esta se constituiu e foi desenvolvida, tendo em vista o período analisado.

A acadêmica procurou explicitar o foco da intervenção profissional, a partir de uma análise de seu estágio curricular, recorrendo-se de fundamentação teórica para seu embasamento. Ainda, neste capítulo, foram apresentadas hipóteses (respostas prováveis do problema), bem como os respectivos objetivos que pretendem respondê-las, além da metodologia, que se utilizou de pesquisa do tipo documental.

Na segunda parte, será apresentada a Política Nacional de Assistência Social, a partir da retomada de aspectos históricos. Também será exposto o campo de estágio – CRAS, onde as atividades foram desenvolvidas, assim como o trabalho realizado pela equipe técnica, com ênfase nas atividades efetuadas pela assistente social.

A partir desta discussão, adentrar-se-á na intervenção propriamente dita, que será elucidada através das hipóteses elaboradas, sendo que cada uma delas corresponde a um capítulo específico. Buscou-se um aprofundamento teórico a partir de diferentes referenciais, para que fosse possível a realização de uma análise e interpretação no que diz respeito aos resultados obtidos.

Por último, nas considerações finais, a acadêmica procurou identificar as principais descobertas, além de realizar uma apreciação crítica, no que se refere ao tema deste trabalho acadêmico, bem como em relação à atuação da estagiária frente aos processos de trabalho vivenciados.

## SUMÁRIO

Introdução.....	
<b>Parte 1 – Proposta do Trabalho de Conclusão de Curso .....</b>	<b>9</b>
1. Problemática.....	9
1.1 Origem do problema de TCC .....	11
1.2 Fundamentação teórica da categoria central de análise.....	14
1.3 Hipóteses.....	18
1.4 Objetivos.....	18
1.4.1 Objetivo Geral.....	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	19
1.5 Revisão de Literatura sobre a temática.....	19
2 Metodologia.....	21
2.1 Metodologia qualitativa.....	23
<b>Parte II- Resultados e Análise dos Dados.....</b>	<b>27</b>
1. A Política Nacional de Assistência Social .....	27
2. As demandas e a mudança nos fluxos de atendimento no CRAS Cearca de Vera Cruz.....	31
3. O acesso a alimentação na intersectorialidade com a Assistência Social.....	38
Considerações finais.....	43
Referências.....	46



## **1 PROBLEMÁTICA**

### **1.1 Importância da proposta**

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social.

O CRAS é um equipamento governamental da rede socioassistencial de proteção social básica que se diferencia das entidades não governamentais, pois possui a função exclusiva de oferta pública do trabalho social com famílias através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF e de gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica. Esta função demanda do CRAS o conhecimento do território, a organização e articulação com as entidades da rede socioassistencial. De acordo com NOB-SUAS/2005:

A rede socioassistencial é um conjunto integrado de iniciativas públicas e da sociedade, que ofertam e operam benefícios, serviços, programas e projetos, o que supõe a articulação entre todas estas unidades de provisão de proteção social, sob a hierarquia de básica e especial e ainda por níveis de complexidade. (Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – MDS/2005)

O campo da Proteção Social Básica, visa prevenir situações de vulnerabilidade e risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, materializado através dos Serviços de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

O PAIF deve ser ofertado no CRAS e tem como objetivo principal a promoção da proteção à família de forma integral nos territórios, uma vez que atua de modo proativo, preventivo e protetivo, sob o reconhecimento de que as inúmeras expressões da questão social que abrange esses grupos para superar a dimensão econômica. Para tal, exige intervenções que contemplem aspectos objetivos e subjetivos relacionados a garantia de direitos sociais.

O SCFV possibilita realizar atendimentos em grupo. Visa desenvolver a convivência e fortalecer vínculos através de atividades artísticas, culturais, de lazer e esportivas, dentre outras, de acordo com a idade dos usuários. É uma forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais, coletivas e familiares.

Em decorrência aos protocolos de prevenção a COVID-19, os atendimentos junto a população foram restritos com a suspensão do PAIF e SCFV por se tratar de atendimentos grupais. Com a intensificação da pandemia, observou-se uma elevada procura por benefícios eventuais como cestas básicas e auxílios funerários modificando os fluxos de atendimento do equipamento CRAS.

Segundo o Ministério do Desenvolvimento Social os benefícios eventuais são “(..) benefícios da Política de Assistência Social, de caráter suplementar e provisório, prestados aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública” (MDS, 2018). Como citado, estes benefícios são de caráter provisório e emergencial que não substituem qualquer outro tipo de intervenção realizada pelo profissional.

O mergulho do país e do estado na crise econômica, por fatores internos e externos, impulsionado pelo cenário de pandemia contribuem para o aumento da insegurança alimentar e reforçam a necessidade da execução de políticas públicas que vão ao encontro a estas demandas e a readequação dos equipamentos para supri-las.

Em consonância, à oferta de alimentos e garantia de segurança alimentar, o equipamento CRAS é responsável pela distribuição das cestas do PAA. O Programa de Aquisição de Alimentos tem como finalidades básicas promover o acesso à informação e incentivar a agricultura familiar. Para o alcance desses objetivos, o programa compra alimentos produzidos pela agricultura familiar e destina às pessoas em situação de insegurança alimentar e àquelas atendidas pela rede socioassistencial.

Os contextos de emergência socioassistencial têm como característica primordial a necessária rapidez nas ações de resposta, especialmente quando se trata de questões de sobrevivência da população (alimentação, água e abrigo).

Por serem direcionadas a eventos marcados por incertezas e imprevisibilidade, as respostas requerem, em geral, alteração da rotina dos serviços e da metodologia do fazer técnico, exigindo dos profissionais disponibilidade para flexibilização do horário de trabalho, estruturação e implementação de ações nunca desenvolvidas e capacidade para articulação em rede, escuta qualificada e trabalho interdisciplinar articulado.

Dado um contexto de vasta desigualdade social ademais o aumento dos índices de contaminação pela COVID-19, o problema de pesquisa desse trabalho corresponde a: Quais as possibilidades de intervenção identificadas no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) no município de Vera Cruz/RS no período de 2020 a 2021?

### **1.1 Origem do problema da pesquisa**

A partir de uma série de estudos sobre as particularidades da Covid-19, a Organização Mundial da Saúde (OMS) alerta quanto aos cuidados para evitar a contaminação pelo Coronavírus, uma vez que se dá através do contato direto ou indireto, através de superfícies contaminadas, e sua transmissibilidade com indivíduos contaminados pelo vírus acontece “através de secreções como saliva e secreções respiratórias ou de suas gotículas respiratórias, que são expelidas quando uma pessoa tosse, espirra, fala ou canta.” (OPAS; OMS, 2020).

Uma vez definida a forma de transmissão do coronavírus, a fim de evitar e controlar a contaminação da população mundial ao vírus, a OMS estabeleceu algumas medidas de prevenção, como o distanciamento social, que consiste em:

“Limitar o contato próximo entre pessoas infectadas e outras pessoas é importante para reduzir as chances de transmissão do SARS-CoV-2 [...] recomenda-se a manutenção de uma distância física mínima de pelo menos 1 metro de outras pessoas, especialmente daquelas com sintomas respiratórios e um grande número de pessoas (aglomerações) tanto ao ar livre quanto em ambientes fechados. Garantir uma boa ventilação em ambientes internos também é uma medida importante para prevenir a transmissão em ambientes coletivos.” (BRASIL, 2020c, p. 47)

O isolamento social, semelhante ao distanciamento, difere quanto à especificidade para isolar aqueles que estiverem apresentando sintomas característicos da Covid-19 – suspeitos ou confirmados, e outra medida para evitar a contaminação do novo coronavírus é a quarentena, medida preventiva que visa isolar (período de até 14 dias) aqueles que tiveram contato direto com outra pessoa contaminada mesmo que não estejam apresentando sintomas. Ainda, a Lei nº 13.979 de 07 de fevereiro de 2020 complementa:

I - isolamento: separação de pessoas doentes ou contaminadas, ou de bagagens, meios de transporte, mercadorias ou encomendas postais afetadas, de outros, de maneira a evitar a contaminação ou a propagação do coronavírus; e

II - quarentena: restrição de atividades ou separação de pessoas suspeitas de contaminação das pessoas que não estejam doentes, ou de bagagens, contêineres, animais, meios de transporte ou mercadorias suspeitos de contaminação, de maneira a evitar a possível contaminação ou a propagação do coronavírus (BRASIL, 2020b, art. 2).

Outra medida estabelecida pela OMS implica na frequente higienização das mãos, tendo em vista que uma das formas de contaminação pelo coronavírus “ocorre quando as mãos contaminadas tocam a mucosa da boca, do nariz ou dos olhos [...]” (BRASIL, 2020c, p. 47). O uso de máscara consiste, também, em uma medida preventiva para evitar a contaminação pelo vírus; no entanto, a máscara, enquanto Equipamento de Proteção Individual (EPI), é complementar às outras medidas de controle e prevenção à Covid-19.

Para além de seu caráter epidemiológico e sanitário, a Covid-19 traz ao campo da discussão as medidas previamente determinadas pela OMS para combater a pandemia no mundo. Desse modo, o novo coronavírus tem recorte de classe e impactos diretos à população mais vulnerabilizada, pois devido ao agravamento da doença, a pobreza e a desigualdade social são intensificadas, explicitando a emergência da elaboração de um sistema de proteção social que estabeleça e atenda às necessidades humanas básicas.

Di Giovanni (1998) conceitua proteção social como sendo as formas institucionalizadas ou não que as sociedades constituem para proteger seus membros dos riscos sociais ou vicissitudes da vida em sociedade. As formas e os modos de

alocação de recursos variam de um grupo social para outro, segundo critérios históricos e culturais, e estão submetidos à dimensão de poder.

Embora os desafios para enfrentamento do Covid-19 apresentem características semelhantes para os países, como leitos insuficientes em caso de epidemia generalizada, no Brasil, um dos principais desafios para o controle do Covid-19 é integrar melhor as ações do executivo federal, particularmente órgãos do executivo com as orientações dos técnicos do Ministério da Saúde.

A dificuldade de acesso a uma renda básica através do auxílio emergencial aliada a insuficiência da disponibilidade de vacinas contribuem para um processo retardado de enfrentamento ao novo coronavírus. Assim, as precárias ações de enfrentamento a Covid-19 executadas a nível federal, refletem-se em medidas imediatas e pontuais resultantes da mobilização da comunidade. A fim de evitar a piora nas condições de vida das famílias nos territórios abrangentes de maior vulnerabilidade social, há a distribuição de máscaras e doação de alimentos.

Em contrapartida, as ações executadas pelo governo estadual como os planos de contingência, aumento da testagem, destinação de recursos específicos para populações vulnerabilizadas além dos altos índices de vacinação contribuem de forma significativa para o enfrentamento da COVID-19.

Numa perspectiva de crise acirrada pelo novo coronavírus no Brasil, o cenário de desemprego no país tem sido agravado. São pessoas trabalhando na informalidade, outras que enfrentam o desemprego; famílias que não conseguem acessar equipamentos de saúde e sequer de assistência social.

A discussão acerca do acesso ao trabalho e renda básica é de extrema importância, visto que uma das principais medidas para impedir a proliferação do vírus é o isolamento social, com manutenção apenas de serviços essenciais. Porém, o que se observa é uma significativa contradição existente entre o cumprimento do isolamento social *versus* o acesso às suas necessidades básicas, como alimentação, que se dá exclusivamente através da execução de atividades profissionais.

Em uma sociedade marcada por grandes contrastes e por uma desmedida desigualdade social, para que todos tenham possibilidade de seguir os mínimos protocolos de prevenção a COVID-19, torna-se imprescindível a democratização da informação no que tange ao esclarecimento de tais medidas bem como de sua importância.

## **1.2 Categoria Central de análise**

Como qualquer outra atividade profissional, o Serviço Social também conta com processos de trabalho. Referenciando especificamente o trabalho do assistente social, é sabido que o mesmo possui ferramentas que o auxiliam a melhor desenvolver e enfrentar os desafios apresentados.

Segundo Iamamoto (2003, p.61), o “(...) processo de trabalho implica uma matéria-prima ou objeto sobre o qual incide a ação do sujeito, ou seja, o próprio trabalho requer meios ou instrumentos para que possa ser efetivado. ”

Essas ferramentas nos auxiliam a identificar possibilidades de soluções para se traduzir numa melhor condição do enfrentamento da questão social e consequentemente transformar a vida do sujeito.

Ainda sobre o processo de trabalho do Assistente Social, nem só de ferramentas o profissional irá utilizar-se para oportunizar o enfrentamento da questão social. As ferramentas ou meios, são apenas uma das partes que completam todo o processo de trabalho profissional, além dela identificamos os objetos e produtos e\ou resultados, como lembra Iamamoto (2003, p. 62).

Em outros termos, todo o processo de trabalho implica em matéria-prima ou objeto sobre o qual incide a ação; meios ou instrumentos de trabalho que potenciam a ação do sujeito sobre o objeto; e a própria atividade, ou seja, o trabalho direcionado a um fim, que resulta em um produto. Tais elementos estão presentes na análise de qualquer processo de trabalho. Ficam, pois, as seguintes questões a serem respondidas: Qual é o objeto de trabalho do Serviço Social? Como repensar a questão dos meios de trabalho do Assistente Social? Como pensar a própria atividade e\ou o trabalho do sujeito? E qual o produto do trabalho do assistente social?

Sabendo-se então que o processo de trabalho é inerente a qualquer profissão, no que diz respeito ao profissional de serviço social, deve ser ainda mais minucioso uma vez em que seu trabalho se expressa através da questão social. Ela basicamente

se dá entre a contradição capital\trabalho, onde a classe trabalhadora vende sua força de trabalho, como meio de subsistência, mas não recebe igualitariamente as riquezas produzidas. Sobre a questão social Machado (1999), citado por Carvalho e Iamamoto (1983,p. 77), diz:

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão.

A questão social se dá através das desigualdades que se expressam em nossa sociedade. Estas expressões podem manifestar-se através pobreza, violência, negligência, desinformação entre tantas outras. Neste ponto é importante lembrar que nosso objeto de trabalho são as expressões da questão social em suas mais variadas formas.

Para efetivar a intervenção, é sabido que os instrumentais utilizados pelos profissionais podem traduzir-se através de técnicas para com o usuário. Contudo é necessário conhecer para além das questões sociais porque estamos inseridos em um campo de trabalho. Sobre a instrumentalidade Iamamoto (2003, p. 62-63) diz:

Geralmente, tem-se uma visão dos instrumentos de trabalho como um “arsenal de técnicas”: entrevistas, reuniões, plantão, encaminhamento etc. (...) instrumento como um mero conjunto de técnicas se amplia para abranger o conhecimento como um meio de trabalho, sem que esse trabalhador especializado não consegue efetuar sua atividade ou trabalho. As bases teórico-metodológicas são recursos essenciais que o assistente social aciona para exercer o seu trabalho (...).

Portanto, ao compreender a totalidade da palavra instrumentalidade, é importante perceber que esta abrange muito mais conhecimentos e saberes do que meras técnicas a se utilizar com os usuários, aliás estas técnicas são concebidas através de diferentes construções. Assim, todo material teórico-metodológico que o profissional carrega irá ajudá-lo a compreender as diversas formas de questões sociais e como elas se expressam na vida dos usuários, além de possibilitar outras visões de

mundo ao profissional. Logo, o conhecimento teórico-metodológico é considerado um instrumental de suma importância ao profissional de Serviço social.

Além do âmbito teórico-metodológico como uma ferramenta para o enfrentamento das questões sociais, Souza (2013) também lembra que o profissional deve fundar-se nos conhecimentos ético-políticos da profissão que regulam e nos ajudam a compreender a sociedade que os profissionais da área almejam. Utilizar estes conhecimentos auxiliam a compreender nossa própria profissão e nosso papel como mediadores de situações de exploração e risco social.

Estes conhecimentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnicas de intervenção são, portanto, os instrumentais que o assistente social deve utilizar para o enfrentamento das questões sociais. As técnicas como visita domiciliar e entrevista somente são possíveis quando há conhecimento para saber elaborar estas citadas.

Além dos instrumentais próprios da profissão, há outros tipos não privativos que são de responsabilidade da organização que o mesmo está inserido. Trata-se de materiais imprescindíveis para a realização das atividades como por exemplo computadores, internet, carros, locais adequados, etc. Iamamoto (2003), diz que o profissional não detém todos os meios para realizar seu trabalho e que a organização é responsável para a efetivação das intervenções.

É importante destacar que a instrumentalidade atua como um meio para se chegar ao resultado final. Como todos os instrumentos aqui citados, os que fazem parte do trabalho do assistente social e aqueles que não são privativos do profissional, nos possibilitam a compreensão de como funciona o processo de trabalho.

A parte final do processo de trabalho do assistente social é o resultado de tudo aquilo que identificou-se, objeto e instrumentalidade. A lógica é como uma outra qualquer, para toda ação há uma reação. Portanto quando um profissional intervém em determinada situação, espera-se que esta tenha resultado positivo na vida dos usuários.

No caso do campo de estágio a ser analisado posteriormente, um dos objetos que muito se apresenta são os vínculos fragilizados e um dos meios que mais se utiliza são os grupos de convivência e fortalecimento de vínculos. Estes grupos servem como uma forma de fortalecer vínculos que em algum momento foram ou estão fragilizados,



mas principalmente para fortalecê-los e para que não se rompam. Neste quesito os grupos funcionam muito bem e o resultado em sua maioria é positivo.

Para as questões de violência física, psíquica e financeira, o profissional utiliza visitas domiciliares e as entrevistas. O produto final dessas técnicas sempre é esclarecer a família o direito que este sujeito possui, as responsabilidades da família e as leis existentes acerca do trabalho, além de possíveis encaminhamentos.

Para a questão da pobreza, o profissional presará para o usuário ter acesso aos mínimos sociais e ser incluído em programas do governo federal, como é o caso do Bolsa Família e BPC. Casos de desinformação são esclarecidos aos usuários, fazendo com que os mesmos saibam sobre seus direitos e possam usufruí-los de forma plena. Além do mais que estes sujeitos geralmente estão atrelados a outras questões sociais.

Assim fica claro o que é o produto ou o resultado do processo de trabalho do assistente social. É aquilo que se conseguiu ou não, realizar no decorrer da intervenção. O produto nem sempre será satisfatório, é importante lembrar que ao se trabalhar com sujeitos, automaticamente se trabalha com suas subjetividades e nem sempre o instrumento utilizado terá o mesmo produto final que se teve com outro usuário.

O produto ou atividades desenvolvidas são resultados do processo de trabalho do assistente social e é ele quem vai nos dizer se o instrumento utilizado na intervenção fora satisfatório. Deste modo nem sempre iremos identificá-lo de forma concreta e isso se materializa pelo fato de sermos trabalhadores sociais.

Sobre o produto ou resultado Iamamoto, diz:

Não resta dúvida que o trabalho do assistente social tem efeito nas condições materiais e sociais daqueles cuja sobrevivência depende do trabalho. Em outros termos, tem um efeito no processo de reprodução da força de trabalho, que é a única mercadoria que ao ser colocada em ação, ao realizar o trabalho, é fonte de valor, ou seja, cria mais valor que ela custou. É ela que está no centro do segredo da criação da riqueza social na sociedade capitalista. E o serviço social interfere na reprodução da força de trabalho por meio dos serviços sociais previstos em programas, a partir dos quais se trabalha na área da saúde, educação, condições habitacionais e outras. Assim, o serviço social, é socialmente necessário porque ele atua sobre as questões que dizem respeito a sobrevivência social e material dos setores majoritários da população trabalhadora. (IAMAMOTO; 2013, p.67)

Assim, além de compreender o produto final do processo de trabalho do assistente social é necessário identificar qual o impacto que estes resultados aliados ao serviço social proporcionam a população. Este exercício é de extrema relevância visto que vivemos em uma sociedade a qual os indivíduos estão envolvidos em um processo de exclusão social além de que as intervenções realizadas pelos profissionais auxiliam diretamente a estabelecer uma contrarregra em diversas situações sociais.

## **1.2 Hipóteses**

A. As demandas por atendimento no equipamento CRAS durante a pandemia do novo coronavírus determinou adequação dos fluxos e das metodologias de trabalho. Houve articulação entre a equipe do equipamento com os usuários, a fim de acolher as demandas numa nova perspectiva de atendimento. Nesta perspectiva, além de trabalhar questões socioassistenciais inerentes a política de assistência social, a equipe promoveu através de visitas domiciliares e abordagens individuais, a democratização de informações esclarecimentos dos meios de contaminação da COVID-19. Igualmente a equipe se ocupou de informar sobre prevenção do Covid 19 através do uso de máscaras, distanciamento social e higienização constante das mãos, bem como calendário de vacinação. Aliado a esse trabalho de informação, também as demandas habituais passaram por mudanças. Pressupõe-se que embora tenham ocorrido essas modificações o atendimento não causou significativos danos a população usuária.

B. O CRAS, embora responsável pela execução dos serviços da proteção social básica, de forma centralizada assumiu a coordenação do Programa de Aquisição de Alimentos-PAA, integrado a Política de Segurança Alimentar. A partir desta ação intersetorial percebeu-se que a política de assistência social necessita dialogar de forma integral com a Política de Segurança Alimentar possibilitando atender usuários em maior situação de vulnerabilidade social.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo Geral**

Identificar possibilidades de intervenção para o Serviço Social no CRAS Cearca no Município de Vera Cruz durante o período de pandemia do novo Coronavírus

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

Compreender o conhecimento adquirido pela estagiária no período da pandemia como possibilidade de instaurar processos interventivos e investigativos no CRAS;

Analisar a prevenção e o acolhimento intersetorial realizados no CRAS como ações possíveis de serem realizadas no período da pandemia.

#### **1.5 Revisão de literatura**

Tida como porta de entrada para a população em situação de maior vulnerabilidade, a Assistência Social exige dos profissionais um esforço diário em tempos de pandemia. Em um contexto emergencial, equipes têm se dedicado a fortalecer a garantia de direitos, condições dignas de sobrevivência e autonomia à população.

Várias conferências internacionais têm sido realizadas com o intuito de discutir o tema e criar estratégias para “o aumento da resiliência das nações e das comunidades diante de um desastre” (ONU, 2013). O Brasil não está à parte deste cenário, vivenciando com frequência desastre, crises humanitárias e contextos de emergências. Estas situações se transformam em demandas da população para o poder público, em especial, para a política de Assistência Social.

Conforme orientações para a realização de conferências municipais:

O SUAS é reconhecido como uma política essencial no enfrentamento à pandemia. Situação de calamidade pública que agravou ainda mais as vulnerabilidades e riscos de diversos grupos e comunidades que lidam diariamente com muitos obstáculos para conseguir acessar aquilo que é de seu direito. Apesar da Assistência Social ser vista como essencial, há uma redução importante dos recursos destinados a esta política pública. Como criar estratégias para fortalecer a Assistência Social garantindo em tempos de crise, condições

sanitárias de trabalho (EPI e distanciamento), vacinação, sendo o acesso aos direitos reconhecidos como dever do Estado e não via ações pontuais e doações? (CEAS/RS; 2021)

Ao longo dos anos, o SUAS foi chamado a atuar em diferentes emergências socioassistenciais em todos os níveis da federação. Para dar resposta, foi criado o Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências no bojo da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) que aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

No início de 2020, em meio às fortes chuvas que atingiram os estados do Espírito Santo, Rio de Janeiro e Minas Gerais e, ainda, pelo histórico dos contextos de emergência no território brasileiro, a política de Assistência Social precisou avançar nas políticas públicas desta temática.

Foi criado o Grupo de Trabalho na Secretaria Nacional de Assistência Social, denominado GT de Emergência Socioassistencial, com o objetivo de aprofundar os estudos e formular propostas acerca da atuação da política de Assistência Social em contextos de Emergência Socioassistencial. O processo resgatou os aprendizados e avanços das experiências anteriores e buscou o aperfeiçoamento das ações culminando na produção de documentos orientadores e normativos para a atuação da Assistência Social.

Após o início dos trabalhos do GT foi publicada a Declaração de Emergência em Saúde Pública Internacional da Organização Mundial de Saúde (OMS), de 30 de janeiro de 2020, a situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) decorrente do novo Coronavírus – COVID-19, declarada pela Portaria nº 188, de 04 de fevereiro de 2020, do Ministério da Saúde, e o reconhecimento da situação de calamidade pública pelo Decreto Legislativo nº 6, de 18 de março de 2020.

Nesse contexto, a Assistência Social foi reconhecida como serviço essencial, pelo Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, e em razão na gravidade da pandemia, o Governo Federal disponibilizou a estados, DF e municípios recursos

financeiros extraordinários. No âmbito do SUAS, estes recursos foram destinados para estruturação da rede socioassistencial e implementação de ações socioassistenciais visando ao enfrentamento de emergência em saúde pública em decorrência da COVID 19.

A SNAS publicou várias portarias e garantiu o apoio técnico, expandindo, de forma significativa, as possibilidades de atuação da Assistência Social neste contexto. O atual cenário de crise sanitária, econômica e social, em que se aprofundam a retirada de direitos e de retrocessos nas políticas sociais trazem inúmeros desafios para a efetivação da garantia de direitos e evidenciam a necessidade de reformulação de políticas públicas. Vale destacar que o papel da Assistência Social no contexto das emergências envolve um conjunto de ações antes, durante e pós adversidade.

Dessa forma, o trabalho socioassistencial a ser desenvolvido com as famílias, comunidades e indivíduos ultrapassa a dimensão primeira do atendimento imediato nessas circunstâncias, devendo ir além e focar na garantia das seguranças socioassistenciais.

É importante ressaltar que os contextos de emergência socioassistencial não escolhem seus alvos. Muitas famílias e indivíduos afetados que anteriormente não eram público da Assistência Social, chegam à rede socioassistencial justamente em razão do contexto. Isso quer dizer que a Assistência Social precisa expandir os horizontes rotineiros de atuação para abarcar as novas famílias e indivíduos que passam a dela necessitar.

## **2. Metodologia**

Parte fundamental da composição de um trabalho científico, a metodologia busca assimilar de que forma irá se trabalhar com os materiais a serem utilizados pelo pesquisador, criando dessa forma um método de pesquisa. Esse método deve assegurar que as ferramentas utilizadas na pesquisa procurem “atender as necessidades conforme o assunto e a finalidade da pesquisa, bem como as várias atividades da ciência” (ARAGÃO, NETA, 2017, p. 10).

Para além disso, a metodologia deve ser utilizada de fato como um método a ser seguido. Isso significa não reproduzir de forma livre as ferramentas a serem utilizadas, mas sim, construir um método reflexivo e crítico sobre o que está sendo pesquisado. (ARAGÃO, NETA, 2017). Ainda assim, a metodologia é a forma com que se pretende alcançar determinado conhecimento, “(...) é uma preocupação instrumental. Trata das formas de se fazer ciência. Cuida dos procedimentos, das ferramentas, dos caminhos” (DEMO, 2003 apud ARAGÃO, NETA, 2017, p. 10).

Para alcançar o método proposto ainda é necessário compreender como se dá a formação do conhecimento e o porquê de ela ser de suma importância. Nesse ponto entra a pesquisa social em cena, foco desse trabalho. Inicialmente pode-se compreender que uma pesquisa no âmbito social surge a partir de um “problema” captado pela pesquisadora. Esse “problema” será fruto de investigação que mais tarde irá se materializar através de uma pesquisa.

Muito além da compreensão da pesquisa como construção do conhecimento, a pesquisa social no âmbito do Serviço Social é uma ferramenta que auxilia no processo de construção acadêmico e profissional. É através da pesquisa social que novos debates emergem no meio acadêmico e que mais tarde refletem no fazer profissional da classe.

[...] a produção de conhecimentos na formação e no trabalho profissional não apenas contribui para o debate teórico-metodológico do Serviço Social, mas é reconhecida como fenômeno político e estratégico-interventivo. Isso significa que os desdobramentos da produção de conhecimentos no Serviço Social não se dissociam dos valores profissionais relativos ao projeto de sociedade, articulados à sua materialização por meio da construção de intervenções individuais e coletivas qualificadas, que realimentam novas possibilidades de desvendar as contradições da sociedade capitalista do século XXI. (MORAES, 2017, p. 391).

Com um salto expressivo em produções científicas no âmbito do Serviço Social nas últimas décadas, a produção do conhecimento acabou por conseguir que novas discussões e problematizações fossem inseridas no âmbito teórico-metodológico, e nesse sentido o Serviço Social fica mais rico em conhecimento. Questões que antes eram poucas ou nem problematizadas, acabaram por tomar espaço no meio

acadêmico e conseqüentemente a materializar-se de forma mais clara no cotidiano social. Como exemplifica Moraes (2017, p. 393):

[...] a pesquisa acadêmico-científica tem sido capaz de gerar teorias na área de Serviço Social que – embora estejam sempre sujeitas a problematizações e reformulações – tem tentado, a partir de princípios e definições gerais, explicar uma gama ampla de fenômenos através de um esquema conceitual abrangente e, ao mesmo tempo, sintético. Historicamente construída, enquanto análise e expressão do interesse de classes, tem-se objetivado avançar na construção de reflexões vinculadas ao conhecido e desconhecido, por meio de aproximações e distanciamentos que intentam desvendar dimensões não pensadas ou refletidas superficialmente a respeito da realidade, que só se revelam a partir de interrogações elaboradas por meio do processo de construção teórica.

Além de compreender a pesquisa social como construção de conhecimento e como ferramenta no meio acadêmico/profissional, a pesquisa social pode ser qualitativa ou quantitativa. Essa variação depende do que o próprio pesquisador busca construir com sua pesquisa. Na pesquisa qualitativa, em suma, o pesquisador não busca objetivar as realidades sociais e muito menos seu objeto de pesquisa. Ele tende a compreender que a subjetividade se faz presente nas realidades sociais e que essa é parte importante da própria pesquisa.

A abordagem qualitativa entende que a realidade é subjetiva e múltipla, que ela é construída de modo diferente por cada pessoa. Assim, o pesquisador deve interagir com o objeto e sujeito pesquisado, a fim de dar vozes a eles para construir uma teia de significados. Para isso, os valores pessoais do pesquisador, ou seja, sua visão de mundo fará parte do processo investigativo, sendo impossível desvincular-se dela. Esse processo dialético é indutivo, dessa forma a generalização perde força para a descoberta e a linguagem padronizada liberta-se e evolui para novas possibilidades narrativas, que buscam integrar um esquema de múltiplas vozes (CHUEKE, LIMA, 2012, p. 65).

Já na pesquisa quantitativa trabalha-se com a perspectiva de que dados concretos são fundamentais no que diz respeito ao objeto a ser pesquisado. É uma técnica que se fundamenta naquilo que está exposto, anula a subjetividade e traz a concentricidade como pauta do objeto a ser pesquisado. Ainda que diferentes, as duas formas de pesquisas são muito utilizadas para alcançar os objetivos propostos pela pesquisa, apenas percorrem caminhos diferentes para chegar ao resultado.

Como esse trabalho científico procura trabalhar com as realidades sociais no período de pandemia e nela se encontram subjetividades das mais variadas formas, a pesquisa qualitativa será a forma com que a estudante irá analisar os dados para se chegar ao resultado.

## **2.1 Em que consiste a metodologia qualitativa?**

Partindo da premissa que a pesquisa a ser realizada adota o método qualitativo é importante compreender quais as ferramentas que a pesquisadora utilizará para chegar aos resultados pretendidos. Vale destacar que as ferramentas utilizadas são parte importante da pesquisa, visto que esta auxilia a compor os dados obtidos e que serão explorados ao longo do processo de construção do trabalho.

A partir disso decidiu-se trabalhar com a pesquisa documental com base na experiência do estágio curricular de nível I, II, III. Os documentos obtidos ao longo do estágio estão diretamente relacionados as questões a serem trabalhadas na pesquisa. Além de que esses documentos são “[...] fonte de informações já existente.” (LAVILLE; DIONE, 1999, p. 166. Ainda sobre os documentos, Laville e Dione (1999), afirmam que os dados estão expostos e é necessária uma categorização minuciosa e a partir disso julgar se estes são relevantes ou não para a pesquisa.

Sobre a documentação que abarca os três níveis de estágio, ainda que são documentos pessoais, os mesmos podem ser utilizados para o desenvolvimento da pesquisa. Cabe destacar que em uma pesquisa qualitativa os mais variados tipos de documentos são utilizados, o que reafirma a pesquisa em base documental. Sobre as pesquisas documentais:

Entre as fontes impressas, distinguem-se vários tipos de documentos, desde as publicações de organismos que definem orientações, enunciam políticas, expõem projetos, prestam conta de realizações, até documentos pessoais, diários íntimos, correspondência e outros escritos em que as pessoas contam suas experiências, descrevem suas emoções, expressam a percepção que tem de si mesmas. Passando por diversos tipos de dossiês que apresentam dados sobre a educação, a justiça, a saúde, as redes de trabalho, as condições econômicas etc., sem esquecer os artigos de jornais e periódicos nem as diversas publicações científicas: revistas, atas de congressos e colóquios. (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 166).



Os documentos utilizados e que foram produzidos ao longo do estágio curricular categorizaram-se por diários de campo, relatórios finais de estágio e relatórios descritivos processuais (RDP). Esses documentos estão repletos de informações e auxiliaram a estudante a alcançar as respostas pretendidas.

Sobre os documentos produzidos durante o estágio curricular obrigatório, estes ajudaram a compreender o espaço em que a estudante esteve inserida, bem como apontar situações que necessitavam um olhar aprofundado sobre o que estava sendo abordado. Lina; Mioto e Prá (2007) afirmam ainda, que os documentos elaborados durante o estágio curricular proporcionam um olhar profissional do campo, não somente concentrando-se na teoria. Isso respinga no futuro profissional, já que através da construção desses documentos os estudantes são forçados a planejar e refletir sobre a realidade social e o trabalho profissional.

Ao abordar os documentos construídos ao longo do estágio curricular para a pesquisa, esperava-se que os dados neles contidos, auxiliem a problematizar e elucidar as questões a serem trabalhadas. Além disso, os diários de campo, bem como os relatórios de estágio possuem informações valiosas sobre a temática a ser explorada. Sobre os diários de campos e relatórios como documentos de pesquisa, Triviños (1987 apud LINA; MIOTO; PRÁ, 2007, p. 100)

Por ser também um instrumento de registro de atividades de pesquisa, Triviños (1987) considera o diário de campo uma forma de complementação das informações sobre o cenário onde a pesquisa se desenvolve e onde estão envolvidos os sujeitos, a partir do registro de todas as informações que não sejam aquelas coletadas em contatos e entrevistas formais, em aplicação de questionários, formulários e na realização de grupos focais. Para o autor, as anotações realizadas no diário de campo, sejam elas referentes à pesquisa ou a processos de intervenção, podem ser entendidas como todo o processo de coleta e análise de informações, isto é, compreenderiam descrições de fenômenos sociais, explicações levantadas sobre os mesmos e a compreensão da totalidade da situação em estudo ou em um atendimento.

Ainda que se tenha um arsenal de documentos que serão utilizados para a pesquisa neste trabalho, é importante identificar de que forma essa pesquisa ocorreu. Uma vez que os dados estavam expostos nos documentos foi necessário elaborar um planejamento de como essa pesquisa iria ocorrer, Moraes (2014) chama esse planejamento de análise de conteúdo, que consiste em uma metodologia onde se

interpreta e se descreve os dados presentes nos documentos. “Constitui-se em bem mais do que uma simples técnica de análise de dados, representando uma abordagem metodológica com características e possibilidades próprias.” (MORAES, 2014, p.2)

A análise de conteúdo cria diversas possibilidades de pesquisa. Dentre essas possibilidades há o que Moraes (2014) chama de conteúdo manifesto e conteúdo latente. Essas duas vertentes são utilizadas na busca pelo o que está explícito e aquilo que é subjetivo, e através delas é possível fazer diferentes interpretações acerca de dados obtidos nos documentos.

A análise de conteúdo no nível manifesto restringe-se ao que é dito, sem buscar os significados ocultos. Ao nível latente, o pesquisador procura captar sentidos implícitos. Seguidamente a análise de conteúdo parte da informação manifesta no texto para então dirigir-se à intenção que o autor quis expressar, chegando, às vezes, a captar algo de que nem o autor tinha consciência plena. (MORAES, 2014, p. 9).

Ainda dentro do conteúdo manifesto e conteúdo latente, esse método de abordagem desdobra-se para a abordagem dedutiva, verificatória, enumerativa e objetiva e abordagem indutiva, gerativa, construtiva e subjetiva. Ambas abordagens levam a caminhos diferentes durante a pesquisa. Como lembra Moraes (2014), a primeira abordagem parte do princípio explicação de onde se parte determinada teoria. Já na segunda abordagem tenta-se chegar a uma teoria através dos fenômenos investigados.

Coube a pesquisadora utilizar-se dos diferentes métodos e documentos abordados para que a pesquisa possuísse um certo grau técnico no que se refere a metodologia. Nesse sentido, há a necessidade de planejamento visto que os dados não podem estar soltos dentro da pesquisa, mas sim, inseridos de forma coesa com aquilo que se busca. Assim, a metodologia propõe criar diferentes níveis de análises e métodos para o sucesso da interpretação dos dados de um trabalho científico.

Uma boa análise de conteúdo requer inferência e interpretação, não limitando-se na descrição. Apesar de toda leitura de um texto demandar interpretação, o analista de conteúdo desenvolve com maior proeminência este esforço. Entende-se que a interpretação constitui um passo indispensável em toda a análise de conteúdo,

principalmente nas de origem qualitativa. Assim, como diz o autor, “Teorização, interpretação e compreensão constituem um movimento circular em que a cada retomada do ciclo se procura atingir maior profundidade na análise”. (MORAES, 1999, p. 09).

Assim sendo, a descrição e interpretação no presente estudo foram realizadas através da análise dos conteúdos referentes aos documentos obtidos durante o decorrer dos estágios. Através de inúmeras leituras, a acadêmica buscou responder cada uma de suas hipóteses/objetivos, considerando os materiais que já havia produzido, e explorando aportes teóricos que conseguissem embasar, de forma extensiva, os assuntos que estão sendo discutidos. A análise dos resultados será explicitada na segunda parte deste Trabalho de Conclusão de Curso, pretendendo não apenas abordar a temática, mas também promover um processo reflexivo junto aos leitores da pesquisa.

## Parte 2 – Resultados e Análise dos Dados

### **1. A ORGANIZAÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

A Constituição Brasileira de 1988 instituiu no Brasil um relevante marco no processo histórico de construção de um sistema de proteção social, afiançando direitos humanos e sociais como responsabilidade pública e estatal. Dessa forma, o conjunto das necessidades dos cidadãos brasileiros de âmbito pessoal e individual inscreveu-se definitivamente nos compromissos e responsabilidades dos entes públicos, inaugurando no país um novo paradigma (SPOSATI, 2009).

A Assistência Social foi definida pela Constituição Federal de 1988 como política pública de direitos e não contributiva, passando a compor o Sistema de Seguridade Social, ao lado das políticas da Saúde e da Previdência Social, constituindo-se em “Política de Proteção Social” articulada a outras políticas sociais destinadas à promoção e garantia da cidadania, configurando assim, um sistema de proteção social:

[...] por meio do qual a sociedade proporcionaria a seus membros uma série de medidas públicas contra as privações econômicas e sociais. Sejam decorrentes de riscos sociais – enfermidade, maternidade, acidente de trabalho, invalidez, velhice morte -, sejam decorrentes das situações socioeconômicas como desemprego, pobreza ou vulnerabilidade, as privações econômicas e sociais devem ser enfrentadas, pela via da política da seguridade social,

pela oferta pública de serviços e benefícios que permitam em um conjunto de circunstâncias a manutenção de renda, assim como o acesso universal à atenção médica e socioassistencial (JACCOUD, 2009: 62)

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. É um conceito estruturante das políticas sociais, cuja principal característica é prezar pela garantia universal da prestação de benefícios e serviços de proteção social pelo Estado.

O reconhecimento da Assistência Social como política pública rompeu com paradigmas e concepções conservadoras de caráter benevolente e assistencialista. A Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS (Lei nº 8.742/1993) - ratificou e regulamentou os artigos 203 e 204 da Constituição Federal, assegurando a primazia da responsabilidade do Estado na gestão, financiamento e execução da política de Assistência Social. Sua organização, em todo país, tem respaldo legal na diretriz da descentralização político – administrativa, coroando, portanto, o pacto federativo ao estabelecer responsabilidades e atribuições entre os três entes federados e considerar o comando único das ações em cada esfera de governo.

Em consonância, a Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004) instituiu um novo modelo de organização dos serviços socioassistenciais e da gestão da política, unificando conceitos e procedimentos em todo o território nacional através do SUAS instituído em 2005.

O Sistema Único de Assistência Social é o modelo de gestão utilizado no Brasil para operacionalizar as ações de assistência social. A partir do SUAS foi criada a hierarquização do atendimento que se operacionaliza através de dois níveis de proteção social, a Proteção Social Básica (PSB) desenvolvida nos CRAS e a Proteção Social Especial (PSE) – Média Complexidade e Alta Complexidade desenvolvidas nos CREAS e instituições de acolhimento institucional respectivamente.

O Centro de Referência em Assistência Social é uma unidade de proteção social básica do SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de

potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania.

O CRAS materializa a presença do Estado no território, possibilitando a democratização do acesso aos direitos socioassistenciais e contribuindo para o fortalecimento da cidadania. Ao eleger a territorialização como eixo estruturante do SUAS, reconhece-se que a mobilização das forças no território e a integração de políticas públicas podem potencializar iniciativas e induzir processos de desenvolvimento social.

A democratização do acesso aos direitos socioassistenciais e o aprimoramento permanente dos serviços socioassistenciais ofertados no CRAS ainda devem ser garantidos por meio do estímulo à participação dos usuários nos processos de planejamento e avaliação dos serviços da unidade, seja mediante realização de reuniões com os usuários ou fóruns com representantes das famílias referenciadas e da rede socioassistencial local. Esta unidade pública do SUAS é referência para o desenvolvimento de todos os serviços socioassistenciais de proteção básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, no seu território de abrangência.

São considerados serviços de proteção básica de assistência social aqueles que desenvolvem a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que objetivam a convivência, a socialização e o acolhimento de famílias em que os vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. (BRASIL, 2004). Este reordenamento é materializado através do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV).

A Proteção Social Especial (PSE) organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado, que tem por objetivo contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento de potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos.

Neste sentido, exigem maior organização técnico-operacional, bem como, atenção especializada e acompanhamento sistemático e monitorado. A Proteção Social

Especial de Média Complexidade é operacionalizada nos CREAS, que se constitui como um equipamento da Política de Assistência Social.

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social é uma unidade pública e estatal de abrangência municipal ou regional. Oferta, obrigatoriamente, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

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

O atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias. O serviço articula-se com as atividades e atenções prestadas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade, por sua vez, tem como o objetivo ofertar serviços especializados, em diferentes modalidades e equipamentos, com vistas a afiançar segurança de acolhida a indivíduos e famílias afastados temporariamente do núcleo familiar ou comunitários de origem. Para a sua oferta, deve-se assegurar proteção integral aos sujeitos atendidos, garantindo atendimento personalizado e em pequenos grupos, com respeito às diversidades (ciclos de vida, arranjos familiares, raça/ etnia, religião, gênero e orientação sexual).

Tais serviços devem primar pela preservação, fortalecimento ou resgate da convivência familiar e comunitária ou construção de novas referências, quando for o caso. Para tanto, deve-se adotar metodologias de atendimento e acompanhamento condizente com esta finalidade.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais a PSE de Alta Complexidade inclui os serviços: Serviço de Acolhimento Institucional, nas seguintes modalidades: Abrigo institucional; Casa-Lar; Casa de Passagem; Residência Inclusiva; Serviço de Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família

Acolhedora; Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências.

Assim como os serviços de PSE de Média Complexidade, a oferta dos serviços de acolhimento deve seguir os padrões técnicos estabelecidos em normativas do SUAS e observar dispositivos das legislações relacionadas.

## **2. AS DEMANDAS E A MUDANÇA NOS FLUXOS DE ATENDIMENTO NO CRAS CEARCA DE VERA CRUZ**

Neste capítulo será discutida a relação existente entre as demandas socioassistenciais e o reordenamento necessário para responder aos atendimentos do equipamento CRAS de Vera Cruz. Desenvolver-se-á argumentos a partir da seguinte na hipótese:

As demandas por atendimento no equipamento CRAS durante a pandemia do novo coronavírus determinou adequação dos fluxos e das metodologias de trabalho. Houve articulação entre a equipe do equipamento com os usuários, a fim de acolher as demandas numa nova perspectiva de atendimento. Nesta perspectiva, além de trabalhar questões socioassistenciais inerentes a política de assistência social, a equipe promoveu através de visitas domiciliares e abordagens individuais, a democratização de informações esclarecimentos dos meios de contaminação da COVID-19. Igualmente a equipe se ocupou de informar sobre prevenção do Covid 19 através do uso de máscaras, distanciamento social e higienização constante das mãos, bem como calendário de vacinação. Aliado a esse trabalho de informação, também as demandas habituais passaram por mudanças. Pressupõe-se que embora tenham ocorrido essas modificações o atendimento não causou significativos danos a população usuária.

Para introduzir essas outras demandas, requer contextualizar que em conformidade aos decretos Federais e Estaduais no que tanger ao distanciamento social e aos protocolos sanitários de prevenção a COVID-19, houve a suspensão de atividades grupais como o caso do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família, exclusividades do CRAS. Diante disso, a equipe passou a se envolver predominantemente no

atendimento a auxílios emergenciais e benefícios eventuais, conforme é evidenciado no fragmento retirado do diário de campo.

(...) as demandas de trabalho apresentam-se cada vez mais intensificadas através da prestação de informações. São frequentes as indagações quanto ao Auxílio Emergencial bem como a consulta a serviços disponibilizados pela Previdência Social a qual cessou seus atendimentos presenciais neste contexto apresentado. (ELLWANGER, 2020a)

Conforme o Governo Federal: “ O Auxílio Emergencial financiado pelo governo federal destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados e tem por objetivo fornecer proteção emergencial no período de enfrentamento à crise causada pela pandemia do Coronavírus.” Igualmente os Benefícios Eventuais previstos pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), visam o atendimento imediato de necessidades humanas básicas decorrentes de contingências sociais, ou seja, situações inesperadas. Este benefício é financiado pelo município e pelo Distrito Federal nas situações de nascimento, morte, vulnerabilidade temporária e de calamidade pública.

Também os benefícios previdenciários, são importâncias pagas pela Previdência Social aos segurados ou aos seus dependentes, tais como: auxílio-doença, auxílio-doença acidentário, aposentadoria por invalidez, por tempo de contribuição, por idade e morte consistiram em demandas por informação junto ao CRAS. Além disso, compõe a cobertura e proteção à licença-maternidade, pagamento do salário-família e auxílio-reclusão.

Em ambos, a equipe se envolveu, assessorando usuários para o acesso e prorrogação de benefícios eram realizadas exclusivamente de forma online. Muitos eram os que não dispunham de estrutura necessária para o acesso como internet e/ou computadores, potencializando assim, tal demanda ao CRAS.

Em consonância a execução das atividades mencionadas, houve a preocupação e necessidade de estar em contato com a população atendida de modo a diminuir os impactos sociais decorrentes a pandemia, bem como os riscos de contaminação ao se deslocarem ao equipamento em busca de suas demandas. Deste modo, a equipe se apresentou bastante engajada e comprometida a realizar busca ativa através de visitas



domiciliares como o intuito de contatar usuários que encontravam dificuldades de acessar os benefícios mencionados, ofertados no equipamento.

A busca ativa refere-se à procura intencional, realizada pela equipe de referência do CRAS, das ocorrências que influenciam o modo de vida da população em determinado território. Tem como objetivo identificar as situações de vulnerabilidade e risco social, ampliar o conhecimento e a compreensão da realidade social, para além dos estudos e estatísticas. Contribui para o conhecimento da dinâmica do cotidiano das populações: a realidade vivida pela família, sua cultura e valores, as relações que estabelece no território e fora dele, os apoios e recursos existentes bem como seus vínculos sociais.

Ao integrar a equipe dos trabalhadores no âmbito da política de Assistência Social, os profissionais podem contribuir para criar ações coletivas de enfrentamento a essas situações, com vistas a reafirmar um projeto ético e sociopolítico de uma nova sociedade, que assegure a divisão equitativa da riqueza socialmente produzida. Baseado no Código de Ética profissional do Serviço Social, reafirma-se o compromisso com posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática.

Ações essas realizadas também junto com outros profissionais da equipe. As abordagens das diferentes profissões, no caso do CRAS Cearca com o psicólogo, somam-se com o intuito de assegurar uma intervenção interdisciplinar capaz de responder a demandas individuais e coletivas. Ambos profissionais comprometidos em defender a construção de uma sociedade livre de todas as formas de violência e de exploração de classe, gênero, etnia e orientação sexual.

Sendo assim, visita domiciliar realizada pela equipe foi um instrumento técnico metodológico que facilitou a aproximação dos profissionais da realidade do usuário. Teve como objetivo principal conhecer as condições em que vivem as famílias e apreender aspectos do cotidiano das suas relações, aspectos esses que geralmente escapam às entrevistas no espaço institucional.

A visita domiciliar especialmente no contexto e pandemia se apresenta como uma poderosa ferramenta de trabalho para o assistente social no que tange a democratização das informações e acesso a cidadania.

(...) realizamos algumas visitas domiciliares com o intuito de compreender a rotina familiar durante a pandemia e identificar possíveis novas demandas. Nesta oportunidade, tive a possibilidade de compreender a realidade social das famílias as quais atendemos. Fiquei feliz em presenciar que estão conseguindo se organizar com a nova rotina imposta pela pandemia, principalmente pelo cumprimento dos protocolos de prevenção a COVID e realização de atividades escolares. (ELLWANGER, 2020a)

No decorrer das intervenções a equipe defendeu a importância do esclarecimento dos métodos de prevenção a covid-19. Vale destacar que o público alvo detém diversas expressões da questão social como pobreza, desemprego, precárias moradias, desinformação, fatores que intensificam suas vulnerabilidades frente à infecção pelo coronavírus. A seguir, um fragmento do diário de campo, evidencia o processo de informação realizado.

(...) iniciei as atividades no CRAS com a proposta de realizarmos visitas domiciliares a fim de possibilitar a entrega de um kit emergencial de enfrentamento ao COVID-19 para idosos que sejam inscritos junto ao BPC- Benefício de Prestação Continuada. (ELLWANGER, 2020a)

O kit emergencial composto por alimentos não perecíveis, produtos de higiene, limpeza e um vale gás era proveniente do convênio estadual 634/2020 celebrado entre a Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos humanos e o Município de Vera Cruz. O objetivo consistia de cuidado e cidadania à pessoa idosa prioritário. O trabalho com idosos durante a pandemia se apresentou como um grande desafio uma vez em que compõem o grupo de risco, apresentou maior dificuldade de compreensão ao abordar questões referentes a doença e apresentam maiores índices de mortalidade. A seguir, um fragmento do diário de campo, evidencia a importância das intervenções realizadas nesta faixa etária.

Realizamos visita domiciliar a um idoso que reside sozinho em condições habitacionais precárias onde não há sequer banheiro. Concedemos o kit emergencial e orientamos como utilizar os produtos de higiene, como

o sabonete líquido ao qual senhor desconhecia a utilidade. (ELLWANGER, 2020a)

Uma análise das condições de vida da população brasileira (IBGE, 2019) apresenta a forte correlação entre pobreza monetária e vulnerabilidade nas condições de moradia. Para uma doença cuja principal prevenção reconhecida pelas autoridades sanitárias é a correta higienização das mãos com água e sabão, não ter acesso a moradia, água tratada, assim como saneamento básico, amplia consideravelmente as condições de contágio.

Ao mesmo tempo em que se atendia esclarecendo sobre calendário de vacinação, benefícios eventuais e assistenciais, alimentação, questões de trabalho e moradia, também oferecíamos acolhimento para momentos mais complexos da pandemia: as mortes. Para atender as necessidades urgentes da família após a morte de um de seus membros, atender as despesas de urna funerária, velório e sepultamento, a equipe se deteve do auxílio funeral proveniente dos benefícios eventuais.

Em decorrência a alta demanda pelos benefícios mencionados e a necessidade de facilitar o acesso aos benefícios eventuais houve a reformulação da Lei Municipal correspondente que dispõe de suas condicionalidades. O Conselho Municipal de Assistência Social foi responsável pela reelaboração da lei bem como pelo desenvolvimento de um folder cujo objetivo é democratizar a informação de acesso a direitos sociais. Nele dispõem o conceito de benefícios eventuais, onde acessar e quais os documentos necessários.

A socialização de informações atua no compromisso de garantir o direito à informação tal como preconizado na Constituição Federal de 1988, está pautada no compromisso da garantia do direito à informação, como direito fundamental de cidadania. Em consonância, consta como princípio fundamental no artigo III do Código de Ética do Assistente Social: “Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras”. (CFESS)

No que se refere a proporcionar acesso a programas sociais, a equipe reorganizou a disponibilidade de criar e atualizar o cadastro único diretamente no equipamento. Assim, uma vez por semana dispõe de uma profissional específica para a realização destas atividades. Esta mudança na dinâmica de atendimento proporciona facilidade de acesso aos usuários bem como fortalecimento de vínculos com a equipe.

De acordo com Torres (2014), existe uma relação que é estabelecida entre usuário e assistente social, a partir do momento em que há um contato entre ambos, como através de um atendimento. O profissional busca entender o contexto de vida do usuário, identificar as principais necessidades, favorecendo ações de análise e intervenção. A autora pontua ainda, que o usuário, desta forma, é entendido como sujeito e possuidor de potencialidades, e é nesse contato de troca, diálogo e formação de estratégias para superação das demandas, que vai se construindo a relação assistente social-usuário, constituída pela formação de vínculo, manifestada progressivamente.

Criado em 2001 por meio do decreto nº 3.887, o Cadastramento Único para Programas Sociais do Governo Federal tem como objetivo identificar e caracterizar as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza por meio de dados fornecidos pela população.<sup>1</sup> (GOVERNO FEDERAL)

O CadÚnico serve para dar apoio à implementação de políticas públicas que visam a melhoria na vida dessas famílias. Para isso, se utilizam as informações sobre todo o núcleo familiar, as características do domicílio, as formas de acesso a serviços públicos essenciais e, também, dados de cada um dos componentes da família daqueles cadastrados. (GOVERNO FEDERAL)

O Cadastro Único é a principal porta de entrada para os benefícios do Governo Federal, como a Tarifa Social de Energia Elétrica, Benefício de Prestação Continuada (BPC) e Bolsa Família. Estes dados também podem ser utilizados para o mapeamento

---

1 Em outubro de 2021, o Município de Vera Cruz contava com 1.922 famílias inseridas no Cadastro Único. Vale destacar que o CRAS se utiliza destes dados para atender a população e realizar a concessão de benefícios socioassistenciais.

das vulnerabilidades locais, o planejamento das ações e a seleção de beneficiários dos programas sociais geridos pelo município.

Ao longo da pandemia a equipe se adaptou as novas demandas apresentadas e as possibilidades dos usuários. Além do folder, também para facilitar o acesso à informação e aos serviços prestados, foi utilizado whatsapp. Através deste aplicativo criou-se uma ponte rápida e acessível a linguagem entre usuário e profissionais, com esclarecemos dúvidas, disseminação de informações sobre o calendário vacinal e resolução de questões pontuais que não demandam presença física ao equipamento.

Durante os níveis de estágio se apresentaram inúmeras situações que demandaram da equipe planejamento de intervenções e mudanças na dinâmica de atendimento. De forma excepcional as atividades realizadas pela política de Assistência Social, realizamos a distribuição de marmitas, elaboração de currículos e suporte a atividades escolares de nível regular.

Após mais de um ano de alteração da dinâmica de trabalho houve gradativamente o retorno do SCFV. Dada a importância do convívio social entre as crianças, a equipe desenvolveu articulação com a escola do bairro a fim de identificar as que se encontrassem em maior vulnerabilidade social. Para que a equipe pudesse organizar a volta do serviço de fortalecimento de vínculos foram necessárias diversas visitas domiciliares como intuito de esclarecer dúvidas quanto ao funcionamento e segurança das atividades. A seguir um fragmento do diário de campo da estagiária que subsidia as atividades desenvolvidas:

Durante a tarde, realizamos algumas visitas domiciliares com o intuito de esclarecer como se daria a volta ao serviço de fortalecimento de vínculos ao qual contaríamos com o grupo reduzido e em horários diversos. Enfatizamos a importância do distanciamento social, uso de máscaras e álcool gel. (ELLWANGER, 2020<sup>a</sup>)

A execução destas atividades de informatização através de visitas domiciliares evidencia o compromisso do assistente social com: “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as”. (CFESS)

Diante das demandas apresentadas bem como dos argumentos desenvolvidos, comprova-se a inferência de validação da hipótese levantada quando da elaboração do projeto de trabalho de conclusão de curso. Verifica-se que apesar de uma série de mudanças de fluxos e na dinâmica de atendimento consequentes a pandemia, estas novas adequações não causaram significativos danos a população usuária.

### **3. ACESSO A ALIMENTAÇÃO NA INTERSETORIALIDADE COM A ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Neste capítulo haverá o desenvolvimento de argumentos que demonstram a importância da atuação da equipe do CRAS na coordenação do Programa de Aquisição de Alimentos de modo a garantir possibilidades de inclusão de acesso a alimentação de acordo com a seguinte hipótese:

O CRAS, embora responsável pela execução dos serviços da proteção social básica, de forma centralizada assumiu a coordenação do Programa de Aquisição de Alimentos-PAA, integrado a Política de Segurança Alimentar. A partir desta ação intersetorial percebeu-se que a política de assistência social possibilita dialogar de forma integral com a Política de Segurança Alimentar possibilitando atender usuários em maior situação de vulnerabilidade social.

A promoção do Direito Humano à Alimentação Adequada está prevista em diversos tratados e documentos internacionais e em vários instrumentos legais vigentes no Estado brasileiro tendo sido também incorporada em vários dispositivos e princípios da Constituição Federal de 1988, como por exemplo: "Art. 6º - São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma da constituição." (CONSTITUIÇÃO FEDERAL; 1988)

A existência deste marco legal estabelece a promoção da realização do DHAA (Direito humano à alimentação adequada) como uma obrigação do Estado brasileiro e como responsabilidade de todos nós enquanto cidadãos.

Conforme a Ação Brasileira pela Nutrição e Direitos Humanos:

Em 2002, o Relator Especial da ONU para o direito à alimentação definiu o Direito Humano à

Alimentação Adequada da seguinte forma: “O direito à alimentação adequada é um direito humano inerente a todas as pessoas de ter acesso regular, permanente e irrestrito, quer diretamente ou por meio de aquisições financeiras, a alimentos seguros e saudáveis, em quantidade e qualidade adequadas e suficientes, correspondentes às tradições culturais do seu povo e que garanta uma vida livre do medo, digna e plena nas dimensões física e mental, individual e coletiva.”

Apesar da pobreza, da fome e das demais violações ao Direito Humano à Alimentação Adequada continuarem a representar um desafio a ser enfrentado pela sociedade, o tema da alimentação e nutrição vem sendo objeto de intensa reflexão por parte da sociedade civil e do governo brasileiro, ao longo das décadas.

A preocupação do governo com a questão alimentar e nutricional está explicitada na priorização de eliminar a fome e a desnutrição e na recriação, em 2003, do Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (CONSEA). Este Conselho, extinto em 2020 pela medida provisória 870, articulava o debate entre o governo e a sociedade civil, e tem como principal atribuição assessorar o Presidente da República na formulação de políticas de Segurança Alimentar e Nutricional e na definição de orientações para que o país garanta o Direito Humano à Alimentação Adequada para todos.

Merece destaque a Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional nº 11.346 aprovada pelo Congresso Nacional e sancionada pelo Presidente da República, no dia 15 de setembro de 2006. Esta lei institui o Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SISAN com vistas a assegurar o Direito Humano à Alimentação Adequada. O SISAN tem por objetivo formular e implementar políticas e planos de Segurança Alimentar e Nutricional, estimular a integração dos esforços entre governo e sociedade civil, bem como promover o acompanhamento, o monitoramento e a avaliação da segurança alimentar e nutricional no país.

Em consonância, a criação do Programa de Aquisição de Alimentos fortalece as ações desenvolvidas pelo poder público visando garantir a segurança alimentar. Trata-se de uma ação intersetorial entre a Política de Assistência Social e de Agricultura tendo como finalidades básicas promover o acesso à informação e incentivar a agricultura familiar. Para o alcance desses objetivos, o programa compra

alimentos produzidos pela agricultura familiar e destina às pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional e àquelas atendidas pela rede socioassistencial.

Em um universo de 2,4 mil propriedades rurais em Vera Cruz, 95% delas se baseia no cultivo do tabaco, o que sublinha a importância desta produção para a economia vera-cruzeense. Mas apostar em novas alternativas de produção diversifica a renda na propriedade e abre novos caminhos. (MUNICÍPIO DE VERA CRUZ)

A produção de alimentos para a subsistência é um ponto importante e faz com que, cada vez mais, os agricultores agreguem itens na horta e ampliem suas perspectivas de comercialização de frutas, verduras e hortaliças, especialmente através do PAA.

Atualmente em Vera Cruz, a disponibilidade dos alimentos se dá através da COPERVEC (Cooperativa Mista de Agricultores Familiares de Vera Cruz) a qual conta com cerca de 109 produtores associados. A partir destes, são ofertados frutas, verduras e produtos provenientes das agroindústrias, como melado e *shimier*. Os processos da compra e distribuição são executados pela Secretaria de Agricultura e Secretaria de Desenvolvimento Social, respectivamente.

O programa cria uma aproximação entre a gestão e a sociedade ao articular políticas de incentivo à agricultura familiar e políticas de segurança alimentar, contemplando as demandas de acesso aos alimentos pelas populações em situação de insegurança alimentar e pelo importante papel dado às unidades recebedoras, que são as responsáveis pela democratização do programa.

Os beneficiários fornecedores são os agricultores familiares, assentados da reforma agrária, silvicultores, aquí cultores, extrativistas, pescadores artesanais, indígenas, integrantes de comunidades remanescentes de quilombos rurais e demais povos e comunidades tradicionais, que atendam aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 11.326, de 24 de julho de 2006.

Participante do programa, o produtor GMR, de 23 anos, comemorou a volta do PAA no ano de 2021. Na primeira entrega, trouxe abóboras para distribuição, mas conta que também comercializa melado e rapadura. O morador de Linha Dona Josefa aguarda pela próxima remessa de distribuição. “Para nós, produtores, o programa é um incentivo também para a diversificação”. (JORNAL ARAUTO; 2021)



Os beneficiários consumidores são os indivíduos em situação de insegurança alimentar e nutricional e aqueles atendidos pela rede socioassistencial e pelos equipamentos de alimentação e nutrição.

Moradora de um bairro referenciado pelo CRAS, MRL, de 50 anos, celebrou o retorno das entregas, que irão lhe garantir grande variedade de alimentos na sua casa. “Estava na expectativa pela volta do programa, pois moro de aluguel e nesse momento qualquer ajuda é bem-vinda. Espero que o PAA continue ajudando a mim e a outras famílias”. (JORNAL ARAUTO; 2021)

Desde 2017, o Município de Vera Cruz consegue adesão ao programa que recebe recursos do Ministério de Cidadania. Mensalmente, até abril de 2022 serão repassadas 100 cestas (equivalente a 17 toneladas) em forma de rodízio entre as famílias inseridas no cadastro único. (RÁDIO SANTA CRUZ; 2021)

Dado contexto de pandemia, onde as expressões da questão social e a insegurança alimentar se apresentaram mais intensificadas houve a necessidade da criação de novas estratégias de atendimento. Com o intuito de atender pessoas em situações de maior vulnerabilidade social, a equipe reformulou o processo de gestão do programa no município que até então era desenvolvido pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social. Nesta perspectiva, o equipamento CRAS que detém sua área de abrangência nas áreas de maior vulnerabilidade social assume a gestão do Programa de Aquisição de Alimentos e é responsável pela reformulação dos meios de inscrição, participação e entrega das cestas de alimentos.

O cenário de pandemia vem contribuindo com o aumento da insegurança alimentar e afetam famílias de todas as áreas do município. Em diversos serviços surgiram procura por alimentação, fator que demandou ação de enfrentamento intersetorial. A intersetorialidade para Junqueira (2004, p. 4, 9) constitui uma concepção que deve informar uma nova maneira de planejar, executar e controlar a prestação de serviços, de forma a garantir um acesso igual dos desiguais. Isso significa alterar toda a forma de articulação dos diversos segmentos da organização governamental e dos seus interesses.

Sposati 2006, realizando uma análise sobre intersetorialidade, menciona que esta tem dimensões e que precisam ser combinadas, ou seja, a setorial e a

intersetorial, como dever do Estado e direito da cidadania. De acordo com ela, o primeiro princípio que rege essa relação parece ser o da convergência, que é um conjunto de impulsos para a ação em determinada situação, seja ela um objeto, um tema, uma necessidade, um território, um grupo, um objetivo, uma perspectiva.

Entretanto, considera ser necessário que a intersectorialidade sempre seja corretiva de irracionalidades entre pessoal, funções ou gastos sobrepostos, pois é um mecanismo racionalizador da ação porque é uma estratégia de gestão institucional que busca trazer mais qualidade por permitir ultrapassar limites que ocorreriam na abordagem somente setorial (SPOSATI, 2006, p. 137).

O objetivo da articulação intersectorial é proporcionar a melhoria das condições de vida das famílias, possibilitando o acesso a serviços, especialmente para os que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social. Deve favorecer a troca de experiências e a busca de apoio e de soluções para problemas comuns, de maneira a constituir uma rede de proteção social.

Resultante de intensa articulação entre os serviços, a equipe recebeu inscrições de toda a rede municipal de saúde, educação e assistência social que mapearam famílias as quais se encontravam em situação de vulnerabilidade social e não dispunham de alimentos. A seguir, um fragmento do diário de campo, evidencia as intervenções realizadas e parte do conhecimento relativo adquirido pela estagiária:

Meu primeiro contato com as atividades práticas se deu através da distribuição das cestas provenientes do PAA (Programa de Aquisição de Alimentos). Neste momento, pude acompanhar a entrega dos alimentos bem como as demandas expostas pelos usuários beneficiados. (ELLWANGER, 2020a)

Durante as entregas se apresentava o momento mais rico da aprendizagem. Ali havia a possibilidade de conhecer a realidade social de cada usuário, sua composição familiar, informações de trabalho, organização durante a pandemia, disposição de alimentos e meios de acesso ao programa.

O processo de seleção das famílias beneficiadas é feito através da equipe técnica do CRAS levando em consideração a renda bem como a composição do grupo familiar sob prévia inscrição ao cadastro único. Tendo em vista a possibilidade de mudança nestes fatores, a avaliação da necessidade de cada beneficiário é feita mensalmente. No que tange as entregas dos alimentos, pré pandemia aconteciam com

troca direta e espontânea entre produtor e beneficiado, fator alterado devidos aos protocolos de distanciamento social. Para evitar aglomerações e diminuir os riscos de contaminação pela COVID-19, a equipe reorganizou o processo de entregas e mobilizou agentes do PIM para auxiliarem na distribuição dos alimentos que eram previamente agendadas.

No momento das entregas foi iniciado a disponibilização de álcool gel e máscaras, além da organização de filas para que houvessem distanciamento entre os usuários. A acentuação das expressões sociais como a pobreza, desemprego e fome surpreenderam a equipe com tamanha demanda por alimentos e lhe desafiaram a criar estratégias para atender quem necessitasse da política de assistência social.

A integração do CRAS com a coordenação do Programa de Aquisição de Alimentos-PAA, se apresenta como uma forte estratégia de enfrentamento a insegurança alimentar impulsionada pela pandemia. Assim, infere-se a hipótese no que tange a importância do equipamento na seara do trabalho intersetorial com a Secretaria de Agricultura, ademais serviços da rede socioassistencial.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

O desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso propiciou como resultados uma série de questões passíveis de análise. Observou-se que as situações acompanhadas pelo CRAS durante a pandemia são variadas e complexas, por se tratarem de necessidades básicas que demandam rápidas intervenções, como o acesso a alimentação e a informação.

Conforme a Ação Brasileira pela Nutrição e Direitos Humanos: “O acesso à alimentação é um direito humano em si mesmo, na medida em que a alimentação constitui-se no próprio direito à vida. Negar este direito é antes de mais nada, negar a primeira condição para a cidadania, que é a própria vida”

Apesar da relevância do tema tratado, a conquista como direito social é recente e a luta popular se faz contínua na busca por sua consolidação. Somente em 2010, através da Emenda Constitucional nº 64 incluiu-se a alimentação entre os direitos sociais, fixados no artigo 6º da Constituição Federal de 1988. Desta forma,

evidencia-se a necessidade da criação de estratégias para viabilizar o acesso a alimentação como por exemplo a intersetorialidade, materializada pelo PAA.

Inojosa (2001, p. 4) define a intersetorialidade como a articulação de saberes e experiências para o planejamento, a realização de avaliação de políticas, programas e projetos, cujo fim é alcançar resultados cooperativos em situações complexas.

O Programa de Aquisição de Alimentos refere-se a uma ação intersetorial entre a Política de Assistência Social e de Agricultura tendo como finalidades básicas promover o acesso à informação e incentivar a agricultura familiar. As atividades desenvolvidas no âmbito da promoção da informação vão de encontro ao compromisso do assistente social com: “democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as”.

A gestão centralizada do CRAS ao programa cria aproximação entre a gestão e a sociedade ao articular políticas de incentivo à agricultura familiar e políticas de segurança alimentar, contemplando as demandas de acesso aos alimentos pelas populações em maior situação de insegurança alimentar referenciadas em seu território de abrangência.

Vale destacar que os contextos de emergência socioassistencial afetam a população como um todo, mas os riscos e as consequências não se distribuem de forma aleatória entre os diferentes grupos sociais, posto que fragilizam, de forma mais contundente, o público usuário da Assistência Social, já expostos a contextos anteriores de vulnerabilidade e risco.

A atuação da política de Assistência Social permite, tradicionalmente, que a população afetada tenha acesso aos serviços básicos disponíveis e seus direitos fundamentais garantidos, durante e após a emergência. Essa prestação de serviços oferece, nesse contexto, apoio à população afetada e a garantia de meios necessários à sobrevivência, bem como a redução de vulnerabilidades e riscos sociais. Tratam-se de situações que requerem dedicação e um desempenho permanente, como é o caso

dos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e Proteção e Atendimento Integral a Família.

Em conformidade com Miotto (2009), durante o acompanhamento e orientação de famílias, é fundamental que se faça uma leitura qualificada da realidade social dessas pessoas, visando que se rompa com a lógica tradicional de respostas pontuais às demandas institucionais, de leitura fragmentada da realidade e também de caráter disciplinador. Será a partir da relação assistente social/usuário, que se tornará possível o desenvolvimento de um processo educativo que, nesse sentido, “[...] possibilita aos usuários, a partir de suas individualidades, apreender a realidade de maneira crítica e consciente, construir caminhos para o acesso e usufruto de seus direitos (civis, políticos e sociais) e interferir no rumo da história de sua sociedade”. (MIOTTO, 2009, p. 4)

Ao inferir as hipóteses desenvolvidas ao decorrer da dissertação, cabe destacar a importância do equipamento como instrumento de mudança da realidade social dos usuários atendidos uma vez em que a articulação intersetorial e democratização de informações impactam diretamente em seu acesso a direitos sociais e ao exercício da cidadania.

Para finalizar, evidencia-se o conhecimento adquirido até o presente momento, através de estudos, reflexões e observações desenvolvidas ao longo da formação. No que diz respeito à elaboração deste trabalho bem como ao projeto de intervenção, atribui-se ao campo de estágio papel fundamental, pois o mesmo possibilitou inserção em *lócus* no município de residência da acadêmica, fator facilitador da aproximação e compreensão das realidades sociais, das demandas dos usuários, dos fluxos de atendimento e da rede socioassistencial.

Além disso, forneceu subsídios para que a estudante se sentisse segura para realizar seu trabalho e desenvolvê-lo com autonomia. Assim, constata-se que a execução deste TCC foi de grande relevância pois proporcionou à acadêmica a apreensão da ligação entre a teoria com a prática, aprimoramento da análise crítica, o exercício de competências profissionais, o planejamento de intervenções além de aproximações concretas com a prática profissional do assistente social.

## REFERÊNCIAS

AMAZONAS; Secretaria de Estado de Assistência Social. Disponível em: Profissionais da Assistência Social: compromisso fortalecido durante a pandemia - SEAS

BRASIL. NOB/SUAS- Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS\\_2012.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf)  
Acesso em 08 de agosto de 2021.

CFESS; Código de Ética do/a Assistente Social.

GIOVANNI, D. (1988). Sistemas de proteção social: Uma introdução conceitual. *Reforma do Estado e políticas de emprego no Brasil*. Campinas, SP: UNICAMP.

GOUVÊA, Maria das Graças de. Estágio, supervisão e trabalho profissional. São Paulo: Revista Serviço Social & Realidade, p. 62-73. Universidade do Vale do Paraíba, 2008.

IAMAMOTO, M. V. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. IV Unidade: O significado sócio-histórico das transformações da sociedade contemporânea. Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. Brasília: CFESS / ABEPSS /CEAD-UnB, 2009a.

IAMAMOTO, Marilda Villela. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo, 2003.

INESC. O Auxílio Emergencial faz diferença na vida das mulheres; 2021. Disponível em: [https://www.inesc.org.br/o-auxilio-emergencial-faz-diferenca-na-vida-das-mulheres/?gclid=EAIaIQobChMI49Cc4ceJ9AIVIWxvBB2fvAttEAAYAiAAEgIHEvD\\_BwE](https://www.inesc.org.br/o-auxilio-emergencial-faz-diferenca-na-vida-das-mulheres/?gclid=EAIaIQobChMI49Cc4ceJ9AIVIWxvBB2fvAttEAAYAiAAEgIHEvD_BwE).  
Acesso em:

INOJOSA, Rose Marie; KOMATSU, Suely. Descentralização e intersetorialidade na gestão pública municipal no Brasil: a experiência de Fortaleza. Anais do XI Concurso de Ensayos del Clad “El Tránsito de la Cultura Burocrática al Modelo de la Gerencia Pública: Perspectivas, Posibilidades y Limitaciones”. Caracas, 1997.

INSTITUTO HUMANITAS UNISINOS, 2020. Disponível em: <http://www.ihu.unisinos.br/167-noticias/observatorios/603004-inseguranca-alimentar-aumentou-47-nos-ultimos-anos-no-rio-grande-do-sul>. Acesso em 10 de agosto de 2021.

JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor. Saúde e Sociedade, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 25-36, jan./abr. 2004.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalva Maria Carvalho. A entrevista nos processos de trabalho do Assistente Social. Revista textos & contextos, p. 233-251. Porto Alegre, 2007.

PINHATA, Thaís; 2019. Relatório da ONU indica que fome no Brasil, que antes diminuía, voltou a crescer. Disponível em: <http://www.iustificando.com/2019/07/22/relatorio-da-onu-indica-que-fome-no-brasil-que-antes-diminuia-voltou-a-crescer/>. Acesso em 08 de agosto de 2021.

PORTAL ARAUTO. PAA retoma entregas de cestas em Vera Cruz. Disponível em: <https://www.portalarauto.com.br/Pages/195985/paa-retoma-entregas-de-cestas-em-vera-cruz>. acesso em: 28 de outubro de 2021.

RÁDIO SANTA CRUZ. Vera Cruz: PAA volta a entregar cestas nesta quarta-feira. Disponível em: <https://radiosantacruz.com.br/online/vera-cruz-paa-volta-a-entregar-cestas-nesta-quarta-feira/> acesso em: 28 de outubro de 2021.

SPOSATI, Aldaíza. Gestão pública intersetorial: sim ou não? Comentários de experiência. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 85, p. 133-141, mar. 2006.